

Plataforma de alojamiento para mascotas

Juan Diego Bogotá Alfonso

Universidad de los Andes

Departamento de diseño

Noviembre 2023

ÍNDICE GENERAL

1. INTRODUCCIÓN (IDEA / CONTEXTO / OPORTUNIDAD)	1
1.1. Trabajo previo	1
1.2. Trabajo propuesto	2
2. ¿QUÉ VOY A DISEÑAR?	3
2.1. Experiencia de Usuario (UX):.	3
2.2. Sistema de Confianza y Creación de Comunidad:.	3
2.3. Interfaz de Usuario (UI):	3
3. MÉRITO O POTENCIAL DEL PROYECTO.	5
4. INVESTIGACIÓN INICIAL.	6
4.1. Cómo Airbnb diseña para la confianza.	6
4.2. Uber utiliza tecnología para mejorar la seguridad de los socios conductores	9
4.2.1. Verificación de Usuario.	9
4.2.2. Chat dentro de la App de Uber	9
4.2.3. Verificación de antecedentes	9
4.2.4. Sistema de selfies de los socios conductores	9
4.3. Ser cuidador en Gudog	10
4.3.1. Quiero ser cuidador de perros:.	10
4.3.2. Condiciones para ser cuidador en Gudog	10
4.3.3. ¿Cómo es el proceso de validación de perfiles?	11
5. IDEA INICIAL DE FUNCIONAMIENTO	12
5.1. Proceso de Registro como Usuario Buscando Alojamiento	12
5.2. Proceso de Registro como Usuario Cuidador	13
5.3. Explorar Tarjetas de Cuidadores y Hacer una Reserva	13
5.4. Explorar el Mapa de Cuidadores y Hacer una Reserva	13
5.5. Buscar Cuidadores por Filtros y Hacer una Reserva	13
5.6. Acceder y Gestionar Reservas como Usuario Cuidador	14
5.7. Comunicarse y Coordinar con el Cuidador	14
5.8. Finalizar Reserva como Usuario Alojador	14
5.9. Calificar al Cuidador y al Espacio de Alojamiento	14
5.10. Calificar al Usuario y a la Mascota	15
6. DESARROLLO DEL MOCKUP Y PROTOTIPADO	16
6.1. Flujo Explorar Tarjetas de Cuidadores y Hacer una Reserva.	16
6.1.1. Prueba 1	16
6.1.2. Prueba 2	17

6.1.3. Prueba 3	18
6.1.4. Primera ronda de prototipado	18
6.1.5. Prueba 4	19
6.1.6. Prueba 5	20
7. ENCUESTAS SISTEMA DE CONFIANZA	23
7.1. Análisis de Preferencias: Resultados de la Primera Encuesta	23
7.1.1. Pregunta 1: ¿Qué color te hace sentir más cómodo?.	23
7.1.2. Pregunta 2: ¿Cuál sería el factor determinante a la hora de elegir un cuidador?	24
7.1.3. Pregunta 3: ¿Dónde preferirías que se quedara tu perrito?	24
7.1.4. Pregunta 4: ¿Con quién dejarías a tu perrito?.	25
7.2. Exploración de Preferencias y Confirmación de Conclusiones: Resultados de la Segunda Encuesta	25
7.3. Preguntas:	26
8. BLUEPRINT V1	29
9. BENCHMARKING DE EXPERIENCIA DEL USUARIO: AIRBNB, BOOKING, HOTELTONIGHT Y APLICACIÓN EN DESARROLLO	30
9.1. Conclusiones por pantalla	31
9.1.1. Pantalla de bienvenida	31
9.1.2. Registro	31
9.1.3. Pantalla de inicio	31
9.1.4. Mapa	31
9.1.5. Perfil cuidador/alojamiento	31
9.1.6. Reseñas	31
9.1.7. Resumen de la reserva	31
9.1.8. Favoritos	32
9.1.9. Mensajes	32
9.1.10. Chat	32
9.1.11. Mi perfil	32
10. CONFIANZA EN LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS SIMILARES	33
10.1. Encuesta	33
10.2. Empathy maps	34
10.2.1. Andrés Zambrano	35
10.2.2. Juan Nicolas Bogotá	36
10.2.3. Juliana Bejarano	37
10.2.4. Sarah Velasco	38
10.2.5. Alejandro Arias	39
10.2.6. Juan Camilo Bejarano	40
10.2.7. Catalina Ocampo	41
10.2.8. Alexandra Castillo	42

10.2.9. Juan Bejarano	43
10.2.10. Insights	44
10.2.11. Oportunidades	44
11. BENCHMARKING FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS: PETBACKER, HOUSEMYDOG, GUDOG Y ROVER	46
11.1. Verificación de antecedentes y revisión de cuidadores	47
11.2. Soporte al cliente	48
11.3. Programas de fidelización	48
11.4. Educación y recursos	49
12. BLUEPRINT V2	50
13. PRIMER PROTOTIPADO DEL SERVICIO.	51
14. SEGUNDO PROTOTIPADO DEL SERVICIO	55
14.1. Búsqueda del alojamiento (cuidador) por parte del dueño.	55
14.2. Elección del cuidador y el por qué	55
14.3. Primeras conversaciones para establecer las condiciones y la hora de dejar la mascota.	57
14.4. Traslado de la mascota a el alojamiento.	57
14.5. Contacto entre cuidador y dueño durante el servicio	58
14.6. Finalización del servicio	58
15. FLUJO FINAL DEL SERVICIO, MOCKUP FINAL Y TRABAJO POSTERIOR.	59
15.1. Trabajo posterior	61
Bibliografía	62

1. INTRODUCCIÓN (IDEA / CONTEXTO / OPORTUNIDAD)

Para comprender este proyecto de grado, es esencial rastrear el origen de la idea y cómo se desarrolló inicialmente durante el curso previo de Estudio 7.

1.1. Trabajo previo

El mercado de mascotas en Colombia ha experimentado un notable crecimiento en los últimos años, evidenciando la creciente importancia que los animales de compañía han adquirido en los hogares. Tanto es así que, desde 2019, los productos relacionados con mascotas han sido incorporados en la medición de la canasta familiar por parte del DANE. Durante el período comprendido entre 2016 y 2021, este mercado ha experimentado un impresionante aumento del 84.9 % en el país, consolidando a Colombia como el cuarto país líder en el sector de mascotas en América Latina, con un crecimiento anual sostenido del 13. [1].

Dentro de este mercado en expansión, el segmento que ha registrado el mayor crecimiento es el de cuidados para mascotas (pet care), con un incremento del gasto del 63 %. Esta categoría engloba productos relacionados con la salud, bienestar, accesorios y suplementos para los animales de compañía. Esta tendencia ha llevado a una transformación en la percepción de las mascotas en Colombia, pasando de ser simples compañeros a ser considerados miembros integrales de las familias.

Sin embargo, a pesar de esta evolución, surge una problemática. La vida moderna impide que las mascotas acompañen a sus dueños en todo momento, ya sea debido a compromisos laborales u otras obligaciones. Además, algunas mascotas requieren atención constante debido a cuestiones de comportamiento, ansiedad o cuidados especiales. Esto da lugar a la necesidad de encontrar espacios de confianza donde dejar a las mascotas en ausencia de los dueños.

Las opciones actuales en el mercado para el cuidado de mascotas incluyen guarderías, hoteles especializados, servicios veterinarios y, en algunos casos, familiares o personas recomendadas por contactos cercanos. Sin embargo, el acceso a estos servicios a menudo se basa en recomendaciones personales o en grupos de redes sociales centrados en el tema de las mascotas.

De aquí surgió la propuesta de crear una plataforma móvil que facilite la conexión entre personas que ofrecen servicios de cuidado de perros y aquellas que buscan opciones de alojamiento para sus mascotas. El objetivo es permitir a los cuidadores de mascotas anunciar sus hogares y servicios, brindando a los dueños de mascotas la posibilidad de encontrar, filtrar y elegir la opción que mejor se adapte a las necesidades de sus perros.

El concepto de la plataforma se asemeja al funcionamiento de plataformas existentes que

ofrecen alojamiento para personas, pero se enfoca en las necesidades de los perros. El propósito fundamental es crear un espacio en el que los anfitriones estén dispuestos a abrir sus hogares a perros en búsqueda de hospedaje, al mismo tiempo que los dueños de mascotas encuentren personas de confianza con quienes dejar a sus compañeros peludos.

En resumen, la propuesta busca aprovechar el crecimiento del mercado de mascotas en Colombia al proporcionar una solución innovadora y confiable para la necesidad de cuidado de perros en ausencia de sus dueños. La plataforma móvil pretende fomentar la confianza, la seguridad y la comodidad tanto para los anfitriones como para los dueños de mascotas, construyendo así un ecosistema beneficioso para todos los involucrados.

1.2. Trabajo propuesto

A raíz de este proyecto, surge la propuesta de proyecto de grado, que consiste en desarrollar la experiencia del usuario (UX) para la aplicación. Durante la primera iteración de la idea, no se profundizó demasiado en este aspecto, ya que el enfoque del curso anterior estaba más orientado hacia la creación de un emprendimiento tecnológico desde la perspectiva del mercado. El desarrollo de la experiencia del usuario (UX) se centra en la generación de confianza, lo que implica una revisión y mejora significativa del diseño de la interfaz de usuario (UI), con el objetivo de que la aplicación sea viable para su desarrollo y lanzamiento en el mercado.

2. ¿QUÉ VOY A DISEÑAR?

El propósito central de este proyecto de grado se enfoca en la concepción y desarrollo de tres elementos fundamentales para el éxito de la aplicación: la Experiencia de Usuario (UX), que incluye el desarrollo de un sistema de confianza, siendo este el núcleo en torno al cual gira todo el funcionamiento de la aplicación; y a partir de esto, se llevará a cabo el Diseño de la Interfaz de Usuario (UI) en consonancia con los requisitos del UX. Cada uno de estos componentes desempeña un papel esencial en la creación de una plataforma efectiva y atractiva que facilite la conexión entre usuarios en busca de soluciones para el cuidado de sus mascotas.

2.1. Experiencia de Usuario (UX):

El primer aspecto se enfoca en la experiencia que los usuarios vivencian al interactuar con la aplicación. El objetivo central es simplificar y agilizar cada etapa del proceso, desde el registro inicial hasta la realización de reservas y la aceptación de estas. Esto implica el diseño de flujos de navegación claros y lógicos que guíen a los usuarios de manera natural a través de las distintas funcionalidades. Se deben eliminar obstáculos y fricciones innecesarias para garantizar que la experiencia sea fluida y sin complicaciones. Al facilitar los procesos de búsqueda, selección y reserva de alojamiento para las mascotas, se busca generar una sensación de comodidad y confianza en los usuarios, reforzando la imagen de la plataforma como una solución confiable y efectiva para sus necesidades.

2.2. Sistema de Confianza y Creación de Comunidad:

El segundo aspecto el cual es un elemento crucial que respaldará tanto el diseño de la interfaz como la experiencia de usuario es la implementación de un sólido sistema de confianza. Este sistema está diseñado para establecer un vínculo de seguridad entre los usuarios que ofrecen alojamiento y aquellos que buscan servicios de cuidado. El sistema debe incorporar elementos como perfiles de usuarios verificados, sistemas de calificación y reseñas, y medidas de seguridad en las transacciones. Al enfatizar la transparencia y la autenticidad, se fomenta la construcción de una comunidad en la que los usuarios puedan confiar plenamente. La confianza mutua se fortalecerá a medida que los usuarios compartan sus experiencias positivas y recomienden los servicios a otros, estableciendo una red de apoyo y colaboración en el cuidado de mascotas.

2.3. Interfaz de Usuario (UI):

El tercer aspecto se refiere a la estética y la interfaz de la aplicación. El UI tiene como misión fundamental dotar a la plataforma de una apariencia visualmente atractiva, aprovechando elementos de diseño que resalten la identidad y la finalidad de la aplicación. Esto

implica la selección de paletas de colores, tipografías y elementos gráficos coherentes con la temática de cuidado de mascotas, generando un ambiente amigable y agradable para los usuarios. La interfaz debe ser de fácil navegación, organizando de manera lógica la información y los elementos interactivos. El objetivo es lograr que los usuarios sientan una conexión intuitiva con la aplicación desde el primer vistazo y que se sientan motivados a explorar más a fondo. El diseño UI también debe considerar la adaptabilidad a diferentes dispositivos y tamaños de pantalla para asegurar una experiencia coherente y satisfactoria en todas las plataformas.

3. MÉRITO O POTENCIAL DEL PROYECTO

Este proyecto, que involucra tanto al departamento de Diseño como a la facultad de Ingeniería de Sistemas, tiene como objetivo principal aprovechar las investigaciones y desarrollos realizados en UX/UI y el sistema de confianza para establecer las bases precisas que permitan la ejecución exitosa de la plataforma móvil en Ingeniería de Sistemas. Esta plataforma aspira a cumplir su propósito de conectar a individuos que ofrecen cuidado para perros con aquellos que buscan soluciones de alojamiento en Colombia. Se anticipa que esta plataforma atraerá a una amplia gama de usuarios al proporcionar una diversidad de opciones de alojamiento y promover la confianza mediante sistemas de calificación. Los usuarios disfrutarán de una experiencia optimizada que garantiza accesibilidad y comodidad. Los resultados esperados tienen como meta impulsar el desarrollo del mercado de cuidado de mascotas en Colombia, al mismo tiempo que proporcionarán recomendaciones valiosas para futuras mejoras.

4. INVESTIGACIÓN INICIAL

Para poder iniciar con el desarrollo de la experiencia de usuario y más concretamente con el sistema de confianza y la creación de comunidad se inició buscando como es que servicios creados en plataformas digitales ya existentes logran crear esta confianza en sus usuarios.

4.1. Cómo Airbnb diseña para la confianza

Primero se inició revisando a Airbnb y más exactamente un Ted talk hecho por uno de sus creadores Joe Gebbia en el cual se explica como es que inicio la creación de este y como diseñaron su sistema de confianza el cual hace que esta aplicación sea tan exitosa. A continuación se enumeran algunos de los puntos más importantes expuestos en el Ted Talk. [2]

- Es difícil que las personas dejen calificaciones negativas
- Con el tiempo, hemos aprendido a esperar a que los huéspedes y anfitriones dejen el **comentario antes de revelarlos.**
- Hicimos un estudio conjunto con Stanford, donde nos fijamos en la disposición de confiar en alguien sobre la base de la similitud en edad y ubicación. La investigación mostró, como era de esperar, que **preferimos a personas que son como nosotros.** Cuanto más diferente es alguien, menos confiamos en ellos. Eso es un prejuicio social natural.

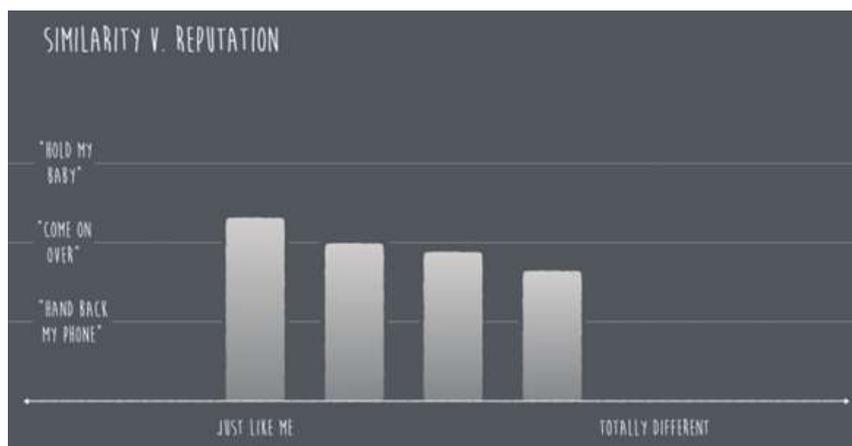


Figura 4.1: Similitud vs Confianza

- Pero lo interesante es lo que sucede cuando se agrega reputación a la mezcla, en este caso, con comentarios. Si se tiene menos de tres exámenes, nada cambia. Pero si se tiene más de 10, todo cambia. **La gran reputación atrae alta similitud..**

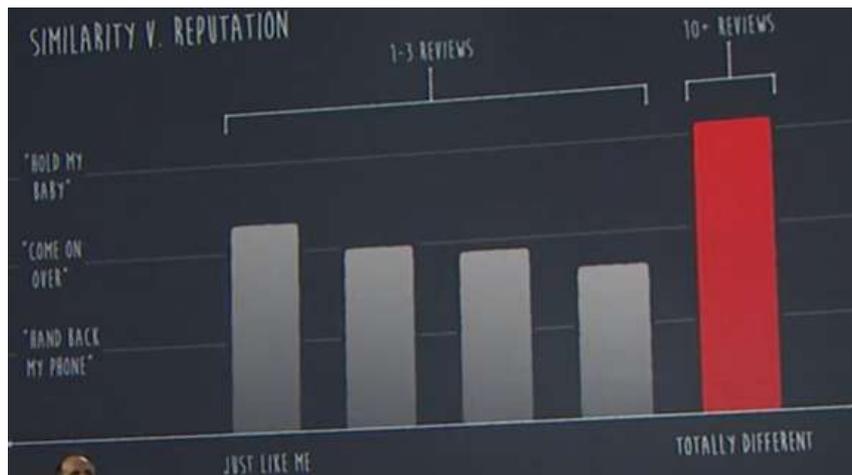


Figura 4.2: Similitud con comentarios vs Confianza

- También hemos aprendido que construir **la cantidad correcta de confianza requiere la cantidad correcta de divulgación.**
- Esto sucede cuando un huésped escribe los primeros mensajes a un anfitrión. Si comparte muy poco, como, "Hola", las tasas de aceptación bajan. Y si comparte demasiado, como: "Tengo problemas con mi madre"

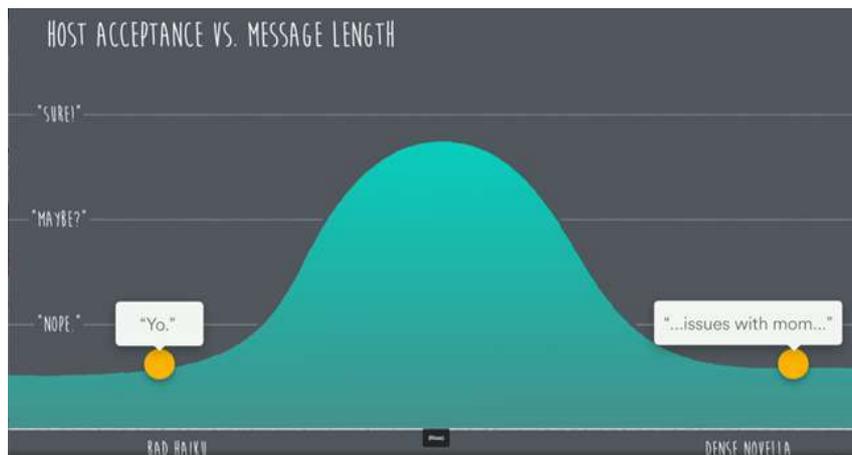


Figura 4.3: Aceptación vs Longitud del mensaje

- Pero hay una zona que adecuada, como: "Me encanta la obra de arte en su casa. Volveré de vacaciones con mi familia".

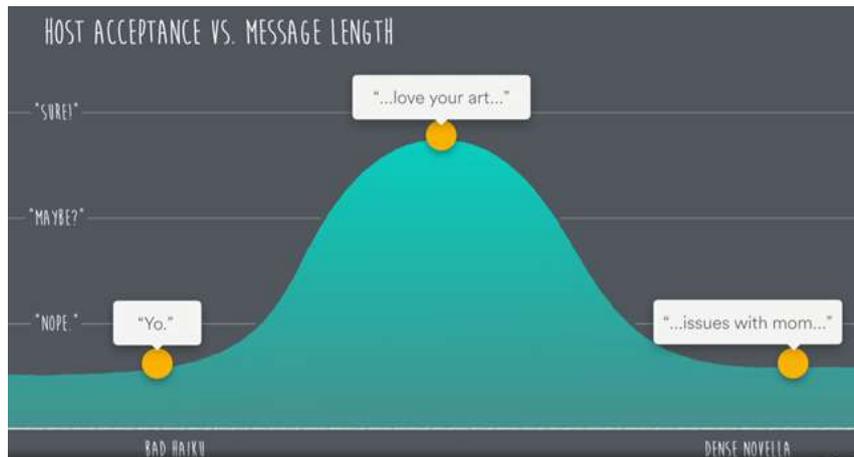


Figura 4.4: Aceptación vs Longitud del mensaje 2

- Así, ¿cómo diseñamos para la cantidad justa para divulgar? Usamos el tamaño de la caja para sugerir la longitud correcta, guiado con indicaciones para fomentar el intercambio.

