

100 Startup Tasks

Setup

Identify Problems and Trends



Research and identify emerging problems and trends in your target market

Brain-dump de problemas raíz

1. **Visibilidad nula de la vida útil real** de equipos e infra; todo el mundo adivina.
2. **Overload mental**: demasiados “to-dos” dispersos en la cabeza del usuario.
3. **Info fragmentada** en manuales físicos, correos viejos y facturas sueltas.
4. **Incentivos pro-reactivos**: se actúa solo cuando algo falla y duele.
5. Cultura de “si funciona, no lo toques” → procrastinación crónica.
6. **Costos de oportunidad invisibles** al posponer cuidados (consumo, averías mayores, downtime).
7. **Asimetría de información** cliente-proveedor; el usuario no sabe qué realmente necesita.
8. **Mercado hiperfragmentado**: **imposible** comparar calidad y precios de forma rápida.
9. **Estándares de servicio difusos**; cada técnico tiene su “receta secreta”.
10. Coordinar **tres agendas** (cliente, operador, suplidor de partes) es un mini Tetris.
11. **Historial de intervenciones** disperso o inexistente; nadie ve el big picture.
12. Proveedores sin **canales digitales** para recibir alertas ni actualizar slots.
13. **Supply chain lento** para repuestos críticos; el tiempo pasa, el riesgo crece.
14. **Falta de confianza** para dejar entrar desconocidos a la casa/oficina.
15. **Procesos de pago engorrosos** (efectivo, transferencia, “deme su RNC, por favor”).
16. **Costos variables impredecibles**; el miedo al sobreprecio paraliza decisiones.
17. **Riesgo moral**: algunos proveedores sobredimensionan la solución para facturar más.
18. ROI del cuidado anticipado **no cuantificado**; se percibe como gasto, no inversión.
19. **Baja alfabetización técnica**; lenguaje especializado intimida al usuario final.
20. **Legacy gear sin IoT**; cero telemetría que avise antes del desastre.
21. Cuando sí hay sensores → **data lake sin intérprete**; ruido puro.
22. **Silos internos** (facilities vs. finanzas) que nunca sincronizan presupuestos.

23. **Políticas corporativas difusas**; nadie sabe quién aprueba qué.
24. Calendarios globales **ignoran estacionalidades locales** (huracanes, sequía, etc.).
25. **Prestadores informales** sin seguro ni garantía → alto riesgo percibido.
26. **Regulaciones y permisos** que alargan tiempos de respuesta.
27. Horarios de servicio chocan con **disponibilidad del usuario** (home office, school runs).
28. Mudanzas u oficinas nuevas **rompen el ciclo** de cuidado establecido.
29. Dependencia de **un solo proveedor**; si falla, no hay plan B.
30. Usuarios **sobreestiman su DIY skills**; arreglan mal y empeoran la cosa.
31. Documentación de **garantías se pierde**; se paga de nuevo por lo mismo.
32. **Fraude o scams online**; temor a pagar por adelantado.
33. Falta de **integración con pagos automáticos** o split billing.
34. **Cash-flow pressure**: se prioriza lo urgente hoy sobre lo importante mañana.
35. Inflación y devaluación → **cotizaciones caducan** en días, adding friction.
36. **Datos históricos insuficientes** para modelar fallas y recomendar mejores timings.
37. Cobertura geográfica desigual; **desiertos de servicio** fuera de las capitales.
38. **Operación manual** en call centers: riesgo alto de error humano y lag.
39. **Alert fatigue**: demasiadas notificaciones → ignoradas.
40. **Key-person bottleneck**: si la única persona que coordina se ausenta, todo se detiene.
41. Sin **benchmark público** sobre duración real de piezas y consumibles.
42. **Parálisis por exceso de opciones**; demasiados presupuestos, cero decisión.
43. **Falta de retroalimentación estructurada**; la calidad no mejora porque nadie mide.
44. **Desalineación de incentivos** entre actores (usuario quiere ahorro, proveedor quiere ticket alto).

Takeaway: la raíz común es una combinación de fricción cognitiva, falta de datos confiables y mercados atomizados que hacen que la acción proactiva sea la excepción, no la norma.

Tendencias Generales y Particulares

Panorama global

1. **Digitalización & IoT everywhere.** La industria de *predictive maintenance* está explotando: pasará de ≈ US\$ 10 mil M en 2024 a US\$ 47 mil M en 2029 (CAGR ≈ 35 %) [MarketsandMarkets](#). Plataformas CMMS / IWMS incorporan IA y sensores para lanzar alertas antes del fallo, reduciendo hasta 25 % los gastos operativos de grandes portafolios inmobiliarios [Click Maint CMMSAssetWorks](#).
2. **“Uber-for-handyman” wave.** Apps como TaskRabbit, Urban Company, Angi o Handy estandarizan precios, verifican técnicos y gestionan pagos in-app; surgen clones listos para franquiciar en nuevos mercados [ValueAppzCinch Home Services](#). En residencias unifamiliares aparecen **subscription coaches** tipo HomeKeep que envían recordatorios, guías DIY y, cuando hace falta, vinculan al usuario con un pro certificado [HomeKeep™](#).
3. **B2B Facility-as-a-Service.** Gigantes como Johnson Controls empaquetan operación, monitoreo remoto y brigadas on-site dentro de contratos multianuales que garantizan SLA y financian upgrades energéticamente eficientes [johnsoncontrols.com](#). Start-ups SaaS (UpKeep, Fiix, Fracttal) venden “smart maintenance stacks” listos para conectar sensores, tickets y compras de repuestos en un solo flujo [fracttal.com](#).

Tendencias en RD y el Caribe

1. **Mercado aún atomizado**, pero surgen pioneros:
 - **Home Services Dominicana** ofrece planes mensuales que incluyen recordatorios automáticos y un clic para agendar técnicos; cobra con tarjeta a través de su app [hsd.do hsd.do](#).
 - **Liberr** funciona como marketplace multi-categoría (A/A, plomería, limpieza) con pros verificados y reserva desde el móvil [Google Play](#).
 - **Mantisa y Grupo EULEN** proveen mantenimiento hotelero e industrial “todo-incluido”, llevando prácticas predictivas al sector turístico y minero [mantisasrl.com Grupo Eulen](#).
 - Empresas de *property management* como **NC Facility** incorporan módulos de mantenimiento preventivo para condominios de la costa norte [nc-facility.online](#).
2. **Brechas actuales:**
 - **Cobertura dispareja.** Fuera de Santo Domingo/Santiago hay “desiertos de servicio”; la logística de repuestos sigue siendo lenta y cara.
 - **Altísima informalidad** (técnicos independientes sin POS ni pólizas): complica confianza y pagos.
 - **IoT adoption < 10 %** en equipos residenciales; la mayoría de alertas proviene aún de calendarios manuales o llamadas del administrador.
3. **Movimientos para cerrar gaps:**
 - **Fintech rails listos.** Pasarelas locales (Azul, CardNet) y wallets como tPago (Square facilita cobros recurrentes, pero requiere cuenta en EEUU); HSD ya los integra [hsd.do](#).
 - **Human-in-the-loop ops.** Las nuevas plataformas conservan un call-center/back-office que ajusta agendas y verifica disponibilidad—modelo puente hacia la automatización total.
 - **Alianzas B2B.** Hoteles y condos grandes empiezan a contratar SaaS latinos (p.ej. Fracttal) para consolidar activos y métricas en dashboards cloud [fracttal.com](#).

Takeaways rápidos

- **Macro-trend:** de reactivo a predictivo con IA + sensorización + contratos de servicio.

- **Oportunidad local:** estructurar el “puente” digital-humano y estandarizar la experiencia (pricing, garantías, pagos) antes de que el usuario lo exija como en mercados maduros.
- **Ventaja temprana:** quien organice inventario de técnicos y datos de ciclos tendrá el grafo de confiabilidad que alimenta los futuros algoritmos de matchmaking y dynamic pricing.

Problema mayor (la “nube negra” que agrupa los dolores)

La gente vive rodeada de **micro-obligaciones dispersas** —pagos, chequeos, mantenimientos, renovaciones— que no siguen un solo reloj ni hablan entre sí. Cada ítem aislado parece pequeño, pero juntos forman una sobrecarga mental constante, generan gastos sorpresa y deterioran el valor de los bienes. El usuario queda atrapado entre la urgencia y el olvido, sin un sistema que orqueste el ciclo completo **end-to-end**.

1 ¿Cómo cambia la vida del cliente si el problema se resuelve?

- Menos **estrés cognitivo**: la lista de pendientes deja de vivir en su cabeza y en notas sueltas.
- **Más tiempo libre** para actividades significativas; el “¿lo habré pagado/revisado?” desaparece.
- **Costos predecibles y menores**: se evitan fallas costosas, penalidades e intereses.
- **Patrimonio protegido**: activos (hogar, oficina, salud, finanzas) conservan valor y funcionan mejor.
- **Confianza y seguridad**: proveedores verificados, pagos claros y trazabilidad de todo el historial.

2 ¿El cliente deseará activamente la solución?

Sí, porque:

- El dolor es **recurrente y acumulativo**; cada recordatorio perdido reaviva la frustración.
- Hay **event triggers** —una avería cara, un impuesto olvidado, un extintor vencido— que convierten la necesidad latente en urgente (“never again moment”).
- La propuesta encaja con la tendencia global de **outsourcing life admin**; los usuarios ya pagan por Netflix, grocery delivery, lawn care... “peace-of-mind as a service” suena natural.

3 ¿Por qué existe el problema hoy?

- **Fragmentación del mercado**: demasiados prestadores, cero estándar en procesos y datos.
- **Falta de visibilidad**: pocos sensores, poca analítica; la información vive en silos o en papel.
- **Incentivos reactivos**: la industria gana más cuando algo se rompe que cuando se mantiene.
- **Baja alfabetización digital** de muchos técnicos y usuarios; las agendas siguen en WhatsApp.

- **Informalidad y trust gap:** miedo a sobreprecios o a dejar entrar desconocidos sin referencias.
-

4 ¿Vale la pena resolverlo?

- **Mercado grande y creciente:** cada hogar y negocio tiene ciclos de cuidado; el TAM es universal.
 - Ahorros potenciales de **15-30 %** en costos de reparación y hasta **40 %** en downtime operativo (benchmarks de modelos predictivos).
 - **Sticky revenue:** solución basada en recurrencia y datos históricos crea barreras de salida.
 - **Impacto social:** profesionaliza técnicos, reduce residuos y optimiza consumo energético.
 - **Strategic moat:** quien capture primero el grafo de activos + proveedores + ciclos tendrá ventaja competitiva duradera.
-

Bottom line: El cliente gana tranquilidad y dinero; el mercado obtiene eficiencia y transparencia. Resolver el problema no solo es deseable, es inevitable —la pregunta es quién lo hará primero y mejor.

Evaluate Problems and Trends



Analyze and assess the identified problems and trends for viability

Select Problem to Focus on

Who

Persona	Declaración "Quién?" (plantilla completada)
A. Dueño de hogar / Admin de oficina	Para los propietarios de viviendas y gestores de pequeños negocios que no están satisfechos con la carga mental, los gastos sorpresa y el tiempo perdido al coordinar múltiples cuidados y pagos dispersos, Maroa ofrece un asistente proactivo tipo "peace-of-mind as a service" que orquesta recordatorios, conecta proveedores verificados y cierra el ciclo de principio a fin en minutos.
B. Técnico independiente / Pyme de servicios	Para los técnicos y microempresas de mantenimiento que no están satisfechos con la dificultad de conseguir clientes regulares y optimizar su agenda , causada por la fragmentación de la demanda y baja visibilidad digital , Maroa ofrece un marketplace con leads calificados y programación inteligente que dispara horas facturables y reduce tiempos muertos sin inversión inicial.

Paso 1 · Definir la “mini-métrica”

Table 1

Variable	Escala 1-5	Pregunta guía
Esfuerzo / Capital (D)	1 = “podemos lanzarlo en un sprint” 5 = “necesita IoT masivo, regulaciones, mucha \$\$\$”	
Impacto en la vida del usuario (I)	1 = mejora marginal 5 = life-changer, le ahorra dinero/estrés grande	
Prevalencia / Frecuencia (P)	1 = caso raro 5 = lo sufre casi todo el mundo, todos los meses	

$$\text{Priority Score (PRI)} = (I + P) - D$$

Cuento más alto, mejor candidato: mucho impacto + mucha prevalencia – poco esfuerzo.

Paso 2 · Scoring rápido (back-of-the-napkin)

Table 2

# Problema (abreviado)	D	I	P	PRI
2 Overload mental: demasiados to-dos	2	5	5	8

15	Pagos engorrosos	2	4	4	6
10	Tetris de agendas (cliente-técnico-parts)	3	5	4	6
3	Info fragmentada	2	4	4	6
6	Costos de oportunidad invisibles	3	4	4	5
7	Asimetría de información	3	4	4	5
16	Costos variables impredecibles	3	4	4	5
18	ROI no cuantificado	2	4	3	5
42	Parálisis por exceso de opciones	2	3	4	5
25	Prestadores informales / confianza	3	4	3	4
14	Falta de confianza al dejar entrar extraños	3	4	3	4
31	Garantías perdidas	2	3	3	4
39	Alert-fatigue	2	3	3	4
41	Sin benchmark de duración piezas	2	3	3	4
1	Visibilidad nula de vida útil	4	4	4	4

(El resto cae por debajo de 4 en PRI; se omiten aquí para mantener la tabla manejable, pero pueden consultarse en la hoja completa).

Paso 3 · Cómo decidir

1. Identify quick wins → PRI ≥ 6.

“Overload mental” y “Pagos engorrosos” son low-hanging fruit: gran dolor, solución digital pura, sin hardware.

2. Bundle related pains.

- Overload mental + Info fragmentada + Parálisis por exceso de opciones → **“Cerebro organizado”**.
- Pagos engorrosos + Costos variables impredecibles → **“Checkout sin fricción”**.

3. Stress-test with personas.

Pregunta: ¿cuál de estos bundles moviliza primero al Dueño de hogar y al Técnico independiente?

4. Run mini-experiments (1-3 weeks).

Prototipo de reminder hub y one-click payment flow; medir adopción y NPS.

5. Refinar dificultad.

Si la solución demanda integrar POS locales, D sube; ajustar la tabla y re-priorizar.

Recomendación inicial 

Enfocarse en el **Bundle “Cerebro organizado”**:

- **Problema paraguas:** el usuario se ahoga en pendientes dispares y teme olvidos costosos.
- **Razón:** Máximo impacto percibido (reduce estrés diario) y mínima fricción técnica (app + notificaciones + agenda inteligente).
- **Quick KPI:** número de recordatorios creados vs. completados; reducción de “late fees” auto-reportados.

Start small, deliver peace-of-mind early, luego añadimos pagos y matching con proveedores cuando el usuario ya confía en la plataforma.

Pinpoint Pain Points and Gains, and Determine Jobs to be Done

Clave de Responsables

- **Cliente** = usuario final / dueño de los activos
- **Agente Maroa** = asesor asignado (humano)
- **Sistema Maroa** = plataforma + automatizaciones
- **Proveedor Técnico** = taller / instalador / técnico

Overload Mental

Pain Point (Frustración) Gain (Estado deseado) JTBD (trabajo a ejecutar) Persona que sufre el problema | Responsable del JTBD

Ansiedad de que un equipo vital falle justo cuando lo necesito.	Tranquilidad de que los equipos críticos siempre funcionan.	Monitorear ciclos de mantenimiento y coordinar servicio preventivo antes de fallos.	Cliente	Sistema Maroa (alerta) → Agente (coordina)
Falta de alarmas/recordatorios confiables.	Recordatorios automáticos, puntuales y claros.	Generar y enviar notificaciones multicanal con suficiente anticipación.	Cliente	Sistema Maroa
Sensación de "apagar fuegos" constantemente.	Sentirse proactivo: problemas resueltos antes de volverse urgentes.	Planificar mantenimiento anual y visualizarlo en un calendario compartido.	Cliente	Agente Maroa (planifica)
Olvidar la recurrencia o desconocer el estado del equipo.	Visibilidad en un dashboard "Next Service Due".	Mantener historial de servicios y estado de cada activo.	Cliente	Sistema Maroa
Técnicos informales no atienden "trabajos pequeños".	Acceso a red de técnicos dispuestos a tareas menores.	Asignar proveedor adecuado según SLA y tamaño del trabajo.	Cliente	Sistema (matching) + Proveedor

Procrastinar contactar al técnico; el problema permanece en el backlog mental.	One-click / one-call para disparar solicitud sin fricción.	Ofrecer botón "Iniciar servicio" o confirmación por SMS con "Sí".	Cliente	Cliente (clic) → Sistema Maroa
No tener base de datos de técnicos confiables.	Directorio validado y curado por Maroa.	Curar y mantener base de proveedores con ratings y cobertura.	Cliente	Maroa (Ops)

Tetris de agendas

Pain Point (Frustración)	Gain (Estado deseado)	JTBD (trabajo a ejecutar)	Persona que sufre el problema	Responsable del JTBD
Coordinar fecha con técnicos que tienen agenda llena.	Cita confirmada en la primera llamada.	Consultar disponibilidad en tiempo real y reservar slot.	Cliente	Sistema (calendario) + Agente
Amplias ventanas de espera ("llego entre 9 y 5").	Intervalos de servicio 2 h o menos.	Ruteo inteligente y confirmación de ETA live-tracking.	Cliente	Proveedor (GPS) + Sistema
Reprogramaciones de último minuto por parte del técnico.	Re-agendado automático con mínima intervención.	Enviar alternativas y re-confirmar en un clic.	Cliente	Sistema (workflow)
Múltiples activos requieren visitas separadas.	Visita combinada para varios equipos.	Agrupar órdenes por ubicación y skillset del técnico.	Cliente	Agente Maroa / Sistema
Cliente y proveedor usan calendarios distintos.	Sincronización de calendarios (Google, Outlook).	Integrar APIs de calendar y bloquear horario.	Cliente / Proveedor	Sistema Maroa
Incertidumbre sobre llegada del técnico.	Tracking en vivo tipo ride-hailing.	Enviar enlace de seguimiento + contacto directo.	Cliente	Proveedor (app)
Pagos y facturas ligados a la fecha final del servicio.	Cobro automático apenas se marque "Trabajo completado".	Trigger de facturación al cerrar ticket en app del técnico.	Maroa / Cliente	Proveedor (marca completado) → Sistema

Cómo usar esta matriz

1. **Priorización:** ataca primero los JTBD donde **Maroa** es responsable y el Gain aporta más “peace-of-mind”.
 2. **Diseño de features:** cada JTBD se traduce en historias de usuario (Ej.: *“Como Cliente quiero confirmar la cita en 1 clic para no perder tiempo negociando horarios”*).
 3. **KPIs:** para cada Gain define métricas (e.g., % citas confirmadas en llamada inicial, NPS “ansiedad 0”).
 4. **Roadmap:** abre un épico por Pain Point y asocia las funcionalidades necesarias para entregar el Gain.
-

Define Overall Vision, Mission, and Core Values

Vision, Mission and Core Values

Type	Description
Visión	<i>Convertirnos en el guardián de activos domésticos más confiable de América Latina, garantizando que cada hogar funcione sin esfuerzo y de manera sostenible.</i>
Misión	<i>Coordinamos, ejecutamos y cerramos cada tarea de mantenimiento preventivo para que nuestros clientes disfruten absoluta tranquilidad, mientras nosotros nos ocupamos del cuándo, el cómo y el pago.</i>
Valores	<ul style="list-style-type: none">• Defendemos la tranquilidad del cliente.• Construimos confianza con transparencia radical y cumplimiento impecable.• Cerramos siempre el círculo: ningún ticket queda abierto.• Crecemos juntos: clientes, agentes y técnicos.• Simplificamos la vida con tecnología que se siente invisible.

1) Consistencia Implacable

Mantra: mismo estándar, todo el tiempo, en todo lugar.

- Seguimos playbooks: cada ticket pasa por el mismo flujo (diagnóstico → coordinación → ejecución → cierre → cobro).
 - “Cero sorpresas”: actualizaciones al cliente en los hitos acordados.
 - Un solo **owner** por ticket; nadie suelta la cuerda.
 - Lo que no quedó escrito, no existe: CRM siempre al día.
- Señales de éxito:**
- 0 tickets >24 h sin actualización.
 - ≥85% de citas confirmadas en la primera interacción.

2) Optimización Sin Piedad

Mantra: eliminamos fricción y desperdicio sin apego a lo viejo.

- Automatizamos lo repetitivo; lo manual se documenta para morir pronto.
- Medimos y matamos: si no mueve un KPI, se simplifica o se elimina.
- Ruteo y calendar inteligente para visitas combinadas y ventanas cortas.
- Postmortems breves en fallos: una mejora por incidente.

Señales de éxito:

- Tiempo ciclo (aprobación → cobro) <24 h en ≥70% de casos.
- ≥40% de órdenes multiactivo en una sola visita.

3) Claridad Absoluta

Mantra: lenguaje simple, acuerdos explícitos, precios transparentes.

- Confirmamos **Qué / Quién / Cuándo / Costo** en cada interacción.
- Tarifas y alcances por escrito; no hay letras pequeñas.
- Definición de “Hecho” (DoD) en cada servicio.
- Escalamos temprano: un problema sin dueño es un problema creciente.

Señales de éxito:

- 0 disputas por alcance en órdenes cerradas.
- NPS “peace-of-mind” ≥ 60.

4) Dedicación Plena al Trabajo

Mantra: nos medimos por el resultado, no por el esfuerzo.

- Propiedad total del resultado: cerramos o reprogramamos con nueva fecha.
- Puntualidad operativa: llegamos, avisamos, cumplimos.

- Cuidamos la relación: cada contacto debe dejar al cliente más tranquilo.
- Seguridad primero: si no es seguro, no se hace.
Señales de éxito:
- Tasa de cierre \geq 80% de tickets aprobados.
- Repetición de cliente (90 días) \geq 50%.

Reglas rápidas**"Siempre / Nunca"**

Siempre: documenta, confirma, cierra el loop.

Nunca: dejes un ticket sin dueño, una expectativa sin fecha, o un precio sin aclarar.

Gather All Steps

1) Punto de partida: ¿para qué sirve esta tarea?

“Reunir todos los pasos” no es solo hacer una lista. Es **convertir la visión en trabajo concreto**, agruparlo por frentes de ejecución, y luego **pintarlo en una línea de tiempo de tres años** para que el equipo vea qué construir, en qué orden y por qué. El resultado final de esta tarea es un **backlog maestro** (lista maestra de pasos) y un **mapa temporal** que te permite decir “esto va ahora, esto después, y esto ni siquiera lo empezamos hasta validar lo anterior”.

2) La estrella del norte (horizonte a 3 años)

- Ser la referencia en República Dominicana para “tranquilidad como servicio” en el hogar.
- Cobertura nacional con Punta Cana y Santo Domingo como puntos de partida.
- Veinte mil hogares activos con ochenta mil activos registrados (aires acondicionados, calentadores, línea blanca, etcétera).
- Porcentaje de cierre de solicitudes superior a 80 por ciento.
- Puntuación de recomendación del cliente igual o mayor que 60 (en una escala de 0 a 100).
- Cobro sin fricción: tarjeta registrada una sola vez y pagos automáticos posteriores.

Todo lo que listemos más abajo debe ayudar a acercarnos a estas metas.

3) Los doce frentes de trabajo (workstreams) y sus pasos

A continuación, cada frente incluye: **qué es, por qué importa ahora, pasos concretos y cómo sabrás que vas bien**.

Frente 1. Clientes y encaje problema-solución

Qué es: comprender a quién servimos primero y qué resultado de tranquilidad valoran más.

Por qué ahora: sin esto, cualquier automatización o campaña se dispersa.

Pasos concretos

1. Definir los primeros segmentos: hogares en condominios, alquiler vacacional y casas con varios aires acondicionados.
2. Realizar veinte entrevistas de problema y solución (diez en Punta Cana, diez en Santo Domingo).
3. Convertir hallazgos en “situaciones de uso”: por ejemplo, “quiero dejar resuelto el mantenimiento antes de irme de viaje”.
4. Definir cómo luce el “éxito del cliente”: ventanas de atención cortas, comunicación oportuna, cobro inmediato al terminar, etcétera.
5. Diseñar una oferta de registro gratuito de activos para crear la base.

Señales de que vas bien

- Puedes explicar en una frase para quién existe Maroa y qué alivio produce.
 - Al menos diez clientes aceptan un piloto pagado después de la entrevista.
-

Frente 2. Servicio y producto en su versión mínima viable

Qué es: el “cómo operamos” en su forma más simple y repetible.

Por qué ahora: tu promesa de tranquilidad se sostiene en procesos confiables.

Pasos concretos

1. Escribir el flujo estándar de un ticket: diagnóstico → coordinación → ejecución → cierre → cobro.
2. Diseñar la ficha mínima de un activo: marca, modelo, fecha de último servicio, síntomas, fotos.
3. Crear un tablero sencillo (puede ser con herramientas sin código) para que agentes y técnicos avancen los estados del ticket.
4. Definir la “definición de hecho” para cada tipo de servicio: qué evidencia se guarda, qué comunicación recibe el cliente, qué prueba de trabajo se adjunta.
5. Preparar plantillas de mensajes y de cotizaciones con lenguaje claro.

Señales de que vas bien

- Dos técnicos distintos pueden seguir el mismo guion sin confundirse.
 - Los clientes reciben el mismo tipo de actualización en los mismos hitos.
-

Frente 3. Red de proveedores técnicos

Qué es: la base de personas y empresas que hacen el trabajo en campo.

