

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Comunicación y Artes Contemporáneas

DON ÁNGEL

Christopher Albert Quinn Ortiz

Diseño Gráfico Itinerario Medios Interactivos

Trabajo de fin de carrera presentado como requisito
para la obtención del título de
Diseñador Gráfico itinerario Medios Interactivos

Quito, 14 de mayo de 2020

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Comunicación y Artes Contemporáneas

HOJA DE CALIFICACIÓN DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA

Don Ángel

Christopher Albert Quinn Ortiz

Nombre del profesor, Título académico

Gabriela Pérez, MBA

Quito, 14 de mayo de 2020

DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Nombres y apellidos: Christopher Albert Quinn Ortiz

Código: 00208257

Cédula de identidad: 180351707-5

Lugar y fecha: Quito, mayo de 2020

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Nota: El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, incluso a pesar de estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en <http://bit.ly/COPETheses>.

UNPUBLISHED DOCUMENT

Note: The following capstone project is available through Universidad San Francisco de Quito USFQ institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on <http://bit.ly/COPETheses>.

RESUMEN

Don Ángel es una aplicación que nació de la necesidad de formalizar los procesos involucrados en la adquisición de trabajo manual, técnico y servicial en Ecuador, para que así sus clientes puedan obtener estos servicios de la manera más fácil posible, y a su vez los trabajadores puedan tener una fuente de trabajo estable y una remuneración justa por su trabajo. De igual manera, esta plataforma busca cambiar la percepción negativa que se asocia con estos campos laborales. Lo que diferencia a *Don Ángel* de otras plataformas similares es su enfoque en proveer visitas de diagnóstico y emergencia de manera rápida y fácil, al igual que abarcar trabajos básicos. *Don Ángel* es una plataforma abierta, lo que significa que trabajadores de varios campos laborales y niveles socioeconómicos se pueden unir sin tener que pasar por un proceso de entrevista formal. Espero que, a futuro, *Don Ángel* pueda cambiar el entorno laboral de las profesiones manuales, técnicas y serviciales en Ecuador.

Palabras clave: Don Ángel, técnico, manual, servicial, trabajadores, clientes, aplicación, formalización, carreras, Android, desarrollo.

ABSTRACT

Don Angel is an app that was born out of the need to formalize the processes involved in the acquisition of manual, technical, and service labor in Ecuador, so that their clients can acquire these services in the easiest way possible. At the same time, workers from these fields can have a stable source of income and fair pay for their work. The platform also seeks to change the negative perception that is often associated with these fields of work. What makes *Don Angel* different from other similar platforms, is its focus on providing diagnostic and emergency visits in a quick and easy way, as well as taking on small and minimal jobs. *Don Angel* is an open platform, which means, that workers from different labor fields and socioeconomic levels can sign up without having to go through a formal hiring process. My hope is that in the future, *Don Angel* changes the labor landscape for manual, technical and service jobs in Ecuador.

Keywords: Don Angel, technical, manual, service, workers, customers, app, legitimization, careers, app, Android, development.

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	10
Desarrollo	11
Antecedentes y justificación.....	11
Investigación	13
El proyecto	14
Concepto	14
Prototipado	15
Desarrollo tecnológico	16
Resultado final	17
Plan de negocios	23
Estrategia competitiva	23
Financiamiento	24
Comunicación	25
Conclusiones	27
Reflexión	27
Referencias Bibliográficas	28

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1.</i> Pérdidas y Ganancias	25
<i>Tabla 2.</i> Costos de publicidad	26

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Registro/Inicio de Sesión	19
<i>Figura 2.</i> Perfil	20
<i>Figura 3.</i> Mapa	21
<i>Figura 4.</i> Llegada	21
<i>Figura 5.</i> Historial	22
<i>Figura 6.</i> Calificación	22
<i>Figura 7.</i> PayPal	23

INTRODUCCIÓN

Don Ángel es una herramienta que permitirá formalizar la oferta y demanda de trabajos manuales, técnicos y serviciales, de esta manera los clientes podrán obtener un trabajo seguro, confiable y eficiente, sin lidiar con el enorme dolor de cabeza que es adquirir estos servicios actualmente. Los proveedores a su vez podrán recibir una remuneración justa y puntual por su trabajo sin tener que aguantar regateos y/o prejuicios, los cuales sufren constantemente. A continuación, explicaré los antecedentes y la justificación por las que decidí desarrollar *Don Ángel*, como mi investigación me llevó a la conclusión de que esta aplicación sería la herramienta ideal para los trabajadores y sus clientes, y finalmente el desarrollo de *Don Ángel* en sí.