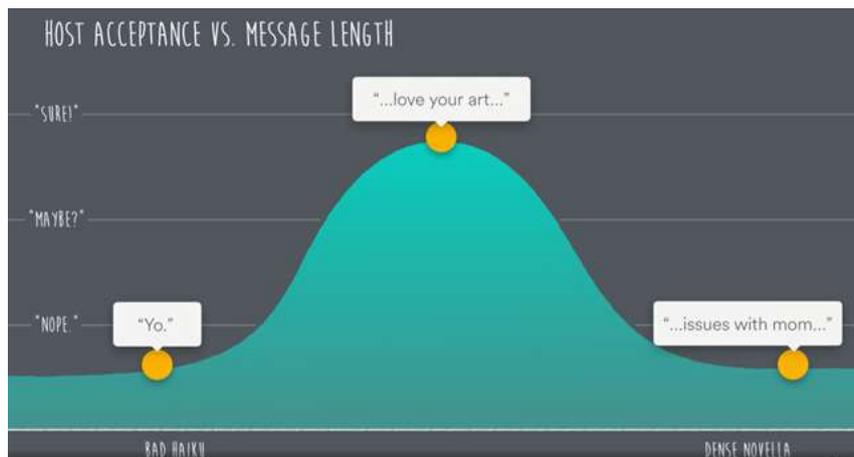


Figura 4.5: Descripción del host

- La economía del compartir es el comercio con la promesa de la conexión humana. Las personas comparten una parte de sí mismos, y eso lo cambia todo.
- ¿Qué pasa si los hogares fueran diseñados para compartirse a partir de cero? ¿Cómo se vería eso? ¿Qué pasa si las ciudades adoptan una cultura de intercambio? Veo un futuro en ciudades compartidas que nos traen comunidad y conexión en lugar de aislamiento y separación.

De esto se sacaron conclusiones algunas conclusiones como la confianza que existe entre las personas similares, la importancia de las calificaciones y comentarios al terminar un servicio y el mostrar la cantidad de información exacta para poder generar confianza.

4.2. Uber utiliza tecnología para mejorar la seguridad de los socios conductores

Al igual que se hizo con Airbnb para poder entender como es que la confianza es la base del servicio que esta aplicación presta se hizo lo mismo con Uber para poder encontrar más componentes que ayudan a crear esta confianza entre los usuarios. A continuación se muestran algunas de las características más relevantes:

4.2.1. Verificación de Usuario

Para ayudar a mantener segura a la comunidad de Uber, los nuevos usuarios que vayan a pagar en efectivo que no tengan una tarjeta de crédito válida en su perfil, ahora tendrán que confirmar su identidad mediante la verificación de su cuenta de Facebook. Esta funcionalidad llega a complementar las guías comunitarias, sistema de calificación en doble vía (socio conductor- usuario y viceversa) para ayudar a garantizar la seguridad de nuestra comunidad. Esta funcionalidad está disponible en todas nuestras ciudades latinoamericanas. Si los usuarios no tienen una cuenta de redes sociales, pueden verificar su identidad usando una opción de pago digital. Verificación de Usuario es sólo un ejemplo de cómo estamos trabajando para servir mejor a nuestros clientes, ahora, y en los próximos años.[3]

4.2.2. Chat dentro de la App de Uber

El Chat dentro de la App es una funcionalidad de mensajería en tiempo real para que los socios conductores y usuarios se puedan contactar fácilmente tanto en el mundo físico como en el digital. El chat de la aplicación reduce el anonimato, ya que esta funcionalidad permite que los usuarios y socios conductores puedan ponerse en contacto sin necesidad de compartir su información de contacto personal.[3]

4.2.3. Verificación de antecedentes

Antes de poder utilizar la aplicación de Uber es fundamental que cuenten con la licencia de conducción al día. A su vez, es importante saber que se consulta la información de antecedentes penales en las bases de datos dispuestas por las autoridades.[4]

4.2.4. Sistema de selfies de los socios conductores

Para asegurar que el perfil del socio conductor en la app de Uber sea verdadero, en varios países se ha empezado a incorporar, a modo de prueba piloto, la función de verificación periódica de identidad. Esta consiste en sacarse una selfie la cual, gracias a la tecnología del reconocimiento facial, permite la comprobación inmediata del socio conductor[4]

De estas funcionalidades la verificación de la identidad, el chat dentro de la aplicación y la verificación de antecedentes son muy interesantes para tomar en cuenta a la hora de realizar el registro y durante los servicios ofrecidos en la aplicación.

4.3. Ser cuidador en Gudog

Por último se revisó a Gudog la cual es una aplicación española la cual presta un servicio similar al que se quiere prestar con el desarrollo del servicio de este proyecto. De esta se revisó como es que se realiza el proceso de registro y verificación del perfil cuando se quiere ser cuidador.[5]

4.3.1. Quiero ser cuidador de perros:

Para ser cuidador de perros en Gudog, debes descargarte nuestra App y seleccionar la opción “Regístrate”. Además de completar todos tus datos y definir tus tarifas según los servicios que quieras ofrecer, deberás completar a conciencia tu descripción. ¡Será de las cosas más importantes para que tu perfil sea seleccionado! Cuéntanos si tienes experiencia cuidando perros, cómo es tu casa si ofreces servicio de Alojamiento o en qué zonas y horarios podrías pasear a los perros que lo necesiten. ¡No olvides registrar a tus perros propios! Es muy importante que los propietarios lo sepan antes de reservar contigo. Si ya tienes un perfil de propietario, deberás iniciar sesión desde la app de Gudog, acceder a Perfil y encontrarás la opción "Quiero ser cuidador de perros". Tienes que completar tu perfil de cuidador para que pase por nuestro proceso de validación. No te preocupes, con un perfil de cuidador puedes seguir haciendo reservas para tus perros. No olvides que Gudog es una plataforma on-line, y recibirás las notificaciones en nuestra App y por email. Tendrás que responder muy rápido a los clientes.

4.3.2. Condiciones para ser cuidador en Gudog

Para poder ofrecerte como cuidador en Gudog, deberás:

- Ser mayor de edad.
- Tener experiencia en el cuidado de perros.
- Completar tu perfil con información verídica.
- Seleccionar una foto de perfil donde se te vea.
- Completar tu descripción con información relevante:
 - Tipo de vivienda si ofreces Alojamiento y Guardería de día.
 - Tu experiencia en el cuidado de perros.
 - Si convives con otros animales en casa.
 - Horarios y hábitos, así como la disponibilidad para cuidar perros.

Tu perfil podrá no ser validado por los siguientes motivos:

- Foto de perfil donde no aparezcas

- Foto de perfil de baja calidad.
- Datos personales falsos o información de contacto en tu descripción (email, teléfono, dirección, etc.)
- Indicar tarifas distintas en tu descripción a las estipuladas en tus servicios.
- Indicar otros servicios adicionales en tu descripción, distintos a Alojamiento, Guardería de día o Paseo.
- Falta de experiencia demostrable.
- Ofrecer cuidado para otros animales que no sean perros.

4.3.3. ¿Cómo es el proceso de validación de perfiles?

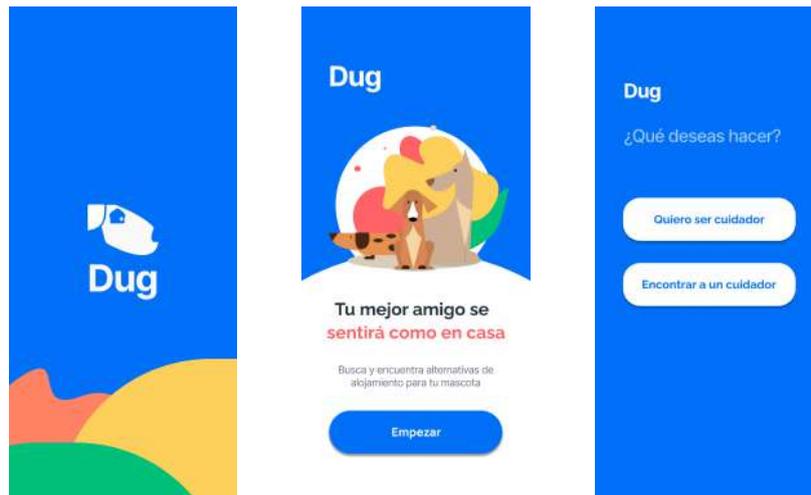
Cuando te registras en Gudog como cuidador, tu perfil pasa a estar “Pendiente de validación”. En ese momento puede ser revisado por nuestro equipo y te daremos una respuesta en un tiempo máximo de 48 horas laborales. Es probable que después de tu registro nos pongamos en contacto contigo para pedirte alguna información extra antes de validar tu perfil. Recibirás esta alerta por email, donde te explicaremos, si hiciese falta, qué información debes añadir para que tu perfil pueda ser validado. Y cuando lo hagas, tu perfil volverá a ser revisado por Gudog. Si quieres que tu perfil sea validado cuanto antes, te dejamos algunos consejos para tener un perfil 10 en Gudog:

- Nombre y apellidos reales. No te preocupes, sólo será público tu nombre.
- Dirección exacta. Es muy importante que compruebes que estás bien posicionado en el mapa. La dirección en tu perfil público no aparecerá completa, pero sí debes escribirla para posicionarte correctamente. No está permitido poner una dirección falsa o una localidad cercana. Si vives en un pueblo, deberás indicarlo como localidad y no su provincia o un pueblo cercano.
- Descripción. ¡No te cortes! Háblanos sobre tu experiencia cuidando perros, tu casa, tus horarios, hábitos y zonas de alrededor. Todo lo que cuentes será bienvenido tanto para los propietarios como para nosotros.
- Fotos. La foto de perfil debe ser una foto en la que aparezcas, y además, debes añadir fotos a tu álbum. Fotos de tu casa, fotos con perros, ¡cuantas más, mejor!

De los requisitos necesarios para por realizar el registro en la aplicación de Gudog es importante resaltar que esta se encarga de realizar una validación interna para poder llegar a estudiar si el perfil del cuidador es adecuado para poder prestar este servicio por medio de la aplicación.

5. IDEA INICIAL DE FUNCIONAMIENTO

Como se mencionó anteriormente este proyecto es una de las 2 partes de un proyecto general el cual se ha trabajado en torno a dos facultades distintas por lo que a la hora de desarrollar la aplicación desde el lado de ingeniería de sistemas se inició con la creación de historias de usuario para poder comprender las diferentes funcionalidades de la aplicación.



(a) Inicio

(b) Entrada 1

(c) Entrada 2

5.1. Proceso de Registro como Usuario Buscando Alojamiento

Los usuarios en busca de alojamiento para sus mascotas, deben registrarse proporcionando sus datos personales, identificación para validar mi identidad y los detalles de su mascota.

The image shows two mobile app registration forms. Form (a) 'Registrar usuario' includes fields for 'Nombre', 'Apellido', 'Correo', 'Fecha de nacimiento', 'Documento' (with 'Seleccionar' and 'No' options), and 'Descripción' (with a placeholder 'Describe a tu mascota'). A blue button at the bottom says 'Encuentra alojamientos'. Form (b) 'Registro mascota' includes fields for 'Nombre', 'Raza', 'Temperamento', 'Edad', 'Descripción', and 'Foto de perfil' (with a 'Seleccionar' button and a right arrow). A blue button at the bottom says 'Sigiente'.

(a) Usuario

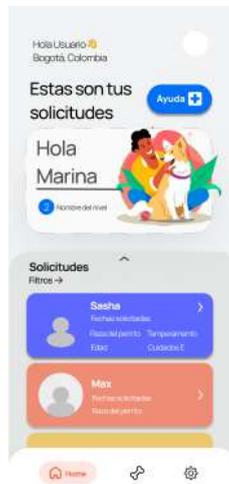
(b) Mascota

5.2. Proceso de Registro como Usuario Cuidador

Los usuarios interesados en ofrecer alojamiento para mascotas, deben llevar a cabo un proceso de registro que permita proporcionar los datos personales necesarios. Además, se espera someterlos a una revisión de antecedentes penales y a una evaluación del perfil por parte de la plataforma. Este proceso permitirá determinar si el perfil cumple con los requisitos y estándares establecidos por la aplicación.

5.3. Explorar Tarjetas de Cuidadores y Hacer una Reserva

Los usuarios en busca de alojamiento para sus mascotas, desean visualizar las tarjetas de los cuidadores disponibles en la aplicación para identificar aquel que mejor se adapte a sus necesidades y efectuar la reserva correspondiente.



(a) Home

5.4. Explorar el Mapa de Cuidadores y Hacer una Reserva

Los usuarios en busca de alojamiento para sus mascotas, desean interactuar con un mapa dinámico que exhiba la ubicación precisa de los cuidadores disponibles, permitiéndoles seleccionar uno basado en su localización y efectuar la reserva correspondiente.

5.5. Buscar Cuidadores por Filtros y Hacer una Reserva

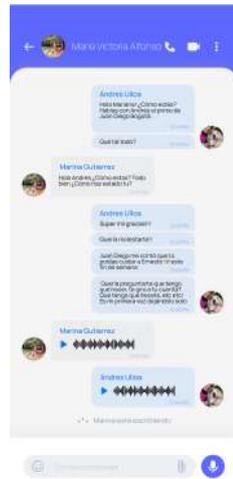
Los usuarios en busca de alojamiento para sus mascotas, desean emplear filtros específicos para rastrear cuidadores que se ajusten a sus preferencias y necesidades, facilitando así la selección de un candidato adecuado para la estadía de su mascota. Posteriormente, planean ejecutar la reserva correspondiente con el cuidador seleccionado.

5.6. Acceder y Gestionar Reservas como Usuario Cuidador

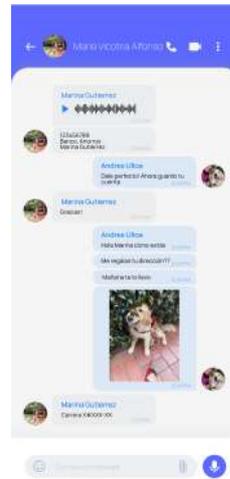
Los usuarios cuidadores, desean acceder a su lista de reservas solicitadas, implementar filtros temporales para refinar la visualización y tener la facultad de aprobar o declinar las solicitudes de reserva.

5.7. Comunicarse y Coordinar con el Cuidador

Los usuarios que buscan alojamiento, después de que sus reservas son aceptadas, desean interactuar con el cuidador a través de un chat para organizar una cita preliminar si es necesario y coordinar los horarios de llegada y recogida de las mascotas.



(a) Chat parte 1



(b) Chat parte 2

5.8. Finalizar Reserva como Usuario Alojador

Los usuarios alojadores, aspiran a poseer la habilidad de concluir una reserva una vez que los usuarios en busca de alojamiento recojan a sus mascotas al término de su estadía.

- Dentro de la sección designada como "Mis Reservas", se les ofrece a los usuarios alojadores la opción de poner fin a una reserva que ha alcanzado su finalización.
- Al ejecutar la finalización de la reserva, se procede a notificar a los usuarios que solicitaron alojamiento para sus mascotas. Además, se les brinda la oportunidad de confirmar si ya han procedido a la recogida de sus mascotas.

5.9. Calificar al Cuidador y al Espacio de Alojamiento

Los usuarios que buscan alojamiento para sus mascotas, desean contar con la opción de emitir calificaciones tanto para el cuidador como para el entorno de alojamiento después de que concluya la estadía.

- Una vez que culmina la estadía de las mascotas, se les proporciona la alternativa a los usuarios de expresar sus calificaciones respecto al cuidador y a las instalaciones de alojamiento.
- Se les concede la capacidad de asignar calificaciones numéricas y elaborar comentarios opcionales para describir y compartir su experiencia.

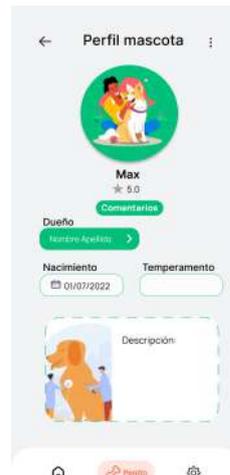
5.10. Calificar al Usuario y a la Mascota

Los usuarios alojadores, desean tener la oportunidad de calificar al usuario que busca alojamiento y a su mascota después de que culmine la estadía.

- Una vez que se concluya la estadía de la mascota, se les brinda la alternativa de otorgar calificaciones tanto al usuario en busca de alojamiento como a su mascota.
- Tienen la capacidad de asignar calificaciones numéricas y redactar comentarios opcionales para comunicar y compartir su experiencia.



(a) Perfil usuario



(b) Perfil mascota

6. DESARROLLO DEL MOCKUP Y PROTOTIPADO

A partir de la investigación y la definición de las historias de usuario para el servicio, se dio inicio al desarrollo del Mockup, el cual incluía la creación de pantallas y flujos correspondientes. En el transcurso de este proceso, cada vez que se incorporaba una nueva funcionalidad o se realizaba algún cambio, se procedía a prototipar con posibles usuarios del servicio. Este enfoque permitía obtener retroalimentación valiosa, identificar áreas de mejora y corregir aspectos que no estaban funcionando correctamente. De este modo, se llevaba a cabo un proceso iterativo que garantizaba la optimización continua del servicio.

Como se mencionó anteriormente, se utilizó como punto de partida el conjunto de pantallas creado en trabajos previos con el fin de optimizarlas y adaptarlas al servicio. En una primera fase del desarrollo del mockup, se tomó como base el flujo 3: "Explorar Tarjetas de Cuidadores y Hacer una Reserva". Se procedió a diseñar las pantallas necesarias para completar este flujo. Durante la etapa de prototipado, se proporcionó el prototipo a los usuarios, indicándoles que el objetivo era que pudieran realizar una reserva iniciando desde la pantalla de inicio. Para documentar el proceso de prototipado, se solicitó a los usuarios que intentaran completar el objetivo mientras se registraba su interacción. Esto permitió observar tanto sus acciones como sus comentarios acerca del prototipo.

6.1. Flujo Explorar Tarjetas de Cuidadores y Hacer una Reserva

6.1.1. Prueba 1

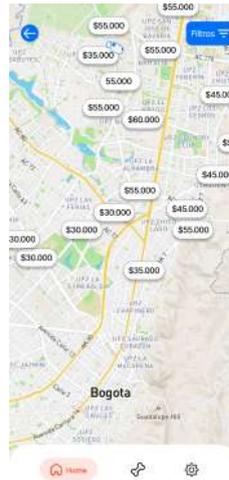
La primera iteración de la aplicación presenta tres pantallas clave que facilitan el proceso de solicitud de reserva. La pantalla de inicio está diseñada para usuarios en busca de alojamiento, destacando una ficha técnica de las mascotas, botones interactivos de mapa y búsqueda, así como una lista desplegable de cuidadores recomendados por la aplicación. En la segunda pantalla, se ofrece una vista de mapa que permite visualizar todos los alojamientos disponibles con sus respectivos precios; aquellos recomendados por la aplicación se identifican con su logo. Finalmente, la tercera pantalla corresponde al perfil del cuidador, donde los usuarios pueden explorar fotos del alojamiento, calificaciones, una descripción detallada, acceder a comentarios y establecer contacto para solicitar una reserva.

Conclusiones:

- No logra tocar la flecha para desplegar la lista de cuidadores.
- Sugiere cambiar la flecha por un botón que diga 'ver más' debajo de las fichas ya mostradas.
- Menciona que los botones 'ver más' y 'solicitar' prácticamente no se ven.