Por qué ahora: sin capacidad de ejecución, los agentes no pueden cerrar.

Pasos concretos

1. Curar una lista inicial por categoría (aires acondicionados, plomería, electricidad, línea blanca).
2. Acordar estándares de tiempos de respuesta, rangos de precio, cobertura geográfica y protocolos de seguridad.
3. Implementar un proceso simple para el técnico: llegada, fotos, lista de verificación, “trabajo completado” y evidencia.
4. Establecer un sistema de evaluaciones y comentarios por servicio.
5. Diseñar un incentivo claro: volumen estable, pagos puntuales, bonificaciones por calidad.

Señales de que vas bien

- Tienes al menos dos opciones confiables por categoría en cada zona.

- El 80 por ciento de los servicios se marca “trabajo completado” el mismo día.
-

Frente 4. Operación de agentes

Qué es: convertir tu cultura de “siempre cerrar” en hábitos diarios de los agentes.

Por qué ahora: el agente es la cara de Maroa y el motor de crecimiento de activos por hogar.

Pasos concretos

1. Escribir guiones para las llamadas de recordatorio treinta días y siete días antes de la ventana de mantenimiento.
2. Estandarizar cómo se aborda la objeción: “ahora no”, “no tengo tiempo”, “muy caro”.
3. Convertir los **Principios Inquebrantables** en chequeos operativos: consistencia, optimización, claridad y dedicación.
4. Definir la meta de agente: porcentaje de cierre, activos nuevos por cliente, cero tickets sin actualización por más de un día.
5. Implementar un ritual semanal de retroalimentación y práctica de guiones.

Señales de que vas bien

- La mayoría de las citas se confirma en la primera interacción.
 - No existen tickets huérfanos ni con información desactualizada.
-

Frente 5. Pagos y facturación

Qué es: transformar el “sí” del cliente en cobro efectivo sin fricción.

Por qué ahora: si cobrar es difícil, tu promesa de tranquilidad se rompe.

Pasos concretos

1. Integrar con una pasarela local que permita guardar la tarjeta como un token seguro.
2. Diseñar el consentimiento del cliente para cobros futuros: texto claro, marca de aceptación y registro en sistema.
3. Habilitar reintentos automáticos cuando un pago falle y permitir una segunda tarjeta como respaldo.
4. Automatizar el recibo de pago y la conciliación diaria.
5. Configurar alertas para casos pendientes de cobro y para reembolsos excepcionales.

Señales de que vas bien

- La mayoría de los servicios se cobran en cuanto el técnico marca “trabajo completado”. (O primera hora en la mañana del día del servicio)
 - Los casos de “pagué y no lo veo” son prácticamente inexistentes.
-

Frente 6. Datos y sistemas

Qué es: la columna vertebral de información que sostiene decisiones y mejoras.

Por qué ahora: lo que no se registra no se puede mejorar ni escalar.

Pasos concretos

1. Elegir un gestor de clientes y tickets sencillo que puedas adaptar.
2. Definir campos obligatorios y validaciones: sin datos críticos no se puede avanzar de etapa.
3. Construir un tablero “cabina de mando” con lo esencial:
 - porcentaje de cierre,
 - tiempo desde aprobación hasta cobro,
 - número de activos por cliente,
 - estado de la promesa de llegada del técnico.
4. Establecer reglas de calidad de datos: lo que no está escrito, no existe.
5. Preparar reportes semanales que guíen decisiones, no que solo describan.

Señales de que vas bien

- Puedes detectar cuellos de botella a simple vista.
- Cualquier persona del equipo entiende el estado de cada cliente y activo.

Frente 7. Marco legal y tributario

Qué es: la estructura que te permite operar con confianza y crecer.

Por qué ahora: previene sorpresas y da tranquilidad a clientes y proveedores.

Pasos concretos

1. Constituir la sociedad en República Dominicana y abrir cuentas bancarias.
2. Dejar listos contratos de cliente, proveedor y protección de datos personales.
3. Evaluar la figura de fideicomiso de administración a medida que crecen los anticipos y la complejidad.
4. Documentar políticas de precios, reembolsos y garantías.
5. Si en el futuro se usa una empresa en el exterior para cobros internacionales, preparar contratos de préstamo entre empresas y retenciones correspondientes.

Señales de que vas bien

- No hay operaciones relevantes sin contrato.

- Puedes explicar a un cliente en dos minutos cómo se protegen sus fondos y datos.
-

Frente 8. Estrategia comercial y de adquisición

Qué es: cómo vas a conseguir y nutrir clientes al menor costo razonable.

Por qué ahora: necesitas un flujo constante de hogares que registren activos.

Pasos concretos

1. Acuerdos con administradores de condominios y residenciales: registro de activos gratuito para todos los vecinos.
2. Programa de referidos con recompensa visible para clientes y para técnicos.
3. Contenidos simples que eduquen: "cuándo dar mantenimiento y por qué", "cómo evitar fallas antes de vacaciones", etcétera.
4. Ofertas de lanzamiento que impulsen el primer servicio con pago en un clic.
5. Seguimiento de cada canal para decidir dónde insistir y dónde parar.

Señales de que vas bien

- Los clientes llegan principalmente por alianzas y referidos, no solo por publicidad pagada.
 - El costo de conseguir un cliente se recupera en tres meses o menos.
-

Frente 9. Finanzas y economía por servicio

Qué es: entender cuánto ganas por orden y por hogar, y cómo manejas el efectivo.

Por qué ahora: el negocio vive o muere por su disciplina financiera.

Pasos concretos

1. Crear un modelo por categoría de servicio: ingreso, costo del técnico, insumos, comisiones, margen.
2. Establecer una política clara de precios y descuentos.
3. Llevar flujo de caja semanal: entradas, salidas y proyecciones de cuatro semanas.
4. Asegurar una línea de crédito operativa liviana para picos de trabajo.
5. Implementar cierre mensual disciplinado con análisis de variaciones.

Señales de que vas bien

- Conoces el margen por categoría y por proveedor.
 - No hay sorpresas de efectivo: los pagos y cobros se anticipan.
-

Frente 10. Marca y comunicaciones

Qué es: el relato y los gestos que hacen tangible la promesa de tranquilidad.

Por qué ahora: lo que dices y cómo lo dices influye en la confianza.

Pasos concretos

1. Mensaje central: “cerramos el círculo; ningún ticket queda suelto”.
2. Guía de tono: lenguaje humano, claro, sin tecnicismos ni letra pequeña.
3. Kit visual simple y consistente en todos los canales.
4. Protocolo de comunicación para retrasos, quejas y reembolsos.
5. Historias de clientes reales (con permiso) que muestren el antes y el después.

Señales de que vas bien

- Los clientes repiten tu promesa con sus propias palabras.
- Las quejas disminuyen después de estandarizar los mensajes.

Frente 11. Riesgo, seguridad y calidad

Qué es: evitar accidentes, cuidar a las personas y mejorar con cada servicio.

Por qué ahora: un incidente mal manejado destruye confianza.

Pasos concretos

1. Listas de verificación por categoría, incluyendo equipo de protección personal.
2. Validación de antecedentes y pólizas de los proveedores.
3. Registro fotográfico mínimo antes y después.
4. Revisión corta después de cada incidente: qué cambió a partir de hoy.
5. Auditorías aleatorias de evidencias y de cumplimiento.

Señales de que vas bien

- Cero incidentes graves; los menores se resuelven con aprendizaje documentado.
- Las listas de verificación se cumplen sin excusas.

Frente 12. Extensiones para el segundo y tercer año

Qué es: líneas de crecimiento que se activan cuando la base está sólida.

Por qué ahora: te permite soñar sin desordenar el presente.

Pasos concretos

1. Programa de recompra y reventa: recibir equipos usados y colocarlos en una red o en mercados en línea.
2. Tienda ligera física o virtual si las cuentas lo justifican.
3. Paquetes multi-activo con beneficio económico por volumen.
4. Predicción de necesidades de mantenimiento usando historial y patrones.

Señales de que vas bien

- Las nuevas líneas no degradan la experiencia del servicio principal.
- El margen total mejora, no solo el volumen.

4) Cronograma de tres años (visión de etapas)

Etapa cero – primeras cuatro semanas: preparación y validación

- Entrevistas con clientes y proveedores.
- Flujo mínimo del servicio y ficha de activo listos.
- Tablero sencillo funcionando.
- Registro de cincuenta activos y diez pilotos pagados.
- Integración de pagos con tarjeta guardada y primer cobro real.

Resultado esperado: confirmas que el servicio se puede vender, coordinar, ejecutar y cobrar con consistencia.

Etapa uno – meses dos a seis: ajuste fino en Punta Cana y Santo Domingo

- Operación de agentes con guiones probados y ritual semanal.
- Red de proveedores con cobertura en cuatro categorías.
- Tablero “cabina de mando” con indicadores esenciales.
- Alianzas con tres condominios.

Resultado esperado: trescientos hogares, mil doscientos activos y tiempos desde aprobación hasta cobro inferiores a veinticuatro horas en la mayoría de los casos.

Etapa dos – meses siete a dieciocho: escala nacional

- Automatizaciones de calendario, ruteo y comunicación con técnicos.
- Programa de calidad y certificaciones para proveedores.

- Decisión informada sobre usar fideicomiso si los anticipos crecen.
Resultado esperado: cinco mil hogares, veinte mil activos y contribución económica positiva sostenida.

Etapa tres – meses diecinueve a treinta y seis: profundidad y nuevas líneas

- Piloto de recompra y reventa, y potencial punto de venta liviano.
- Personalización de precios y recordatorios según comportamiento.
- Cobertura nacional completa y evaluación de expansión regional.
Resultado esperado: veinte mil hogares, ochenta mil activos y recomendación del cliente estable por encima de 60.

5) Primeras cuatro semanas, al detalle

Semana 1

- Realizar diez entrevistas con clientes y cinco con proveedores.
- Escribir el flujo del servicio versión 0.1 y la ficha mínima del activo.
- Montar el tablero de seguimiento sin código y definir estados del ticket.

Semana 2

- Redactar guiones de agente para llamadas y mensajes.
- Captar veinte hogares para registrar activos sin costo.
- Configurar el flujo de consentimiento de cobros futuros con tarjeta guardada y realizar el primer cobro en producción.

Semana 3

- Ejecutar diez pilotos pagados de principio a fin.
- Medir tiempo desde aprobación hasta cobro y causas de fricción.
- Levantar el primer tablero “cabina de mando” con los cuatro indicadores esenciales.

Semana 4

- Retroalimentación corta: elegir las tres fricciones más costosas y eliminarlas.
- Probar dos versiones de propuesta comercial para condominios.
- Cerrar al menos una alianza con comunidad residencial.

6) Cómo mantener el enfoque sin perder ambición

- **Una sola fuente de verdad:** todo ticket, todo activo y todo acuerdo viven en el sistema.
 - **Decisiones por evidencia:** si algo no mueve un indicador de servicio o de recomendación, se simplifica o se descarta.
 - **Ciclos de mejora breves:** cada problema importante deja una mejora implementada, no un documento.
 - **Lenguaje claro siempre:** confirmar qué, quién, cuándo y costo en cada interacción.
 - **Cierre del círculo:** ningún ticket queda abierto; si hay reprogramación, sale con nueva fecha.
-

7) Lista maestra de verificación (para cerrar esta tarea hoy)

1. ¿Están definidos los segmentos iniciales y el resultado de tranquilidad que buscan?
2. ¿Existe un flujo de servicio escrito, con definición de "hecho" y evidencia?
3. ¿Tienes al menos dos proveedores por categoría y por zona, con estándares claros?
4. ¿Los agentes tienen guiones, metas y ritual semanal?
5. ¿El pago posterior al "sí" del cliente ocurre sin fricción?
6. ¿Hay un tablero visible con los cuatro indicadores esenciales?
7. ¿La estructura legal, contratos y políticas mínimas están listas?
8. ¿Ya hay un canal de adquisición con pruebas (condominios, referidos, contenido)?
9. ¿Conoces tu margen por categoría y llevas flujo de caja semanal?
10. ¿Tu mensaje de marca es simple y coherente en todos los puntos de contacto?
11. ¿Existen listas de verificación de seguridad y auditorías aleatorias?
12. ¿Las extensiones de año dos y tres están aparcadas hasta que la base sea sólida?



Entrevistas a Clientes y Técnicos

 Erick Santana

Dashboard Encuesta a Propietarios (Count 54)

Problem Validation

1. Average of ¿Con qué frecuencia necesitas llamar a un técnico?:

- i.   = Nunca
-   = 1 vez al año
-   = Cada 3-6 meses
-   = Mensual
-   = Varias veces al mes
- **2.7**  

2. Average of ¿Cuánto tiempo promedio tardas hoy en encontrar y coordinar un técnico confiable?:

- i.   = < 10 min
-   = 30-60 min
-   = 2-4 h
-   = 1 día
-  = > 1 día
- **3.9**  

3. Average of ¿Qué tan frustrante resulta para ti este proceso de búsqueda y coordinación?:

i. 🔥 🔥 🔥 🔥 🔥 = Nada frustrante

🔥 🔥 🔥 🔥 🔥 = Extremadamente frustrante

- **3.4** 🔥 🔥 🔥 🔥 🔥

4. Average of ¿Qué impacto tiene en tu vida/negocio cuando el técnico falla?:

i. 💵 💵 💵 💵 💵 = Sin impacto

💵 💵 💵 💵 💵 = Pierdo tiempo/dinero

- **4.1** 💵 💵 💵 💵 💵

5. Percent Option of Marca los factores más importantes al elegir un técnico:

- **Precio:** 61%
- **Puntalidad:** 65%
- **Calidad de trabajo:** 89%
- **Confianza / reputación:** 70%
- **Disponibilidad rápida:** 57%
- **Garantía del servicio:** 76%

Jobs-to-Be-Done (JTBD)

• Percent Option of ¿Qué haces actualmente para encontrar o contratar un técnico?

- Pido recomendaciones a amigos/familia: **83%**
- Busco en Google: **6%**
- Llamo a técnicos conocidos: **48%**
- Pregunto en grupos de WhatsApp/Facebook: **44%**

• Percent Option of Si pudieras “contratar” la solución ideal, ¿cuál sería tu principal motivación?:

- Ahorrar tiempo: **6%**
- Ahorrar dinero: **7%**
- Mayor confiabilidad: **33%**
- Tener garantía: **17%**
- Gestionar todo en un solo lugar: **37%**

Willingness-to-Pay

- ¿Cuánto estarías dispuesto a pagar al mes por una plataforma que te conecte con técnicos verificados, con precios claros y garantía de servicio? (RD\$):

- Average: **\$449.59**
- Median: **\$250.00**
- Min: **\$0.00**
- Max: **\$2,000.00**
- Percent Blank or RD\$0.00: **11%**

Encuesta a Propietarios

¿Con qué frecuencia ¿Cuánto tiempo promedio tardas en contratar un técnico? ¿Qué tan frustrante resulta la experiencia de contratar un técnico? ¿Qué impacto tiene la calidad del trabajo en tu negocio?

Marca los factores más importantes	¿Qué haces actualmente para contratar un técnico?	Si pudieras "contratar" un servicio en un solo lugar, cuánto pagarias	Notes
   	<p>Puntualidad</p> <p>Calidad del trabajo</p> <p>Disponibilidad rápida</p> <p>Pido recomendaciones a amigos/familia</p> <p>Llamo a técnicos conocidos</p>	Ahorrar tiempo	\$100.00
   	<p>Confianza / Reputación</p> <p>Calidad del trabajo</p> <p>Puntualidad</p> <p>Precio</p> <p>Garantía del servicio</p> <p>Pido recomendaciones a amigos/familia</p> <p>Llamo a técnicos conocidos</p>	Gestionar todo en un solo lugar	\$300.00
   	<p>Puntualidad</p> <p>Calidad del trabajo</p> <p>Confianza / Reputación</p> <p>Llamo a técnicos conocidos</p> <p>Ahorrar dinero</p>		\$0.00

				Calidad del trabajo Confianza / Reputación Garantía del servicio Precio Puntualidad Disponibilidad rápida	Llamo a técnicos conocidos Tener garantía	\$200.00		
				Precio Puntualidad Disponibilidad rápida Garantía del servicio	Pido recomendaciones a amigos/familia Llamo a técnicos conocidos	Gestionar todo en un solo lugar	\$500.00	
				Calidad del trabajo Confianza / Reputación Puntualidad	Precio Puntualidad Disponibilidad rápida Garantía del servicio	Gestionar todo en un solo lugar	\$1,000.00	
				Precio Confianza / Reputación Calidad del trabajo Puntualidad Disponibilidad rápida Garantía del servicio	Precio Confianza / Reputación Calidad del trabajo Puntualidad Disponibilidad rápida Garantía del servicio	Mayores recomendaciones a amigos/familia Llamo a técnicos conocidos Punto de venta		

				<p>Puntualidad</p> <p>Calidad del trabajo</p> <p>Garantía del servicio</p>	<p>Pido recomendaciones a amigos/familia</p> <p>Pregunto en grupos de WhatsApp/Facebook</p>	Gestionar todo en un solo lugar	
				<p>Precio</p> <p>Disponibilidad rápida</p> <p>Garantía del servicio</p>	<p>Pido recomendaciones a amigos/familia</p> <p>Pregunto en grupos de WhatsApp/Facebook</p>	Tener garantía	
				<p>Puntualidad</p> <p>Calidad del trabajo</p>	<p>Pregunto en grupos de WhatsApp/Facebook</p>	Mayor confiabilidad	\$1,000.00 
				<p>Calidad del trabajo</p> <p>Confianza / Reputación</p> <p>Garantía del servicio</p>	<p>Pido recomendaciones a amigos/familia</p> <p>Llamo a técnicos conocidos</p>	Gestionar todo en un solo lugar	\$995.00 
				<p>Precio</p> <p>Calidad del trabajo</p> <p>Disponibilidad rápida</p> <p>Garantía del servicio</p>	<p>Pido recomendaciones a amigos/familia</p> <p>Pregunto en grupos de WhatsApp/Facebook</p>	Tener garantía	\$600.00 

							\$2,000.00	
							\$600.00	
							\$0.00	

					\$300.00	
					\$250.00	
					\$1,000.00	

			\$ \$ \$ \$ \$	<ul style="list-style-type: none"> Puntualidad Calidad del trabajo Disponibilidad rápida <ul style="list-style-type: none"> Llamo a técnicos conocidos Gestionar todo en un solo lugar 	\$200.00	
			\$ \$ \$ \$ \$	<ul style="list-style-type: none"> Confianza / Reputación Calidad del trabajo Garantía del servicio Precio Disponibilidad rápida <ul style="list-style-type: none"> Pido recomendaciones a amigos/familia Tener garantía 	\$200.00	
			\$ \$ \$ \$ \$	<ul style="list-style-type: none"> Calidad del trabajo Confianza / Reputación Disponibilidad rápida Precio Puntualidad <ul style="list-style-type: none"> Pido recomendaciones a amigos/familia Mayor confiabilidad 	\$1,500.00	
			\$ \$ \$ \$ \$	<ul style="list-style-type: none"> Precio Calidad del trabajo Puntualidad Garantía del servicio <ul style="list-style-type: none"> Pido recomendaciones a amigos/familia Llamo a técnicos conocidos Ahorrar dinero 	\$500.00	
			\$ \$ \$ \$ \$	<ul style="list-style-type: none"> Precio Calidad del trabajo Confianza / Reputación <ul style="list-style-type: none"> Pido recomendaciones a amigos/familia Llamo a técnicos conocidos Mayor confiabilidad 	\$500.00	

				<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Calidad del trabajo</p> <p>Confianza / Reputación</p> <p>Garantía del servicio</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Pregunto en grupos de WhatsApp/Facebook</p> <p>Gestionar todo en un solo lugar</p> </div> </div>	\$125.00	
				<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Calidad del trabajo</p> <p>Puntualidad</p> <p>Precio</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Pido recomendaciones a amigos/familia</p> <p>Pregunto en grupos de WhatsApp/Facebook</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Gestionar todo en un solo lugar</p> </div> </div>	\$250.00	
				<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Confianza / Reputación</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Pregunto en grupos de WhatsApp/Facebook</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Gestionar todo en un solo lugar</p> </div> </div>	\$50.00	
				<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Confianza / Reputación</p> <p>Calidad del trabajo</p> <p>Precio</p> <p>Garantía del servicio</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Pido recomendaciones a amigos/familia</p> <p>Pregunto en grupos de WhatsApp/Facebook</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Mayor confiabilidad</p> </div> </div>	\$250.00	
				<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Precio</p> <p>Puntualidad</p> <p>Calidad del trabajo</p> <p>Confianza / Reputación</p> <p>Disponibilidad rápida</p> <p>Garantía del servicio</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Pido recomendaciones a amigos/familia</p> <p>Llamo a técnicos conocidos</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Mayor confiabilidad</p> </div> </div>	\$1,000.00	



\$ \$ \$ \$ \$

Confianza / Reputación

Calidad del trabajo

Disponibilidad rápida

Garantía del servicio

Precio

Pido recomendaciones a amigos/familia

Pregunto en grupos de WhatsApp/Facebook

Gestionar todo en un solo lugar

\$100.00



\$ \$ \$ \$ \$

Calidad del trabajo

Disponibilidad rápida

Garantía del servicio

Pido recomendaciones a amigos/familia

Llamo a técnicos conocidos

Tener garantía

\$0.00



\$ \$ \$ \$ \$

Confianza / Reputación

Garantía del servicio

Calidad del trabajo

Disponibilidad rápida

Pido recomendaciones a amigos/familia

Mayor confiabilidad

\$200.00



\$ \$ \$ \$ \$

Precio

Calidad del trabajo

Confianza / Reputación

Disponibilidad rápida

Garantía del servicio

Puntualidad

Pido recomendaciones a amigos/familia

Busco en Google

Llamo a técnicos conocidos

Gestionar todo en un solo lugar

\$1,000.09

				<div>Calidad del trabajo</div> <div>Confianza / Reputación</div> <div>Garantía del servicio</div>	<div>Pido recomendaciones a amigos/familia</div>	Mayor confiabilidad	\$600.00	
				<div>Puntualidad</div> <div>Calidad del trabajo</div> <div>Confianza / Reputación</div> <div>Garantía del servicio</div> <div>Disponibilidad rápida</div> <div>Precio</div>	<div>Pido recomendaciones a amigos/familia</div> <div>Pregunto en grupos de WhatsApp/Facebook</div>	Mayor confiabilidad	\$150.00	
				<div>Garantía del servicio</div>	<div>Pido recomendaciones a amigos/familia</div>	Mayor confiabilidad	\$0.00	
				<div>Calidad del trabajo</div> <div>Precio</div> <div>Puntualidad</div> <div>Confianza / Reputación</div> <div>Disponibilidad rápida</div> <div>Garantía del servicio</div>	<div>Pido recomendaciones a amigos/familia</div> <div>Llamo a técnicos conocidos</div> <div>Pregunto en grupos de WhatsApp/Facebook</div>	Mayor confiabilidad	\$40.00	
				<div>Puntualidad</div> <div>Calidad del trabajo</div> <div>Confianza / Reputación</div> <div>Garantía del servicio</div> <div>Disponibilidad rápida</div>	<div>Pregunto en grupos de WhatsApp/Facebook</div> <div>Llamo a técnicos conocidos</div>	Ahorrar tiempo	\$0.00	



\$ \$ \$ \$ \$

Precio

- Calidad del trabajo
- Confianza / Reputación
- Disponibilidad rápida
- Garantía del servicio

Pido recomendaciones a amigos/familia

Mayor confiabilidad

\$0.00



\$ \$ \$ \$ \$

Precio

- Calidad del trabajo
- Disponibilidad rápida
- Garantía del servicio

Pido recomendaciones a amigos/familia

Ahorrar dinero

\$0.00



\$ \$ \$ \$ \$

Precio

- Puntualidad
- Calidad del trabajo
- Disponibilidad rápida
- Garantía del servicio

Llamo a técnicos conocidos

Ahorrar tiempo

\$0.00



\$ \$ \$ \$ \$

Precio

- Calidad del trabajo
- Puntualidad
- Confianza / Reputación
- Garantía del servicio

Pido recomendaciones a amigos/familia

Tener garantía

\$0.00



Precio

- Calidad del trabajo
- Confianza / Reputación
- Garantía del servicio

Puntualidad

Pido recomendaciones a amigos/familia

Llamo a técnicos conocidos

Tener garantía

\$500.00



Precio

Puntualidad

- Calidad del trabajo
- Disponibilidad rápida

Confianza / Reputación

Garantía del servicio

Pido recomendaciones a amigos/familia

Llamo a técnicos conocidos

Gestionar todo en un solo lugar

\$650.00



- Calidad del trabajo
- Confianza / Reputación

Puntualidad

Pido recomendaciones a amigos/familia

Llamo a técnicos conocidos

Mayor confiabilidad

\$100.00



Garantía del servicio

Confianza / Reputación

Calidad del trabajo

Pido recomendaciones a amigos/familia

Pregunto en grupos de WhatsApp/Facebook

Gestionar todo en un solo lugar

\$200.00



Puntualidad

Calidad del trabajo

Confianza / Reputación

Precio

Pido recomendaciones a amigos/familia

Mayor confiabilidad

\$1,000.00

				<ul style="list-style-type: none"> Garantía del servicio Calidad del trabajo Confianza / Reputación 	<ul style="list-style-type: none"> Pido recomendaciones a amigos/familia 	Gestionar todo en un solo lugar	\$2,000.00
				<ul style="list-style-type: none"> Calidad del trabajo Confianza / Reputación Disponibilidad rápida Garantía del servicio Puntualidad Precio 	<ul style="list-style-type: none"> Pido recomendaciones a amigos/familia 	Mayor confiabilidad	\$0.00
				<ul style="list-style-type: none"> Puntualidad Calidad del trabajo Confianza / Reputación Disponibilidad rápida 	<ul style="list-style-type: none"> Pido recomendaciones a amigos/familia 	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar todo en un solo lugar Llamo a técnicos conocidos 	\$620.00
				<ul style="list-style-type: none"> Precio Puntualidad Confianza / Reputación Calidad del trabajo Disponibilidad rápida Garantía del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Pido recomendaciones a amigos/familia 	<ul style="list-style-type: none"> Mayor confiabilidad Llamo a técnicos conocidos 	\$500.00



Precio

Puntualidad

Calidad del trabajo

Confianza / Reputación

Disponibilidad rápida

Garantía del servicio

Pido recomendaciones a amigos/familia

Llamo a técnicos conocidos

Pregunto en grupos de WhatsApp/Facebook

Mayor confiabilidad

\$500.00

2.66 Average

3.87 Average

3.43 Average

4.09 Average

0% Percent Option

0% Percent Option

0% Percent Option

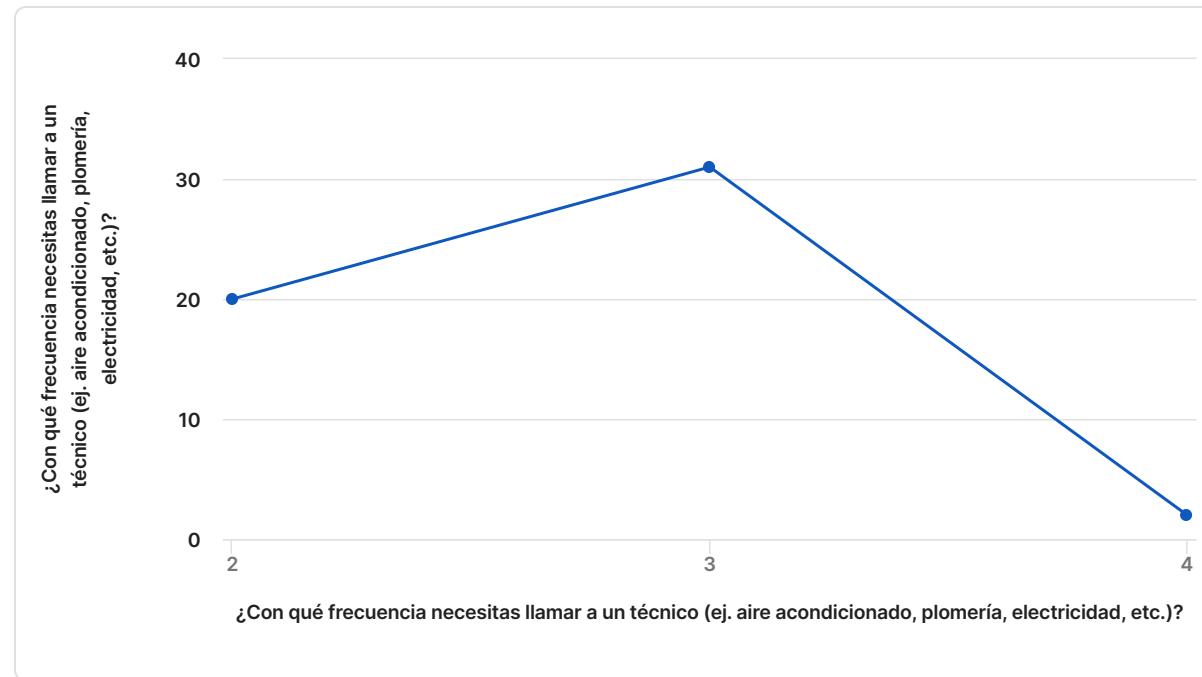
Average \$449.59

Encuesta a Técnicos

¿Con qué frecuencia ¿Cuánto tiempo promedio tardas en responder ¿Qué tan difícil resulta tu trabajo ¿Cuánto afecta tu trabajo tu vida personal Selecciona los mayores inconvenientes ¿Cómo consigues actualmente trabajo Si pudieras "contratar" a un técnico ¿Cuánto estarías dispuesto a pagar Notes



View of Encuesta a Propietarios



IMM Startup Tasks

Phase 2

Suposiciones

Tabla de Suposiciones

#	Categoría	Suposición	Importancia si es equivocada
1	Modelo de negocio	Los clientes estarán dispuestos a pagar una suscripción mensual o anual para que Maroa coordine y ejecute al menos 2 mantenimientos preventivos de sus aires acondicionados por año.	Alto
2	Modelo de negocio	Una vez los clientes se suscriban por el aire acondicionado, estarán abiertos a suscribir otros activos.	Neutro
3	Pagos	Los clientes aceptarían registrar su tarjeta de crédito para pagos automáticos.	Alto
4	Comportamiento actual	Las personas suelen darle mantenimiento preventivo a sus aires acondicionados.	Alto
5	Dolor/frustración	Las personas encuentran frustrante buscar y coordinar técnicos.	Alto
6	Dolor/frustración	Las personas encuentran frustrante no conocer precios reales ni justos del mercado.	Alto
7	Motivación	Las personas están dispuestas a dar mantenimiento preventivo para reducir daños o porque se preocupan por la eficiencia energética y de enfriamiento.	Alto
8	Motivación	Las personas valoran más la calidad y la garantía que el precio, la puntualidad o la disponibilidad.	Neutro
9	Comportamiento actual	La mayoría pide recomendaciones a amigos/familia en vez de buscar en Google, llamar a técnicos conocidos o preguntar en grupos de WhatsApp.	Alto
10	Motivación	Las personas estarían más interesadas en manejar mantenimientos en una sola plataforma que en ahorrar tiempo y dinero.	Neutro
11	Motivación	Las personas estarían más interesadas en tener garantía y confiabilidad que en ahorrar tiempo y dinero.	Neutro
12	Carga mental	Las personas están tan ocupadas en el día a día que no quieren preocuparse por mantenimientos preventivos.	Alto
13	Comportamiento actual	La gente suele recordar dar mantenimiento a sus aires acondicionados cuando empieza el calor y se preocupa por la eficiencia.	Neutro
14	Carga mental	Las personas no están satisfechas con la acumulación de tareas "no urgentes pero importantes" como mantenimientos.	Alto

15	Finanzas	Las personas no presupuestan adecuadamente los gastos sorpresa o no están satisfechas con ellos.	Neutro
16	Dolor/frustración	Los clientes no están satisfechos con el tiempo que pierden coordinando mantenimientos.	Alto
17	Dolor/frustración	Los clientes no están satisfechos con lo fragmentado que está el mercado de técnicos ni con lo difícil que es encontrar profesionales confiables.	Alto
18	Pagos	Los clientes no están satisfechos con métodos de pago engorrosos (efectivo o transferencias).	Neutro
19	Dolor/frustración	Los clientes no están satisfechos con sorpresas de gastos adicionales en trabajos supuestamente sencillos.	Alto
20	Dolor/frustración	Los clientes no están satisfechos con la sensación de ser engañados con lenguaje técnico para cobrar más.	Alto

Entrevistas Profundas a Clientes v2

Framework de Entrevista

#	Sección	Pregunta	Tipo de respuesta	Suposición validada (#)
Datos de perfil				
P1	Perfil	¿Cuál es tu edad?	Numérica	—
P2	Perfil	¿En qué ciudad/sector vives?	Texto	—
P3	Perfil	¿Tu vivienda es apartamento, casa o negocio/oficina?	Opción única	—
P4	Perfil	¿Cuántos aires acondicionados tienes?	Numérica	—
P5	Perfil	¿Qué otros equipos grandes tienes en casa/oficina? (nevera, lavadora, secadora, estufa, calentador, etc.)	Opción múltiple	—
P6	Perfil	¿Quién suele tomar la decisión de llamar al técnico en tu hogar/negocio?	Opción única	—
P7	Perfil	¿Usas tarjeta de crédito regularmente para pagar servicios o compras?	Sí/No	3, 18
P8	Perfil	¿Qué tan cómodo te sientes usando apps o plataformas digitales?	Escala 1-5 (Bajo → Alto)	10, 11
Mantenimiento actual				
P9	Mantenimiento	¿Le das mantenimiento preventivo a tus aires acondicionados al menos una o dos veces al año?	Sí/No	4, 7
P10	Mantenimiento	¿Tienes otros equipos a los que también sueltes dar mantenimiento preventivo?	Opción múltiple	2
P11	Mantenimiento	¿Tienes a recordar el mantenimiento de los aires cuando empieza el calor fuerte?	Sí/No	13

Framework de Entrevista

#	Sección	Pregunta	Tipo de respuesta	Suposición validada (#)
Datos de perfil				
P1	Perfil	¿Cuál es tu edad?	Numérica	—
P2	Perfil	¿En qué ciudad/sector vives?	Texto	—
P3	Perfil	¿Tu vivienda es apartamento, casa o negocio/oficina?	Opción única	—
P4	Perfil	¿Cuántos aires acondicionados tienes?	Numérica	—
P5	Perfil	¿Qué otros equipos grandes tienes en casa/oficina? (nevera, lavadora, secadora, estufa, calentador, etc.)	Opción múltiple	—
P6	Perfil	¿Quién suele tomar la decisión de llamar al técnico en tu hogar/negocio?	Opción única	—
P7	Perfil	¿Usas tarjeta de crédito regularmente para pagar servicios o compras?	Sí/No	3, 18
P8	Perfil	¿Qué tan cómodo te sientes usando apps o plataformas digitales?	Escala 1-5 (Bajo → Alto)	10, 11
Mantenimiento actual				
P9	Mantenimiento	¿Le das mantenimiento preventivo a tus aires acondicionados al menos una o dos veces al año?	Sí/No	4, 7
P10	Mantenimiento	¿Tienes otros equipos a los que también sueltes dar mantenimiento preventivo?	Opción múltiple	2
P11	Mantenimiento	¿Tienes a recordar el mantenimiento de los aires cuando empieza el calor fuerte?	Sí/No	13

P12	Mantenimiento	¿Has dejado de dar mantenimiento porque nunca has tenido problemas serios con el aire?	Sí/No	(pregunta extra)
Dolores y frustraciones				
P13	Dolores	¿Alguna vez te ha frustrado buscar y coordinar un técnico confiable?	Sí/No	5
P14	Dolores	¿Te molesta el tiempo que pierdes coordinando llamadas y citas con técnicos?	Sí/No	16
P15	Dolores	¿Sientes que el mercado está fragmentado y es difícil encontrar técnicos confiables?	Sí/No	17
P16	Dolores	¿Alguna vez sentiste que un técnico intentó cobrarte de más con lenguaje técnico o con cargos sorpresa?	Sí/No	6, 19, 20
P17	Dolores	¿Te ha pasado que un gasto sorpresa en un electrodoméstico desajuste tu presupuesto?	Sí/No	15, 19
P18	Dolores	¿Confías más en técnicos informales recomendados que en empresas establecidas?	Sí/No	(pregunta extra)
Motivaciones y prioridades				
P19	Motivaciones	¿Qué te motivaría más a mantener tus aires acondicionados al día?	Opción única: evitar daños / ahorrar energía / tener garantía / evitar gastos mayores	7, 13
P20	Motivaciones	¿Qué es más importante para ti al contratar un técnico?	Opción única: calidad/garantía, puntualidad, precio, disponibilidad, confianza	8
P21	Motivaciones	¿Prefieres tener un solo lugar donde ver y manejar todos tus mantenimientos, aunque no ahorres tiempo ni dinero?	Sí/No	10

P22	Motivaciones	Si pudieras elegir, ¿qué priorizarías más?	Opción única: garantía, ahorrar tiempo, ahorrar dinero	11
P23	Motivaciones	¿Alguna vez pensaste que el mantenimiento preventivo es innecesario o un gasto extra?	Sí/No	(pregunta extra)
Carga mental y hábitos				
P24	Carga mental	¿Sientes que el día a día te deja poco tiempo o energía para pensar en mantenimientos preventivos?	Sí/No	12
P25	Carga mental	¿Te incomoda la acumulación de tareas "no urgentes pero importantes" como los mantenimientos?	Sí/No	14
Comportamiento de búsqueda y pagos				
P26	Búsqueda	Cuando necesitas un técnico, ¿qué es lo primero que haces?	Opción única: preguntar a familia/amigos, buscar en Google, grupos WhatsApp, llamar conocido	9
P27	Pagos	¿Has tenido que pagar técnicos en efectivo o transferencia en vez de tarjeta?	Sí/No	18
P28	Pagos	¿Te resultaría más cómodo pagar estos servicios automáticamente con tu tarjeta de crédito?	Sí/No	3, 18
P29	Búsqueda	Si existiera una app para esto, ¿la usarías realmente o preferirías seguir como hasta ahora?	Opción única	(pregunta extra)
Cierre				
P30	Referencias	¿Tienes un técnico fijo de confianza al que siempre llamas?	Sí/No	(pregunta extra)
P31	Referencias	¿Conoces a alguien más que pudiera ayudarnos respondiendo esta misma encuesta?	Texto / Sí/No	—

Encuesta Profunda v2 Validación de Hipótesis

Nombre entrevistado		¿Cuál es tu edad?	¿En qué ciudad/sección vives?	¿Tu vivienda es apartamento?	¿Cuántos aires acondicionados tienes?	¿Qué otros equipos tienes?	¿Quién suele tomar la decisión?	¿Usas tarjeta de crédito?	¿Qué tan cómodo te sientes?	¿Le das mantenimiento?	¿Tienes otros equipos?	¿Preferirías que alguien los arreglara?	¿Tiendes a recordar errores?	¿Has dejado de darles mantenimiento?	¿Alguna vez te ha frustrado?	¿Te molesta el tiempo de reparación?	¿Sientes que el mercancía es más cara?	¿Algún vez sentiste que te motivaría más?	¿Confías más en técnicos?	¿Has dejado de usarlos?	¿Te ha pasado que un técnico te pide más?	¿Qué es más importante para ti?	¿Prefieres tener un servicio?	¿Sientes que el día a día es incomodo?	¿Te resultaría más cómodo tener un técnico fijo?	¿Tienes un técnico fijo?	¿Conoces a alguien que lo usa?	Notas adicionales				
Erick Santana	35	Punta Cana	Casa		4	Nevera Lavadora Secadora Estufa Calentador	Pareja	Sí	👍👍👍	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ahorro energía	Calidad/garantía	Sí	Sí	WhatsApp/Facebook	Sí	Sí la usaría	No	Gabriella Bairan	✉			
Asirio Santana	60	Santo Domingo/Evaristo Morales	Apartamento		2	Nevera Lavadora Secadora Estufa Calentador	Yo	No	👍👍👍	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Garantía	Sí	Sí	Sí	Evitar gastos mayores	Calidad/garantía	Sí	Llamar conocido	Sí	Sí la usaría	Sí	No	✉
Pablo del Rosario	38	Ciudad la palma	Casa		4	Nevera Lavadora Secadora Estufa Calentador	Yo	Sí	👍👍👍	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Garantía	No	Sí	Sí	Evitar daños	Calidad/garantía	Sí	Garantía	No	Sí la usaría	No	✉		
Oscar Melo	39	Santo Domingo, Evaristo Morales	Apartamento		2	Calentador Nevera Estufa Lavadora Secadora	Yo	Sí	👍👍👍	No	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Garantía	No	Sí	Sí	Evitar daños	Calidad/garantía	Sí	Garantía	No	Sí la usaría	Sí	Si - los pasará por DM	✉	
Alex Abreu	30	Caracol	Apartamento		2	Lavadora Nevera Secadora Estufa Calentador	Yo	Sí	👍👍👍	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ahorro energía	Confianza	Sí	Sí	Tiempo	Sí	Sí la usaría	No	✉					
Damian Taveras	31	Santo Domingo, Logroño	Apartamento		6	Nevera Lavadora Secadora Estufa Calentador	Yo	Sí	👍👍👍	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Ahorro energía	Disponibilidad	Sí	Sí	Tiempo	No	Sí la usaría	No	Mi hermano y mi socio.	✉			

i/No

/No

Plan de Validación del Piloto Maroa

Horizonte: 4 semanas ; Enfoque: validar, no escalar

Marco de validación (hipótesis clave)

H1. Demanda pagada

- Los hogares en Punta Cana están dispuestos a pagar por un servicio de concierge de mantenimiento de A/C que reduzca la fricción, la incertidumbre y el estrés.

H2. Operación viable

- El modelo concierge (coordinamos, agendamos, verificamos, damos la cara) puede operar con SLAs aceptables y con herramientas mínimas.

H3. Calidad consistente

- Es posible entregar mantenimiento A/C preventivo y correctivo ligero, con estándares repetibles y evidencia (checklists, fotos, reportes).

H4. Unit economics saludables

- El margen por servicio y por suscripción es positivo o ajustable sin romper la propuesta de valor.

H5. Señales tempranas de retención

- Los clientes perciben suficiente valor como para considerar la continuidad o la renovación.

1) Definición del piloto (baseline de validación)

Hipótesis asociada: H1, H2

Experimento

Delimitar estrictamente qué es y qué no es Maroa durante el piloto y observar la adopción sin confusión operativa.

Entregables (Semana 0)

- Documento “Definición del Piloto” (1-2 páginas):
 - Qué es Maroa / qué no es
 - Alcance: A/C residencial, preventivo + correctivo ligero
 - Exclusiones explícitas
 - Zona exacta de Punta Cana y horarios de cobertura

- Cupo máximo del piloto (hogares / suscripciones)

- Matriz de criterios de éxito del piloto

OKRs

- O1: Ejecutar un piloto controlado y medible
 - KR1: 100 % de servicios del piloto se ejecuta dentro del alcance definido
 - KR2: 0 servicios fuera de zona u horario acordado
 - KR3: Criterios de éxito claros antes del primer servicio

2) Oferta y pricing (objeto de compra)

Hipótesis asociada: H1, H4

Experimento

Probar la disposición a pagar por una oferta simple y clara, con beneficios de early adopter.

Entregables (Semana 0)

- Ficha de paquetes del piloto:
 - Suscripción y qué incluye exactamente
 - Número de mantenimientos
 - Beneficios claros vs mercado informal
- Beneficios exclusivos del piloto (fundadores / early adopters)
- Políticas del piloto:
 - Cancelación, reprogramación, no-show
 - Garantía del trabajo y retrabajos
- Definición de método de pago y ciclo (mensual / anual)

OKRs

- O2: Validar disposición a pagar sin fricción
 - KR1: $\geq X$ % de los leads se convierten a pago
 - KR2: $< Y$ % de los clientes reportan fricción o reclamos por precio
 - KR3: $\geq Z$ % de los prospectos entiende la oferta sin explicación adicional

3) Operación de Concierge (experiencia “cero drama”)

Hipótesis asociada: H2

Experimento

Operar el flujo end-to-end completo con un único punto de contacto (Maroa) y medir tiempos y fricciones.

Entregables (Semana 0-1)

- Flujo operativo end-to-end documentado (1 página):
 - solicitud → diagnóstico → agenda → confirmación → servicio → cierre → feedback
- Guiones operativos:
 - Bienvenida
 - Diagnóstico
 - Confirmación
 - Post-servicio
- SLAs internos definidos:
 - Tiempo de respuesta concierge
 - Tiempo máximo para agendar
 - Ventana de llegada
- Plantillas operativas:
 - Cotización
 - Confirmación de cita
 - Checklist pre-visita (todo lo que tiene que hacer el técnico para asegurarse que la cita sea exitosa) + pasos que el técnico va a dar
 - Cierre y feedback
- Regla operativa: el cliente no gestiona pagos ni técnicos

OKRs

- O3: Entregar una experiencia fluida y confiable
 - KR1: $\geq 90\%$ de respuestas dentro del SLA
 - KR2: $\geq 85\%$ de citas cumplidas sin reprogramación
 - KR3: $\leq N$ fricciones operativas recurrentes por semana

4) Red de técnicos (capacidad mínima viable)

Hipótesis asociada: H2, H3

Experimento

Operar con una red pequeña (2–4 técnicos) sin depender críticamente de una sola persona.

Entregables (Semana 0–1)

- Lista de técnicos activos y de backup
- Checklist de selección:
 - Experiencia
 - Referencias
 - Prueba técnica
- Esquema de pago por servicio
- Reglas claras de materiales (compra, reembolso, markup)
- Manual técnico del piloto (1–2 páginas):
 - Estándares Maroa
 - Checklists
 - Documentación requerida (fotos, diagnóstico, recomendaciones)

OKRs

- O4: Asegurar capacidad operativa mínima
 - KR1: 100 % de servicios cubiertos sin cancelaciones por técnico
 - KR2: $\leq X$ % variabilidad en tiempos entre técnicos
 - KR3: 100 % de servicios documentados según estándar

5) Calidad y estandarización

Hipótesis asociada: H3

Experimento

Estandarizar el servicio y medir la consistencia, no la perfección.

Entregables (Semana 1)

- Checklist de mantenimiento A/C:
 - antes / durante / después
- Checklist de cierre:
 - limpieza, fotos, pruebas, recomendaciones, OK del cliente
- Formato de “Reporte Maroa” posvisita
- Protocolo de auditoría ligera (10–20 % de servicios)

OKRs

- O5: Garantizar calidad consistente y visible
 - KR1: \geq 90 % de servicios “bien a la primera”
 - KR2: \geq 95 % de reportes completos
 - KR3: \leq X % retrabajos por causa evitable

6) Herramientas mínimas para validar

Hipótesis asociada: H2, H4

Experimento

Operar con herramientas simples que permitan medir sin sobreoptimizar.

Entregables (Semana 0)

- Stack definido: WhatsApp Business + formulario + Sheet/CRM ligero
- Tablero operativo con:
 - clientes, citas, técnicos, costos, estatus, incidencias
- Plantillas legales mínimas:
 - terms del piloto, autorización de trabajo, waiver
- Canal interno de operaciones

OKRs

- O6: Tener visibilidad operativa y financiera
 - KR1: 100 % de servicios registrados en el tablero
 - KR2: Costos por servicio visibles semanalmente
 - KR3: Incidencias registradas en tiempo real

7) Adquisición de clientes (llenar el piloto)

Hipótesis asociada: H1, H5

Experimento

Validar que un sistema simple de outreach manual (WhatsApp-first) + referidos puede generar leads suficientes y convertirlos en clientes del piloto sin marketing pesado.

Entregables (Semana 0-1)

- Kit mínimo de adquisición (para copy/paste):
 - Mensajes listos para amigos/conocidos
 - Mensajes listos para grupos de WhatsApp (residenciales / vecinos / comunidad)
 - Mensaje para administradores / property managers / aliados
 - FAQ corta + CTA (“responde ‘Maroa’ para agendar”)
- Formulario de captación mínima (o intake por WhatsApp)
- Tracker simple de adquisición (pipeline):
 - Outreach → Interesado → Intake → Agendado → Completado → No fit
 - (Regla: todo lead con próximo paso y fecha)
- Cadencia mínima de ejecución:
 - Rutina diaria de outreach + follow-ups
 - Revisión semanal de resultados por canal
- Esquema simple de referidos + mensaje post-servicio (activación)
- Definición del gancho (1 párrafo): alcance + promesa ‘cero drama’ + zona + cupo.
- Momento de pedir referido definido (al agendar y post-servicio) + script corto.
- (Opcional) si hay data suficiente: estimación simple de payback/CAC.

OKRs

- O7: Llenar el piloto con clientes relevantes
 - KR1: Cupo del piloto lleno en $\leq X$ semanas
 - KR2: $\geq Y\%$ leads de clientes calificados
 - KR3: $\geq Z\%$ de los prospectos vienen por referencia directa

8) Finanzas unitarias (núcleo de decisión)

Hipótesis asociada: H4

Experimento

Medir el margen real por servicio y por cliente desde la semana 1.

Entregables (Semana 1)

- Estructura de costos por servicio:
 - mano de obra, transporte, materiales, retrabajos
- Pricing de correctivos:
 - diagnóstico + rangos por tipo de reparación
- Reporte semanal de margen
- Definición de caja mínima para contingencias

OKRs

- O8: Validar viabilidad económica del modelo
 - KR1: Margen bruto positivo por servicio
 - KR2: Variación de costos dentro de rango esperado
 - KR3: 0 quiebres operativos por falta de caja

9) Seguridad y riesgos

Hipótesis asociada: H2

Experimento

Reducir eventos críticos que comprometan la confianza.

Entregables (Semana 0)

- Protocolo de acceso a residenciales
- Protocolo de incidentes y reclamos
- Política de fotos y privacidad
- Definición de waiver o seguro simple (si aplica)

OKRs

- O9: Operar sin eventos críticos
 - KR1: 0 incidentes graves sin protocolo
 - KR2: 100 % técnicos identificados y registrados
 - KR3: 100 % cumplimiento de política de privacidad

10) Medición y feedback

Hipótesis asociada: H5

Experimento

Recoger feedback accionable inmediatamente después del servicio.