(a) Usuario



(c) Mapa



(d) Perfil cuidador

6.1.2. Prueba 2

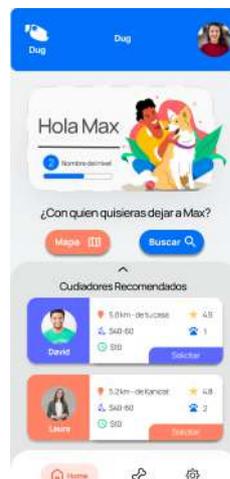
A partir de los comentarios recibidos durante la primera prueba, se implementaron mejoras significativas en la ficha de cuidadores. Se destacó el botón de solicitar y se habilitó el acceso al perfil directamente desde la foto. Asimismo, se realizaron modificaciones en los iconos de información, incorporando íconos de calificación (estrella) y cantidad de mascotas en el alojamiento (huella de perro). Cada ícono se asignó un color coherente con la paleta de colores de la aplicación, contribuyendo así a una experiencia visual más intuitiva y atractiva para los usuarios.

Conclusiones:

- El usuario pudo acceder fácilmente desde la foto de perfil.
- La destacada presencia del logo de la aplicación influyó en la elección del usuario hacia ese perfil.



(a) Usuario



(b) Inicio

6.1.3. Prueba 3

Se efectuó una pequeña modificación en la lista de cuidadores recomendados. En lugar de utilizar una flecha para desplegar la lista hacia arriba, se implementó un carrusel que permite deslizarse lateralmente para visualizar más tarjetas. Este cambio busca mejorar la experiencia de usuario al facilitar la exploración de los cuidadores recomendados de manera más intuitiva y accesible.

Conclusiones:

- El usuario accedió fácilmente desde la foto de perfil.
- La prominencia del logo de la aplicación influyó en la elección del usuario.
- Se destaca la necesidad de poder acceder al perfil del usuario tocando en cualquier parte de la tarjeta.



(a) Usuario



(b) Inicio

6.1.4. Primera ronda de prototipado

Tras llevar a cabo la primera ronda de prototipado y realizar ajustes en el mockup utilizando Figma, se han recopilado valiosas observaciones que apuntan a mejoras potenciales en la experiencia del usuario:

1. **Tarjetas de Usuarios Cuidadores:** Se sugiere aumentar el tamaño del enlace 'Ver más' en las tarjetas de los usuarios cuidadores para mejorar su visibilidad y accesibilidad. Asimismo, se destaca la necesidad de hacer el botón 'Solicitar' más prominente visualmente y centrado en la tarjeta.
2. **Navegación desde Fotos de Perfil:** Se identifica la necesidad de mejorar la navegación al hacer clic en las fotos de perfil de los usuarios. Se recomienda que estas imágenes redirijan a la página completa del perfil del usuario cuidador correspon-

diente.

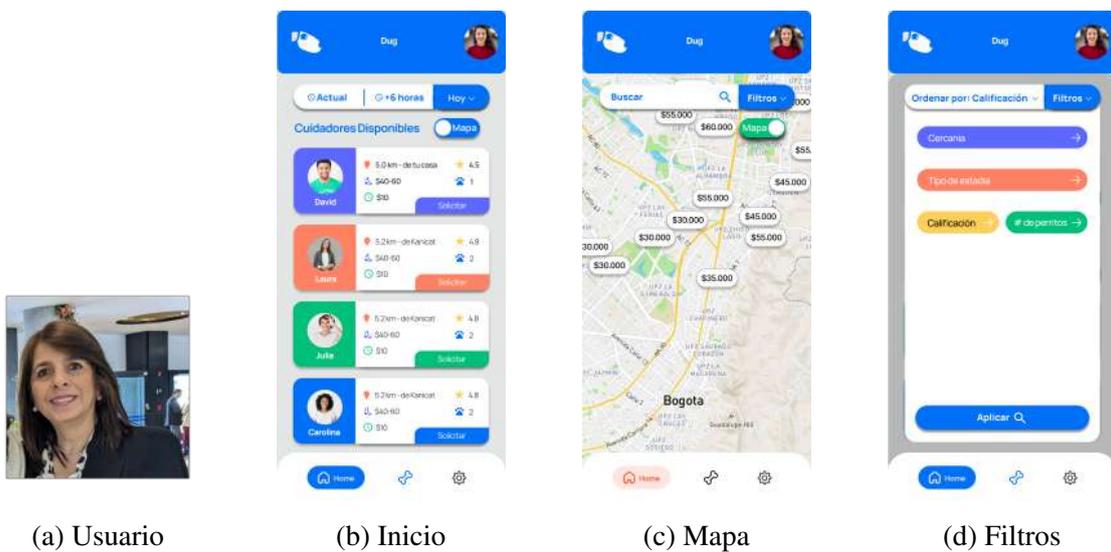
3. **Lista de Cuidadores Recomendados:** En relación con la funcionalidad de expandir la lista de cuidadores recomendados, se propone ampliar el tamaño del botón asociado para facilitar su identificación y uso por parte de los usuarios.
4. **Gesto Similar a Tinder:** Se expresa preocupación sobre la utilización del gesto similar al de Tinder para aceptar o rechazar. Se percibe que este gesto podría desviar la atención de la profesionalidad y la importancia de las reservas solicitadas. Además, se señala que la asociación con Tinder podría generar inseguridad en la confiabilidad de la plataforma.
5. **Ampliación de la Pantalla de Cuidadores Recomendados:** Se plantea la idea de ampliar el tamaño de la pantalla que muestra los cuidadores recomendados, permitiendo así visualizar más contenido en una sola vista sin necesidad de abrir más ventanas.

6.1.5. Prueba 4

Tras recibir comentarios en la primera ronda de prototipado, sugerencias de los dos profesores directores del proyecto y revisar referentes, se llevaron a cabo diversos cambios en la pantalla de perfil:

1. **Eliminación de la Tarjeta de Presentación de la Mascota:** Se optó por eliminar la tarjeta de presentación de la mascota, respondiendo a la necesidad de ampliar el espacio para visualizar mejor a los cuidadores recomendados. Se replanteó el objetivo principal de búsqueda, enfocándolo en la inmediatez. Ahora, la aplicación busca mostrar los cuidadores disponibles hoy mismo para servicios por horas y cercanos a la dirección preferida del usuario (ya sea su hogar o su veterinaria predilecta). Se tomó como referencia la aplicación HotelTonight para guiar este cambio.
2. **Reemplazo de la Pantalla de Búsqueda por Filtros Encima de las Tarjetas:** Se eliminó la pantalla de búsqueda y se implementaron filtros directamente sobre las tarjetas, aprovechando así el espacio disponible. Estos filtros rápidos permiten buscar disponibilidad para varios días y horas, así como también introducir criterios específicos como cercanía, precios, calificación y cantidad de mascotas en el alojamiento (propias o a cargo). Este enfoque agiliza el proceso de encontrar cuidadores según las preferencias del usuario.

3. **Cambio en la Presentación del Mapa:** Se modificó la forma en que se muestra el mapa para evitar la duplicación de pantallas de filtros. Integrar el mapa en la misma pantalla que las tarjetas, activándose y desactivándose según sea necesario, permite realizar búsquedas y cambiar entre las vistas de tarjetas y mapa con una sola acción. Este ajuste simplifica la experiencia del usuario al eliminar la necesidad de realizar dos conjuntos de filtrados.



6.1.6. Prueba 5

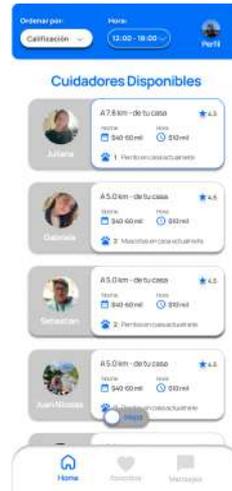
Después de recibir comentarios en la prueba anterior, especialmente aquellos relacionados con la búsqueda, las tarjetas, el mapa y el perfil del alojador, se llevaron a cabo varios cambios. Estas modificaciones se alinean con la investigación de referentes, en particular, tomando inspiración de Airbnb para la presentación del botón del mapa, ideas sobre cómo mostrar información del usuario alojador de manera más clara, y la implementación de una pestaña de favoritos para guardar cuidadores.

Además, como parte de una investigación sobre la confianza, se han identificado algunos aspectos cruciales que han influido en los cambios del UI en esta iteración:

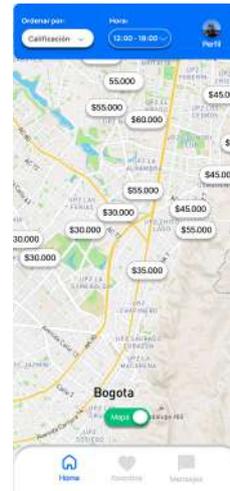
- **Cercanía a la Casa del Usuario:** Se reconoce que la proximidad a la residencia del usuario es el factor más importante al elegir un área.
- **Calificación:** Los usuarios valoran significativamente la calificación al seleccionar a un cuidador. Este hallazgo ha influido en la presentación de la información del usuario alojador.
- **Recomendaciones de la Aplicación:** Las recomendaciones de la aplicación también son un punto clave para los usuarios a la hora de tomar decisiones. Este elemento ha sido tenido en cuenta para mejorar la presentación y visibilidad de ciertos elementos en la interfaz.



(a) Usuario



(b) Inicio

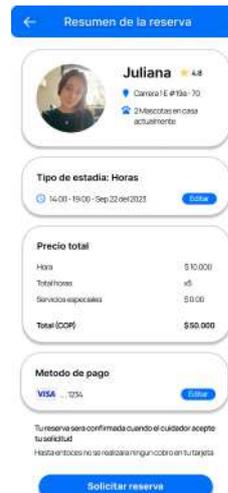


(c) Mapa

1. **Simplificación de Filtros de Búsqueda:** Se simplificaron los filtros de búsqueda, ahora centrados en el tipo de servicio (Horas y Días) y asignación de rasgos. Otros filtros se transformaron en opciones para ordenar las tarjetas (precio, cantidad de mascotas, calificación, cercanía, etc.).
2. **Unificación de Perfiles del Usuario y del Perro:** Se eliminó el perfil del perro de la barra de navegación, unificándolo con el perfil del usuario. Esta modificación recibió respuestas positivas.
3. **Mejora en la Información de las Tarjetas:** La información en las tarjetas se modificó para mayor claridad. Iconos y textos ahora son más explicativos, facilitando la comprensión de cada elemento.
4. **Cambio de Color en las Fichas:** Se ajustó el color de las fichas para evitar resaltar a un cuidador sobre otro, a menos que sea recomendado por la aplicación.
5. **Reubicación del Botón del Mapa:** Se cambió la ubicación del botón del mapa para hacerlo más visible y accesible para el usuario.



(a) Perfil del cuidador



(b) Resumen de reserva

1. **Reestructuración de la Pantalla del Perfil del Cuidador:** La pantalla del perfil del cuidador se rediseñó completamente para resaltar las fotos del alojamiento y proporcionar mayor énfasis en la información relevante.
2. **Creación de la Tarjeta del Cuidador:** Se implementó una tarjeta del cuidador que presenta fotos, nombre, descripción y calificación, proporcionando una visión rápida y detallada del cuidador.
3. **Inclusión de Tarjeta de Mascota:** Se consideró la posibilidad de que los cuidadores también tuvieran mascotas, por lo que se agregó una tarjeta de mascota con características similares a la del cuidador.
4. **Botones de Compartir y Favoritos:** Se añadieron botones para compartir el perfil del cuidador y para guardar el perfil en una lista de favoritos, mejorando la funcionalidad y accesibilidad de estas opciones.
5. **Creación de Pantalla de Resumen de Reserva:** Se diseñó una pantalla de resumen de reserva que presenta de manera integral toda la información relevante de la reserva. Esto permite que el dueño de la mascota revise la información antes de solicitar la reserva, mejorando la transparencia y la toma de decisiones.

7. ENCUESTAS SISTEMA DE CONFIANZA

7.1. Análisis de Preferencias: Resultados de la Primera Encuesta

Con el objetivo de comprender los factores determinantes que influyen en la elección de un cuidador de mascotas, se llevó a cabo una encuesta inicial. A continuación, se presentan las preguntas planteadas junto con los porcentajes de respuesta, brindando una visión detallada de las preferencias de los participantes. Estos resultados ofrecen valiosa información que guiará el desarrollo y la optimización de la plataforma, asegurando que se centra en los aspectos más relevantes para los usuarios.

7.1.1. Pregunta 1: ¿Qué color te hace sentir más cómodo?



Figura 7.1: Pregunta 1

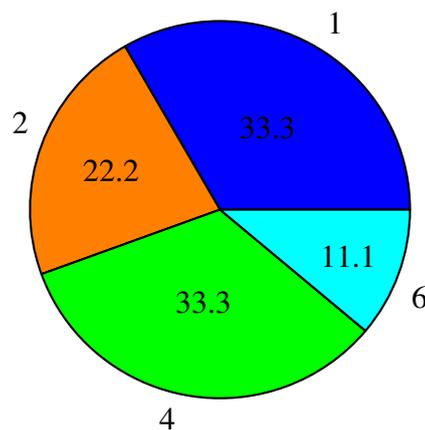


Figura 7.2: Respuestas pregunta 1

Figura 7.3: Color preferido y respuestas

7.1.2. Pregunta 2: ¿Cuál sería el factor determinante a la hora de elegir un cuidador?

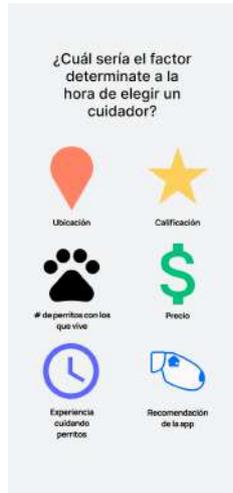


Figura 7.4: Pregunta 2

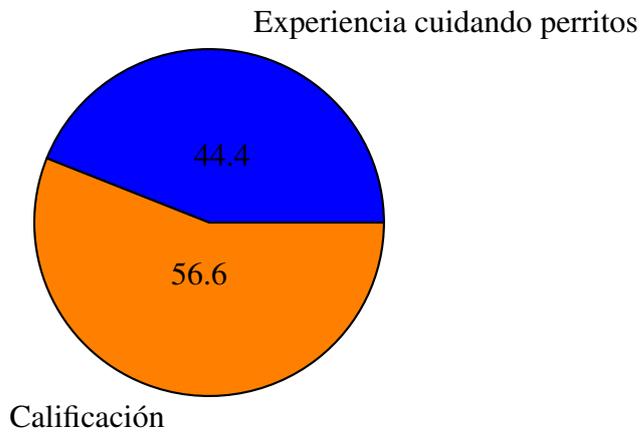


Figura 7.5: Respuestas pregunta 2

Figura 7.6: Factor determinante y respuestas

7.1.3. Pregunta 3: ¿Dónde preferirías que se quedara tu perrito?



Figura 7.7: Pregunta 3

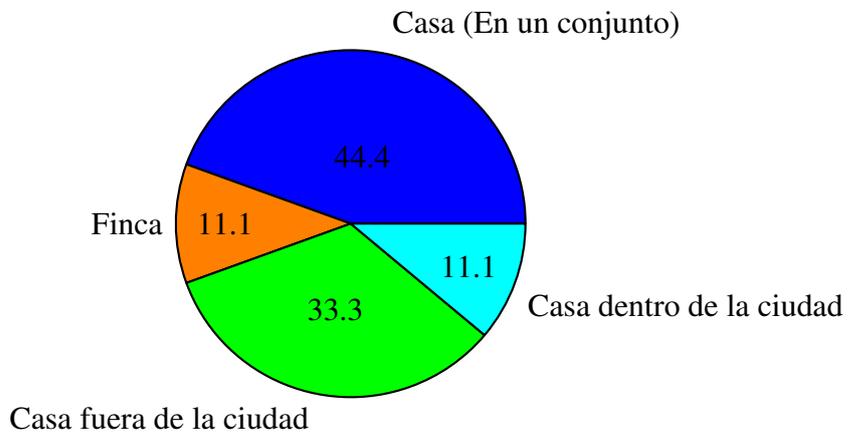


Figura 7.8: Respuestas pregunta 3

Figura 7.9: Preferencia de lugar y respuestas

7.1.4. Pregunta 4: ¿Con quién dejarías a tu perrito?

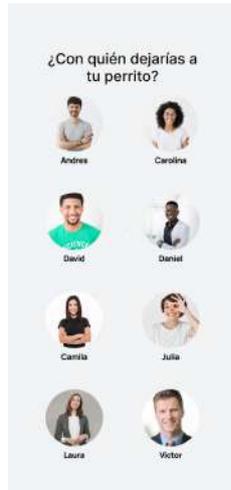


Figura 7.10: Pregunta 4

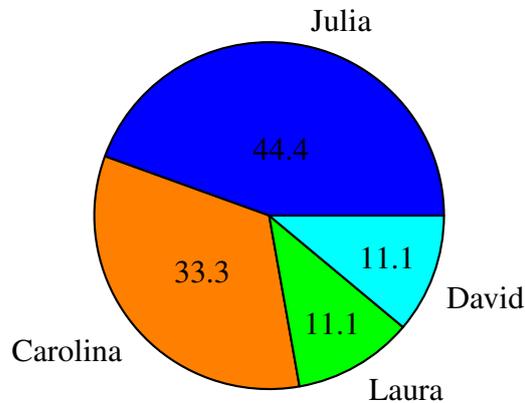


Figura 7.11: Respuestas pregunta 4

Figura 7.12: Preferencia de cuidador y respuestas

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta, se destacan diversas conclusiones que arrojan luz sobre los factores determinantes para la elección de un cuidador en nuestra plataforma. La calificación, como se evidenció con la investigación de Airbnb, surge como el factor más crucial para los usuarios. La experiencia del cuidador también se identifica como un elemento significativo, indicando un área de interés futuro para medir y presentar de manera efectiva a los usuarios dueños.

Asimismo, se observa una preferencia notable por casas ubicadas en entornos cerrados, como conjuntos, por parte de los dueños de mascotas. Esta información proporciona una dirección clara para la presentación y búsqueda de alojamientos.

Una conclusión intrigante es la asociación de la confianza con la imagen de Julia, la única cuidadora con una foto distintiva y divertida. Su popularidad podría atribuirse a la capacidad de su foto para generar confianza entre los encuestados. Este hallazgo destaca la importancia de la presentación visual y plantea la posibilidad de abordar estrategias visuales para fortalecer la confianza de los usuarios en la plataforma.

Estas conclusiones orientarán las futuras fases de desarrollo, con especial atención a la medición de la experiencia del usuario cuidador y la implementación de estrategias visuales efectivas para generar confianza entre los usuarios.

7.2. Exploración de Preferencias y Confirmación de Conclusiones: Resultados de la Segunda Encuesta

La segunda encuesta se diseñó con un enfoque más detallado, permitiendo a los usuarios ordenar sus preferencias de mayor a menor, ofreciendo así una visión más matizada de

sus elecciones. Además, se incluyeron preguntas repetidas de la primera encuesta para verificar la validez de las conclusiones previas.

Los participantes tuvieron la oportunidad de expresar sus preferencias de manera más granular, lo que proporcionará insights más precisos sobre los elementos clave que influyen en sus decisiones. Al repetir ciertas preguntas, se busca confirmar la robustez de las conclusiones extraídas anteriormente y validar la influencia real de factores como la calificación y la presentación visual de los cuidadores.

Estos datos adicionales serán cruciales para afinar aún más la comprensión de las preferencias de los usuarios, permitiendo ajustes precisos en la plataforma para satisfacer mejor sus necesidades y expectativas. Los resultados de esta encuesta contribuirán a una toma de decisiones informada y a la implementación de mejoras estratégicas en la plataforma.