Entregables (Semana 1)

- Encuesta posservicio (\leq 1 minuto):
 - CSAT(customer satisfaction score) + pregunta abierta
- Guía de llamadas “momento wow” (script de llamadas)
- Registro de fricciones:
 - qué pasó, causa, solución, prevención
- Ritual de reunión semanal del piloto

OKRs

- O10: Aprender rápido y ajustar con datos
 - KR1: \geq 80 % tasa de respuesta a encuestas
 - KR2: CSAT promedio \geq X
 - KR3: Todas las fricciones tienen acción definida

11) Roadmap del piloto (4 semanas)

Semana 1

- 5–10 servicios
- Ajuste de scripts y checklists

Semana 2

- Reducción de fricción operativa
- Ajuste de SLAs

Semana 3

- Aumento de volumen
- Validación de correctivos

Semana 4

- Evaluación de retención
- Decisión go / iterate / kill

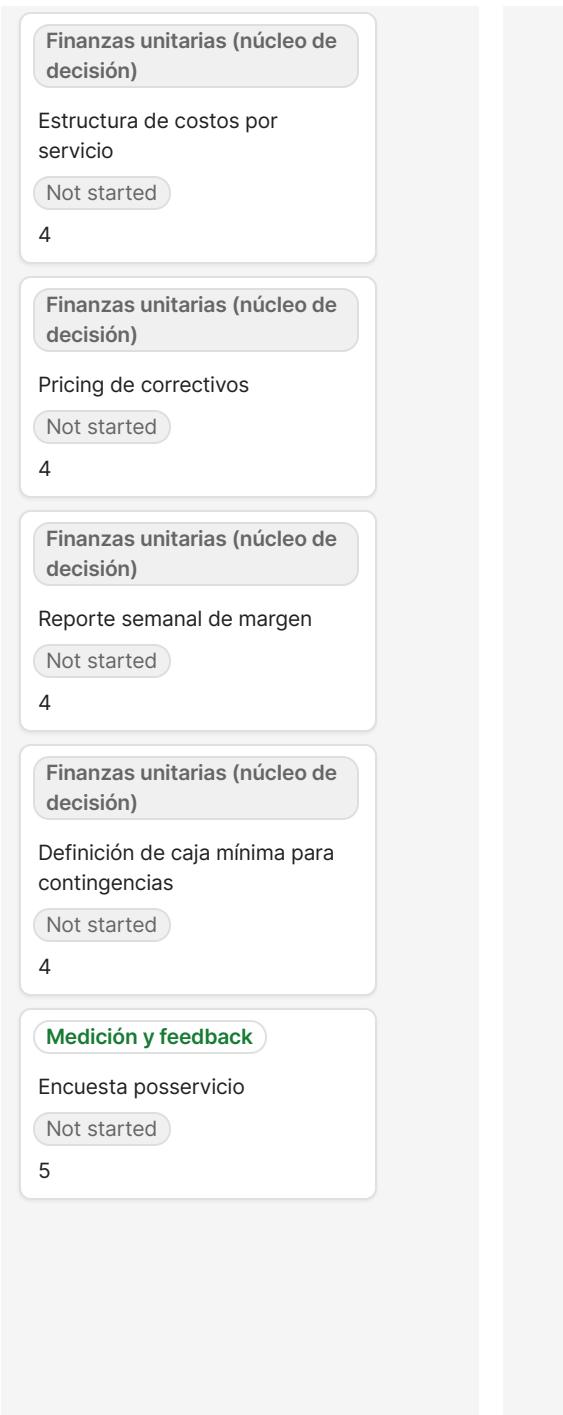
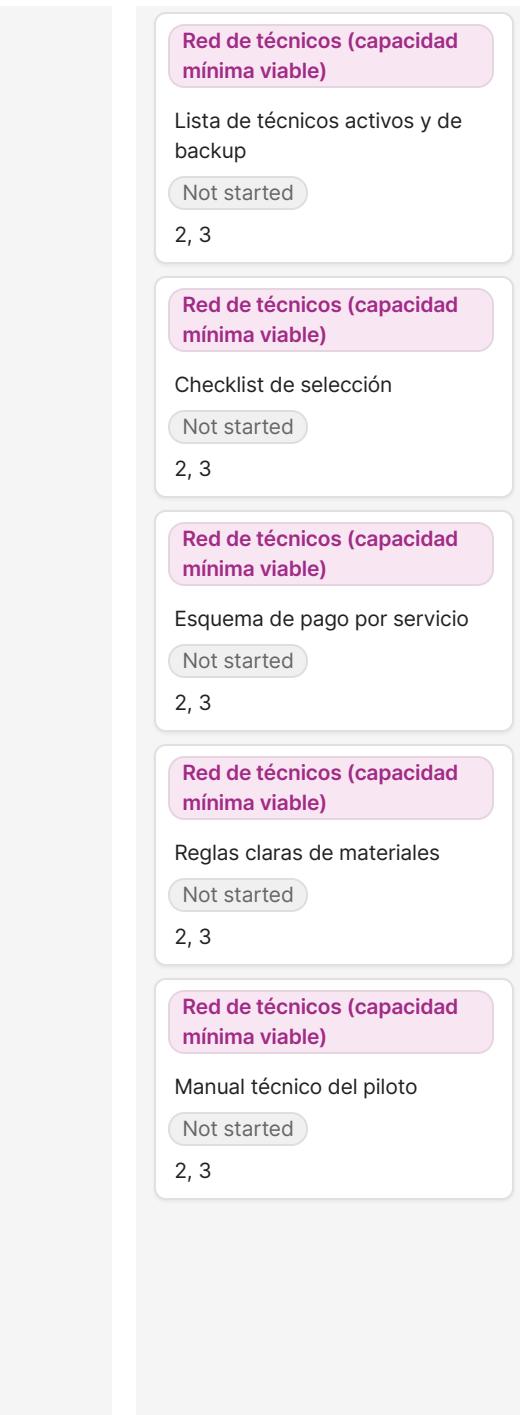
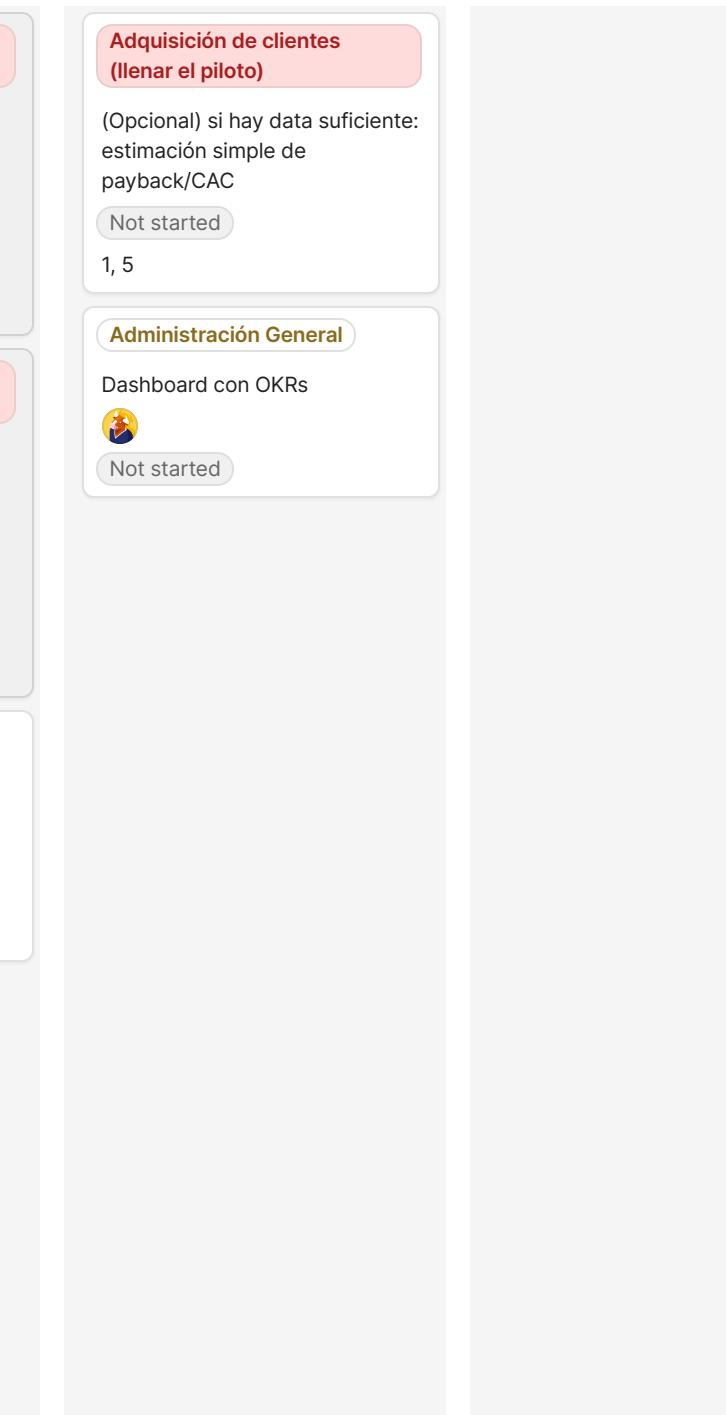
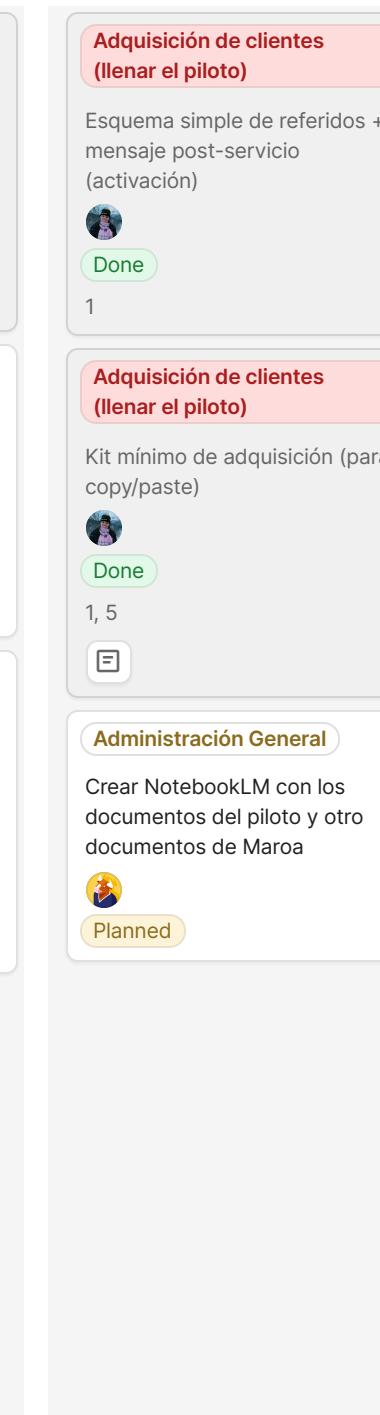
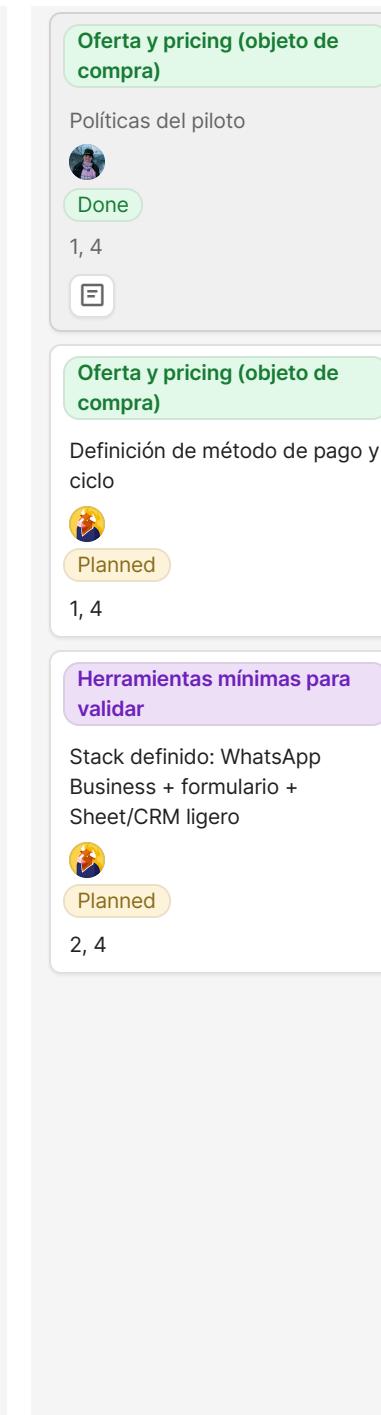
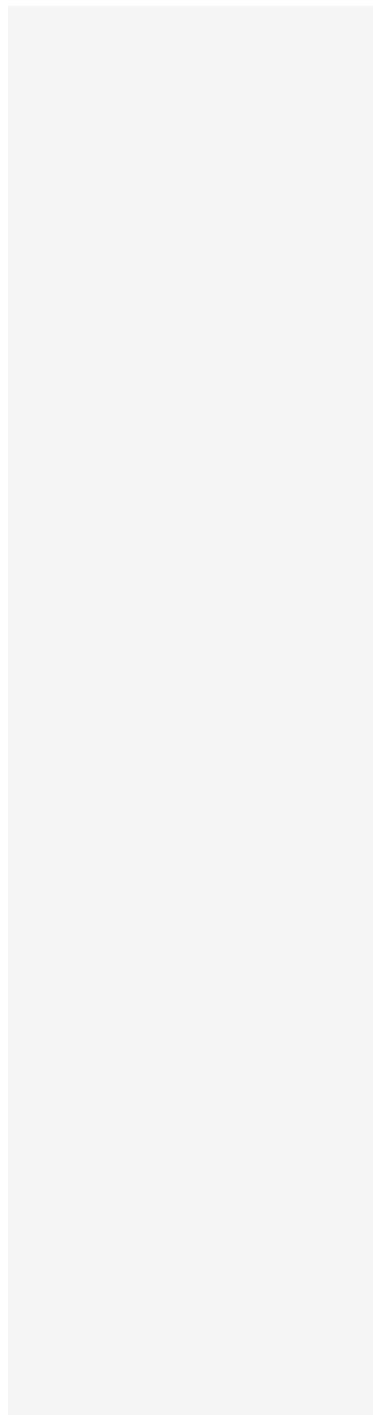
OKR final del piloto

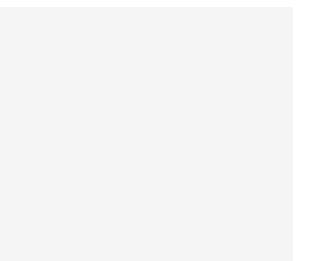
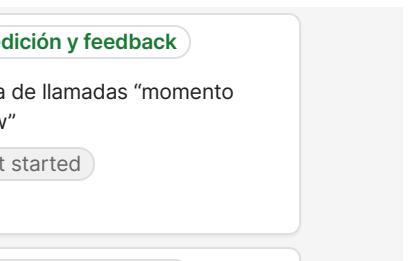
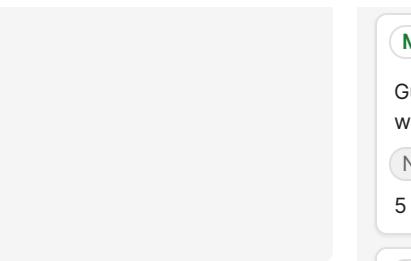
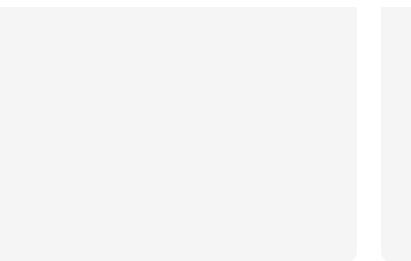
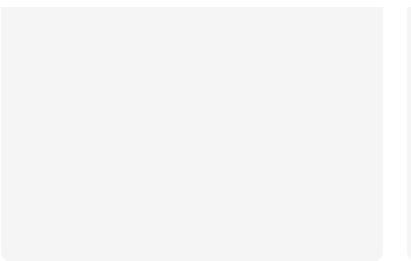
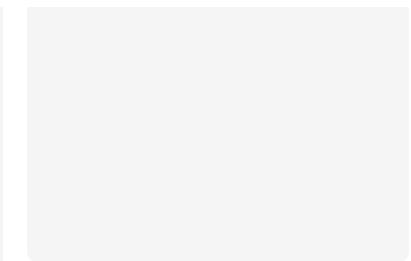
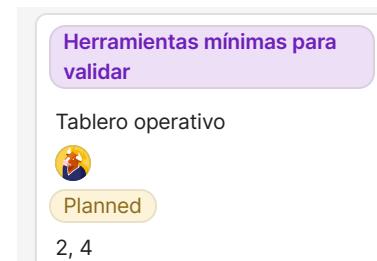
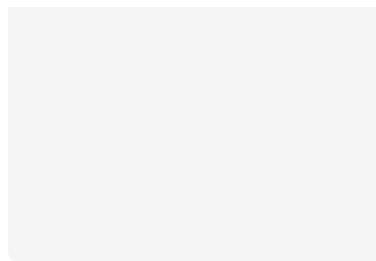
- O11: Tomar una decisión informada sobre el futuro de Maroa
 - KR1: Todas las hipótesis evaluadas con datos
 - KR2: Recomendación clara: escalar, ajustar o detener
 - KR3: Aprendizajes documentados para la siguiente fase

Tareas / Timeline

Kanban of Pilot Tasks

Dec 17	2	Dec 19	8	Dec 22	6	Dec 26	4	Dec 29	4	Jan 5	9	Jan 12	12	Jan 14	1	
Definición del piloto (baseline de validación) Documento "Definición del Piloto"  Done 1, 2		Definición del piloto (baseline de validación) Matriz de criterios de éxito del piloto  Done 1, 2 		Adquisición de clientes (llenar el piloto) Formulario de captación mínima (o intake por WhatsApp)  Planned 1		Adquisición de clientes (llenar el piloto) Definición del gancho (1 párrafo): alcance + promesa 'cero drama' + zona + cupo  Done 1, 5		Seguridad y riesgos Protocolo de acceso a residenciales  Not started 2		Operación de Concierge (experiencia "cero drama") Guiones operativos  Not started 2		Calidad y estandarización Checklist de mantenimiento A/C  Not started 3		Calidad y estandarización Checklist de cierre  Not started 3		Herramientas mínimas para validar Plantillas legales mínimas  Planned 2, 4 
Operación de Concierge (experiencia "cero drama") Flujo operativo end-to-end documentado  Done 2		Oferta y pricing (objeto de compra) Ficha de paquetes del piloto:  Done 1, 4 		Adquisición de clientes (llenar el piloto) Tracker simple de adquisición (pipeline)  Planned 1		Adquisición de clientes (llenar el piloto) Momento de pedir referido definido (al agendar y post-servicio) + script corto  Done 1, 5		Seguridad y riesgos Protocolo de incidentes y reclamos  Not started 2		Operación de Concierge (experiencia "cero drama") SLAs internos definidos  Not started 2		Calidad y estandarización Formato de "Reporte Maroa" posvisita  Not started 3		Calidad y estandarización Protocolo de auditoría ligera  Not started 3		
Oferta y pricing (objeto de compra) Beneficios exclusivos del piloto (fundadores / early adopters)  Done 1, 4		Adquisición de clientes (llenar el piloto) Cadencia mínima de ejecución  Done 1				Seguridad y riesgos Definición de waiver o seguro simple (si aplica)  Not started 2		Operación de Concierge (experiencia "cero drama") Plantillas operativas  Not started 2		Operación de Concierge (experiencia "cero drama") Regla operativa  Not started 2						





Pilot Tasks

Experimento	Task	Owner	Status	Due date	Hipótesis	Notas
Definición del piloto (baseline de validación)	Documento "Definición del Piloto"		Done	Dec 17	1, 2	
Operación de Concierge (experiencia "cero drama")	Flujo operativo end-to-end documentado		Done	Dec 17	2	
Definición del piloto (baseline de validación)	Matriz de criterios de éxito del piloto		Done	Dec 19	1, 2	
Oferta y pricing (objeto de compra)	Ficha de paquetes del piloto:		Done	Dec 19	1, 4	
Oferta y pricing (objeto de compra)	Beneficios exclusivos del piloto (fundadores / early adopters)		Done	Dec 19	1, 4	
Oferta y pricing (objeto de compra)	Políticas del piloto		Done	Dec 19	1, 4	
Oferta y pricing (objeto de compra)	Definición de método de pago y ciclo		Planned	Dec 19	1, 4	

Herramientas mínimas para validar	Stack definido: WhatsApp Business + formulario + Sheet/CRM ligero		Planned	Dec 19	2, 4	
Herramientas mínimas para validar	Tablero operativo		Planned	Dec 19	2, 4	
Herramientas mínimas para validar	Canal interno de operaciones		Done	Dec 19	2, 4	
Adquisición de clientes (llenar el piloto)	Formulario de captación mínima (o intake por WhatsApp)		Planned	Dec 22	1	
Adquisición de clientes (llenar el piloto)	Tracker simple de adquisición (pipeline)		Planned	Dec 22	1	
Adquisición de clientes (llenar el piloto)	Cadencia mínima de ejecución		Done	Dec 22		
Adquisición de clientes (llenar el piloto)	Esquema simple de referidos + mensaje post-servicio (activación)		Done	Dec 22	1	
Adquisición de clientes (llenar el piloto)	Kit mínimo de adquisición (para copy/paste)		Done	Dec 22	1, 5	
Administración General	Crear NotebookLM con los documentos del piloto y otro documentos de Maroa		Planned	Dec 22		
Adquisición de clientes (llenar el piloto)	Definición del gancho (1 párrafo): alcance + promesa 'cero drama' + zona + cupo		Done	Dec 26	1, 5	
Adquisición de clientes (llenar el piloto)	Momento de pedir referido definido (al agendar y post-servicio) + script corto		Done	Dec 26	1, 5	
Adquisición de clientes (llenar el piloto)	(Opcional) si hay data suficiente: estimación simple de payback/CAC		Not started	Dec 26	1, 5	

Administración General	Dashboard con OKRs		Not started	Dec 26		
Seguridad y riesgos	Protocolo de acceso a residenciales		Not started	Dec 29	2	
Seguridad y riesgos	Protocolo de incidentes y reclamos		Not started	Dec 29	2	
Seguridad y riesgos	Política de fotos y privacidad		Not started	Dec 29	2	
Seguridad y riesgos	Definición de waiver o seguro simple (si aplica)		Not started	Dec 29	2	
Operación de Concierge (experiencia "cero drama")	Guiones operativos		Not started	Jan 5	2	
Operación de Concierge (experiencia "cero drama")	SLAs internos definidos		Not started	Jan 5	2	
Operación de Concierge (experiencia "cero drama")	Plantillas operativas		Not started	Jan 5	2	
Operación de Concierge (experiencia "cero drama")	Regla operativa		Not started	Jan 5	2	
Red de técnicos (capacidad mínima viable)	Lista de técnicos activos y de backup		Not started	Jan 5	2, 3	
Red de técnicos (capacidad mínima viable)	Checklist de selección		Not started	Jan 5	2, 3	
Red de técnicos (capacidad mínima viable)	Esquema de pago por servicio		Not started	Jan 5	2, 3	

Red de técnicos (capacidad mínima viable)	Reglas claras de materiales	Not started	Jan 5	2, 3	
Red de técnicos (capacidad mínima viable)	Manual técnico del piloto	Not started	Jan 5	2, 3	
Calidad y estandarización	Checklist de mantenimiento A/C	Not started	Jan 12	3	
Calidad y estandarización	Checklist de cierre	Not started	Jan 12	3	
Calidad y estandarización	Formato de "Reporte Maroa" posvisita	Not started	Jan 12	3	
Calidad y estandarización	Protocolo de auditoría ligera	Not started	Jan 12	3	
Finanzas unitarias (núcleo de decisión)	Estructura de costos por servicio	Not started	Jan 12	4	
Finanzas unitarias (núcleo de decisión)	Pricing de correctivos	Not started	Jan 12	4	
Finanzas unitarias (núcleo de decisión)	Reporte semanal de margen	Not started	Jan 12	4	
Finanzas unitarias (núcleo de decisión)	Definición de caja mínima para contingencias	Not started	Jan 12	4	
Medición y feedback	Encuesta posservicio	Not started	Jan 12	5	
Medición y feedback	Guía de llamadas "momento wow"	Not started	Jan 12	5	
Medición y feedback	Registro de fricciones	Not started	Jan 12	5	
Medición y feedback	Ritual de reunión semanal del piloto	Not started	Jan 12	5	

Herramientas
mínimas para
validar

Plantillas legales mínimas



Planned

Jan 14

2, 4



1) Definición del piloto (baseline de validación)

Hipótesis asociada: H1, H2

Experimento

Delimitar estrictamente qué es y qué no es Maroa durante el piloto y observar la adopción sin confusión operativa.

Entregables (Semana 0)

- Documento “Definición del Piloto” (1-2 páginas):
 - Qué es Maroa / qué no es
 - Alcance: A/C residencial, preventivo + correctivo ligero
 - Exclusiones explícitas
 - Zona exacta de Punta Cana y horarios de cobertura
 - Cupo máximo del piloto (hogares / suscripciones)
- Matriz de criterios de éxito del piloto

OKRs

- O1: Ejecutar un piloto controlado y medible
 - KR1: 100 % de servicios del piloto se ejecuta dentro del alcance definido
 - KR2: 0 servicios fuera de zona u horario acordado
 - KR3: Criterios de éxito claros antes del primer servicio

Definición del Piloto Maroa (v0.1)

Horizonte: 4 semanas

Objetivo: validar (no escalar) la propuesta y la operación “concierge” para mantenimiento de A/C residencial en Punta Cana.

Principio del piloto: “Tranquilidad, cero drama” → un solo punto de contacto (Maroa). El cliente no gestiona técnicos ni pagos.

1) Qué es Maroa (durante el piloto)

Maroa es un concierge de mantenimiento de A/C residencial que:

- Recibe la solicitud (WhatsApp/Formulario), entiende el caso y confirma alcance.
- Agenda y coordina la visita del técnico (con ventana de llegada).
- Estandariza el servicio con **checklists** y evidencia (**fotos + reporte**).
- Cotiza, cobra y gestiona garantías/retrabajos según política.
- Cierra el servicio con confirmación y feedback (encuesta rápida + registro de fricciones).

Resultado esperado para el cliente:

“Pedí el servicio, me confirmaron, llegaron, resolvieron/diagnosticaron, me entregaron reporte y recomendaciones. Sin estrés.”

2) Qué NO es Maroa (durante el piloto)

Para evitar confusión operativa, **Maroa NO es:**

- Una tienda de repuestos o ferretería (podemos gestionar materiales solo dentro de política definida).
- Un servicio “24/7 emergencias” (solo dentro de horarios del piloto).
- Un instalador de proyectos grandes, remodelaciones, ductería o sistemas centrales.
- Un servicio multi-categoría (plomería/electricidad/etc.) durante estas 4 semanas.
- Un marketplace donde el cliente negocia con el técnico: **no hay negociación ni pago directo al técnico**.

3) Alcance del piloto (qué sí cubre)

3.1 Equipos cubiertos

- **A/C residencial tipo split (pared) y unidades residenciales comunes.**
- Atención **en hogares/apartamentos** (no comercios).

3.2 Tipos de servicio cubiertos

A) Preventivo (mantenimiento):

Incluye, como mínimo:

- Inspección general, limpieza básica según checklist.
- Revisión de drenaje, filtros y parámetros operativos básicos.
- Reporte con estado del equipo + recomendaciones.

B) Correctivo ligero (reparación menor):

Incluye:

- Diagnóstico en sitio y **reparaciones simples** que no requieren obra mayor.
- Ejemplos típicos (siempre sujeto a evaluación): drenaje obstruido, ajustes menores, cambio de capacitor/contactor, limpieza correctiva, corrección de falsos contactos, sellos menores.

Regla: si el correctivo requiere partes especiales, múltiples visitas o intervención mayor, **se considera "fuera de alcance"** o se cotiza como "correctivo fuera de piloto" (ver exclusiones).

4) Exclusiones explícitas (fuera de alcance del piloto)

No se cubre (por defecto) durante el piloto:

- Instalaciones completas / reinstalaciones / cambios de ubicación.
- Trabajos con **obra civil**, ductería, plafones complejos, perforaciones mayores.
- Sistemas comerciales, VRF/VRV, chillers, paquetes industriales.
- Diagnósticos prolongados que requieran desarmar completamente unidades o múltiples visitas.
- Recarga de refrigerante **sin protocolo de fuga** (si hay fuga: se diagnostica y se propone solución, pero no "relleno" sin corrección).
- Equipos en condiciones inseguras (riesgo eléctrico/estructura) o sin acceso autorizado.
- Servicios fuera de zona/horario del piloto.
- Cualquier cosa no descrita arriba como Preventivo o Correctivo Ligero.

Criterio de corte:

Si el técnico o concierge determina que el caso excede el alcance, Maroa **cierra como "Diagnóstico + Recomendación"** y propone el siguiente paso (con cotización separada si aplica).

5) Zona del piloto y cobertura

5.1 Zona exacta (propuesta v0.1 para operar sin dispersión)

Cobertura piloto: “Punta Cana” dentro de un radio manejable para cumplir SLAs.

Incluye (sugerido):

- Ciudad La Palma
- Residenciales de Grupo Punta Cana
- (Opcional) Cap Cana **solo** si se decide como sub-zona y no rompe tiempos

5.2 Horarios de cobertura (sugerido para consistencia)

- **Lunes a viernes:** 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
- **Sábado:** 8:00 a.m. – 12:00 p.m.
- **Ventanas de llegada:** 2 horas (ej. 9-11 / 11-1 / 2-4 / 4-6)
- **Horas no regulares:** 7-9 / 6-8 / 8-10 (salvo excepción aprobada por Maroa y para casos donde el técnico esté dispuesto con un surcharge por la hora).
- **Domingos y feriados:** no operativos (salvo excepción aprobada por Maroa y para casos donde el técnico esté dispuesto con un surcharge por el día).

6) Cupo máximo del piloto (hogares / suscripciones)

Para mantener control y poder aprender rápido:

Cupo recomendado (v0.1):

- **Máximo 25 hogares.**
- Límite adicional operativo: **máximo 10 hogares por semana** (ajustable según capacidad real).

Racional del cupo:

Permite ejecutar el plan (5-10 hogares en la semana 1 y subir gradualmente) sin romper SLAs ni estándares de documentación.

7) Reglas operativas del piloto (resumen rápido)

- **Un solo punto de contacto:** Maroa (concierge).
- **Evidencia obligatoria:** checklist + fotos + “Reporte Maroa” por servicio.
- **Pagos:** siempre a Maroa, nunca al técnico.
- **Alcance estricto:** lo fuera de alcance se documenta y se propone alternativa.
- **Calidad mínima:** “bien a la primera” + política de retrabajo/garantía según términos del piloto.

Matriz de validación del piloto

ID Experimento	Hipótesis	OKR	Segmento / Contexto	Métrica principal	Métricas secundarias	Definición / Fórmula	Ventana	Fuente de datos	Cadencia	Umbral Go (mínimo)	Pivot	Stop	Target	Stretch	Red flags (pausa aunque "vaya bien")	Muestra mínima (validez)	Owner medición	Owner operación	Checkpoint	Acción si Go	Acción si Pivot	Acción si Stop
E1 Demanda pagada + claridad	H1, H4	O2, O7	Leads calificados en zona; A/C residencial; canal vecinos/WhatsApp	Conversión a pago	% entiende oferta sin explicación; % objeción precio; % referidos	Conversión = #Pagos / #Leads calificados (pago = transacción confirmada)	0-7 días desde 1er contacto	WhatsApp + Form + Sheet Leads + comprobantes	Semanal	≥20%	10-19%	<10%	25%	35%	>20% "no entendí"; >15% disputas por alcance/precio	N≥30 leads calificados o N≥10 pagos	Gabby	Erick	Semana 2 y 4	Mantener oferta; preparar fase 2	Ajustar copy/paquete/políticas y re-test 7 días	Pausar adquisición y rediseñar oferta
E2 Operación concierge (SLAs)	H2	O3, O6	Tickets dentro de zona/horario	% respuestas dentro SLA	Tiempo a agendar; % on-time; % reprogramación; no-shows	% SLA = #tickets respondidos dentro SLA / #tickets totales	Por ticket + semanal	WhatsApp timestamps + Sheet Servicios	Semanal	≥90% SLA y ≥85% citas sin reprogramación	75-89% o 70-84%	<75% o <70%	92%	95%	≥10% no-show técnico; 2 semanas seguidas con quiebre	N≥20 tickets y N≥15 servicios	Gabby	Gabby/Erick	Sem 1-4 semanal	Documentar playbook; subir volumen	Ajustar guiones/ventanas/agenda	Reducir cupo/alcance hasta estabilizar
E3 Cumplimiento de alcance	H2	O1	Todos los servicios agendados	% dentro de alcance	% fuera de zona/horario; % scope creep evitado	% Scope = #servicios dentro scope / #servicios totales	Durante piloto	Sheet Servicios + mensajes confirmación	Semanal	100% y 0 fuera zona/horario	1-2 excepciones	>2 excepciones o patrón	100%	100%	>10% discusiones "eso no incluía"	N≥15 servicios	Gabby	Erick	Semana 2 y 4	Mantener definición; escalar	Endurecer copy + diagnóstico + exclusiones	Pausar, redefinir alcance
E4 Red técnicos (capacidad MV)	H2, H3	O4	Preventivo + correctivo (separar)	% cobertura sin cancelación por técnico	Variabilidad duración; reincidencias por técnico	Cobertura = #servicios cubiertos / #servicios agendados	Semanal	Sheet Servicios + incidencias	Semanal	100% cobertura y variabilidad ≤25%	95-99% o 26-40%	<95% o dependencia 1 técnico	100%	100%	≥2 cancelaciones "día de"/2 semanas; quejas repetidas	N≥15 servicios; ≥2 técnicos + 1 backup probado	Erick	Erick	Sem 2 y 4	Estabilizar red; aumentar volumen	Ajustar pagos/SLAs; incorporar backup	Reducir volumen/cambiar modelo técnicos
E5 Calidad "bien a la primera"	H3	O5	Separar preventivo vs correctivo	FTFR (first-time fix rate)	% retrabajos evitables; reclamos; score auditoría	FTFR = #servicios sin retrabajo evitable (0-7d) / #servicios	0-7 días post-servicio	Sheet Servicios + incidencias + QA	Semanal	FTFR ≥90% y retrabajo evitable ≤5%	80-89% o 6-10%	<80% o >10%	92%	95%	1 evento grave (daño/seguridad); patrón por técnico	N≥15 (ideal ≥20)	Gabby	Técnico lead/Erick	Semanal	Consolidar estándar; subir volumen	Ajustar checklist + capacitación + auditoría 20%	Pausar correctivos / reemplazar técnico / rediseñar
E6 Estandarización (evidencia)	H3, H2	O5, O6	Todos los servicios	% reportes completos	% fotos obligatorias; % diagnóstico claro; % OK cliente	% completos = #reportes completos / #servicios	Por servicio	Reporte Maroa + fotos + Sheet	Diario/Semanal	≥95%	85-94%	<85%	97%	99%	"servicios sin registro" >0; costos/SLAs no trazables	N≥15 reportes	Gabby	Gabby	Semanal	Mantener; automatizar	Corregir plantillas + enforcement	No escalar volumen hasta lograr dato confiable
E7 Unit economics por servicio	H4	O8	Preventivo vs correctivo	Margen bruto promedio	% servicios con margen negativo; % materiales/ingreso; costo retrabajos/ingreso	Margen = Ingreso - (técnico + transporte + materiales + retrabajo)	Semanal	Sheet Costos + pagos	Semanal	Margen ≥20% y ≥80% servicios no negativos	5-19% o 21-35% negativos	<5% o >35% negativos	25%	30%	2 semanas margen negativo; quiebre caja	N≥15 servicios con costos completos	Erick	Erick	Semanal	Mantener pricing y subir volumen	Ajustar pricing/fees/markup/ pagos técnicos	Pausar; rediseñar economics
E8 Economics por suscriptor (proxy 30d)	H4	O8	Suscriptores pagos	Contribución promedio por suscriptor	% suscriptores que usan servicio; costo promedio por hogar	Contribución 30d = ingresos cobrados - costos directos incurridos en 30d	0-30 días desde alta	Sheet Suscripción + Costos	Semana 4	Contribución positiva	Cerca de 0 con palancas claras	Negativa sin palancas	+	++	Uso excesivo rompe promesa; costos disparados	N≥10 suscriptores pagos	Erick	Erick	Semana 4	Sostener suscripción	Redefinir qué incluye/límites/frecuencia	Cambiar modelo (fee por visita, otro bundle)

E9 Retención temprana (señal)	H5	O10, O11	Post-servicio	% intención de continuar	CSAT; % recomendación; % referidos generados	Intención = #“Sí” / #respuestas (0-48h)	0-48h post-servicio	Encuesta + llamadas	Semanal	≥60% intención y CSAT ≥4/5	40-59% o CSAT 3-4	<40% o CSAT <3.0	70%	80%	Queja confianza/seguridad; motivo repetido ≥3	≥80% respuesta en N≥15 servicios	Gabby	Gabby/Erick	Semanal	Duplicar lo que funciona	Atacar top 3 fricciones y repetir 7d	Pausar, redefinir experiencia/valor
E10 Seguridad y riesgos	H2	O9	Todos los servicios	# incidentes críticos	% técnicos identificados; % cumplimiento protocolos acceso	Incidente crítico = seguridad/privacidad/daño grave (binario)	Siempre	Registro incidencias + fotos	En tiempo real	<5 críticos	1-5 menor con patrón	≥5 crítico o pausa inmediata	0	0	Cualquier crítico = pausa inmediata	Siempre aplica (no depende de N)	Erick	Erick	Inmediato + semanal	Continuar	Reentrenar + ajustar protocolo	STOP inmediato; pausar operaciones

Oferta y pricing (objeto de compra)

Hipótesis asociada: H1, H4

Experimento

Probar la disposición a pagar por una oferta simple y clara, con beneficios de early adopter.

Entregables (Semana 0)

- Ficha de paquetes del piloto:
 - Suscripción y qué incluye exactamente
 - Número de mantenimientos
 - Beneficios claros vs mercado informal
- Beneficios exclusivos del piloto (fundadores / early adopters)
- Políticas del piloto:
 - Cancelación, reprogramación, no-show
 - Garantía del trabajo y retrabajos
- Definición de método de pago y ciclo (mensual / anual)

OKRs

- O2: Validar disposición a pagar sin fricción
 - KR1: $\geq X\%$ de los leads se convierten a pago
 - KR2: $< Y\%$ de los clientes reportan fricción o reclamos por precio
 - KR3: $\geq Z\%$ de los prospectos entiende la oferta sin explicación adicional

Beneficios exclusivos del piloto para Fundadores y Early Adopters

Este listado incluye únicamente beneficios que no se confunden con el alcance normal del servicio de Maroa, que son fáciles de ofrecer desde el día uno, y que podemos comunicar y cumplir sin complejidad operativa. Donde aplique, dejamos marcado “por confirmar viabilidad” para no prometer algo que todavía no está asegurado.

Beneficios de por vida para Fundadores y Early Adopters

Estos beneficios aplican mientras el cliente mantenga su suscripción activa en Maroa.

Porcentaje de descuento de por vida sobre la tarifa vigente del plan

En lugar de congelar un precio, los usuarios Fundadores y Early Adopters reciben un porcentaje de descuento de por vida aplicado sobre la tarifa vigente del plan, siempre que mantengan la suscripción activa. Esto significa que el precio final puede cambiar con el tiempo si Maroa ajusta precios, pero el porcentaje de descuento se mantiene.

Este porcentaje de descuento puede transferirse de un equipo a otro cuando sea por reemplazo del equipo, manteniendo la continuidad del beneficio. También se mantiene si el cliente se muda a otra vivienda y mantiene la unidad suscrita con Maroa, con la salvedad de que las tarifas pueden variar por zona, por lo que el descuento se aplicaría sobre la tarifa vigente en esa zona.

Acceso anticipado y prioridad para pruebas futuras de Maroa

Cuando Maroa habilite nuevas funcionalidades o nuevas categorías de servicio, los Fundadores y Early Adopters tendrán acceso anticipado antes que el público general y serán invitados primero a esas pruebas. Esto se gestiona como prioridad de invitación y de acceso, sin prometer necesariamente cupos ilimitados.

Participación permanente en el Founder Council

Los Fundadores y Early Adopters son invitados a un grupo pequeño donde pueden dar retroalimentación directa y votar prioridades de mejora. No es un compromiso de entregar funcionalidades específicas, sino un canal formal de escucha y co-creación con los clientes más cercanos al inicio.

Transferencia única del beneficio a un familiar directo

Cada Founder o Early Adopter podrá transferir una sola vez su condición preferente a un familiar directo, únicamente en línea ascendente o descendente, es decir, padres o hijos. Esta transferencia no duplica el beneficio, solo cambia de titularidad. Una vez transferido, el titular original deja de tener el beneficio.

Beneficios puntuales del piloto

Estos beneficios aplican solo durante el piloto o durante un periodo corto definido, y no se consideran parte del servicio regular.

Kit físico de identificación del equipo con acceso al historial

Durante el piloto, Maroa buscará entregar un kit simple por equipo registrado, como una etiqueta o sticker de identificación con un código que permita acceder al historial del equipo. Este beneficio está marcado como por confirmar viabilidad, porque puede depender del tiempo disponible para producir los stickers, la generación de la URL del historial y la creación del código QR de manera consistente y operable.

Programa de referidos exclusivo del piloto

Durante el piloto, Maroa ofrece un beneficio por referidos con dos niveles. Este beneficio se administra como un abono equivalente a una mensualidad de un equipo suscrito, y está marcado como por confirmar, tanto por la definición exacta de reglas como por los montos finales.

Regla 1, referido que paga al menos un mantenimiento preliminar

Por cada referido que pague al menos un servicio de mantenimiento preliminar, se abonará al cliente fundador una mensualidad equivalente para un equipo suscrito.

Regla 2, referido que suscribe y se mantiene seis meses activo

Por cada referido que suscriba sus equipos y mantenga la suscripción activa por seis meses, se abonará al cliente fundador una mensualidad equivalente para un equipo suscrito.

Fórmula y variables sugeridas para parametrizarlo fácilmente

Definiciones:

M es el monto mensual vigente del plan para un equipo en la zona del cliente que recibe el abono

N1 es la cantidad de referidos que pagaron al menos un mantenimiento preliminar

N2 es la cantidad de referidos que suscribieron y mantuvieron seis meses activos

C es el crédito total a aplicar al cliente en el periodo de cálculo

Fórmula base:

C es igual a M multiplicado por N1 más M multiplicado por N2

En la práctica, este crédito se puede aplicar como descuento en futuras mensualidades de un equipo suscrito hasta agotar el monto, y se puede ajustar luego cambiando M, o aplicando multiplicadores distintos para cada regla, por ejemplo usando un factor A para la regla 1 y un factor B para la regla 2.

Beneficios que podemos considerar a futuro, pero no ofrecer en el piloto

Estos beneficios son atractivos, pero añaden complejidad operativa, riesgo de expectativas difíciles de cumplir, o requieren más madurez del modelo para ejecutarse bien. Se reservan para fases posteriores.

Ventanas de agenda premium y atención fuera de horario como beneficio garantizado

Esto es muy atractivo, pero puede romper la capacidad del equipo en piloto, especialmente si hay reprogramaciones o picos de demanda. En el futuro se puede ofrecer como add-on pago o como beneficio para un tier superior.

Garantías extendidas más agresivas o coberturas tipo "primera falla" con reglas amplias

La garantía de mano de obra extendida puede ser útil, pero si se diseña muy generosa antes de tener datos reales de fallas, puede convertirse en un pasivo de costo. En el futuro puede incorporarse con reglas claras basadas en data.

Una visita adicional gratuita incluida como onboarding para todos

Una visita extra es valiosa, pero consume capacidad y puede generar abuso si no hay control. En el futuro se puede ofrecer en campañas puntuales, o solo para hogares con múltiples equipos, o como parte de un paquete premium.

Descuentos a precio costo en servicios grandes como limpieza profunda

La limpieza profunda tiene alto atractivo, pero si se ofrece masivamente en piloto puede distorsionar el aprendizaje y presionar márgenes o disponibilidad. En el futuro puede ser un producto separado con cupos y precios más estables.

Chequeos técnicos ampliados que se parezcan a trabajo de electricidad o reparación

Mediciones y chequeos avanzados pueden mejorar calidad, pero implican responsabilidad técnica adicional y riesgo. En el futuro se puede integrar con protocolos, herramientas y seguros adecuados.

Beneficios por vida en tarifas de mano de obra para reparaciones

Es difícil de sostener sin saber la mezcla real de casos y sin un catálogo de precios maduro. En el futuro podría existir como tarifa preferente con límites anuales o con un tier premium.

Nota de implementación para la sección de Oferta y Pricing

Para evitar confusión con el alcance normal del servicio, estos beneficios deben comunicarse como beneficios de membresía por ser parte del piloto, y siempre con la condición explícita de que los beneficios de por vida aplican mientras la suscripción se mantenga activa. Adicionalmente, todo lo marcado como por confirmar debe permanecer fuera del material público hasta que se valide operativamente y financieramente.

Ficha de paquete del piloto

Ficha 1 — Suscripción Piloto Maroa (A/C)

Nombre del paquete: Suscripción Piloto Maroa — Aire Acondicionado

Para quién: Hogares en Punta Cana que quieren mantenimiento sin estrés y sin “cazar técnicos”.

Modelo: Suscripción anual con concierge + técnicos verificados.

Qué incluye exactamente

- **Concierge Maroa** (coordinación completa)
 - Agendado, confirmación, recordatorios
 - Seguimiento de llegada y cierre del servicio
 - Soporte por WhatsApp (antes/durante/después)
- **Diagnóstico profesional** del equipo en cada visita
- **Limpieza/mantenimiento preventivo** (según checklist del piloto)
- **Reporte post-servicio**
 - Estado del equipo, recomendaciones, fotos
 - Próximo mantenimiento sugerido
- **Técnicos capacitados y verificados** (estándar Maroa)
- **Garantía del trabajo** (según políticas del piloto)

Número de mantenimientos

- **2 mantenimientos al año** (incluidos)
 - Recomendado: 1 antes de temporada de calor + 1 a mitad de año

Qué NO incluye (para evitar malentendidos)

- Repuestos / piezas
- Reparaciones mayores no preventivas
- Instalaciones nuevas o cambios de ubicación
(Estos se cotizan aparte, con aprobación del cliente antes de ejecutar.)

Ficha 2 — ¿Por qué esto es mejor que el mercado informal?

Beneficios claros vs mercado informal (comparativo directo)

Con Maroa

- **Cero drama:** tú no coordinas con técnicos, Maroa lo hace
- **Estándar de servicio:** checklist + calidad consistente
- **Trazabilidad:** reporte y seguimiento (historial del equipo)
- **Técnicos verificados y capacitados**
- **Garantía y retrabajos** con reglas claras
- **Puntualidad + confirmación + soporte** (no te dejan “en visto”)

Mercado informal

- Variabilidad de calidad (depende del técnico del día)
- Sin garantía real / difícil reclamar
- Sin checklist, sin reporte, sin historial
- No-show y cambios de hora frecuentes
- Pagos/negociación directa con el técnico
- Cero seguimiento posterior

Ficha 3 — Cómo funciona (en 4 pasos)

1. **Te suscribes** al Piloto Maroa
 2. **Agendamos** tu primer mantenimiento (en el rango que elijas)
 3. **Un técnico va** a tu casa (tú no gestionas pagos ni coordinación con él)
 4. **Cierre + reporte** y quedas con tu próximo mantenimiento programado
-

Ficha 4 — Mensaje corto “tipo WhatsApp” (venta rápida)

Suscripción Piloto Maroa (A/C) 

Incluye **2 mantenimientos al año**, concierge que coordina todo, técnicos verificados, checklist profesional y **reporte post-servicio**.

La diferencia vs el mercado informal: **calidad consistente + garantía + cero estrés** (tú no persigues técnicos).

Operación de Concierge (experiencia “cero drama”)

Hipótesis asociada: H2

Experimento

Operar el flujo end-to-end completo con un único punto de contacto (Maroa) y medir tiempos y fricciones.