7.3. Preguntas:

- ¿Qué color te hace sentir más cómodo?
- ¿Cuál sería el factor determinante a la hora de elegir un cuidador?
- ¿Dónde preferirías que se quedara tu perrito?
- ¿Con quien preferirías que se quedara tu perrito? (Nucleo familiar)
- ¿Con quien preferirías que se quedara tu perrito? (Mascotas)
- ¿Con quien preferirías que se quedara tu perrito? (Cuidadores 1)
- ¿Con quien preferirías que se quedara tu perrito? (Cuidadores 2)



Figura 7.13: Encuesta 2 - Pregunta 1



Figura 7.14: Encuesta 2 - Pregunta 2

Figura 7.15: Encuesta 2 - Preguntas 1 y 2

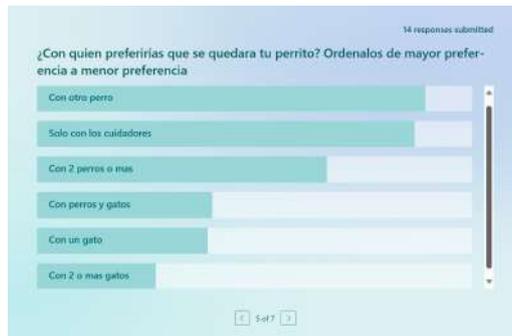


(a) Encuesta 2 - Pregunta 3



(b) Encuesta 2 - Pregunta 4

Figura 7.16: Encuesta 2 - Preguntas 3 y 4



(a) Encuesta 2 - Pregunta 5

Figura 7.17: 5. ¿Con quién preferirías que se quedara tu perrito?

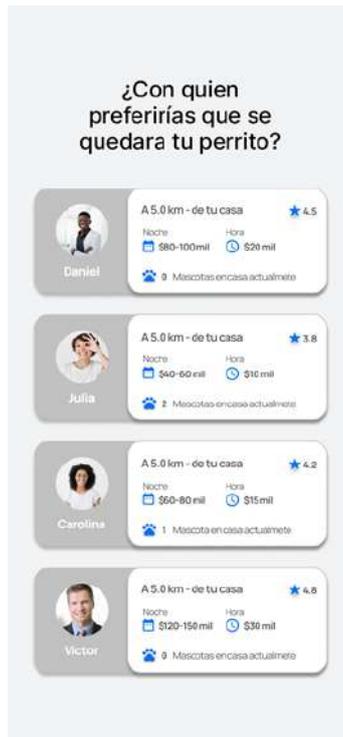


(a) Encuesta 2 - Pregunta 6.1



(b) Encuesta 2 - Pregunta 6.2

Figura 7.18: Encuesta 2 - Pregunta 6



(a) Encuesta 2 - Pregunta 7 (fotos)



(b) Encuesta 2 - Pregunta 7

Figura 7.19: Encuesta 2 - Pregunta 7

Conclusiones de la segunda encuesta:

1. **Cercanía al Domicilio del Dueño:** Se confirma que la proximidad al domicilio del dueño es un factor relevante en la elección del cuidador, subrayando la importancia de la ubicación geográfica.
2. **Preferencia por Parejas sin Hijos:** Se observa una preferencia significativa por parejas sin hijos como cuidadores para las mascotas, indicando una tendencia específica en las preferencias de los dueños.
3. **Preferencia por Alojamientos con Otros Perros:** La preferencia por alojamientos donde ya vive un perro refuerza la idea de que la compañía de otros animales es un factor determinante en la elección de un cuidador.
4. **Importancia Crucial de las Fotos:** Se confirma de manera contundente que las fotos son un factor extremadamente importante en la elección del cuidador. Este hallazgo se respalda con la evidencia de que, incluso cuando algunos cuidadores tenían calificaciones más altas, fueron rechazados debido a su foto de perfil.
5. **Confianza en Similitudes y Edad:** La tendencia de elegir cuidadores más similares en edad refuerza la teoría de que la confianza en nuestros iguales juega un papel determinante. Este fenómeno se evidencia en la preferencia de los encuestados (dueños de mascotas entre 20 y 35 años) por personas de edades similares.

8. BLUEPRINT V1

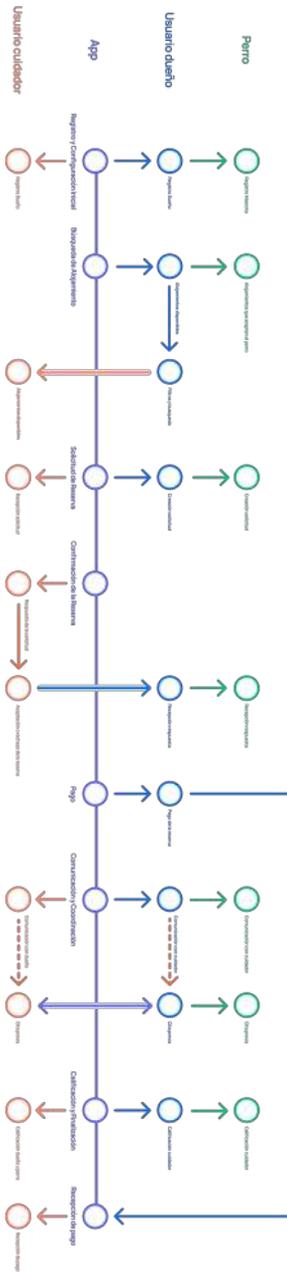
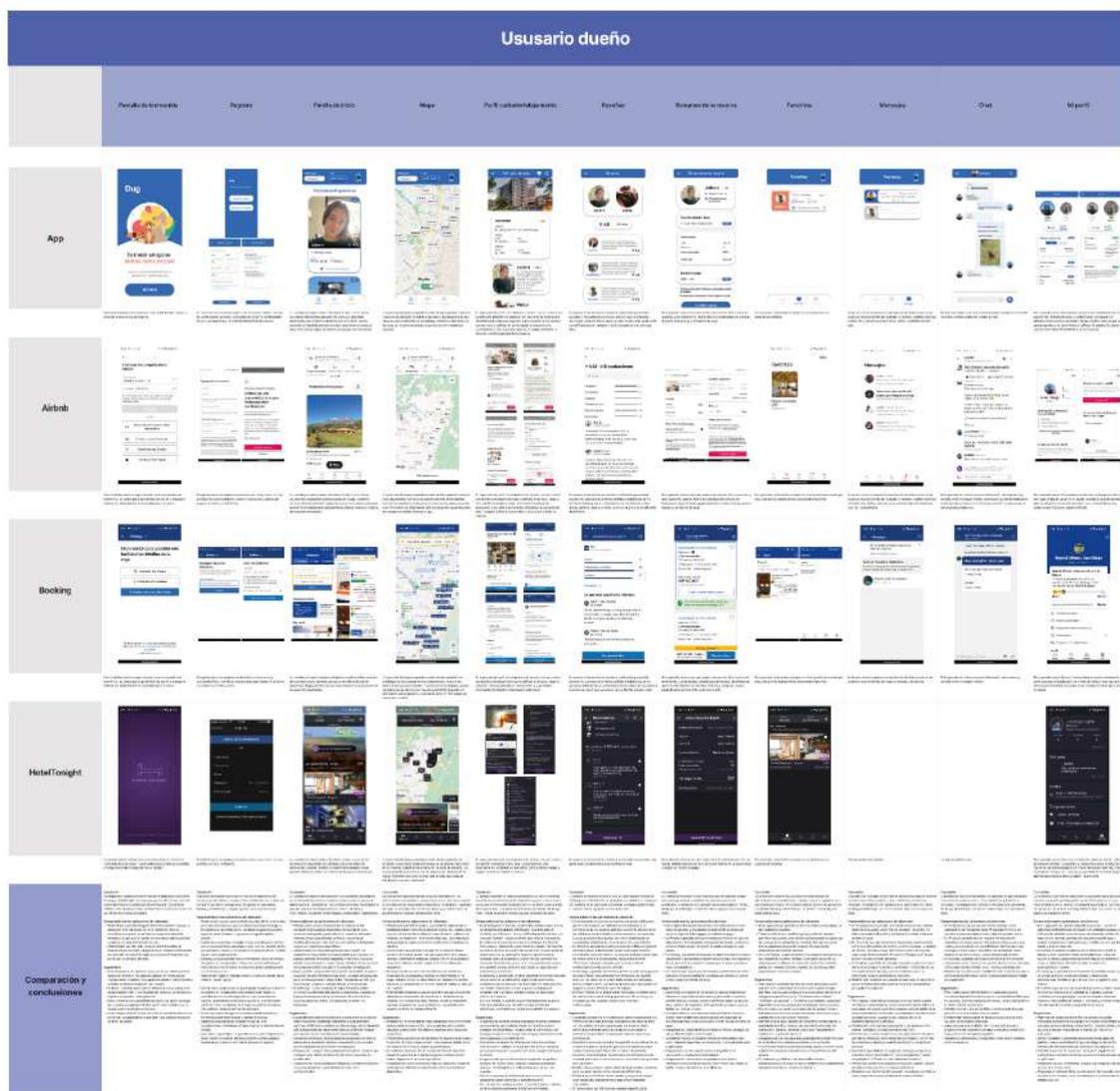


Figura 8.1: Blueprint V1

9. BENCHMARKING DE EXPERIENCIA DEL USUARIO: AIRBNB, BOOKING, HOTELTONIGHT Y APLICACIÓN EN DESARROLLO

Con el propósito de evaluar y mejorar la experiencia del usuario en la aplicación en desarrollo, se llevó a cabo un benchmarking comparativo con plataformas líderes en la industria, incluyendo Airbnb, Booking y HotelTonight. Enfocándonos específicamente en la interacción de los usuarios solicitantes del servicio durante la solicitud, el transcurso y la finalización de un servicio, se analizaron las diversas pantallas y procesos implicados.



(a) Acceder a la siguiente url para poder observar mejor el Benchmark: <https://acortar.link/mqD9t7>

Figura 9.1: Benchmark

9.1. Conclusiones por pantalla

9.1.1. Pantalla de bienvenida

Considerando estas observaciones, podría ser valioso para mi aplicación permitir a los usuarios explorar sin necesidad de registrarse de inmediato. Esto ayudaría a reducir la fricción inicial y podría mejorar la satisfacción del usuario.

9.1.2. Registro

Basado en la comparación, es aconsejable simplificar el proceso de registro en mi aplicación. Esto podría incluir reducir la cantidad de información requerida en la primera etapa de registro, centrándose en los datos esenciales. La información adicional, como los detalles de la mascota, podría recopilarse más adelante, después del registro principal.

9.1.3. Pantalla de inicio

La pantalla principal de mi aplicación parece efectiva al mostrar directamente los cuidadores disponibles y al proporcionar opciones de filtrado y clasificación. Sin embargo, es fundamental que esta pantalla sea visualmente atractiva y fácil de navegar para garantizar una experiencia de usuario óptima.

9.1.4. Mapa

Mantener la funcionalidad de mapa integrada con la información de los cuidadores es efectivo, ya que permite a los usuarios visualizar y seleccionar fácilmente cuidadores en ubicaciones específicas.

9.1.5. Perfil cuidador/alojamiento

La pantalla de perfil del cuidador/alojamiento en mi aplicación parece ofrecer una combinación de información sobre el cuidador y el alojamiento, lo cual puede ser beneficioso. Sin embargo, es importante asegurarse de que la información esté bien organizada y sea fácil de leer.

9.1.6. Reseñas

La pantalla de reseñas en mi aplicación parece proporcionar una información detallada sobre las experiencias de otros usuarios con el cuidador, lo cual es valioso para los usuarios. Sería beneficioso mantener esta funcionalidad y considerar la posibilidad de permitir la búsqueda de palabras clave en los comentarios.

9.1.7. Resumen de la reserva

La pantalla de resumen de mi aplicación parece proporcionar información esencial sobre la reserva, pero podría considerar permitir que los usuarios revisen y confirmen todos los

detalles de su servicio, incluyendo la información de las mascotas y las tarifas por noches u horas.

9.1.8. Favoritos

Para mejorar la pantalla de favoritos en mi aplicación, podría considerar la implementación de listas personalizadas que permitan a los usuarios organizar a sus cuidadores favoritos en categorías específicas, como "Cuidadores de confianza", "Favoritos para paseos.", "Favoritos para cuidados especiales", dependiendo de las necesidades individuales

9.1.9. Mensajes

Para mejorar la pantalla de mensajes en mi aplicación, podría considerar la posibilidad de proporcionar información adicional que pueda ser relevante para los usuarios, como el estado de la reserva (pendiente, confirmada, completada), el tipo de servicio (cuidado nocturno, cuidado diurno, paseos, etc.) y la disponibilidad de los cuidadores.

9.1.10. Chat

Para mejorar la pantalla de chat en mi aplicación, podría considerar la posibilidad de incorporar características útiles para los usuarios, como la traducción en tiempo real o la indicación de la disponibilidad del cuidador.

9.1.11. Mi perfil

Para mejorar la pantalla de perfil en mi aplicación, podría considerar la posibilidad de agregar un sistema de recompensas o niveles, similar a Booking y HotelTonight, para incentivar a los usuarios a realizar más reservas o interactuar más con la aplicación.

10. CONFIANZA EN LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS SIMILARES

Con el objetivo de robustecer nuestro sistema de confianza, se llevó a cabo una investigación, explorando cómo los usuarios de servicios similares, como guarderías, colegios y paseadores, toman decisiones y desarrollan confianza en dichos servicios y proveedores. La metodología empleada incluyó una encuesta con preguntas abiertas, alentando respuestas detalladas para obtener una comprensión profunda de las experiencias y perspectivas de los usuarios. Las respuestas de la encuesta se tradujeron en empathy maps, proporcionando una visión a de las emociones, pensamientos, preocupaciones y necesidades de los usuarios.

10.1. Encuesta

Descripción: En la primera mitad de esta encuesta, nos gustaría conocer un poco más sobre ti y tu relación con tu perrito (Si tienes más de uno, por favor responde las preguntas en plural). La segunda mitad de la encuesta se enfoca en comprender cómo has llegado a confiar en los proveedores de servicios de cuidado de mascotas.

1. ¿Qué edad tienes?
2. ¿En qué trabajas, o que estudias?
3. ¿Dónde vives actualmente? ¿Vives en un entorno urbano o rural?
4. ¿Cuál es la raza y edad de tu mascota?
5. ¿Cuáles son las actividades favoritas de tu mascota? ¿Le gusta socializar con otros perros o prefiere el tiempo a solas?
6. ¿Tu mascota tiene necesidades médicas especiales, alergias o alguna otra consideración que los proveedores de servicios deben tener en cuenta?
7. ¿Con qué frecuencia utilizas aplicaciones móviles o servicios en línea para el cuidado de mascotas? ¿Eres un usuario frecuente de tecnología?
8. ¿Qué te llevó a buscar servicios de guardería, colegio o paseo para tu perro? ¿Cuáles eran tus necesidades o expectativas?
9. ¿Cómo descubriste o seleccionaste a los proveedores de servicios con los que trabajas actualmente? ¿Qué factores influyeron en tu elección?
10. ¿Qué características o cualidades valoras más en un proveedor de servicios para mascotas? (Ej. experiencia, confiabilidad, amor por los animales, referencias, etc.)
11. ¿Cómo describirías la relación de confianza que has desarrollado con los proveedores de servicios para tus mascotas? ¿Hay alguna anécdota específica que te haga

confiar en ellos?

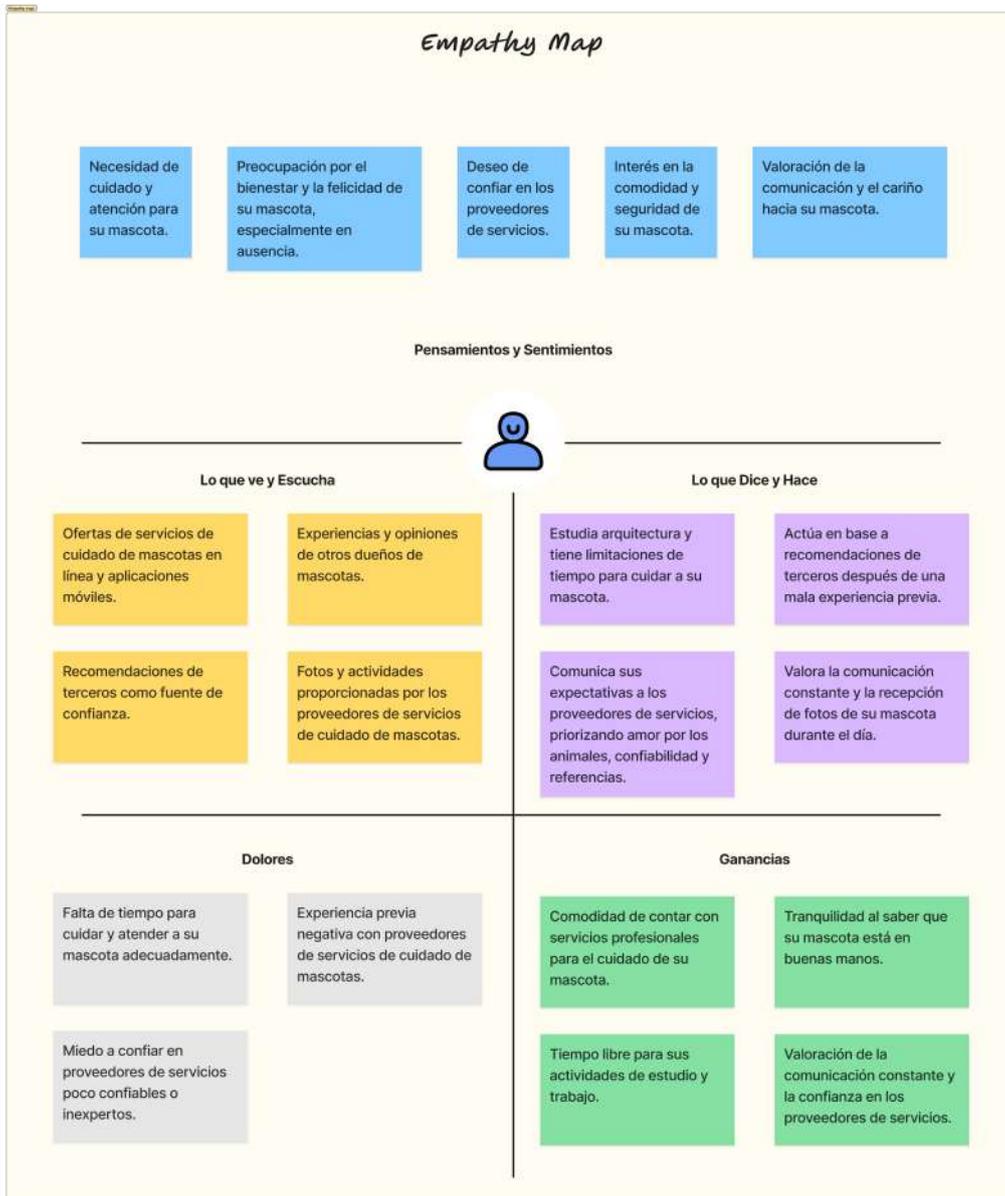
12. ¿Qué medidas de seguridad o garantías buscas cuando confías a tus mascotas a un proveedor de servicios? ¿Cómo te aseguras de que tus mascotas estén seguras y bien cuidadas?
13. ¿Qué tipo de comunicación valoras en tus interacciones con los proveedores de servicios? ¿Cómo te mantienes informado sobre el bienestar de tus mascotas cuando no estás con ellas?
14. ¿Qué sugerencias o recomendaciones tienes para mejorar la relación y la confianza entre los dueños de mascotas y los proveedores de servicios?//

10.2. Empathy maps

Basándonos en las respuestas proporcionadas, se han creado 9 empathy maps para entender mejor las experiencias, emociones y necesidades de los usuarios. Para posteriormente analizar estos maps para extraer insights valiosos que ayudarán a identificar oportunidades de mejora en el servicio.