Entregables (Semana 0-1)

- Flujo operativo end-to-end documentado (1 página):
 - solicitud → diagnóstico → agenda → confirmación → servicio → cierre → feedback
- Guiones operativos:
 - Bienvenida
 - Diagnóstico
 - Confirmación
 - Post-servicio
- SLAs internos definidos:
 - Tiempo de respuesta concierge
 - Tiempo máximo para agendar
 - Ventana de llegada
- Plantillas operativas:
 - Cotización
 - Confirmación de cita
 - Checklist pre-visita (todo lo que tiene que hacer el técnico para asegurarse que la cita sea exitosa) + pasos que el técnico va a dar
 - Cierre y feedback
- Regla operativa: el cliente no gestiona pagos ni técnicos

OKRs

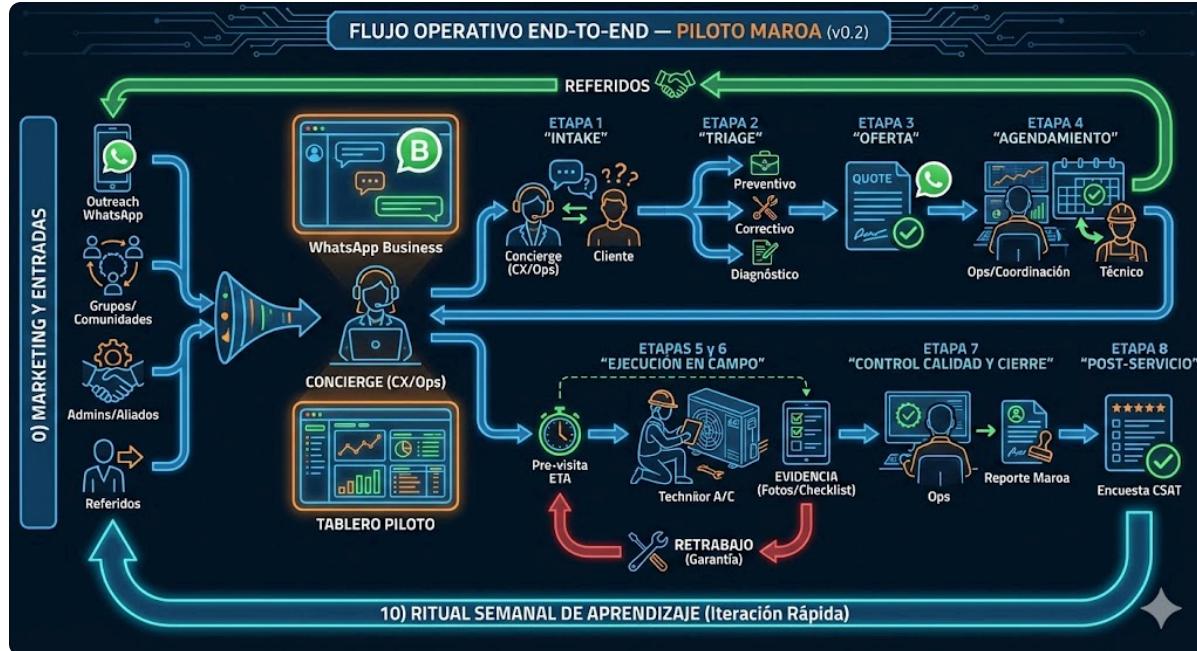
- O3: Entregar una experiencia fluida y confiable
 - KR1: $\geq 90\%$ de respuestas dentro del SLA
 - KR2: $\geq 85\%$ de citas cumplidas sin reprogramación

- KR3: $\leq N$ fricciones operativas recurrentes por semana

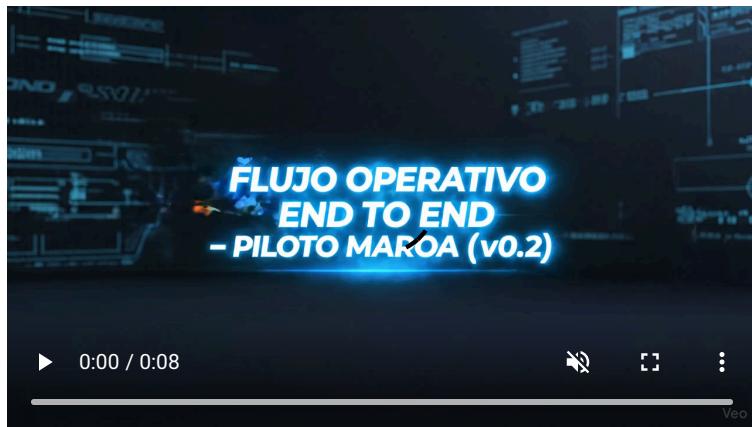
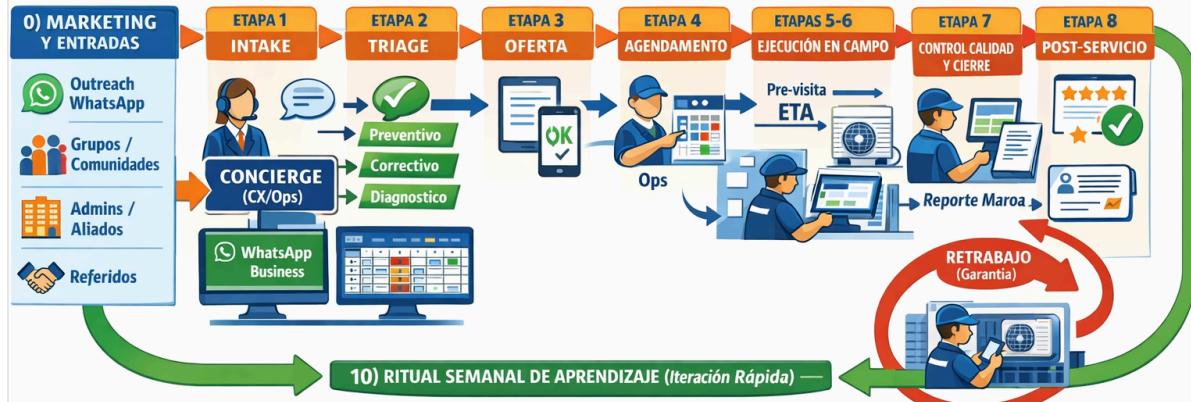
Flujo Operativo End-to-End — Piloto Maroa (v0.2)

Horizonte: 4 semanas · Enfoque: validar, no escalar · Operación “concierge-first” (WhatsApp + tablero)

Flujograma



FLUJO OPERATIVO END-TO-END – PILOTO MAROA (v0.2)



Objetivo del flujo

Operar un ciclo completo y repetible desde **generación activa de leads** → **intake** → **agendamiento** → **servicio** → **cierre** → **feedback** → **referidos**, con evidencia, control de calidad y aprendizaje semanal.

1) Entradas del flujo

Canales de entrada

- Outreach manual (WhatsApp directo) ✓
- Grupos de WhatsApp / comunidades ✓
- Administradores / property managers / aliados ✓
- Referidos ✓
- Landing/formulario (si existe) ✓

Tipos de solicitud

- A) Preventivo
- B) Avería / Correctivo ligero
- C) "No sé qué necesito" (triage)

2) Roles (piloto)

- **Concierge (CX/Ops):** punto único con cliente, triage, agenda, comunicación, cierre y encuesta.
- **Ops / Coordinación de técnicos:** asignación, validación de evidencia, costos/materiales, retrabajos.
- **Técnico:** ejecución + evidencia + recomendaciones.
- **QA ligero (puede ser Ops/CEO):** auditoría de muestra + llamadas de control.

(En piloto, Concierge y Ops pueden ser la misma persona.)

3) Herramientas mínimas

- WhatsApp Business (plantillas)
- Tablero "Piloto" (Sheet/Coda): pipeline + agenda + costos + incidencias
- Formulario Intake (opcional) + Formulario Post-servicio (CSAT)
- Plantillas: cotización, confirmación, reporte final, políticas (reprogramación/garantía)

4) Flujo por etapas

Etapa 0 — Marketing Mínimo Viable (Outreach + Referidos) (siempre activa)

Objetivo: alimentar el piloto con un flujo mínimo de leads semanal (sin depender de inbound).

Pasos

1. Definir “gancho” (1 párrafo): **alcance + promesa “cero drama” + zona + cupo.**
2. Ejecutar outreach diario (WhatsApp-first):
 - mensajes a red cercana
 - posts en grupos
 - mensajes a admins/aliados
3. Registrar cada contacto en el tracker:
 - estatus + próximo paso + fecha
4. Follow-ups con cadencia (ej. 48h y 7 días).
5. Activar referidos en dos momentos:
 - al confirmar/agendar
 - post-servicio si CSAT alto

Output: Lead con interés → pasa a Intake.

Estados sugeridos (adquisición)

Outreach → Interesado → Intake

Etapa 1 — Intake (captura mínima)

Trigger: lead responde interesado o entra por formulario.

Pasos

1. Concierge envía bienvenida + confirma zona/alcance del piloto.
2. Captura datos mínimos:
 - nombre, ubicación, tipo de inmueble
 - cantidad de A/C, tipo (split/inverter), BTU si se sabe
 - motivo (preventivo/correctivo), urgencia
 - ventanas de horario

3. Registrar en tablero (estatus: **Triage**).

Output: lead completo listo para triage.

Etapa 2 — Triage y clasificación

Objetivo: decidir preventivo vs correctivo ligero vs diagnóstico.

Pasos

1. Concierge hace preguntas estándar.
2. Si es correctivo: pedir fotos/video/código de error si aplica.
3. Clasificar:
 - **Preventivo**
 - **Correctivo probable**
 - **Diagnóstico requerido**
4. Priorizar (según capacidad): normal / rápida / urgente.

Output: tipo de servicio + prioridad + siguiente acción.

Etapa 3 — Oferta, precio y expectativas

Objetivo: alinear alcance y condiciones antes de agendar.

Pasos

1. Enviar cotización:
 - preventivo: precio fijo (por unidad / paquete)
 - correctivo: diagnóstico + reparación aprobada luego
2. Aclarar políticas: reprogramación/no-show, garantía/retrabajos (piloto).
3. Confirmar aceptación por WhatsApp.

Output: aceptación + autorización para agendar.

Etapa 4 — Agendamiento y asignación de técnico

Objetivo: agendar con ventana y asignar técnico adecuado.

Pasos

1. Ofrecer 2–3 opciones de fecha/ventana.
2. Ops asigna técnico (disponibilidad, zona, complejidad, desempeño).
3. Confirmación al cliente: fecha + ventana + identificación del técnico + recomendaciones.
4. Brief al técnico: dirección, contacto, tipo de servicio, checklist, notas.
5. Estatus: Agendado.

Output: cita confirmada y asignada.

Etapa 5 — Pre-visita (día del servicio)

Objetivo: reducir ausencias y asegurar puntualidad.

Pasos

1. Recordatorio al cliente 2–4h antes (confirmar acceso).
2. Técnico confirma salida + ETA.
3. Concierge comunica ETA al cliente.

Output: cliente listo + técnico en ruta.

Etapa 6 — Ejecución en campo

Objetivo: ejecutar estándar técnico + estándar experiencia.

Pasos del técnico (resumen)

1. Llegada: saludo + identificación + explicación breve.
2. Servicio (preventivo/correctivo ligero).
3. Evidencia obligatoria: fotos antes/durante/después + notas + recomendaciones.
4. Si hay correctivo adicional: técnico reporta a Ops/Concierge para aprobación (cliente no negocia directo).

Output: servicio ejecutado + evidencia + hallazgos.

Etapa 7 — Control de calidad y cierre (mismo día)

Objetivo: cerrar con evidencia, pago y reporte.

Pasos

1. Técnico envía evidencia.

2. Ops valida checklist/evidencia:
 - OK / incompleto / requiere retrabajo
3. Concierge envía “Reporte Maroa” (resumen + evidencias + recomendaciones).
4. Cobro según política del piloto.
5. Estatus: Completado o Pendiente pago / Pendiente aprobación / Retrabajo.

Output: cierre administrativo + reporte.

Etapa 8 — Post-servicio (24–48h)

Objetivo: medir satisfacción, resolver fricciones, activar referidos.

Pasos

1. Enviar encuesta (≤ 1 minuto): CSAT + pregunta abierta.
2. Si CSAT bajo: abrir Incidencia + llamada breve + plan de solución.
3. Si CSAT alto:
 - pedir testimonio (texto corto)
 - activar referido con script (1 vecino/amigo)
 - (si aplica) ofrecer continuidad/renovación

Output: feedback + mejora + crecimiento vía referidos.

Etapa 9 — Retrabajos y garantías (si aplica)

Trigger: reclamo, QA detecta defecto, evidencia incompleta.

Pasos

1. Clasificar causa: técnico / expectativa / condición previa / materiales.
2. Definir acción: retrabajo sin costo / visita con costo / crédito piloto (si aplica).
3. Ejecutar y cerrar ticket con causa raíz + prevención.

Output: resolución + aprendizaje documentado.

Etapa 10 — Ritual semanal de aprendizaje (1 hora)

Objetivo: iterar rápido el piloto.

Revisión

- adquisición: outreach → interesados → agendados → completados (+ referidos)
 - operación: tiempos, puntualidad, reprogramaciones
 - calidad: retrabajos, evidencia completa, fallas comunes
 - economía: costos, margen, materiales
 - CX: CSAT/NPS, fricciones
 - acciones: 3 mejoras concretas + responsables + fecha
-

5) SLAs sugeridos (piloto)

- Respuesta a lead: < 30 min (horario operativo)
 - Triage completo: < 4 horas
 - Cotización: mismo día
 - Agendamiento: 48–72h (normal)
 - Puntualidad en ventana: ≥ 85%
 - Reporte/cierre: mismo día
 - Encuesta post-servicio: < 24h
-

6) Estados del tablero (end-to-end)

Adquisición: Outreach → Interesado → Intake

Operación: Triage → Cotizado → Aceptado → Agendado → En ruta → En servicio → Pendiente pago/aprobación → Completado → Incidencia/Retrabajo → Cerrado

Políticas del Piloto Maroa (v0.1) — Cancelación / Reprogramación / No-show + Garantía / Retrabajos

Aplica a: servicios de A/C residencial (preventivo + correctivo ligero) dentro de zona y horario del piloto.

Objetivo: proteger la experiencia “cero drama”, el tiempo del cliente y la disponibilidad del técnico.

1) Cancelación y reprogramación

1.1 Confirmación de cita

- La cita se considera **confirmada** cuando Maroa envía: **fecha + ventana de llegada + dirección + nombre/contacto + tipo de servicio** y el cliente responde “**Confirmo**” (o equivalente).
- Maroa puede solicitar fotos/datos previos para reducir fallos (ej. cantidad de unidades, marca, modelo, acceso).

1.2 Cancelación por el cliente

- **Sin cargo:** si el cliente cancela con **≥ 24 horas** de anticipación a la ventana de llegada.
- **Cargo por cancelación tardía:** si cancela con **< 24 horas**, se cobra un **Fee de cancelación tardía** (definir monto) o se descuenta una parte del servicio (definir) para cubrir logística/tiempo del técnico.
- Si el cliente cancela **repetidamente** (2 veces en el piloto), Maroa puede requerir **prepago** para agendar de nuevo.

1.3 Reprogramación por el cliente

- **1 reprogramación sin cargo** si se solicita con **≥ 24 horas**.
- Reprogramaciones adicionales o con **< 24 horas** pueden generar **Fee de reprogramación tardía** (definir monto).
- Si la reprogramación se debe a causa del residencial (ej. no permitieron entrada) y el cliente no coordinó acceso, aplica como **no-show** (ver sección 2).

1.4 Reprogramación por Maroa (operación)

- Si Maroa necesita reprogramar por causas operativas, se hará:
 - con la mayor anticipación posible, y
 - priorizando la próxima ventana disponible.
- Si la reprogramación afecta al cliente de forma significativa, Maroa puede ofrecer un **gesto de servicio** (ej. descuento fijo o upgrade de reporte) según criterio.

2) No-show (cliente no disponible / acceso fallido)

2.1 Qué cuenta como no-show

Se considera **no-show del cliente** si ocurre cualquiera:

- No hay nadie para permitir acceso o el cliente no responde dentro de **15 minutos** de llegada.
- El residencial no permite entrada por falta de autorización/listado.
- La unidad no es accesible (ej. llave, área cerrada) y no se coordinó previamente.
- El cliente cambia condiciones en sitio que impiden trabajar (ej. "no quiero que lo abran", "no tengo permiso").

2.2 Política de no-show

- En caso de no-show, se cobra un **Fee de visita fallida / desplazamiento** (definir monto) o se descuenta del pago si ya se cobró.
- Para re-agendar luego de un no-show, Maroa puede requerir:
 - **prepago completo**, y/o
 - confirmación reforzada (mensaje + llamada el mismo día).

| Nota operativa: Maroa debe documentar el no-show con evidencia mínima (hora de llegada, mensajes/llamadas, foto opcional si aplica sin violar privacidad).

3) Garantía del trabajo y retrabajos

3.1 Qué garantiza Maroa (en el piloto)

Maroa garantiza que:

- El trabajo se realiza según checklist/estándar del piloto.
- Si hay un problema derivado de **mala ejecución** o **error evitable**, se corrige sin costo dentro del período de garantía.

3.2 Período de garantía (sugerido para piloto)

- **Preventivo:** garantía de **7 días** por temas directamente ligados a la ejecución del mantenimiento (ej. drenaje mal conectado, tapa mal colocada).
- **Correctivo ligero:** garantía de **14 días** sobre la reparación realizada **solo para el componente intervenido** (ej. capacitor cambiado, conexión reparada), salvo mal uso o causas externas.

(Si prefieres un solo número para todo el piloto: 7 días para ambos simplifica, pero reduce percepción de respaldo.)

3.3 Qué califica como retrabajo sin costo

- Fallo por instalación incorrecta, procedimiento incompleto, checklist no cumplido.
- Diagnóstico equivocado que llevó a una intervención incorrecta.
- Falta de prueba final (equipo no quedó operando dentro de parámetros básicos).

3.4 Qué NO cubre la garantía (exclusiones)

- Fallas nuevas no relacionadas (otro componente).
- Equipos muy deteriorados o con fallas preexistentes documentadas en el reporte.
- Cambios de voltaje, problemas eléctricos del hogar, mal uso, suciedad extrema acumulada fuera del alcance.
- Piezas suministradas por el cliente (a menos que Maroa haya aprobado por escrito).
- “Recarga de gas” si no se corrigió fuga (si se hizo por insistencia del cliente, se deja constancia).

3.5 Proceso de reclamo (cero drama)

1. Cliente escribe a Maroa por WhatsApp con: “Tengo un problema con el servicio #ID”.
2. Maroa responde dentro del SLA y hace 3 preguntas + solicita 1 video corto (si aplica).
3. Maroa clasifica en 24h:
 - **Retrabajo sin costo (Maroa)**
 - **Nueva falla (cotizable)**
 - **Caso mixto (parcial)**
4. Si es retrabajo sin costo: se agenda en la próxima ventana disponible prioritaria.

3.6 Límite de retrabajos

- Por defecto: **1 retrabajo sin costo por servicio** (si el primer retrabajo no resuelve por error repetido, se trata como incidente de calidad y se escala internamente).
- Retrabajos repetidos por el mismo técnico activan revisión y posible retiro del técnico del piloto.

4) Lenguaje listo para enviar al cliente (WhatsApp)

Cancelación/Reprogramación:

“Puedes cancelar o reprogramar sin cargo hasta 24h antes de la cita. Cambios con menos de 24h pueden generar un fee por logística. Si al llegar no hay acceso o no podemos entrar al residencial, se considera no-show y aplica un fee de visita fallida.”

Garantía/Retrabajos:

“Si algo queda mal por ejecución del servicio, lo corregimos sin costo dentro del período de garantía del piloto. Si es una falla nueva o distinta, te cotizamos antes de hacer

cualquier trabajo."

Herramientas mínimas para validar

6) Herramientas mínimas para validar

Hipótesis asociada: H2, H4

Experimento

Operar con herramientas simples que permitan medir sin sobreoptimizar.

Entregables (Semana 0)

- Stack definido: WhatsApp Business + formulario + Sheet/CRM ligero
- Tablero operativo con:
 - clientes, citas, técnicos, costos, estatus, incidencias
- Plantillas legales mínimas:
 - terms del piloto, autorización de trabajo, waiver
- Canal interno de operaciones

Canal Interno de Operaciones

Canal Interno de Operaciones — Piloto Maroa

Experimento 6: Herramientas mínimas para validar (H2, H4)

Objetivo: operar el piloto con herramientas simples (WhatsApp + Form + Sheet), asegurando coordinación rápida + trazabilidad mínima para medir.

1. Propósito y alcance del canal

Para qué se usa

Coordinar citas, asignaciones y ejecución diaria del servicio.

Resolver incidencias y tomar decisiones rápidas (sin burocracia).

Dejar rastro operativo mínimo (links + estatus) para medición.

Para qué NO se usa

Pagos y cobros (se gestionan por el flujo definido del piloto).

Conversaciones largas o discusiones (se pasa a llamada).

Información sensible innecesaria del cliente (evitar compartir datos completos en grupos).

2. Estructura mínima de comunicación (WhatsApp)

Grupos / espacios

Grupo: "Maroa Ops — Core (Piloto PC)"

Participantes: Concierge/Dispatcher + Líder Ops + Backoffice.

Uso: asignaciones, cambios, escalaciones, decisiones, seguimiento del día.

Grupo: "Maroa Ops — Técnicos (Piloto PC)" (si aplica)

Participantes: técnicos activos + concierge + líder ops.

Uso: anuncios generales (horarios, reglas, recordatorios).

No usar para casos específicos (eso va en 1:1).

Chats 1:1 Concierge ↔ Técnico

Uso: instrucciones de una visita, ubicación exacta, evidencia, estatus.

Convención de identificación

Cada servicio se identifica con: [CASO-####] (ej. [CASO-014]).

En todo mensaje operativo debe aparecer el ID del caso.

3. Roles y responsabilidades

Concierge / Dispatcher

Crea el caso (formulario) + asigna técnico + confirma cita.

Mantiene estatus del caso y registra cambios en el Sheet.

Maneja comunicación con cliente (no técnico).

Líder de Operaciones

Decide excepciones (reemplazos, priorizaciones, garantías, escalaciones).

Valida cierres complejos y maneja incidencias críticas.

Backoffice

Revisa costos/reportes, completa campos faltantes del Sheet.

Gestiona documentos mínimos (autorización/waiver/terms según aplique).

Técnico

Actualiza “en camino / llegada / diagnóstico / cierre”.

Envía evidencia mínima (fotos/nota) y confirma materiales/tiempo.

4. Reglas de comunicación (para mantener orden)

Mensajes cortos, accionables. Si requiere debate → llamada (siempre grabadas).

Casos específicos → 1:1 (Concierge ↔ Técnico).

El grupo Core se usa para visibilidad y decisiones.

Respuesta esperada en ventanas de citas: 5–10 min (Core/Técnicos).

No compartir información sensible del cliente en grupos (cédula, etc.).

5. Estatus estándar (para que el Sheet sea consistente)

Estatus de cita (obligatorio)

Pendiente confirmación

Confirmada

En camino

En sitio

Reprogramada

Completada

No-show

Estatus de técnico (interno)

Asignado

Aceptado

No disponible

Reemplazo

Incidencias (tags)

Tarde

No llegó

Falta pieza

Alcance fuera

Reclamo

Riesgo seguridad

Cliente molesto

6. Plantillas de mensajes (copy/paste)

Regla: todo mensaje incluye ID del caso + link del Sheet o Form si aplica.

A) Creación de caso (Core)

Asunto: Nuevo caso

Mensaje:

[CASO-] Nuevo caso creado. Cliente: ___ / Zona: ___ / Servicio: ___ / Ventana: ___ / Prioridad: (Baja/Media/Alta). Link Sheet: ___

B) Asignación a técnico (1:1)

[CASO-] Te asigno visita: Zona ___ | Ventana ___ | Servicio ___ | Dirección (resumen) ___ | Nota ___ | Confirma "ACEPTO" + ETA. Link caso: ___

C) Confirmación de técnico (respuesta esperada)

[CASO-] ACEPTO. ETA ___ min. Llegaré a las :

D) En camino / llegada (técnico)

[CASO-] En camino. ETA ___ min.

[CASO-] Llegué (hora :). Inicio diagnóstico.

E) Diagnóstico (técnico)

[CASO-] Diagnóstico: ___ | Recomendación: ___ | Materiales: ___ | Tiempo estimado: ___ | Fotos: (adjuntas).

F) Reprogramación (Core → interno)

[CASO-] Reprogramación requerida. Motivo: ___ / Nueva ventana propuesta: ___ / Acción: (Confirmar con cliente / Reasignar técnico).

G) Incidencia / escalación (Core)

[CASO-] ESCALACIÓN. Tipo: ___ | Riesgo: (Bajo/Medio/Alto) | Qué pasó: ___ | Cliente impactado: ___ | Opciones: (1) ___ (2) ___ | Decisión requerida por: (Líder Ops).

H) Cierre de servicio (técnico → 1:1 + Core si aplica)

[CASO-] Servicio completado. Trabajo realizado: ___ | Observaciones: ___ | Recomendación: ___ | Evidencia: (2–4 fotos).

7. Protocolo de escalación (H2/H4)

Cuándo escalar (crítico)

Cliente sin técnico en ventana confirmada.

Riesgo eléctrico/seguridad.

Reclamo fuerte o amenaza de cancelación.

Error operativo (técnico incorrecto / dirección / no llegó).

SLA de escalación

Se reporta en Core en ≤10 min desde que se detecta.

Decisión de Líder Ops en ≤20 min (si hay cita en curso).

Decisiones preautorizadas

Reasignar técnico inmediatamente.

Ofrecer reprogramación prioritaria.

Activar retrabajo/garantía según política del piloto.

8. Integración con herramientas mínimas (Form + Sheet)

Checkpoints obligatorios

Al crear caso: se llena Form "Nuevo caso" → genera registro en Sheet.

Al confirmar cita: actualizar estatus a Confirmada.

Al iniciar visita: estatus En camino y luego En sitio.

Al cerrar: Form "Cierre" + estatus Completada + evidencia mínima.

Links fijos (pegar aquí)

Form "Nuevo caso": ___

Form “Cierre de caso”: __

Tablero (Sheet): __

9. Evidencia mínima y calidad (ligero)

Evidencia mínima del técnico (por WhatsApp 1:1)

2 fotos “antes” + 2 fotos “después” (o lo mínimo relevante).

Nota breve: “qué se hizo” + “qué quedó pendiente” (si aplica).

Checklist de cierre (Core/Backoffice)

Estatus Completada

Evidencia recibida

Costos registrados (si aplica)

Incidencias taggeadas (si hubo)

Próximo paso (si requiere seguimiento)

10. Métricas que este canal permite medir (sin CRM)

Tiempo creación → asignación

Tiempo asignación → confirmación

Puntualidad (programada vs llegada)

Reprogramaciones / no-show

Incidencias por tipo

Retrabajos/garantía

Tiempo fin visita → cierre administrativo

Adquisición de clientes

Hipótesis asociada: H1, H5

Experimento

Validar que un sistema simple de outreach manual (WhatsApp-first) + referidos puede generar leads suficientes y convertirlos en clientes del piloto sin marketing pesado.