10.2.1. Andrés Zambrano

- Edad: 22
- Estudia Arquitectura
- Vive en Bogotá
- Tiene un Samoyedo, 7 años y 10 meses

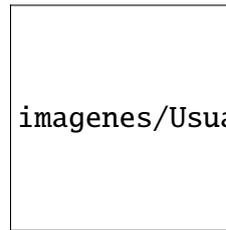


(a) Empathy map 1

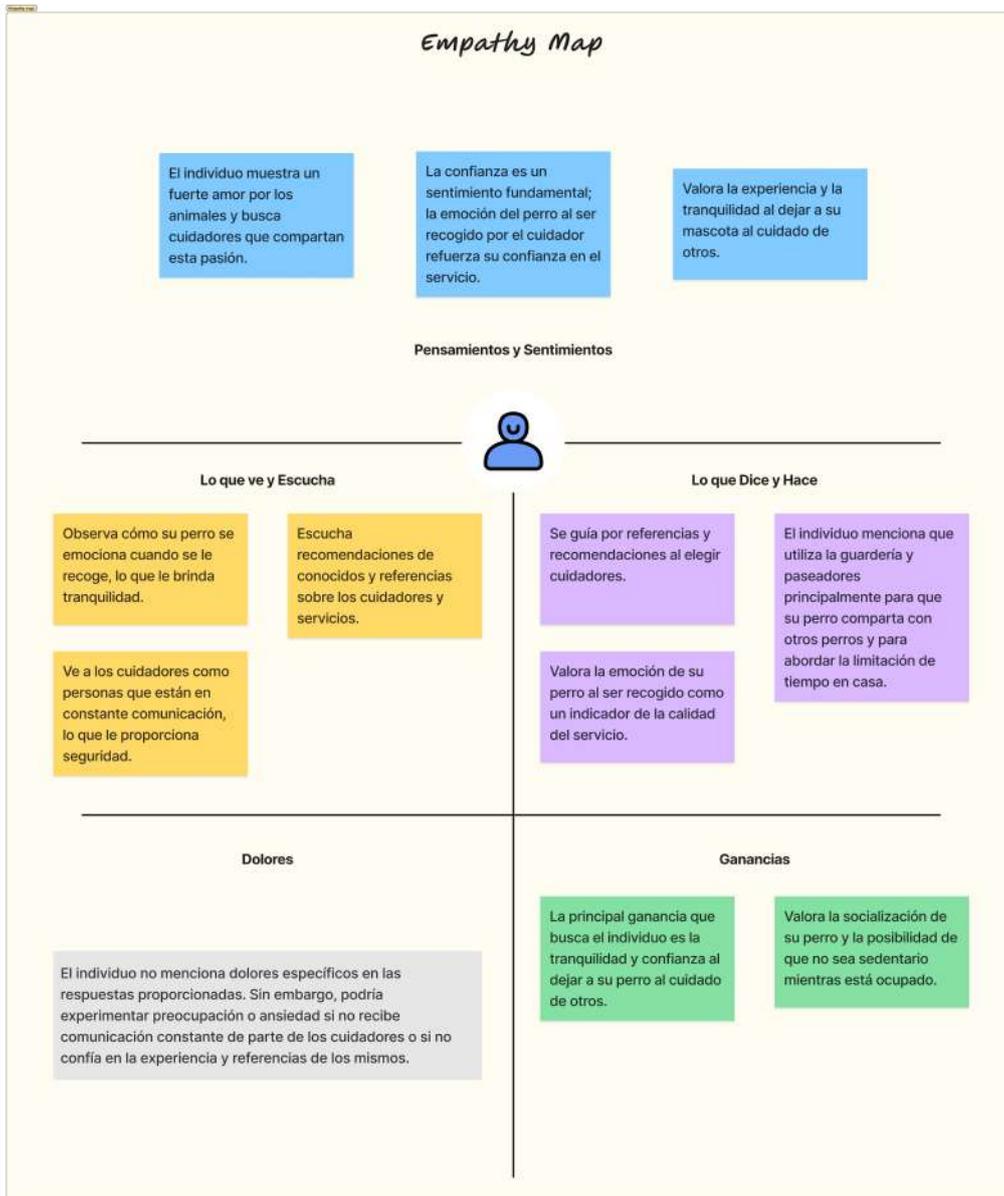
Figura 10.1: Andrés Zambrano

10.2.2. Juan Nicolas Bogotá

- Edad: 21
- Estudia Arquitectura
- Vive en Bogotá
- No tiene raza y tiene 3 años



imagenes/Usuarios/Juan Nicolas Bogo

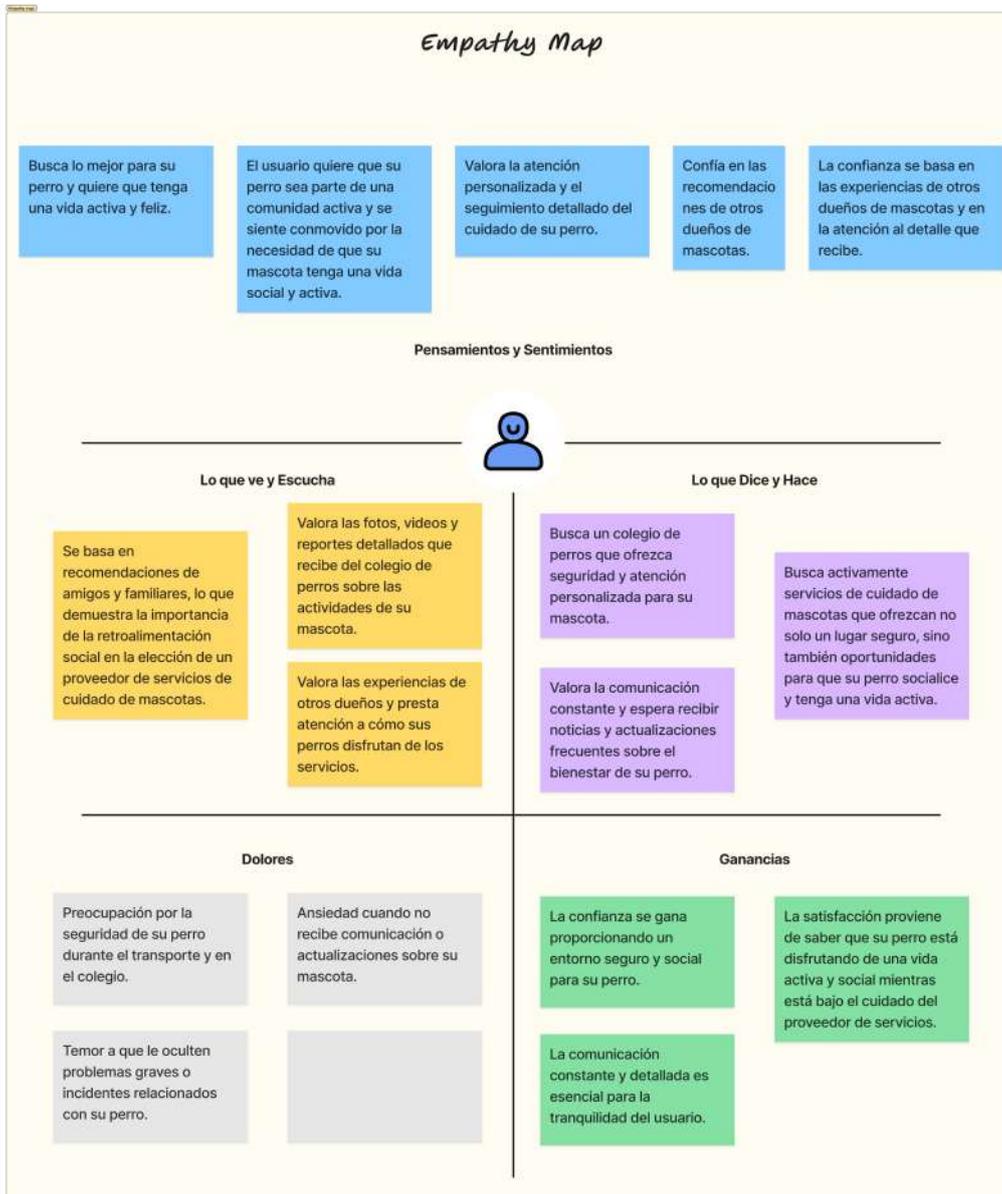


(a) Empathy map 1

Figura 10.2: Juan Nicolas Bogotá

10.2.3. Juliana Bejarano

- Edad: 24
- Estudia Diseño
- Vive en Bogotá
- Tiene un Perro de agua español, 1 año

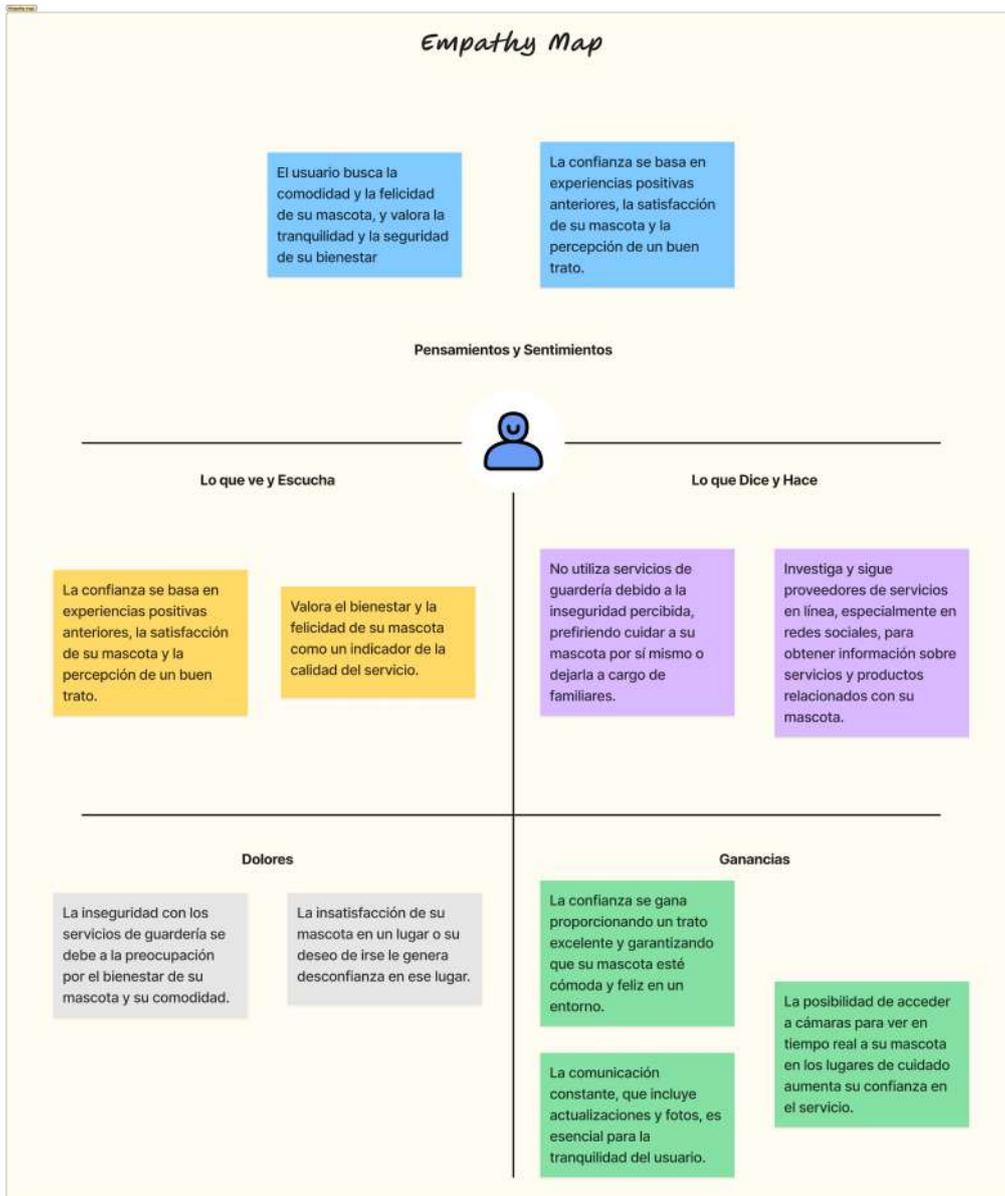


(a) Empathy map 1

Figura 10.3: Juliana Bejarano

10.2.4. Sarah Velasco

- Edad: 21
- Estudia Diseño Industrial
- Vivo en Chía en un entorno urbano
- Tiene una criolla y tiene 6 años

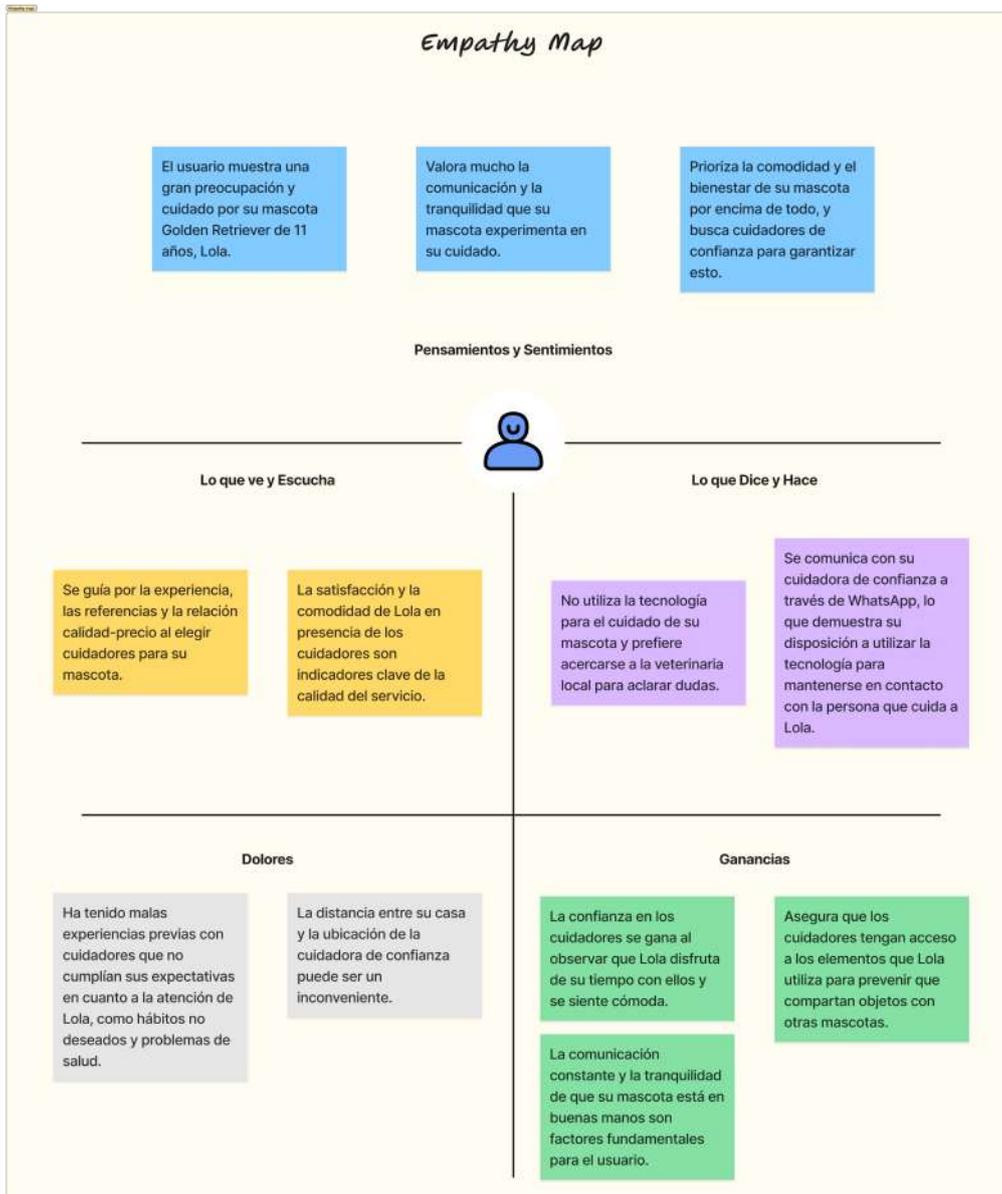


(a) Empathy map 1

Figura 10.4: Sarah Velasco

10.2.5. Alejandro Arias

- Edad: 22
- Estudia Diseño Industrial
- Vivo en un entorno urbano
- Tiene una Golden Retriever de 11 años

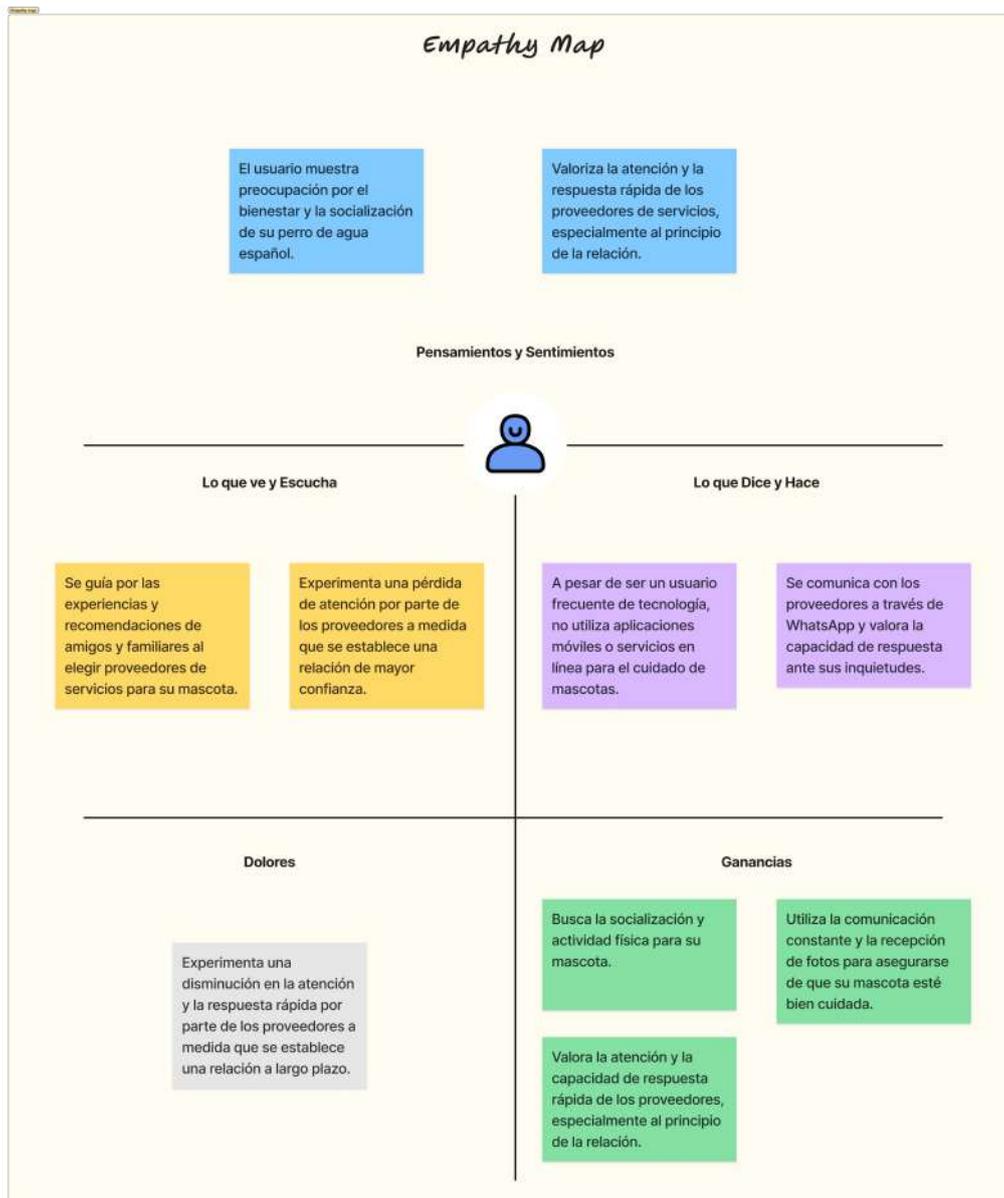


(a) Empathy map 1

Figura 10.5: Alejandro Arias

10.2.6. Juan Camilo Bejarano

- Edad: 20
- Estudio Economía
- Vive en Bogotá
- Perro de agua español, 1 año.

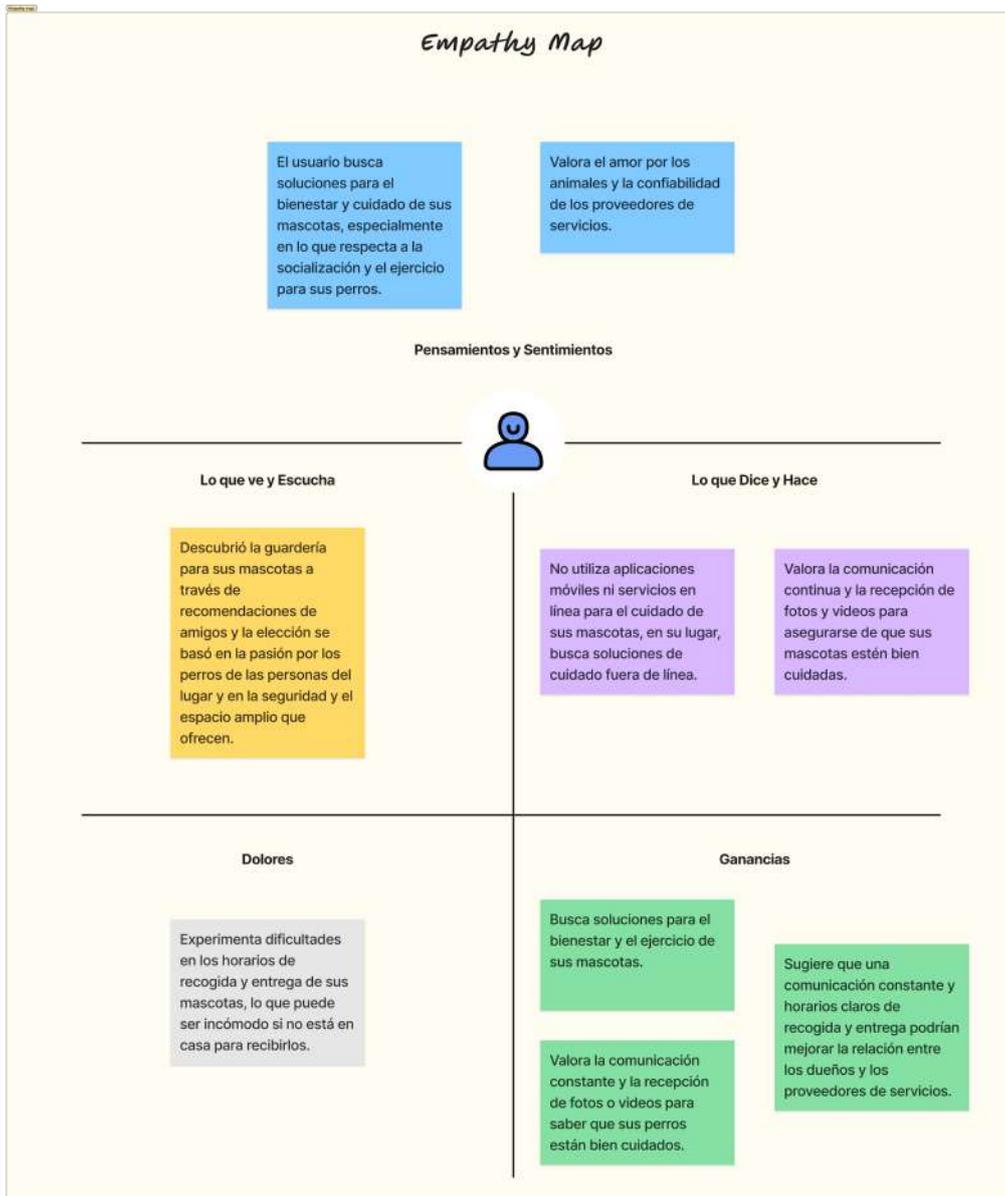
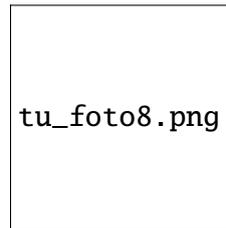


(a) Empathy map 1

Figura 10.6: Juan Camilo Bejarano

10.2.7. Catalina Ocampo

- Edad: 22
- Estudio Ingeniería Industrial
- Vive en Bogotá, zona urbana
- Tiene un Golden Retriever de 8 años y un criollo de 2 años

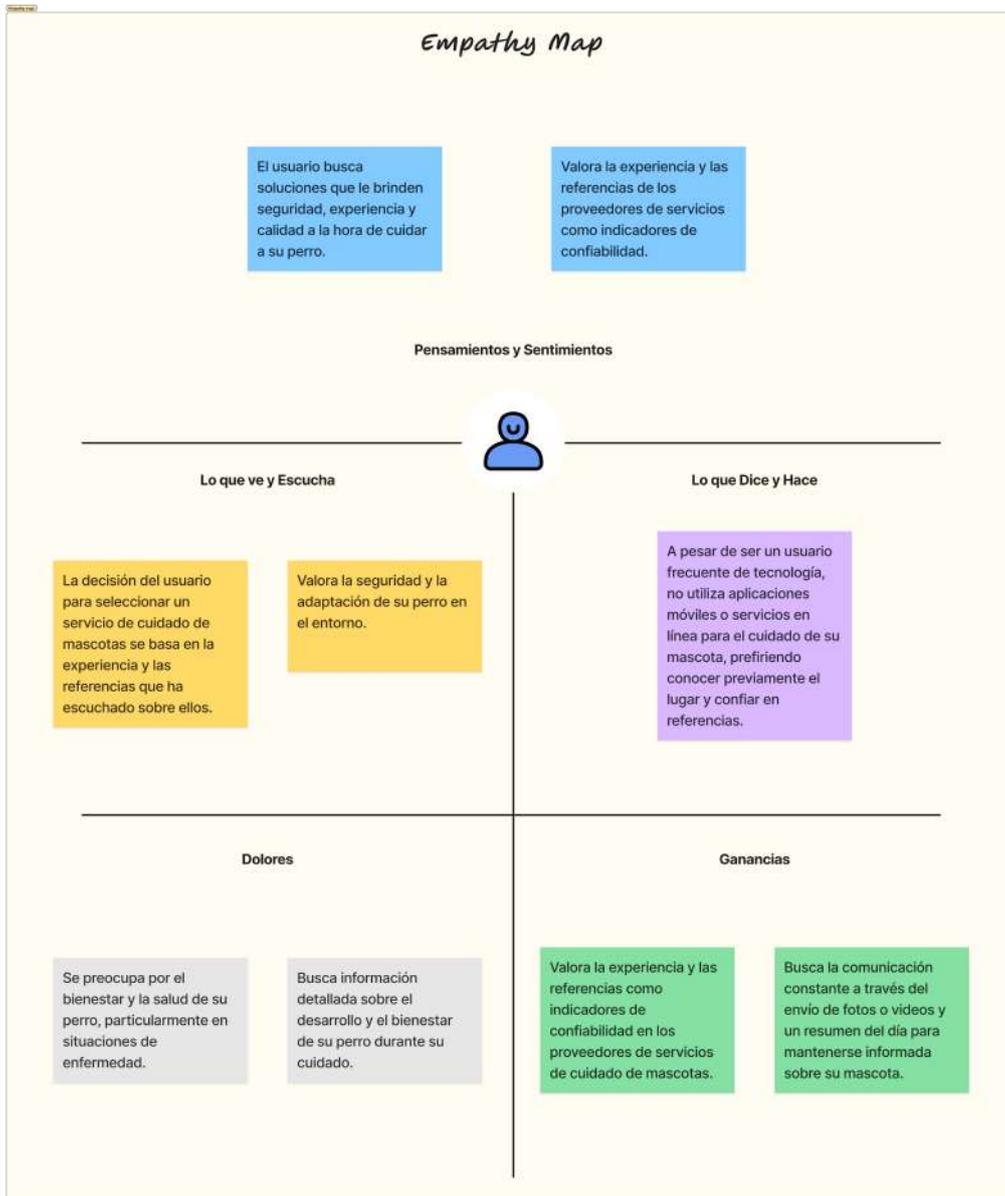


(a) Empathy map 1

Figura 10.7: Catalina Ocampo

10.2.8. Alexandra Castillo

- Edad: 56
- Pensionada
- Vive en un ambiente rural
- Tiene un Perro de agua de 1 año

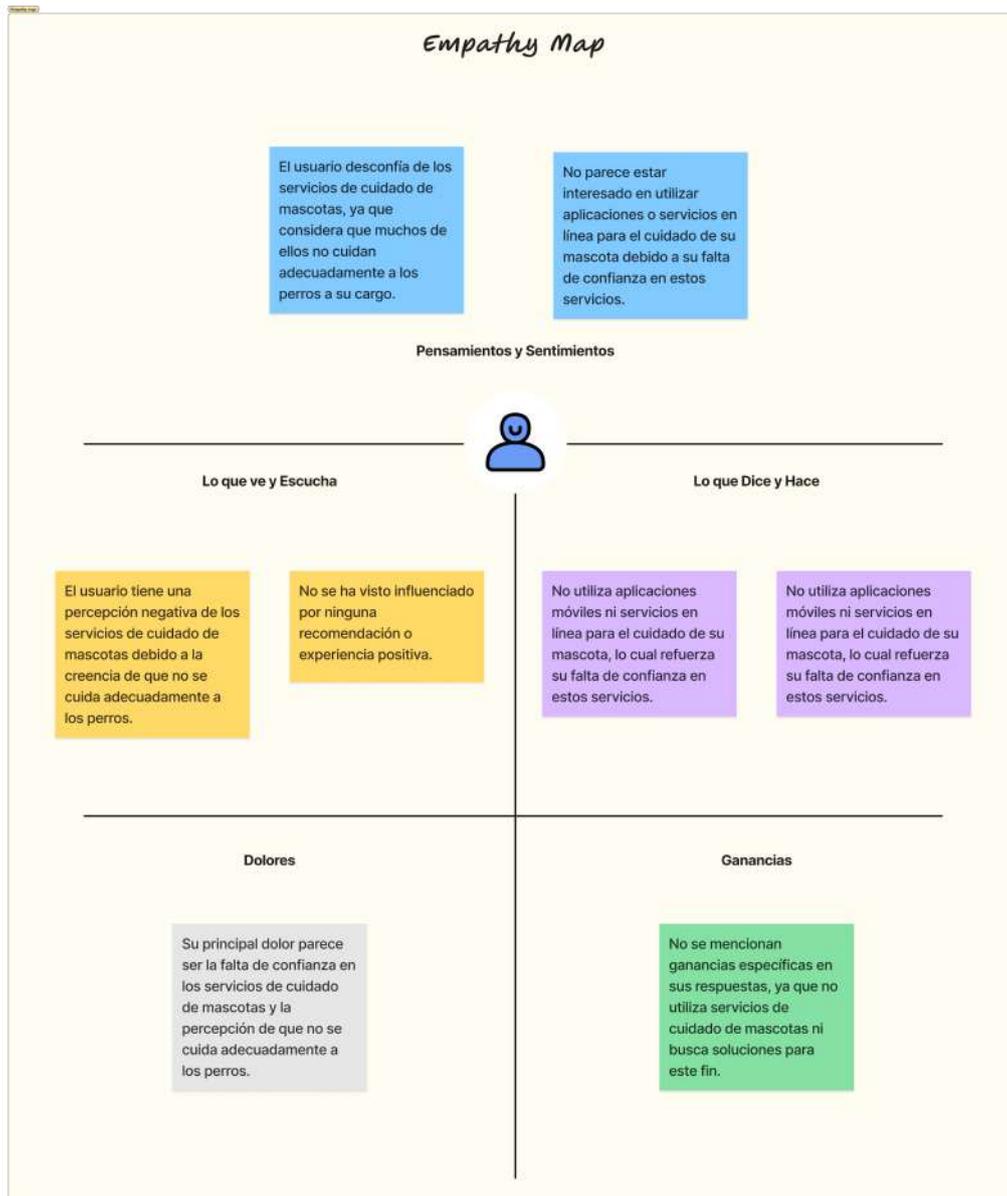


(a) Empathy map 1

Figura 10.8: Alexandra Castillo

10.2.9. Juan Bejarano

- Edad: 63
- Pensionado
- Vive en un entorno urbano
- Perro de agua español, 15 meses



(a) Empathy map 1

Figura 10.9: Juan bejarano

10.2.10. Insights

- **Importancia de la confianza:** La confianza es un factor crítico para los usuarios al elegir servicios de cuidado de mascotas. Quieren estar seguros de que sus mascotas están en buenas manos y bien cuidadas.
- **Influencia de las recomendaciones personales:** Las recomendaciones de amigos, familiares y conocidos son un factor significativo que influye en la elección de un servicio de cuidado de mascotas. La palabra de boca a boca es una fuente de confianza para los usuarios.
- **Comunicación y actualizaciones:** La comunicación constante y las actualizaciones sobre las mascotas mientras están bajo el cuidado de un proveedor son esenciales para construir y mantener la confianza. Los usuarios valoran la capacidad de recibir fotos y noticias regulares.
- **Experiencia y referencias:** Los usuarios tienden a elegir servicios con experiencia y buenas referencias. La confianza se fortalece cuando los proveedores tienen un historial sólido de cuidado de mascotas.
- **Seguridad y bienestar:** Los usuarios buscan servicios que garanticen la seguridad y el bienestar de sus mascotas, incluyendo medidas de seguridad en las instalaciones y rutas de transporte.
- **Valoración de la individualización:** Algunos usuarios desconfían de los servicios que manejan grandes cantidades de mascotas a la vez y prefieren la individualización y atención cuidadosa.
- **Necesidad de atención constante:** Los usuarios valoran la atención constante, pero la confianza puede disminuir si la calidad del servicio se deteriora con el tiempo. La consistencia es clave.
- **Facilitación de la comunicación:** Los usuarios prefieren la comunicación rápida y efectiva con los proveedores para resolver inquietudes y recibir actualizaciones.
- **Uso de tecnología y redes sociales:** Algunos usuarios no utilizan aplicaciones móviles o servicios en línea para el cuidado de mascotas, prefiriendo medios tradicionales o comunicación directa con proveedores.

10.2.11. Oportunidades

- **Mensajes de Bienvenida Personalizados:** Al principio de la relación, la aplicación podría enviar mensajes de bienvenida personalizados a los usuarios, presentando al proveedor y destacando la experiencia y las referencias, lo que ayudaría a establecer una conexión más cercana desde el principio.
- **Comunicación en Tiempo Real:** Facilitar la comunicación en tiempo real entre los usuarios y los proveedores de servicios a través de la aplicación. Esto podría incluir un chat integrado que permita a los usuarios hacer preguntas y recibir actualizacio-

nes en cualquier momento.

- **Galería de Fotos y Videos:** Ofrecer una galería en la aplicación donde los usuarios puedan ver fotos y videos de sus mascotas mientras están bajo el cuidado del proveedor. Esto proporcionaría evidencia visual de que sus mascotas están seguras y felices.
- **Notificaciones de Actualizaciones:** Implementar notificaciones automáticas para informar a los usuarios sobre actualizaciones, actividades y estados de salud de sus mascotas. Estas notificaciones podrían incluir resúmenes diarios o informes de cuidado.
- **Sistema de Reseñas Transparente:** Mostrar reseñas y testimonios de otros usuarios directamente en la aplicación, proporcionando pruebas sociales de la confiabilidad del proveedor. Esto podría ayudar a los usuarios a tomar decisiones informadas.
- **Programa de Recompensas para Usuarios Fieles:** Implementar un programa de recompensas para los usuarios leales que utilizan continuamente el servicio. Esto podría incluir descuentos, promociones o beneficios adicionales para mantener a los usuarios comprometidos.
- **Seguimiento de Solicitudes de Usuario:** Facilitar el seguimiento de las solicitudes y preocupaciones de los usuarios en la aplicación para que puedan tener visibilidad sobre el progreso de sus inquietudes.
- **Recursos Educativos:** Proporcionar recursos educativos sobre el cuidado de mascotas en la aplicación, como artículos y videos, para que los usuarios se sientan más informados y seguros sobre la atención que reciben sus mascotas.
- **Verificación y Evaluación de Proveedores:** Implementar un proceso de verificación más sólido para los proveedores de servicios, que incluya evaluaciones regulares y evaluaciones de riesgos para garantizar el cumplimiento de normas de seguridad y bienestar de las mascotas.
- **Atención al Cliente 24/7:** Establecer un equipo de soporte al cliente que esté disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, para manejar preguntas, problemas y emergencias. Esto brindaría a los usuarios la tranquilidad de que pueden obtener ayuda en cualquier momento.

11. BENCHMARKING FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS: PETBACKER, HOUSEMYDOG, GUDOG Y ROVER

Con el objetivo de analizar el desempeño y la amplitud de servicios similares al propuesto en este proyecto, los cuales están operativos en diversas partes del mundo y, por lo tanto, en contextos variados, se llevó a cabo un benchmarking de estas aplicaciones, centrándonos especialmente en la evaluación de sus servicios. Esto permitirá identificar oportunidades adicionales para mejorar el servicio dividido en 4 grandes secciones.

	Alcance Geográfico	Servicios Ofrecidos	Tipo de Cuidadores	Seguridad y Verificación
PetBacker	ofrece sus servicios en una amplia variedad de países, incluyendo en Asia, Europa y América del Norte. Su alcance geográfico es global, lo que le permite atender a usuarios en múltiples regiones.	ofrece una amplia gama de servicios relacionados con el cuidado de mascotas, que incluyen cuidado, alojamiento, paseos, cuidado de mascotas exóticas, taxi para mascotas, peluquería, guardería y adiestramiento. Esto le permite atraer a una amplia base de usuarios con diversas necesidades de cuidado de mascotas.	atrae tanto a cuidadores individuales como a profesionales. Su plataforma permite a particulares y profesionales ofrecer sus servicios de cuidado de mascotas, lo que brinda flexibilidad tanto a los proveedores de servicios como a los usuarios.	tiene procesos de verificación de antecedentes para los cuidadores que se registran en su plataforma. Esto contribuye a construir la confianza de los usuarios en la calidad y confiabilidad de los cuidadores.
HouseMyDog	opera principalmente en Europa, lo que le permite centrarse en un mercado regional específico.	se enfoca en servicios de cuidado y alojamiento de mascotas. A diferencia de algunas otras plataformas, se enfoca en una amplia gama de servicios, lo que le permite centrarse en la calidad y la experiencia de alojamiento.	se centra en cuidadores particulares y hogares de acogida. La plataforma se destaca por conectar a los dueños de mascotas con individuos y familias que están dispuestos a proporcionar un entorno hogareño para las mascotas.	tiene procesos de verificación de antecedentes para los cuidadores que se registran en su plataforma. Esto es fundamental para establecer la confianza de los usuarios en la seguridad de sus mascotas.
Gudog	PetBacker ofrece sus servicios en una amplia variedad de países, incluyendo en Asia, Europa y América del Norte. Su alcance geográfico es global, lo que le permite atender a usuarios en múltiples regiones.	se especializa en servicios de alojamiento y paseos para mascotas. A diferencia de algunas otras plataformas, se enfoca principalmente en estos dos tipos de servicios.	se centra en cuidadores particulares, incluyendo aquellos que ofrecen alojamiento en sus propios hogares y poseedores de perros. La plataforma proporciona a los usuarios una variedad de opciones en cuanto a quién cuidará de sus mascotas.	tiene procesos de verificación de antecedentes para los cuidadores registrados. Esto es esencial para establecer la confianza de los usuarios en la seguridad de sus mascotas.
Rover	opera principalmente en América del Norte, lo que la convierte en una plataforma enfocada en el mercado de los Estados Unidos y Canadá.	ofrece una amplia gama de servicios, incluyendo cuidado de mascotas, alojamiento en hogares de cuidadores, paseos de perros, cuidado en el hogar de los dueños y más. Esto le permite atender a diversas necesidades de cuidado de mascotas.	se destaca por atraer tanto a cuidadores individuales como a profesionales. Los usuarios pueden elegir entre cuidadores locales, lo que brinda flexibilidad en términos de quién cuidará de sus mascotas.	tiene un proceso de verificación de antecedentes para los cuidadores registrados en la plataforma. Esto es fundamental para establecer la confianza de los usuarios en la seguridad de sus mascotas.