Entregables (Semana 0-1)

- Kit mínimo de adquisición (para copy/paste):
 - Mensajes listos para amigos/conocidos
 - Mensajes listos para grupos de WhatsApp (residenciales / vecinos / comunidad)
 - Mensaje para administradores / property managers / aliados
 - FAQ corta + CTA (“responde ‘Maroa’ para agendar”)
- Formulario de captación mínima (o intake por WhatsApp)
- Tracker simple de adquisición (pipeline):
 - Outreach → Interesado → Intake → Agendado → Completado → No fit
 - (Regla: todo lead con próximo paso y fecha)
- Cadencia mínima de ejecución:
 - Rutina diaria de outreach + follow-ups
 - Revisión semanal de resultados por canal
- Esquema simple de referidos + mensaje post-servicio (activación)
- Definición del gancho (1 párrafo): alcance + promesa ‘cero drama’ + zona + cupo.
- Momento de pedir referido definido (al agendar y post-servicio) + script corto.
- (Opcional) si hay data suficiente: estimación simple de payback/CAC.

OKRs

- O7: Llenar el piloto con clientes relevantes
 - KR1: Cupo del piloto lleno en $\leq X$ semanas
 - KR2: $\geq Y\%$ leads de clientes calificados
 - KR3: $\geq Z\%$ de los prospectos vienen por referencia directa

Kit mínimo de adquisición (copy/paste)

1. Amigos / Conocidos (DM 1:1)

A) Natural y corto

Hey [NOMBRE] 🌟 Estoy lanzando en Punta Cana un servicio de concierge del hogar (Maroa): nosotros coordinamos mantenimientos/arreglos y tú te quitas el drama de buscar y manejar técnicos. Iniciaremos el piloto con mantenimiento de aires acondicionados.

Si te interesa, escríbenos por aquí: [WA_LINK] o mira: [WEB]

B) Para gente ocupada / cero tiempo

[NOMBRE], te lo paso porque sé que siempre hay algo que resolver en la casa 😊

Estamos iniciando Maroa, concierge del hogar en Punta Cana: coordinamos visita, seguimiento y cierre. Iniciaremos el piloto con mantenimiento de aires acondicionados.

Siquieres, te mando el resumen o lo ves aquí: [WEB] (y si prefieres directo: [WA_LINK])

C) Para dueños que viven fuera / alquilan

Hey [NOMBRE]. Para propietarios que no están siempre en la propiedad: estamos lanzando Maroa en Punta Cana, un concierge que coordina mantenimiento y te mantiene al tanto con updates/evidencia. Iniciaremos el piloto con mantenimiento de aires acondicionados.

Si te interesa, aquí es fácil: [WA_LINK] | [WEB]

D) "Pregunta" (mejor tasa de respuesta)

[NOMBRE] quick one: ¿te serviría alguien que te coordine el mantenimiento del hogar en Punta Cana (sin tú bregar con técnicos)?

Si sí, te paso el link: [WA_LINK] / [WEB]

Grupos WhatsApp (residenciales / vecinos / comunidad)

A) Post corto (cero ventas)

Hola vecinos 🌟 Estamos iniciando Maroa, un concierge del hogar en Punta Cana: coordinamos mantenimientos y arreglos para que no tengan que estar buscando técnicos ni persiguiendo respuestas. Iniciaremos el piloto con mantenimiento de aires acondicionados.

Info y contacto: [WEB] | WhatsApp directo: [WA_LINK]

B) Con dolor real (sin sonar "pitch")

Comparto por si a alguien le sirve: estamos lanzando un concierge del hogar en Punta Cana (Maroa). La idea es simple: tú dices qué necesitas y nosotros coordinamos la visita, seguimiento y cierre. Iniciaremos el piloto con mantenimiento de aires acondicionados.

Si quieres verlo: [WEB] o escribir directo: [WA_LINK]

C) Para residenciales (enfoque orden/gestión)

Hola comunidad. Estamos iniciando Maroa en Punta Cana: concierge para coordinar mantenimiento del hogar (agenda, confirmaciones, updates). Iniciaremos el piloto con mantenimiento de aires acondicionados.

Si te interesa, aquí están los detalles: [WEB] y WhatsApp: [WA_LINK]

D) Si el grupo es estricto (más “recomendación”)

Pregunta rápida: ¿a alguien le serviría un concierge que coordine mantenimiento del hogar en Punta Cana? Si sí, les dejo el contacto por DM o aquí: [WA_LINK] (más info: [WEB])

Administradores / Property managers / Aliados

A) Administrador de residencial (serio y directo)

Hola [NOMBRE], soy [TU NOMBRE]. Estamos iniciando Maroa en Punta Cana: un concierge del hogar que coordina mantenimientos y arreglos (agenda, seguimiento, cierre).

Me gustaría explorar si esto puede servir como opción para propietarios/residentes de [RESIDENCIAL].

¿Te va una llamada de 15 min? Te dejo la info aquí: [WEB] y WhatsApp: [WA_LINK]

B) Property manager (beneficio claro)

Hola [NOMBRE]. Estamos lanzando Maroa, concierge del hogar en Punta Cana. Coordinamos mantenimiento y visitas con seguimiento para que tú y tus propietarios no pierdan tiempo coordinando técnicos.

Si te interesa, te comarto el flujo y beneficios: [WEB] | [WA_LINK]. ¿Te va hablar 15 min esta semana?

C) Aliado (cleaners/realtors/etc.) — colaboración simple

Hola [NOMBRE]. Estamos iniciando Maroa (concierge del hogar en Punta Cana). Creo que podemos ayudarnos: cuando tus clientes necesiten mantenimiento, nosotros lo coordinamos; y cuando los míos necesiten [SERVICIO], te los paso a ti.

Te dejo el contacto: [WA_LINK] y la web: [WEB]. ¿Lo conversamos 10-15 min?

FAQ corta + CTA realista (para pegar en WhatsApp)

¿Qué es Maroa?

Un concierge del hogar en Punta Cana: coordinamos mantenimiento y arreglos para que tú no tengas que gestionar técnicos.

¿Cómo funciona?

Nos escribes → entendemos lo que necesitas → coordinamos la visita → seguimiento y cierre.

¿Dónde aplica?

Punta Cana (piloto de lanzamiento).

¿Cómo contacto / pido info?

WhatsApp directo: [WA_LINK]

Más info: [WEB]

CTA una línea (para cerrar conversaciones):

Si quieres, escríbenos aquí [WA_LINK] y dime tu residencial + qué necesitas.

“Primer reply” automático (WhatsApp Business) — más humano

¡Hola! 🙌 Soy [NOMBRE] de Maroa.

Para ayudarte rápido, dime:

- Residencial/zona en Punta Cana
- Qué necesitas (mantenimiento / arreglo / revisión)
- ¿Para cuándo lo necesitas?

Cadencia mínima de ejecución

Objetivo: ejecutar outreach + follow-ups de forma consistente (sin sobre optimizar) y revisar semanalmente resultados por canal para decidir qué escalar, pausar o ajustar.

Herramientas mínimas: WhatsApp Business + Formulario (captura lead) + Sheet/CRM ligero (pipeline) + Tablero semanal por canal.

1) Definiciones rápidas (para operar sin ambigüedad)

Lead: persona/contacto que mostró interés (respondió, pidió info o fue referido).

Oportunidad: lead con intención clara (pidió cotización/agenda).

Cita: visita agendada con fecha/hora.

Conversión: cita completada o servicio vendido (según defina el piloto).

Estatus mínimo del pipeline (en Sheet):

- Nuevo
- Contactado
- Interesado
- Cotizado/Propuesta
- Cita agendada
- Completado
- Perdido
- Dormido (follow-up pendiente)

2) Rutina diaria de outreach + follow-ups (cadencia mínima)

Meta: **constancia**. Dos bloques diarios, 5 días/semana.

Sugerencia horario (RD): **10:00–11:00** y **16:00–16:30**.

Bloque A — 10:00 a 11:00 (Outreach + respuestas calientes)

1. **Revisar Inbox WhatsApp (10 min)**
 - Responder leads “calientes” (los que escribieron primero o respondieron ayer).
 - Marcar/etiquetar chats: Nuevo / En follow-up / Cita.
2. **Outreach del día (30–35 min)**

- Enviar mensajes a nuevos contactos del canal del día (ver rotación abajo).
- Registrar cada contacto en el Sheet (aunque sea mínimo: nombre + canal + fecha + estatus).

3. Agendar / Cerrar siguientes pasos (10-15 min)

- Objetivo: salir del chat con un “sí/no/próximo paso”.
- Si hay interés → link a formulario breve o propuesta + 2 opciones de fecha/hora.

Bloque B — 16:00 a 16:30 (Follow-ups + limpieza del pipeline)

1. Follow-ups programados (20 min)

2. Actualizar Sheet (10 min)

- Estatus + próxima acción + fecha de próximo follow-up.

3) Secuencia mínima de follow-ups (sin spam, pero firme)

| Regla: *cada follow-up debe aportar algo*: recordatorio, beneficio, prueba social, facilidad (dos horarios), o cierre amable.

D0 (mismo día del primer contacto): Mensaje inicial + pregunta cerrada.

D1: Recordatorio corto + 2 horarios sugeridos.

D3: Valor (qué incluye / garantía / “cero drama”) + CTA.

D7: Último intento amable + opción de pausar.

Plantillas WhatsApp (copy/paste)

Mensaje inicial (outreach)

| Hola, soy __ de Maroa. Estamos corriendo un piloto en Punta Cana para que el mantenimiento del hogar sea “tranquilidad, cero drama”. Iniciando con mantenimiento de aires acondicionados.

| ¿Te interesaría que te comparta cómo funciona y los beneficios del piloto? (Sí/No)

D1

| Súper rápido: ¿prefieres que lo veamos por WhatsApp o te agendo una llamada de 10 min?

| Hoy tengo: 12:30 o 5:30.

D3 (valor)

| Te dejo lo esencial del piloto: coordinación por concierge (tú no gestionas técnicos), agenda rápida y seguimiento.

| ¿Te gustaría que te proponga 2 opciones de fecha para una primera visita/levantamiento?

D7 (cierre amable)

Último ping por aquí 😊 Si ahora no es prioridad, lo dejo en pausa.
¿Te lo recuerdo en unas semanas o lo cierro?

4) Rotación simple por canal (para no dispersarse)

Lunes: referidos / red cercana (calidad alta)

Martes: grupos vecinos (broadcast/DM según reglas del grupo)

Miércoles: grupo Bávaro / comunidad local

Jueves: leads dormidos + reactivación (D7/D14)

Viernes: alianzas rápidas (administración condominios, property managers, cleaners)

Si hay inbound fuerte, se prioriza inbound; la rotación es guía, no camisa de fuerza.

5) Reglas operativas (mínimas, pero obligatorias)

- Todo lead nuevo entra al **Sheet el mismo día** (aunque sea con 5 campos).
- Todo lead con respuesta entra a secuencia D0/D1/D3/D7.
- Si no respondió tras D7 → estado **Dormido** (con fecha de reintento en 2–4 semanas).
- Cada conversación debe terminar con: **(a) cita, (b) propuesta, o (c) permiso para recontactar.**

6) Registro mínimo en el Sheet (campos)

Obligatorios

- Fecha ingreso
- Nombre
- Canal (Vecinos / Bávaro / Referido / Alianza / Inbound)
- Estatus
- Próxima acción (texto corto)
- Fecha próximo follow-up
- Dueño (persona responsable)

Deseables

- Zona / residencial
- Tipo de necesidad (AC / plomería / electricidad / general)
- Valor estimado / urgencia (Baja/Media/Alta)

- Resultado final (convertido / perdido + motivo)
-

7) Revisión semanal por canal (60–75 min, 1 vez/semana)

Cadencia sugerida: lunes 9:30 am (o viernes tarde si prefieren cerrar semana).

Agenda (estructura fija)

1. Resumen del embudo total (10 min)

- Leads nuevos
- Contactados
- Interesados
- Citas agendadas
- Servicios completados / ventas
- No-show / reprogramaciones

2. Resultados por canal (20–25 min)

Para cada canal:

- leads
- % respuesta (respondieron / contactados)
- % conversión a cita
- % show rate (citas completadas / agendadas)
- Calidad (reclamos, fit, ticket, fricción)

3. Top fricciones y causas de pérdida (10–15 min)

- “Perdido por precio”, “no era prioridad”, “no confía”, “demora en agendar”, etc.

4. Decisiones de la semana (15–20 min)

- **Escalar:** duplicar esfuerzo en canal ganador
- **Ajustar:** mensaje/offer/horarios
- **Pausar:** canal con baja calidad o costo alto
- **Nuevo mini-experimento:** 1 cambio por semana (máximo)

Reglas de decisión (simples)

- Si un canal tiene **mejor conversión a cita + buena calidad**, recibe **+30–50%** del esfuerzo semanal.

- Si un canal genera leads pero **baja respuesta**, se ajusta **mensaje + targeting** antes de desechar.
 - Si un canal genera volumen pero **mala calidad / muchas incidencias**, se **pausa** o se filtra con preguntas previas.
-

8) Output semanal (lo que debe quedar escrito)

Un mini-reporte (1 página o mensaje en el grupo Core) con:

- Ranking de canales (mejor → peor)
- 1 aprendizaje clave
- 1 cambio a probar esta semana
- Metas simples (p.ej., “20 leads nuevos, 8 interesados, 4 citas, 3 completadas”)

Esquema simple de referidos + mensaje post-servicio (activación) — Piloto Maroa

1) Objetivo

Activar crecimiento orgánico **sin dañar unit economics**, premiando solo referidos que **conviertan a suscripción** y limitando el beneficio.

2) Regla del programa (simple y clara)

Incentivo:

- Por cada referido que **inicie una suscripción**, el cliente que refirió recibe **1 mes gratis**.

Límites para proteger el negocio

- **Máximo: 3 meses gratis por cliente por año** (3 referidos convertidos = tope).
- Beneficio **no acumulable más allá del tope** (si refiere 10, solo cuentan 3).
- El mes gratis se aplica como **crédito** a la próxima factura/renovación (no cash).

Condiciones de elegibilidad (para evitar abuso)

- El referido debe ser **cliente nuevo** (no haber estado en base/Sheet antes).
- La suscripción debe estar **activa y pagada** (o pasado un “periodo de seguridad” corto).
- No aplica para la misma propiedad del referente (evita “autorreferido”).
- Maroa puede **invalidar referidos** por fraude/duplicados.

Ventana de atribución

- El referido debe suscribirse dentro de **30 días** del primer contacto registrado.

3) Cómo se opera con herramientas mínimas (WhatsApp + Sheet)

Método de tracking (sin software extra)

- Cada cliente del piloto recibe un **código simple**: **GAB-014** (Iniciales + # cliente).
- Cuando refiere, solo debe decir: **“Mi código es GAB-014”** o reenviar un link/mensaje prehecho.

Campos mínimos en el Sheet

- **Referente**: nombre + código

- **Referido:** nombre + teléfono + residencial
- **Fecha referido**
- **Estatus:** Recibido | Contactado | Interesado | Suscrito | No califica
- **Mes gratis aplicado:** Sí/No + fecha

Momento de “ pago del incentivo”

- Se marca como “**Suscrito**” cuando:
 - firma/acepta terms + primer pago confirmado (o activación formal), y
 - se agenda primera visita incluida (si aplica).
- Luego Backoffice aplica el **crédito de 1 mes** en la próxima factura/renovación.

4) Copy “mini-terms” del programa (para pegar en Terms del piloto)

Referidos Piloto Maroa: Por cada referido nuevo que active una suscripción, el cliente referente recibe 1 mes gratis, aplicado como crédito a su próxima factura/renovación. Máximo 3 meses gratis por cliente por año. El referido debe ser cliente nuevo y activar su suscripción dentro de 30 días del primer contacto registrado. No aplica a autoreferidos ni a personas del mismo inmueble. Maroa podrá invalidar referidos duplicados o fraudulentos.

5) Mensaje post-servicio (activación) — WhatsApp (copy/paste)

Versión A (corta, directa)

¡Listo! 🙌 Gracias por recibirnos hoy.
Si te gustó la experiencia “tranquilidad, cero drama”, en el piloto tenemos referidos:
Por cada persona que tú refieras y se suscriba, te damos **1 mes gratis** (hasta **3 meses máx. al año**).
¿A quién crees que le serviría? Si me pasas su nombre y número, yo me encargo.
Tu código: **[CÓDIGO]**

Versión B (más guiada, con opción de reenviar)

¡Gracias! Quedó cerrado el servicio ✅
Estamos creciendo el piloto por invitación. Si refieres a alguien y se suscribe, tú recibes **1 mes gratis**(máximo **3**).
Te dejo un mensaje listo para reenviar:
“Estoy en el piloto de Maroa (Punta Cana). Ellos coordinan todo por concierge y te quitan el drama del mantenimiento. Siquieres info, escribe y di mi código **[CÓDIGO]**.
¿Quieres que te lo deje como “reenviar” con el texto ya armado?

Versión C (util, para clientes más fríos)

¡Gracias por hoy! Si conoces a alguien en Punta Cana que quiera resolver mantenimiento sin complicarse, dímelo y le comarto info.

En el piloto, si alguien se suscribe con tu referido, te damos **1 mes gratis** (hasta **3**).

Tu código: **[CÓDIGO]**

6) Mensaje para el referido (primer contacto) — WhatsApp (copy/paste)

Hola ___, soy ___ de Maroa. **[Nombre del referente]** me compartió tu contacto (código **[CÓDIGO]**).

Estamos corriendo un piloto en Punta Cana para que el mantenimiento sea “tranquilidad, cero drama” (coordinación por concierge).

¿Te interesa que te mande el resumen y beneficios del piloto?

7) Controles anti-dáño (quick checks semanales)

En la revisión semanal:

- % de meses gratis otorgados vs nuevas suscripciones (si se dispara, ajustar tope/condiciones).
- Canales de adquisición: referidos vs otros (evitar dependencia total).
- Calidad: incidencias / retrabajos de referidos (si baja, filtrar mejor).
- Localidad de los referidos

Definición del gancho

Gancho (1 párrafo):

Maroa es un servicio que **coordina y resuelve pendientes del hogar sin drama**: tú nos dices qué necesitas y nosotros gestionamos y ejecutamos con proveedores verificados (mantenimiento ligero, reparaciones comunes, instalaciones y recados), con comunicación clara y seguimiento de principio a fin. En este inicio abrimos **cupos limitados en Punta Cana**, con capacidad de **8-10 servicios por semana**, para clientes que quieren delegar y tener su casa funcionando sin estrés. Para agendar: [\[LINK/WEB\]](#) o WhatsApp [\[NÚMERO\]](#).

Y por si quieres mantener una frase corta tipo “qué somos” (sin “por hora”), aquí tienes 3 opciones que suelen sonar naturales:

- “Tu equipo para resolver pendientes del hogar.”
- “Nos encargamos de coordinar y dejarlo listo.”
- “Gestión y ejecución de mantenimiento del hogar, sin estrés.”

Siquieres, también te dejo una versión **más corta** para WhatsApp/DM:

Versión corta (WhatsApp/DM):

Maroa resuelve pendientes del hogar **sin drama** en **Punta Cana**: coordinamos y ejecutamos mantenimiento, reparaciones e instalaciones con proveedores verificados y seguimiento claro. **Cupo limitado: 8-10 servicios/semana.** Agenda aquí [\[LINK\]](#) o WhatsApp [\[NÚMERO\]](#).

2) Salida directa (más “performance”)

¿Pendientes en casa? Maroa los resuelve **sin drama** en **Punta Cana**. Coordinamos y dejamos listo mantenimiento, reparaciones e instalaciones con proveedores verificados y updates claros. **Cupo limitado: 8-10 servicios por semana.** Agenda en [\[LINK\]](#) o WhatsApp [\[NÚMERO\]](#).

3) Premium (más “white glove”)

Maroa es tu servicio **white-glove** para que tu hogar funcione **sin drama** en **Punta Cana**: nos encargamos de coordinar y ejecutar mantenimiento, reparaciones e instalaciones con proveedores cuidadosamente seleccionados, seguimiento puntual y estándares de calidad. Estamos abriendo **cupos limitados** con capacidad de **8-10 servicios por semana** para clientes que valoran rapidez, orden y comunicación impecable. Agenda en [\[LINK\]](#) o WhatsApp [\[NÚMERO\]](#).

La directa (ultra corta y clara)

Maroa resuelve pendientes del hogar **sin drama** en **Punta Cana**: coordinamos y ejecutamos mantenimiento, reparaciones e instalaciones con proveedores verificados y seguimiento claro. **Cupo limitado: 8-10 servicios por semana.** Agenda aquí [\[LINK\]](#) o WhatsApp [\[NÚMERO\]](#).

Forma wording, abriría este mensaje si estuviera viendo

se siente muy publicidad, disimular que sea publicidad

Momento de pedir referido definido (al agendar y post-servicio) + script corto.

Programa de referidos (regla simple)

- **Founders (primeros clientes):** 1 mes gratis por cada referido que active una suscripción. Sin límite durante el periodo Founder.
- **Clientes regulares:** 1 mes gratis por cada referido que active una suscripción, hasta 6 meses gratis.
- **Condición:** el mes gratis aplica cuando el referido paga/activa la suscripción.

(Nota interna: define "Founder" como "primeros X suscriptores" o "hasta X fecha" para que sea operable.)

Momento 1: Al agendar (después de confirmar fecha/hora y alcance)

Script (WhatsApp/DM) – versión regular (con límite 6):

Listo, quedas agendado para [DÍA/HORA] 🙌

Rápido: si conoces **1 persona en Punta Cana** que también quiera resolver pendientes del hogar **sin drama**, ¿se lo compartes?

Tenemos programa de referidos: **por cada referido que active una suscripción, tú recibes 1 mes gratis (hasta 6 meses).**

Te dejo un texto para reenviar:

"Estoy usando Maroa en Punta Cana para resolver pendientes del hogar sin drama. Si te suscribes, a mí me dan 1 mes gratis por referido. Aquí: [\[LINK\]](#) / WhatsApp [NÚMERO]."

Script – versión Founder (sin límite):

Listo, quedas agendado para [DÍA/HORA] 🙌

Como eres de los **Founders**, tienes beneficio especial: **por cada referido que active una suscripción, te damos 1 mes gratis (sin límite mientras estés en el plan Founder).**

Si piensas en **1 persona en Punta Cana** ahora, compártele este texto:

"Estoy usando Maroa en Punta Cana para resolver pendientes del hogar sin drama. Si te suscribes, a mí me dan 1 mes gratis por referido (beneficio Founder). [\[LINK\]](#) / WhatsApp [NÚMERO]."

Variación directa (si están motivados):

Si me pasas su WhatsApp, yo le escribo un mensaje corto y respetuoso. Y si se suscribe, te queda tu **mes gratis**.

Momento 2: Post-servicio (cuando el cliente confirma satisfacción)

Timing: 15–60 min después del cierre + “¿todo ok?” (o al día siguiente si terminó tarde).

Regla: pedir solo si el cliente respondió positivo (✓ “perfecto”, “gracias”, etc.).

Script – versión regular (límite 6):

Me alegra que quedara listo

¿Me ayudas con algo rápido? Si conoces **1 persona en Punta Cana** con pendientes en casa, compártele Maroa.

Por cada referido que active suscripción, te damos 1 mes gratis (hasta 6).

Texto para reenviar:

"Te recomiendo Maroa en Punta Cana: coordinan y resuelven pendientes del hogar con seguimiento claro. Si te suscribes, a mí me dan 1 mes gratis por referido. [\[LINK\]](#) / [NÚMERO]."

Script – versión Founder (sin límite):

Me alegra que quedara listo

Como Founder, recuerda tu beneficio: **1 mes gratis por cada referido que active suscripción (sin límite mientras estés en Founder).**

Si tienes a alguien en mente en Punta Cana, reenvíale esto:

"Maroa en Punta Cana: resuelven pendientes del hogar sin drama. Si te suscribes, a mí me dan 1 mes gratis por referido (Founder). [\[LINK\]](#) / [NÚMERO]."

Textos ultra cortos para reenviar (2 opciones)

A (regular):

| Maroa (Punta Cana): resuelven pendientes del hogar sin drama. Si te suscribes, a mí me dan **1 mes gratis por referido** (hasta 6). [\[LINK\]](#) / [NÚMERO].

B (Founder):

| Maroa (Punta Cana): resuelven pendientes del hogar sin drama. Si te suscribes, a mí me dan **1 mes gratis por referido** (beneficio Founder). [\[LINK\]](#) / [NÚMERO].

Nota interna operativa (para que no se descontrolle)

- Definir **Founder** con una regla cerrada: **primeros [X] suscriptores o hasta [FECHA]**.
- En onboarding, marcar en CRM: **Founder = Sí/No** y **Referido por = _____**.
- En factura: "Crédito mes gratis por referido: [NOMBRE REFERIDO] – [MES]".

Project Management

Time View of Timeline

- Ritual semanal de agradecimiento
- Operativizar Principio
- ▼ Pagos y Facturación
 - Reintentos de cobro
- ▼ Datos y Sistemas
 - Sincronización con casilla
- ▼ Legal y Tributario
 - Formalizar contratos
- ▼ Go-to-Market
 - 3 alianzas con condonatarios
 - Hito: 300 hogares / 1,000
- ▼ Finanzas y Economía
 - Modelos de economía
 - Flujo de caja semanal
 - Línea de crédito operativa
- ▼ Marca y Comunicación
 - Encuesta corta de recepción
- ▼ Etapa 2
 - ▼ Servicio y Producto
 - Webhooks o flujo técnico
 - ▼ Proveedores Técnicos
 - Programa de calidad
 - ▼ Datos y Sistemas
 - Automatización de respuesta
 - Escalamiento de dato
 - ▼ Legal y Tributario
 - Decisión sobre fideicomiso
 - ▼ Go-to-Market
 - Plan de cobertura nacional
 - Hito: 5,000 hogares / 10,000
 - ▼ Riesgo y Calidad
 - Auditorías aleatorias
 - ▼ Extensiones (Año 2-3)
 - Diseño de programa
- ▼ Etapa 3



Timeline

ID	Título	Workstream	Fase	Sprint	Tipo	Responsable	Estado	Prioridad	Inicio	Fin	Depends on	DoD (Definition of Done)	KPI impactado	Ciudad/Área	Notas
T-000	Contratar competencia y absorber información sobre sus productos/servicios	Servicio y Producto	Etapa 0	Semana 1	Tarea	AS Asirio santana	En curso								
T-001	Entrevistas con clientes (10 PC + 10 SD)	Colección de datos	Etapa 0	Semana 1	Tarea	Gabriella Bairan	Completada	Alta			Guía aplicada, 20 entrevistas registradas, insights sintetizados	Aprendizaje cliente	PC/SD		
T-002	Entrevistas con proveedores (5)	Proveedores Técnicos	Etapa 0	Semana 1	Tarea	Gabriella Bairan	Backlog	Alta			5 entrevistas y hoja de tarifas/SLA preliminar	Capacidad de ejecución	PC/SD		
T-003	Flujo estándar del servicio v0.1	Servicio y Producto	Etapa 0	Semana 1	Tarea	Erick Santana	Backlog	Alta	18/08/2025	19/08/2025	Documento "Diagnóstico→Coordinación→Ejecución→Cierre→Cobro" aprobado	Consistencia operativa	PC/SD		
T-004	Ficha mínima del activo (plantilla)	Servicio y Producto	Etapa 0	Semana 1	Tarea	Erick Santana	Backlog	Alta	20/08/2025	21/08/2025	Campos definidos, fotos requeridas, ejemplo cargado en sistema	Calidad de datos	PC/SD		

T-005	Tablero sin código para tickets (pipeline)	Datos y Sistemas	Etapa 0	Semana 1	Tarea	Erick Santana	Backlog	Alta	22/08/2025	23/08/2025	Columnas/estados listos, permisos y vistas de agente creadas	Visibilidad integral	PC/SD
IMM-001	Definir Perfil del cliente y puntos de dolor	Cuentas y Encage	Etapa 0	Semana 1	Tarea	Erick Santana	Backlog	Alta	03/09/2025	04/09/2025			PC/SD
IMM-002	Definir Enmarcación de oportunidades	Servicio y Producto				Erick Santana	Backlog	Alta	03/09/2025	04/09/2025			
IMM-003	Entrevistas para validar suposiciones v2	Cuentas y Encage				Gabriella Bairan	Backlog	Alta	03/09/2025	11/09/2025			
IMM-004	Definir Dimensionamiento del Mercado - TAM/SAM/SOM	Cuentas y Encage				Erick Santana	Backlog	Alta	03/09/2025	04/09/2025			
T-006	Guiones T-30 y T-7 + protocolo de objeciones	Operación de Agentes	Etapa 0	Semana 2	Tarea		Backlog	Alta			Guiones publicados, roleplay con 2 agentes	% citas en primera interacción	PC/SD
T-007	Captar 20 hogares para registro de activos	Go-to-Market	Etapa 0	Semana 2	Tarea		Backlog	Media			20 hogares con al menos 1 activo cargado	Activos por cliente	PC/SD
T-008	Tokenización de tarjeta + consentimiento	Pagos y Facturación	Etapa 0	Semana 2	Tarea		Backlog	Alta			Formulario de consentimiento, token de prueba y cargo de prueba exitoso	Ciclo aprobación→cobro	PC/SD
T-009	Primer cobro real en producción	Pagos y Facturación	Etapa 0	Semana 2	Tarea		Backlog	Alta	T-008		Servicio real cobrado automáticamente al marcar "Trabajo completado"	Ciclo aprobación→cobro	PC/SD
T-010	10 pilotos pagados end-to-end	Servicio y Producto	Etapa 0	Semana 3	Épica		Backlog	Alta	T-003 T-004 T-005 T-009		10 tickets cerrados con evidencia y cobro	% cierre / Calidad	PC/SD
T-011	Cabina de mando v1 (4 KPIs)	Datos y Sistemas	Etapa 0	Semana 3	Tarea	Erick Santana	Backlog	Alta	T-005		Panel con: % cierre, tiempo aprobación→cobro, activos/cliente, puntualidad técnica	Decisión basada en datos	PC/SD
T-012	Retro y eliminar top-3 fricciones	Servicio y Producto	Etapa 0	Semana 4	Tarea	Erick Santana	Backlog	Alta	T-010 T-011		Lista de fricciones priorizada y 3 mejoras implementadas	Mejora continua	PC/SD
T-013	A/B propuesta comercial para condominios	Go-to-Market	Etapa 0	Semana 4	Tarea		Backlog	Media			2 versiones probadas, tasa de aceptación registrada	Adquisición	PC/SD
T-014	Alianza firmada con 1 condominio	Go-to-Market	Etapa 0	Semana 4	Hito		Backlog	Alta	T-013		Contrato firmado y campaña de registro activada	Activos registrados	PC/SD
T-015	Onboarding de proveedores por categoría (PC/SD)	Proveedores Técnicos	Etapa 1		Épica		Backlog	Alta	T-002		≥2 proveedores confiables por categoría en cada zona	Capacidad de ejecución	PC/SD
T-016	Estándares de servicio y precios por categoría	Proveedores Técnicos	Etapa 1		Tarea		Backlog	Alta	T-015		SLA, rango de precios, seguridad y checklists publicados	Calidad / Coste	PC/SD

T-017	Ritual semanal de agentes (coaching + métricas)	Operación de Agentes	Etapa 1	Tarea	Backlog	Media	T-006	Reunión fija con tablero, práctica y acciones concretas	% cierre / Cero tickets sin update	PC/SD
T-018	Reintentos de cobro + tarjeta de respaldo	Pagos y Facturación	Etapa 1	Tarea	Backlog	Alta	T-009	Reglas de reintentos y segunda tarjeta probadas	Caja / Cobrabilidad	PC/SD
T-019	One-click confirmación para el cliente	Servicio y Producto	Etapa 1	Tarea	Backlog	Media	T-005	Botón "Confirmar" en portal o mensaje, con registro en ticket	% citas en 1ra interacción	PC/SD
T-020	Agrupar órdenes multi-activo en una visita	Servicio y Producto	Etapa 1	Tarea	Backlog	Media	T-015	Lógica y prueba piloto con 5 hogares	Tiempo y coste por orden	PC/SD
T-021	Sincronización con calendarios (Google/Outlook)	Datos y Sistemas	Etapa 1	Tarea	Backlog	Media	T-005	Bloqueo de horario funcionando en 2 casos reales	% citas cumplidas	PC/SD
T-022	Tracking de técnico con llegada estimada	Servicio y Producto	Etapa 1	Tarea	Backlog	Media	T-015	Enlace de seguimiento y confirmación de llegada en 10 servicios	Experiencia cliente	PC/SD
T-023	Formalizar contratos y políticas mínimas	Legal y Tributario	Etapa 1	Tarea	Backlog	Alta		Contratos cliente/proveedor, datos y reembolsos aprobados	Confianza / Cumplimiento	PC/SD
T-024	Modelos de economía por servicio	Finanzas y Economía	Etapa 1	Tarea	Backlog	Alta		Margen por categoría y proveedor en hoja viva	Margen / Precios	PC/SD
T-025	Flujo de caja semanal y disciplina de cierre	Finanzas y Economía	Etapa 1	Tarea	Backlog	Alta		Reporte semanal con proyección 4 semanas y variaciones	Caja	PC/SD
T-026	Línea de crédito operativa para picos	Finanzas y Economía	Etapa 1	Tarea	Backlog	Media	T-025	Línea aprobada y política de uso	Caja	PC/SD
T-027	Encuesta corta de recomendación integrada	Marca y Comunicaciones	Etapa 1	Tarea	Backlog	Media	T-011	Encuesta enviada automáticamente al cerrar y almacenada	Recomendación cliente	PC/SD
T-028	Operativizar Principios Inquebrantables	Operación de Agentes	Etapa 1	Épica	Backlog	Alta	T-006	Checklists y auditoría semanal de cumplimiento	Consistencia	PC/SD
T-029	3 alianzas con condominios	Go-to-Market	Etapa 1	Hito	Backlog	Alta	T-013 T-014	Tres contratos firmados y campañas activas	Adquisición	PC/SD
T-030	Hito: 300 hogares / 1,200 activos	Go-to-Market	Etapa 1	Hito	Backlog	Alta	T-015..T-029	Métricas alcanzadas y reportadas	Tracción	PC/SD
T-031	Automatización de ruteo y calendarización	Datos y Sistemas	Etapa 2	Épica	Backlog	Alta	T-021	Asignación automática según zona/skill y ventanas <2h	Eficiencia / Experiencia	Nacional
T-032	Webhooks o flujo técnico automatizado	Servicio y Producto	Etapa 2	Tarea	Backlog	Media	T-022	Cerrar ticket y disparar cobro con "Trabajo completado"	Ciclo aprobación→cobro	Nacional
T-033	Programa de calidad y certificaciones	Proveedores Técnicos	Etapa 2	Épica	Backlog	Media	T-016	Checklists auditados, badges y bonificaciones por calidad	Calidad / Seguridad	Nacional

T-034	Decisión sobre fideicomiso de administración	Legal y Tributario Etapa 2	Hito	Backlog	Media	T-025	Modelo financiero comparativo + decisión "go/no-go"	Riesgo / Confianza	Nacional	
T-035	Diseño de programa de recompra y reventa	Extensiones (Año 2-3)	Tarea	Backlog	Media		Proceso, precios guía y canales definidos	Nuevos ingresos	Nacional	
T-036	Escalamiento de datos (almacenamiento ligero)	Datos y Sistemas Etapa 2	Tarea	Backlog	Media	T-011	Exportaciones y backups automáticos	Confiabilidad	Nacional	
T-037	Auditorías aleatorias de calidad	Riesgo y Calidad Etapa 2	Tarea	Backlog	Media	T-033	5% de servicios auditados mensualmente	Mejora continua	Nacional	
T-038	Plan de cobertura nacional	Go-to-Market Etapa 2	Tarea	Backlog	Alta	T-029	Mapa de ciudades proveedores y metas trimestrales	Escala	Nacional	
T-039	Hito: 5,000 hogares / 20,000 activos	Go-to-Market Etapa 2	Hito	Backlog	Alta	T-031 T-032 T-033 T-034 T-035 T-036 T-037 T-038	Métricas alcanzadas y reportadas	Escala	Nacional	
T-040	Piloto de trade-in y reventa	Extensiones (Año 2-3)	Etapa 3	Épico	Backlog	Media	T-035	10 operaciones cerradas con satisfacción del cliente	Nuevos ingresos	Nacional
T-041	Evaluación de punto de venta liviano	Extensiones (Año 2-3)	Etapa 3	Tarea	Backlog	Media	T-038	Caso de negocio y prueba en micro-showroom	Ingresos / Marca	Nacional
T-042	Personalización de recordatorios y precios	Datos y Sistemas Etapa 3	Tarea	Backlog	Media	T-011	Reglas por historial y comportamiento en producción	Retención / Margen	Nacional	
T-043	Expansión nacional completa	Go-to-Market Etapa 3	Hito	Backlog	Alta	T-038	Operación estable en ciudades objetivo	Escala	Nacional	
T-044	Estudio de expansión regional	Go-to-Market Etapa 3	Tarea	Backlog	Media	T-043	2 países pre-seleccionados con criterios claros	Estrategia	Regional	
T-045	Hito: 20k hogares / 80k activos	Go-to-Market Etapa 3	Hito	Backlog	Alta	T-043	Métricas alcanzadas y reportadas	Liderazgo	Nacional	
T-046	Hito: Recomendación ≥ 60	Marca y Comunicaciones Etapa 3	Hito	Backlog	Media	T-027	Promedio trimestral ≥ 60 con plan de mejora continuo	Satisfacción	Nacional	
T-047	Hito: Recuperación de adquisición ≤ 3 meses	Finanzas y Economía Etapa 3	Hito	Backlog	Media	T-024 T-025	Métrica alcanzada y monitoreada	Salud financiera	Nacional	

Long List Ideas Solution

Ideas:

1. Ciudad La Palma:
 - a. Aborbar a la comunidad ofreciendo el servicio de un agente proactivo de mantenimiento preventivo.
 - i. Survey:
 1. Equipos:
 - a. AC - cuantos?
 - b. Estufa
 - c. Nevera
 - d. Lavadora
 - e. Secadora
 2. Cuando quieres que le demos mantenimiento:
 - a. Agosto / Septiembre / Octubre
 - b. Temporalidad

Notes

Research sobre beneficios de:

- La vida del equipo con mantenimiento versus no darle mantenimiento.
- Performance del equipo con y sin mantenimiento.
- Ahorro en costos por reparación del equipo con y sin mantenimiento.

Encuestas.

Maroa (Abstracted)



Imagina un enorme **orquestador de ciclos**:

Un cerebro en la nube que observa millones de *ticks* —pequeñas campanadas de tiempo que anuncian que algo, en algún lugar, está por entrar en su “ventana de cuidado”. Cada tick dispara tres movimientos esenciales:

1. Detección del momento

El sistema capta la señal (“se acerca el next due”) y la clasifica según urgencia, complejidad y ubicación. Nada de listas infinitas ni agendas manuales; todo fluye como un reloj atómico.

2. Emparejamiento inteligente

Con ese dato en la mano, la plataforma busca en su *knowledge graph* de proveedores cuál encaja mejor: disponibilidad, cobertura, skills, rating, logística. Al principio, un **equipo humano tipo mission-control** rellena los huecos donde la data aún no llega; más adelante, algoritmos y autoservicio tomarán el relevo.

3. Cierre del ciclo

Se envía una propuesta al usuario (“Aquí está la mejor opción, ¿sí o no?”). Si el cliente acepta, se agenda, se despacha y se hace seguimiento hasta la confirmación de satisfacción y pago. Si hay silencio o rechazo, el sistema reitera o redirige el caso. Feedback y métricas vuelven al cerebro central para afinar futuras decisiones.

Vista desde arriba

- **Input:** pulsos temporales que anuncian la necesidad.
- **Motor:** lógica de orquestación + operación humana para cubrir ambigüedades.
- **Output:** acciones ejecutadas sin fricción, activos cuidados y usuarios sin cargas mentales.

En esencia, es **mass-coordination-as-a-service**: un puente proactivo entre “esto requiere atención” y “alguien confiable ya lo está resolviendo”, escalando de lo artesanal a lo automático conforme maduren los datos y las integraciones.

Competidores



[View this profile on Instagram](#)

Mantenimientos Frecuentes

Desarrollar un servicio o app de mantenimiento preventivo que funcione como un **agregador de recordatorios** para hogar y oficina es una excelente idea —hay muchas oportunidades, especialmente si lo integras con IA o asistentes digitales. Aquí tienes una lista clasificada de **acciones y mantenimientos frecuentes que pueden programarse para no olvidarse**.

HOGAR

Equipos eléctricos / electrodomésticos

- **Aire acondicionado:** limpieza de filtros (mensual/trimestral), revisión de gas (anual).
- **Refrigerador:** limpieza de serpentines (cada 6 meses), revisión de puertas y sellos.
- **Lavadora/secadora:** limpieza de filtro de pelusas (cada uso), limpieza profunda del tambor (trimestral).
- **Microondas:** limpieza interna (mensual), revisión de funcionamiento del plato giratorio.
- **Calentador de agua:** descalcificación y limpieza (anual).
- **Purificadores de aire o agua:** cambio de filtros (según uso, cada 3-6 meses).

Energía y seguridad

- **Baterías de detectores de humo/CO₂:** cambio (cada 6 meses).
- **Paneles solares (si aplica):** limpieza y revisión técnica (trimestral o semestral).
- **Sistema eléctrico:** chequeo de carga y conexiones (anual).
- **Planta eléctrica / inversor:** prueba de encendido (mensual), cambio de aceite (según horas de uso), limpieza de bornes.

Plomería y agua

- **Revisión de fugas:** bajo lavamanos, WC, lavadoras (mensual).
- **Limpieza de trampas de grasa:** (mensual).
- **Calentadores solares:** revisión de válvulas y presión (anual).

Mobiliario y superficies

- **Pulido de pisos (mármol, madera):** (anual o semestral).
- **Revisión de herrajes de puertas/ventanas:** lubricado y ajustes (trimestral).

- **Mantenimiento de cerraduras electrónicas:** revisión de batería (cada 6 meses).

Mascotas

- **Baño y corte de pelo** (cada 4-6 semanas).
- **Desparasitación / vacunas** (según calendario del veterinario).

Exteriores y jardinería

- **Podar de árboles y arbustos:** (mensual o trimestral).
- **Revisión del sistema de riego automático:** (mensual).
- **Mantenimiento de piscina:** limpieza, pH, cloro (semanal).

OFICINA

Tecnología y redes

- **Respaldo de información crítica:** (diario/semanal/mensual).
- **Actualización de software/firmware:** (mensual).
- **Limpieza interna de CPUs y ventiladores:** (semestral).
- **Revisión de cableado estructurado:** (anual).
- **Revisión de UPS y cambio de baterías:** (anual o según vida útil).
- **Pruebas de contingencia ante fallas:** (trimestral).

Equipos de impresión y copiado

- **Limpieza de cabezales:** (mensual).
- **Cambio de cartuchos o tóner:** (según uso).
- **Mantenimiento técnico:** (trimestral o semestral).

Seguridad

- **Revisión y recarga de extintores:** (anual).
- **Simulacro de evacuación / revisión de salidas:** (anual).

- **Verificación de cámaras de seguridad:** (mensual).
- **Actualización de credenciales de acceso o contraseñas:** (trimestral).

Infraestructura

- **Chequeo del aire acondicionado central:** (mensual y anual).
- **Revisión de sillas, escritorios y puertas:** (trimestral).
- **Limpieza profunda o fumigación:** (mensual/trimestral).
- **Control de plagas:** (trimestral).

Otros recordatorios útiles que podrías incluir

- Renovación de seguros del hogar/oficina/vehículos.
- Inspección técnica vehicular si aplica a flotillas.
- Pago de impuestos o tasas municipales (anual/trimestral).
- Renovación de licencias (software, permisos, etc.).
- Días clave para contratos de mantenimiento, servicios de limpieza o renovación de garantías.

PAGOS OBLIGATORIOS RECURRENTES

Hogar y servicios básicos

- Pago de energía eléctrica (mensual)
- Pago de agua potable (mensual o bimensual)
- Pago de servicio de gas (mensual o recarga)
- Pago de internet y telecomunicaciones (mensual)
- Pago de mantenimiento de condominio o residencial (mensual)
- Pago de limpieza o personal doméstico (quincenal o mensual)

Oficina y servicios empresariales

- Pago de alquiler/local comercial (mensual)

- Servicios de limpieza y seguridad privada (mensual)
- Cuotas de software o plataformas (mensual o anual)
- Renovación de dominios web y hosting (anual)

Vehículos

- Pago de seguro del vehículo (mensual o anual)
- Renovación de marbete o revisión técnica (anual)

Personales y familiares

- Colegiatura o mensualidad escolar/universitaria
- Cuotas de préstamos personales o hipotecarios
- Pago de tarjetas de crédito (mensual)
- Suscripciones (Netflix, Spotify, iCloud, etc.)

IMPUESTOS Y OBLIGACIONES FISCALES

Persona física

- Declaración jurada de renta IR-1 (anual)
- Pago de Impuesto sobre la Renta (anual)
- Declaración jurada de activos (si aplica, anual)
- Renovación de licencia profesional o colegiatura (anual)

Empresa o profesional independiente

- Envío de 606, 607, 608 y 609 (mensual)
- Presentación de ITBIS (mensual)
- Retenciones de empleados (mensual)
- IR-17 (anual o trimestral)
- Declaración de activos fijos (si aplica)
- Renovación del RNC o permisos municipales

CUIDADOS Y CHEQUEOS DE SALUD

Salud general adultos

- Chequeo médico anual (laboratorios, presión, colesterol, etc.)
- Examen oftalmológico (anual)
- Consulta dental / limpieza bucal (semestral)
- Mamografía / Papanicolaou (anual)
- PSA o revisión prostática (anual)
- Control de presión arterial (mensual si es hipertenso)
- Vacunas de refuerzo (según edad: tétano, hepatitis, etc.)

Niños y adolescentes

- Visitas pediátricas de rutina (cada 6 meses o según edad)
- Esquema de vacunación actualizado
- Revisión de visión y audición (anual)

Bienestar físico y mental

- Citas de terapia psicológica o coaching (frecuencia variable)
 - Recordatorio de suplementos o medicamentos crónicos (diario/mensual)
 - Evaluación nutricional o metabólica (semestral)
-

Resources

<https://beta.app.100tasks.com/api/resources/100TasksPoster.pdf>

Co-Founder Responsibilities

Responsabilidades para Co-Founders de Maroa

Departamento	Responsabilidad	Gabby ✓	Asirio ✓	Erick ✓
Estrategia & Dirección General	Definir visión, misión y valores	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Estrategia & Dirección General	Tomar decisiones estratégicas clave	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Estrategia & Dirección General	Priorizar features o servicios	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Estrategia & Dirección General	Supervisar avances y mantener foco	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ventas & Alianzas	Buscar y cerrar alianzas estratégicas	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventas & Alianzas	Identificar oportunidades de negocio o expansión	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventas & Alianzas	Desarrollar estrategia de pricing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventas & Alianzas	Generar oportunidades de ingresos y cross-selling	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Producto & Tecnología	Idear funcionalidades de la app y validar con usuarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Producto & Tecnología	Coordinar equipo de desarrollo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Producto & Tecnología	Probar y validar entregables	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Producto & Tecnología	Buscar soluciones low-cost o no-code para el MVP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Operaciones & Logística	Mapear flujos operativos (recepción, mantenimiento, entrega)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Operaciones & Logística	Buscar proveedores y negociar condiciones	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Operaciones & Logística	Definir procesos con técnicos o aliados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Operaciones & Logística	Coordinar piloto o pruebas iniciales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación & Marca	Diseñar la marca y su personalidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación & Marca	Definir tono de voz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación & Marca	Crear contenido inicial (pitch, redes, presentaciones)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación & Marca	Diseñar experiencia de cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Recursos Humanos	Definir roles futuros y cultura organizacional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Recursos Humanos	Reclutar y coordinar talentos puntuales (diseñador, devs, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Recursos Humanos	Manejar documentación interna	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Finanzas & Legal	Crear presupuestos y controlar gastos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finanzas & Legal	Manejar temas legales (registro, contratos, términos de uso)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finanzas & Legal	Buscar financiamiento inicial (si aplica)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Finanzas & Legal	Modelar costos e ingresos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Finanzas & Legal	Hacer seguimiento de métricas financieras clave	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

IMM Sessions

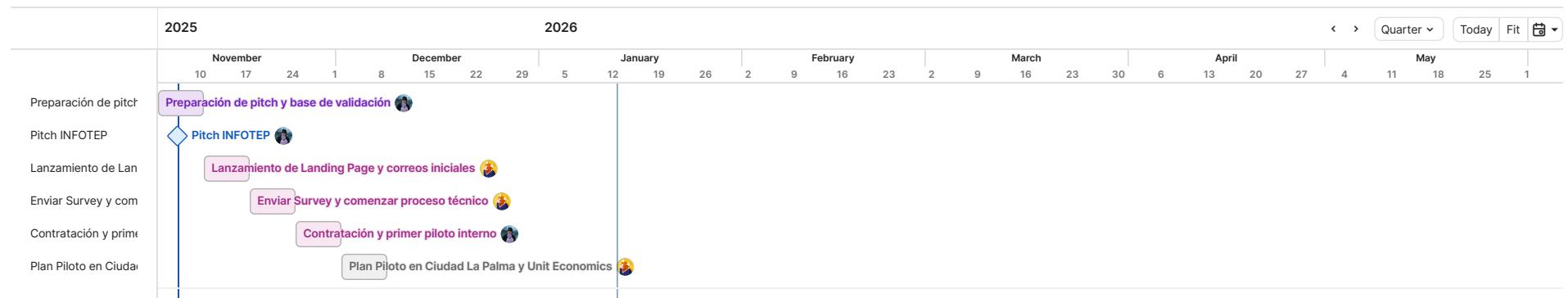
https://www.youtube.com/playlist?list=PLJLdUuhWXsVdFJc7DVaUcx55tHvJ_icGJ

Roadmap Noviembre

Track statuses, communicate your plans, and align team expectations. The [Timeline 2](#) gantt chart is connected to the [Feature list](#), so when you make a change in one place, it will be reflected in the other—keeping all your critical information up-to-date. To help your team know what they're working towards, add milestones (which only have start dates, but no end dates).

[Clear sample data](#)

Timeline 2



Feature list

Feature	PM	Start	End	Stage	Notes	Column 8
Preparación de pitch y base de validación	👤	Nov 4	Nov 10	Design	📅	
Pitch INFOTEP	👤	Nov 7		Development	📅	
Lanzamiento de Landing Page y correos iniciales	👤	Nov 11	Nov 17	Planning	📅	
Enviar Survey y comenzar proceso técnico	👤	Nov 18	Nov 24	Planning	📅	
Contratación y primer piloto interno	👤	Nov 25	Dec 1	Planning	📅	
Plan Piloto en Ciudad La Palma y Unit Economics	👤	Dec 2	Dec 8	Not started	📅	