	Garantía de seguro	Comunicación y Actualizaciones	Comunidad y Evaluaciones	Tecnología y Aplicaciones Móviles
PetBacker	ofrece garantías de seguro para emergencias médicas de mascotas. Esto proporciona una capa adicional de seguridad y tranquilidad para los usuarios en caso de situaciones inesperadas.	facilita la comunicación entre los dueños de mascotas y los cuidadores. Los usuarios pueden intercambiar mensajes y recibir actualizaciones sobre el bienestar de sus mascotas durante su ausencia.	Los usuarios pueden calificar y escribir reseñas sobre los cuidadores en PetBacker. Esto fomenta la transparencia y permite a otros usuarios tomar decisiones informadas basadas en las experiencias previas de otros.	ofrece una aplicación móvil que facilita la búsqueda y reserva de servicios desde dispositivos móviles. Esto agiliza el proceso y aumenta la conveniencia para los usuarios.
HouseMyDog		La plataforma permite la comunicación entre dueños de mascotas y cuidadores, lo que es esencial para mantener a los usuarios informados sobre el bienestar de sus mascotas durante su ausencia.	Los usuarios pueden calificar y escribir reseñas sobre los cuidadores en HouseMyDog. Esto fomenta la transparencia y permite a otros usuarios tomar decisiones basadas en las experiencias de otros.	ofrece una aplicación móvil que facilita la búsqueda y reserva de servicios desde dispositivos móviles. Esto proporciona comodidad y acceso en movimiento.
Gudog		La plataforma facilita la comunicación entre los dueños de mascotas y los cuidadores, lo que es fundamental para mantener a los usuarios informados sobre el bienestar de sus mascotas durante su ausencia.	Los usuarios pueden calificar y escribir reseñas sobre los cuidadores en Gudog. Esto fomenta la transparencia y permite a otros usuarios tomar decisiones basadas en las experiencias de otros.	ofrece una aplicación móvil que facilita la búsqueda y reserva de servicios desde dispositivos móviles. Esto proporciona comodidad y acceso en movimiento.
Rover	La Rover Guarantee estaba diseñada para proporcionar cobertura en caso de daños a la propiedad del dueño de la mascota causados por un cuidador de mascotas Rover. Esta garantía podía cubrir hasta \$1,000,000 en daños.	La plataforma permite la comunicación entre los dueños de mascotas y los cuidadores, lo que es esencial para mantener a los usuarios informados sobre el bienestar de sus mascotas durante su ausencia.	Los usuarios pueden calificar y escribir reseñas sobre los cuidadores en Rover. Esto fomenta la transparencia y permite a otros usuarios tomar decisiones basadas en las experiencias de otros.	ofrece una aplicación móvil que facilita la búsqueda y reserva de servicios desde dispositivos móviles. Esto proporciona comodidad y acceso en movimiento.

(a) Benchmark - Parte 1

Figura 11.1: Benchmarking funcionamiento de los servicios

	Cobro y Tarifas	Escala y Financiamiento	Diferenciación	Referencias
PetBacker	cobra una comisión que suele ser un porcentaje de la tarifa del servicio. Las tarifas pueden variar según la ubicación y el tipo de servicio. Generalmente oscila entre el 15% y el 20% de la tarifa.	ha experimentado un crecimiento significativo en varios países y ha logrado una presencia global. A través de inversiones y crecimiento, ha fortalecido su posición en el mercado de cuidado de mascotas.	Su alcance geográfico global le permite atender a usuarios en múltiples regiones, lo que es ideal para personas que viajan internacionalmente con sus mascotas. Además, ofrece una amplia gama de servicios que incluye cuidado, alojamiento, paseos y más, brindando a los usuarios una variedad de opciones.	Home Dog Boarding, Pet Sitting, Dog Walking App PetBacker https://www.petbacker.com/
HouseMyDog	cobra una comisión por el servicio, que suele ser un porcentaje de la tarifa. Las tarifas pueden variar según la ubicación y el tipo de servicio.	La plataforma tiene un enfoque regional en Europa y opera en varios países de la región. Aunque su enfoque geográfico es más limitado en comparación con algunas otras plataformas, sigue siendo una opción popular en su mercado objetivo.	Se diferencia por su enfoque en cuidadores particulares y hogares de acogida, creando una experiencia de cuidado de mascotas más personal y hogareña para las mascotas de los usuarios. Es ideal para aquellos que buscan un ambiente hogareño para sus mascotas mientras están ausentes.	Book Dog Boarding, Dog Walking and Dog Sitting Near You HouseMyDog https://housemydog.com/
Gudog	cobra una comisión por el servicio, que suele ser un porcentaje de la tarifa. Las tarifas pueden variar según la ubicación y el tipo de servicio. Generalmente oscila entre el 15% y el 20% de la tarifa	se ha expandido a mercados en Europa y América del Norte, y ha experimentado un crecimiento significativo en estos mercados. Su enfoque geográfico amplio le permite atender a usuarios en múltiples regiones.	Se destaca por su enfoque en conectar con cuidadores particulares, brindando a los usuarios la posibilidad de elegir entre alojamiento en hogares de cuidadores y servicios de paseo. Esto crea una experiencia de cuidado de mascotas altamente personalizada y variada para los usuarios.	Gudog - Encuentra al cuidador perfecto para tu perro https://gudog.com/
Rover	cobra una comisión por el servicio, que suele ser un porcentaje de la tarifa. Las tarifas pueden variar según la ubicación y el tipo de servicio. Generalmente oscila entre el 15% y el 20% de la tarifa	es uno de los líderes en el mercado de cuidado de mascotas en América del Norte y ha recaudado una cantidad significativa de financiamiento para respaldar su crecimiento y expansión.	Es líder en el mercado de América del Norte y se diferencia por ofrecer una amplia gama de servicios, incluyendo cuidado de mascotas, alojamiento en hogares de cuidadores, paseos de perros y más. Su plataforma atrae tanto a cuidadores individuales como a profesionales, lo que brinda a los usuarios una amplia gama de opciones para el cuidado de sus mascotas.	Cuidadores de Perros Y Paseadores de Perros en España (rover.com) https://www.rover.com/es/

(a) Benchmark - Parte 1

Figura 11.2: Benchmarking funcionamiento de los servicios

11.1. Verificación de antecedentes y revisión de cuidadores

- **Requisitos Iniciales:** Los cuidadores interesados en unirse a la plataforma deben proporcionar información personal y antecedentes. Se les pide que presenten referencias y experiencia previa en el cuidado de mascotas.
- **Verificación de Identidad:** Se utiliza un servicio de verificación de identidad que compara la información proporcionada por el cuidador con bases de datos gubernamentales y verifica la autenticidad de su identidad.
- **Antecedentes Penales:** Se realiza una verificación de antecedentes penales para asegurarse de que el cuidador no tenga historial de delitos graves que puedan poner en riesgo la seguridad de las mascotas.
- **Exámenes de Conocimientos:** Los cuidadores pueden someterse a exámenes sobre el cuidado de mascotas y primeros auxilios para demostrar sus conocimientos y habilidades.
- **Monitorización Continua:** Se establece un sistema de monitorización continua que verifica regularmente el desempeño y las reseñas de los cuidadores en la plataforma. Los cuidadores deben mantener sus credenciales y certificaciones actualizadas para seguir ofreciendo servicios en la plataforma.
- **Proceso de Conciliación de Disputas:** Se implementa un proceso de conciliación de disputas para resolver cualquier problema o desacuerdo entre los cuidadores y los usuarios de manera justa y eficiente.
- **Comunicación Constante con los Usuarios:** Se fomenta la comunicación constante

entre los usuarios y los cuidadores para abordar cualquier inquietud y mantener a los usuarios informados sobre el bienestar de sus mascotas.

- **Revisión y Aprobación de Cuidadores:** Antes de permitir que los cuidadores ofrezcan sus servicios en la plataforma, deben ser revisados y aprobados.
- **Garantía de Reembolso:** Establecer una política de reembolso que se activa en caso de que los usuarios no estén satisfechos con los servicios proporcionados. Esto demuestra el compromiso de la plataforma con la satisfacción del cliente.

11.2. Soporte al cliente

- **Canales de Comunicación:** Proporcionar múltiples canales de comunicación para que los usuarios puedan ponerse en contacto con el equipo de soporte al cliente. Esto podría incluir chat en vivo, correo electrónico, un número de teléfono de atención al cliente y un sistema de tickets.
- **Respuesta Rápida:** Establecer tiempos de respuesta rápidos para garantizar que las consultas de los usuarios se aborden en un plazo razonable. Por ejemplo, podría comprometerse a responder a los correos electrónicos dentro de las 24 horas.
- **Horario de Atención al Cliente:** Definir un horario claro de atención al cliente, asegurando que los usuarios sepan cuándo pueden esperar respuestas a sus preguntas. Si es posible, ofrece atención las 24 horas del día.
- **Seguimiento de Casos:** Llevar un registro de todos los casos de soporte al cliente y realiza un seguimiento de ellos para garantizar que se resuelvan satisfactoriamente. Utiliza un sistema de tickets o software de gestión de relaciones con el cliente (CRM) para esta tarea.
- **Retroalimentación de los Usuarios:** Animar a los usuarios a proporcionar retroalimentación sobre su experiencia con el soporte al cliente. Utiliza esta retroalimentación para identificar áreas de mejora y realizar ajustes.
- **Resolución de Problemas:** Establecer procedimientos claros para resolver problemas y disputas entre los usuarios y los cuidadores. El equipo de soporte al cliente debe estar preparado para mediar y resolver de manera justa y eficiente.

11.3. Programas de fidelización

- **Programa de Puntos:** Crear un programa de puntos en el que los usuarios acumulen puntos por cada reserva exitosa de servicios de cuidado de mascotas. Por ejemplo, podrían recibir 1 punto por cada día de servicio reservado.
- **Descuentos por Acumulación de Puntos:** Los usuarios pueden canjear sus puntos acumulados por descuentos en futuras reservas. Por ejemplo, después de acumular 10 puntos, podrían obtener un 10 % de descuento en su próxima reserva.

- **Niveles de Membresía:** Establece niveles de membresía basados en la actividad y el gasto de los usuarios en la plataforma. A medida que los usuarios suben de nivel, pueden acceder a recompensas adicionales, como descuentos más altos o acceso a funciones exclusivas.
- **Recompensas para Cuidadores:** Extender el programa de fidelización a los cuidadores, ofreciéndoles recompensas por su lealtad y desempeño en la plataforma. Esto podría incluir la posibilidad de aparecer en destacados o recibir solicitudes prioritarias.
- **Programas de Referidos:** Crear un programa de referidos que recompense a los usuarios por recomendar la plataforma a amigos y familiares. Por ejemplo, podrían recibir un descuento o puntos adicionales por cada nuevo usuario referido.
- **Promociones Especiales:** Ofrecer promociones especiales a los usuarios leales en ocasiones especiales, como aniversarios de registro o cumpleaños. Esto puede fomentar la participación continua.
- **Comunicación Personalizada:** Utilizar la información del usuario para personalizar las ofertas y promociones. Por ejemplo, si un usuario tiene una mascota que cumple años, podría enviarle un cupón de descuento para celebrar la ocasión.

11.4. Educación y recursos

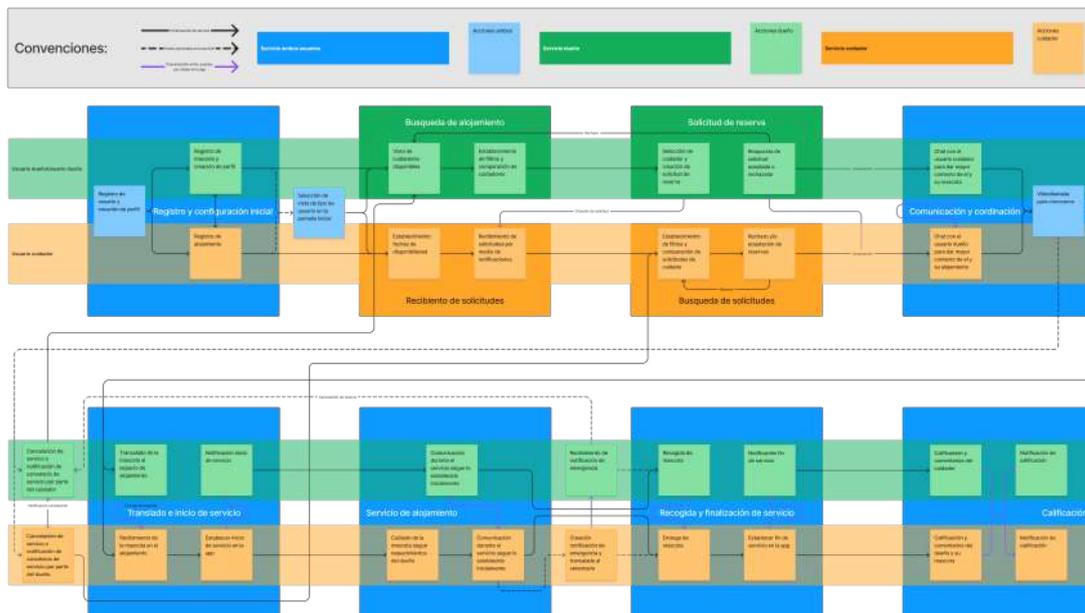
- **Centro de Recursos en Línea:** Crear un centro de recursos en línea en la plataforma que incluya artículos informativos, guías, videos y tutoriales sobre diversos temas relacionados con el cuidado de mascotas. Por ejemplo, puedes tener artículos sobre entrenamiento de perros, nutrición, salud, y más.
- **Videos Educativos:** Proporcionar una serie de videos educativos cortos que cubran temas específicos, como la forma de administrar medicamentos a las mascotas o cómo enseñar trucos a los perros.
- **Cursos en Línea:** Ofrecer alianzas con cursos en línea sobre temas avanzados de cuidado de mascotas. Los usuarios pueden inscribirse en estos cursos para obtener conocimientos más profundos sobre el cuidado de sus mascotas.
- **Asesoramiento Personalizado:** Ofrecer asesoramiento personalizado en línea a los usuarios que puedan necesitar orientación específica sobre el cuidado de sus mascotas. Esto podría incluir la posibilidad de hablar con un entrenador de perros o un veterinario en línea.
- **Certificaciones y Reconocimientos:** Establecer un programa de certificación para los cuidadores que hayan completado cursos y demostrado un alto nivel de conocimiento y experiencia. Esto brinda a los usuarios la tranquilidad de que están dejando a sus mascotas en manos expertas.

12. BLUEPRINT V2

A partir de los análisis realizados, que incluyen benchmarking, entrevistas y la construcción de empathy maps, se llevaron a cabo modificaciones significativas en el servicio. Estas mejoras se reflejan en el nuevo blueprint. Uno de los cambios fundamentales implementados fue la fusión de los dos tipos de usuarios, dando lugar a la creación de perfiles multiusuarios. Esto implica que, al registrarse, el usuario proporciona sus datos personales para crear un perfil y luego tiene la posibilidad de registrar a su mascota y/o alojamiento lo que le permite tanto ser cuidador como dueño.

Esta flexibilidad permite que un solo usuario actúe como cuidador o dueño, ofreciendo o solicitando servicios según sus necesidades. Para solicitar un servicio, basta con buscar un cuidador disponible en las fechas deseadas, enviar la solicitud de reserva y esperar la confirmación.

Por otro lado, para convertirse en cuidador, el usuario solo necesita acceder a su perfil y, mediante un botón específico (disponible solo para usuarios que han registrado mascotas y alojamientos en su perfil), cambiar su tipo de usuario. A continuación, puede establecer las fechas en las que está disponible para recibir solicitudes. Este nuevo enfoque simplificado busca mejorar la experiencia de los usuarios al hacer el servicio más accesible y adaptable a sus necesidades específicas.



(a) Acceder a la siguiente url para poder observar mejor el Blueprint V2: <https://n9.cl/k27d2>

Figura 12.1: Blueprint - V2

13. PRIMER PROTOTIPADO DEL SERVICIO

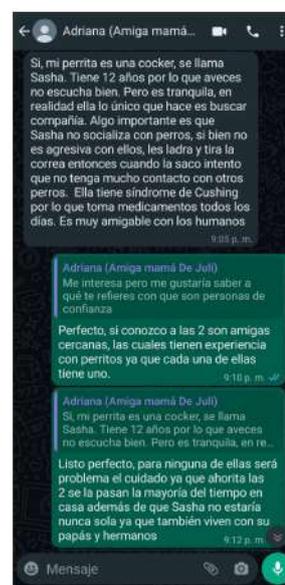
Con la implementación del nuevo flujo de servicio, se tomó la decisión de llevar a cabo un prototipado para evaluar su eficacia. Se procedió a buscar a una persona que estuviera buscando un alojamiento, a fin de ofrecerle el servicio y observar de cerca cómo interactuaría con el nuevo flujo. En este escenario, las cuidadoras disponibles fueron mi hermana Natalia y mi novia Juliana.

La prueba de prototipado se realizó con Adriana, una mujer que trabajaba en la misma oficina que la madre de mi novia. En ese momento, Adriana estaba en busca de un lugar para alojar a su perrita durante una semana. Se estableció contacto con ella a través de WhatsApp y se le ofreció el servicio de cuidador mediante tarjetas de cuidador actualizadas y perfiles detallados de las cuidadoras, brindándole así la oportunidad de elegir entre Natalia y Juliana.

En este contexto, Adriana seleccionó a Juliana, argumentando que la ubicación de su casa le resultaba conveniente, facilitando así la entrega de su perrita. Este ejercicio práctico permitió validar el nuevo flujo del servicio y obtener retroalimentación directa sobre la interacción entre el usuario dueño y la cuidadora.



(a) Pantallazo 1



(b) Pantallazo 2

Figura 13.1: Prototipado 1

1 de 3



Juliana ★ 4.5

Calle 127c bis #7c - 34

Noche: \$65 mil Hora: \$15 mil

1 Perro en casa actualmente

1 de 3



Natalia ★ 4.5

Carrera 77 #128a - 58

Noche: \$65 mil Hora: \$15 mil

1 Perro en casa actualmente

← Perfil del cuidador



Alojamiento ★ 4.5

Ubicación: Calle 127c bis #7c - 34 Espacio: Apartamento de 180m

Precios: Noche: \$65 mil Hora: \$15 mil

Mascotas: Propias: 1 perro Cuidando: 0 perros

Información del alojamiento

Juliana ★ 4.8

Soy una apasionada estudiante de diseño gráfico de 24 años con un espíritu creativo y una mentalidad innovadora. Mi amor por el arte y la comunicación visual me ha llevado a embarcarme en un emocionante viaje en el mundo del diseño.

Vasco

Mi fiel compañero, Vasco, es un alegre y enérgico perro de agua español que siempre está lleno de vida. Su personalidad juguetona y enigmática lo hace el compañero perfecto para todas las aventuras y actividades al aire libre. Este pequeño terrierino de pelo rizado está lleno de entusiasmo y es conocido por su alegría contagiosa.

Horas de reserva (Sep 22 del 2023): 14:00 - 19:00 [Editar](#) [Resumen de reserva](#)

← Perfil del cuidador



Alojamiento

Ubicación: Carrera 77 #128a - 58 Espacio: Apartamento de 165m

Precios: Noche: \$65 mil Hora: \$15 mil

Mascotas: Propias: 1 perro Cuidando: 0 perros

Información del alojamiento

Natalia ★ 4.5

Soy una apasionada estudiante de gastronomía de 20 años. Mi objetivo es combinar mis conocimientos técnicos con la práctica culinaria para convertirme en una chef talentosa y, finalmente, transmitir mi pasión a través de la comida que preparo.

Max

Max es un Yorkie fiel, siempre en busca de mimos y caricias. Aunque suele ser un poco caparrosado, cuando comienza a llover, se transforma en un pequeño revuelto y busca mi lugar. A pesar de esta peculiaridad, su lealtad es inigualable y su compañía es un tesoro en mi vida.

Horas de reserva (Sep 22 del 2023): 14:00 - 19:00 [Editar](#) [Resumen de reserva](#)

(a) Perfiles

Figura 13.2: Prototipado 1



(a) Pantallazo 3

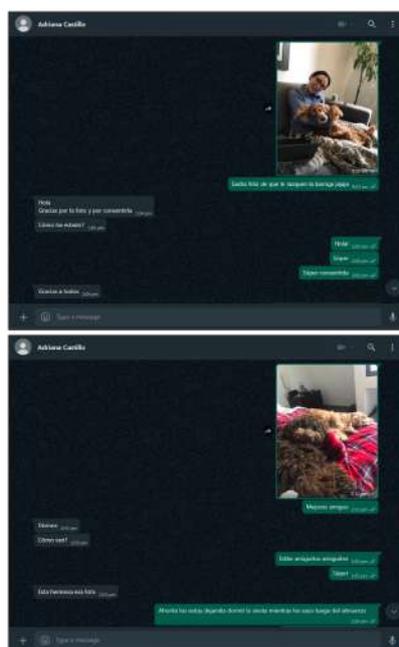


(b) Pantallazo 4

Figura 13.3: Prototipado 1

A partir de la primera fase del prototipo, se derivaron las siguientes conclusiones clave:

1. Priorización de la Cercanía en la Elección del Cuidador: Se observó la elección del cuidador basada principalmente en la cercanía geográfica, prevaleciendo sobre otros factores. Incluso cuando Natalia y Max ofrecían perfiles más adecuados, la proximidad geográfica se posicionó como un criterio decisivo para los usuarios.
2. Importancia de Mostrar Experiencia Previa y Contexto del Cuidador: Se evidenció la relevancia de destacar la experiencia previa de los cuidadores en el cuidado de mascotas. Asimismo, proporcionar un contexto más detallado sobre la rutina diaria de los cuidadores como un elemento significativo para los usuarios.
3. Diferenciación a través de la Descripción del Entorno de Paseo: Se identificó que la descripción del parque o espacio donde los perros realizan sus actividades esenciales puede constituir un factor diferencial en la elección del cuidador. La información detallada sobre este entorno se percibe como un elemento valioso que influye en la toma de decisiones.



(a) Pantallazo 5

Figura 13.4: Prototipado 1

Tras la conclusión del servicio de alojamiento y posterior diálogo con la cuidadora, se obtuvieron reflexiones valiosas que resaltan la naturaleza única de cada experiencia:

1. Adaptación de la Rutina de los Cuidadores: Se notó que el cuidado de las mascotas implica un ajuste en la rutina diaria de los cuidadores. En este caso, la cuidadora tuvo que adaptarse a la salida diaria de Sasha a las 5 de la mañana, requiriendo que se levantara un poco más temprano para alinear su horario con las necesidades específicas de Sasha.
2. Individualidad de Cada Servicio: Se destacó la singularidad de cada servicio, evidenciado en el cambio de actitud de Sasha hacia la compañía de otros perros, especialmente Vasco. Aunque Sasha generalmente evita la interacción con otros caninos, su experiencia con Vasco demostró lo cambiante que puede ser cada situación.
3. Valor de Buscar Similitudes en Características y Comportamientos: Se planteó la idea de que la búsqueda de perros con características y comportamientos similares podría ser un factor diferenciador. El ejemplo de Sasha, una perrita mayor que prefiere tiempos cortos en el parque, contrastado con Vasco, un perro más joven y juguetón, resalta la importancia de considerar estos aspectos al emparejar a las mascotas con cuidadores.

14. SEGUNDO PROTOTIPADO DEL SERVICIO

Basándose en las conclusiones extraídas del primer prototipado, las cuales llevaron a realizar pequeñas adaptaciones en el flujo del servicio, se procedió a llevar a cabo un segundo prototipado. En esta instancia, se prototipó la totalidad del servicio, excluyendo la etapa de registro, el proceso de pago y la fase de calificación. El objetivo de este segundo prototipado fue corroborar la eficacia y coherencia del nuevo flujo implementado, así como identificar posibles áreas de mejora antes de integrar las funcionalidades restantes del servicio.

14.1. Búsqueda del alojamiento (cuidador) por parte del dueño.

Andrés, quien reside cerca de la novena con 127 en Bogotá, está en búsqueda de un lugar donde alojar a su perro Dante durante dos noches mientras él se encuentra fuera de la ciudad. Se le han presentado dos opciones de cuidadores:

Perfil: Gian, de 23 años y estudiante de gastronomía. Mascotas: Posee 2 perros de raza border collie. Vivienda: Reside en un apartamento amplio de aproximadamente 180 m² con terraza en el barrio de Sotileza. Opción 2: Marina

Perfil: Marina, de 58 años y veterinaria de profesión. Mascotas: Cuenta con 2 perros, un pastor alemán y un criollo. Vivienda: Vive en las afueras de la ciudad en una casa campestre con un amplio patio, en Guaymaral.

14.2. Elección del cuidador y el por qué

Andrés ha tomado la decisión de seleccionar a Marina como cuidadora para Dante, fundamentándose en diversas consideraciones:

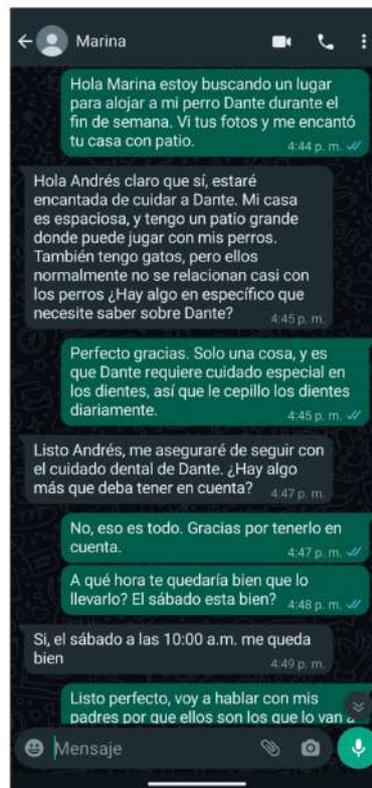
- Similitud de Entorno: Al examinar las fotos, Andrés notó que Gian y él compartían una edad similar. Sin embargo, al profundizar en la información, se percató de que Marina vive en una casa grande con un patio, características similares al entorno en el que Dante está acostumbrado a vivir. La idea de que su mascota permanezca en un lugar con similitudes al hogar de Andrés le pareció muy atractiva.
- Experiencia Veterinaria de Marina: La profesión de veterinaria de Marina generó una confianza adicional en Andrés. Saber que Dante estaría bajo el cuidado de alguien con conocimientos médicos en el cuidado de mascotas le proporcionó seguridad y tranquilidad.
- Conveniencia Logística: La ubicación estratégica de Marina, en las afueras de la ciudad resultó ser conveniente. Dado que los padres de Andrés saldrán de viaje tomando la autopista norte y llegarán por la misma vía, la dejada y recogida de Dante estarán de camino.



(a) Perfiles

Figura 14.1: Prototipado 2

14.3. Primeras conversaciones para establecer las condiciones y la hora de dejar la mascota.



(a) Pantallazo 1

Figura 14.2: Prototipado 2

El dueño reitera su interés en la cuidadora principalmente debido a la vivienda.

Además, especifica que el perro requiere cuidados especiales, entre los cuales se destaca el lavado diario de dientes.

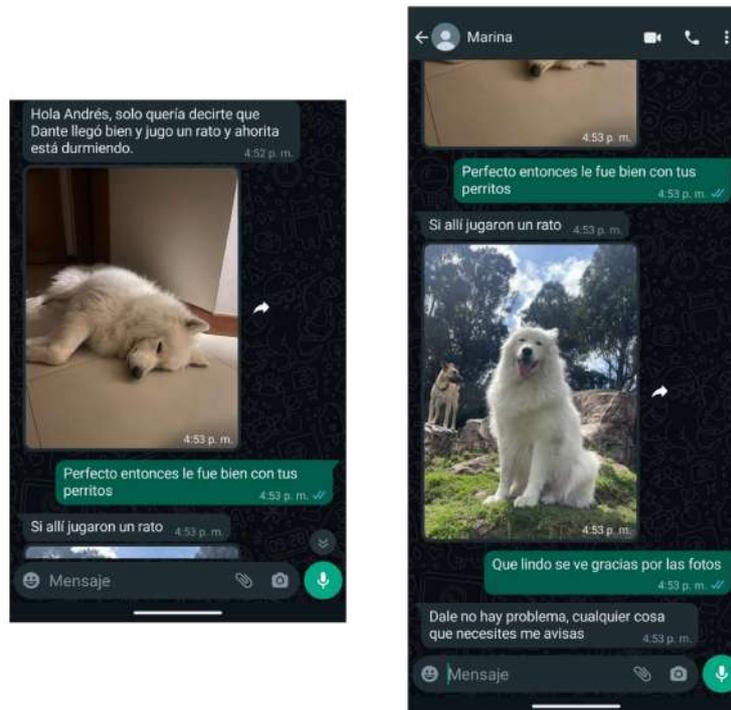
14.4. Traslado de la mascota a el alojamiento.

En este caso, el dueño no se encargó de llevar a la mascota al alojamiento, sino que fue realizado por sus padres, un tercero.

Aunque en este caso fue un familiar, es importante destacar que podría haber situaciones en las cuales el dueño no cuente con un ser querido disponible para encargarse de este traslado. No obstante, sigue siendo responsabilidad del dueño llevar personalmente a su mascota a la casa del cuidador para evaluar el entorno donde se hospedará. Es crucial

señalar que este traslado no forma parte del servicio, ya que podría representar un punto crítico en el que el proceso podría presentar inconvenientes.

14.5. Contacto entre cuidador y dueño durante el servicio



(a) Pantallazo 2

Figura 14.3: Prototipado 2

La iniciativa de entablar conversaciones proviene por parte del cuidador, quien además envía fotos para mantener al día al dueño. Estas conversaciones se caracterizan por ser cortas y concisas.

Esta dinámica podría deberse a la experiencia previa del cuidador en el cuidado de perros. Es probable que, al tener conocimiento de diversas dinámicas y tipos de dueños, ella tome la iniciativa para evitar posibles problemas y causar una buena impresión.

14.6. Finalización del servicio

Los padres del dueño se encargaron de recoger a Dante y llevarlo de vuelta a su casa, además de realizar el pago restante por el servicio al momento de recogerlo. Tanto los padres como Andrés quedaron satisfechos, ya que Dante se veía feliz y no se presentaron ningún imprevisto durante su estancia.

15. FLUJO FINAL DEL SERVICIO, MOCKUP FINAL Y TRABAJO POSTERIOR

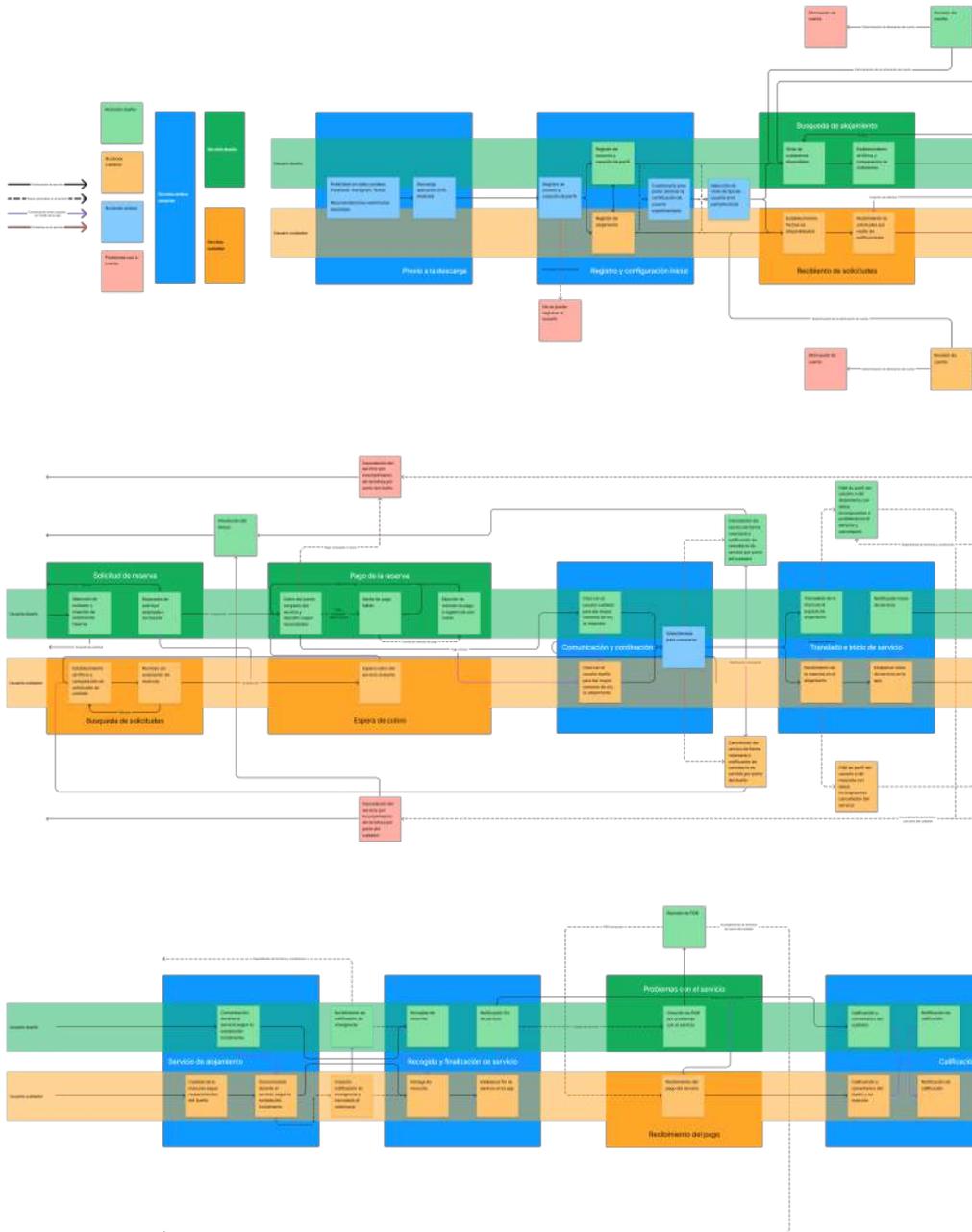


Figura 15.1: Blueprint final - Url: <https://n9.cl/f5wqg>



(a) Inicio



(b) Bienvenida



(c) Tutorial



(a) Registro



(b) Elección



(c) Alojamiento



(d) Mascota



(a) Home



(b) Mapa



(c) Perfil cuidador



(d) Reserva

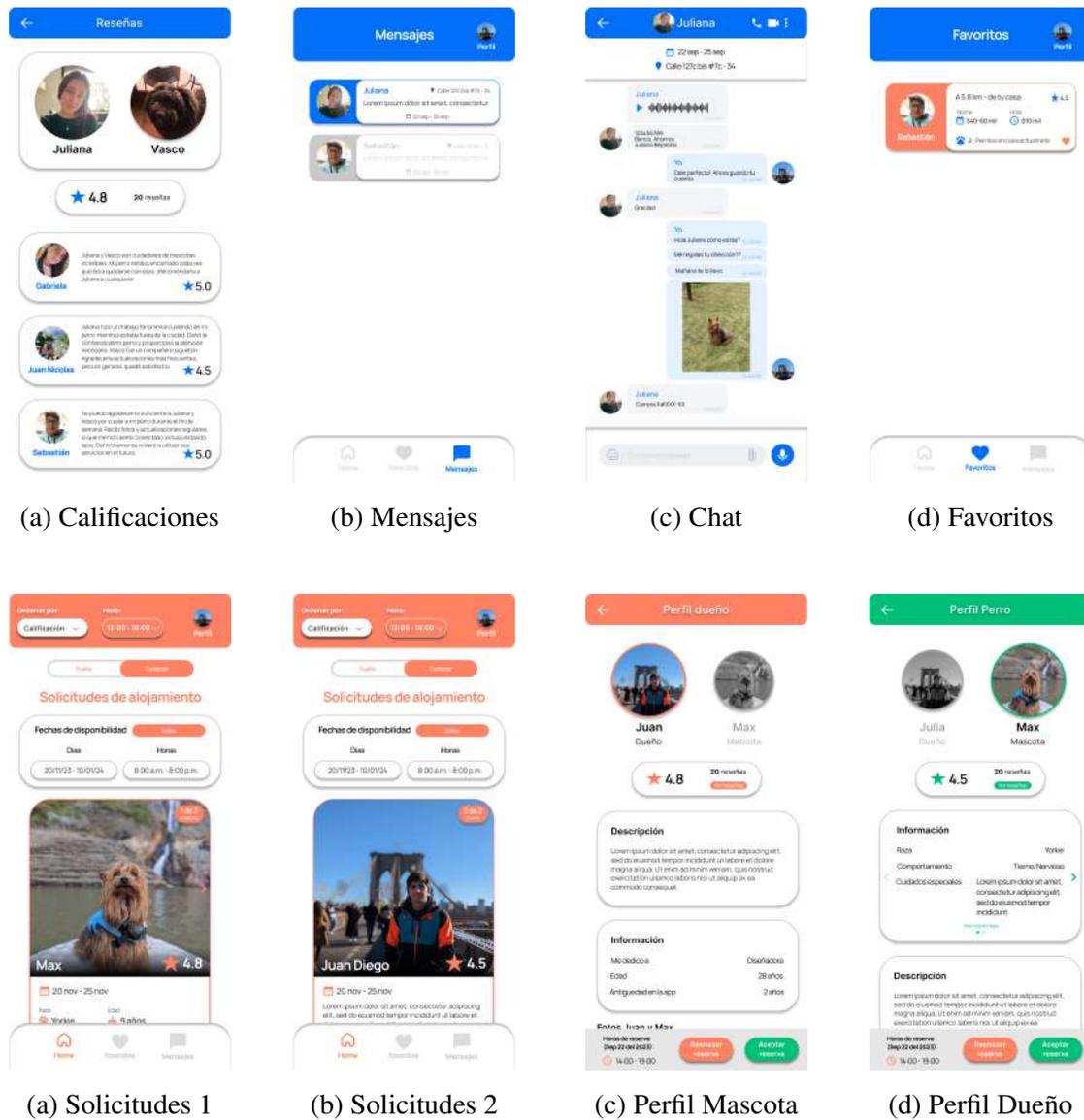


Figura 15.6: Url para acceder al prototipo completo: <https://n9.cl/v5jak>

15.1. Trabajo posterior

Con la primera versión final del servicio y del mockup, la intención es implementar estas mejoras en el desarrollo de la aplicación versión 1, presentada como proyecto de grado en la Facultad de Ingeniería de Sistemas. El objetivo es que con estas mejoras incorporadas en la aplicación, pueda entrar en su fase beta para ser probado en su totalidad, permitiendo realizar ajustes necesarios con el fin de continuar mejorando el servicio y la aplicación. Posteriormente, se busca lanzar la aplicación en las tiendas correspondientes.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] Bancolombia, “Mercado de Mascotas en Colombia: Crecimiento Durante 2021,” *Disponible en: <https://www.bancolombia.com/negocios/actualizate/tendencias/mercado-mascotas-2021>*, 2021.
- [2] J. Gebbia, “Cómo Airbnb diseña para la confianza,” *Disponible en: <https://www.ted.com/talks/joe-gebbia-how-airbnb-designs-for-trustutm-campaign=tedspreadutm-medium=referralutm-source=tedcomshare>*, 2016.
- [3] K. Parker, “Uber utiliza tecnología para mejorar la seguridad de los socios conductores,” *Disponible en: <https://www.uber.com/es-PE/newsroom/uber-lanza-nuevas-funcionalidades-de-mejora-en-seguridad/>*, 2017.
- [4] Uber, “Cómo se verifica el perfil de los socios conductores en Uber y su continuidad en la comunidad,” *Disponible en: <https://www.uber.com/es-CO/blog/perfil-conductor-uber/>*, 2019.
- [5] Gudog, “Convertirse en cuidador,” *Disponible en: <https://help.gudog.com/hc/es/sections/200491911-Convertirse-en-cuidador>*, 2023.