DESARROLLO

Antecedentes y justificación

Actualmente vemos que este tipo de profesiones como albañilería, plomería, carpintería, entre otras, son mal vistas y consideradas por muchos como profesiones inferiores. Existen varias razones para esta percepción, pero podemos ubicar su origen en los tiempos coloniales de nuestro país. Como me explicaba la historiadora y antropóloga Carmen María Fernández-Salvador, en la época colonial había una división marcada entre profesiones. Había una oposición entre las artes intelectuales de los hombres nobles y las artes serviciales y manuales que ejercían otro tipo de personas. (Fernández-Salvador, 2019). El otro tipo de personas a las que Carmen alude son, en su mayoría, indígenas y por ende también empezamos a ver un elemento racial. Con el paso del tiempo esta división se marcaba cada vez más hasta el punto en el que las artes o profesiones liberales/nobles se enseñaban exclusivamente en las universidades y las artes o profesiones manuales/serviciales no. Con el paso de los años vemos como la educación y las universidades básicamente formalizaron o legitimaron las “altas” profesiones, mientras que hubo un proceso de invalidación, para todo lo demás.

De acuerdo a los datos obtenidos gracias a las entrevistas realizadas descubrí que la gran mayoría de los trabajadores no cuentan con ningún tipo de estudios o preparación formal, lo que resulta en una percepción negativa de sus respectivas profesiones, además aprendí que sus ingresos no son fijos. En cuanto a los clientes, aprendí que la manera de adquirir servicios manuales, técnicos y serviciales es sumamente tedioso además de ser inseguro al traer desconocidos a sus casas, igualmente aprendí que la calidad de los trabajos varía mucho y que no hay forma de garantizar la calidad de estos. A la final, toda la información obtenida demuestra

que todos los procesos asociados con la adquisición y el ofrecimiento de estos servicios son sumamente informales, desorganizados, poco controlados e inseguros.

Cuando observamos específicamente profesiones técnicas como la de un electricista, podemos ver que existen institutos técnicos encargados de capacitarlos en este campo, sin embargo, la calidad de esta educación no es muy buena. “Se observa que de los 219 institutos evaluados tan solo el 21,46% están acreditados” (Cortes Valiente & Villafuerte, 2016). Cabe mencionar que para que un instituto sea acreditado debe tener un desempeño académico positivo de por lo menos 60%, esto nos dice que la gran mayoría de institutos técnicos en el Ecuador no cumplen con el criterio de calidad académica mínima y por ende no son acreditados. Esta educación de baja calidad resulta en trabajo técnico deficiente, no regulado y por ende mal visto y pagado. De igual manera, los beneficios de cursar por estos institutos técnicos hoy por hoy no son tangibles, ya que la mayoría de los clientes no valoran estos títulos, en gran parte por la baja calidad de educación que estas instituciones proveen. Es importante mencionar que, a diferencia de otros países, en Ecuador no contamos con gremios de trabajadores que ayudan en el proceso de formalización y proveen a sus trabajadores varios beneficios y apoyos.

Por el otro lado podemos ver que trabajadores en campos manuales y serviciales como albañilería y carpintería se encuentran en una situación aún más precaria, ya que su situación económica no les permitiría acceder a ningún tipo de educación formal. Para los trabajadores de estas áreas la gran mayoría de su capacitación es heredada o adquirida al momento de trabajar y esto resulta en una mano de obra que difiere ampliamente en el nivel de calidad. Este tipo de educación o capacitación, nuevamente, resulta en un trabajo inferior, sin regularización. El conjunto de todos estos factores y más, resultan en la informalidad y el perjuicio de estos campos laborales. Los trabajadores me expresaron que la formalización de sus trabajos resultaría en una

legitimización que resolvería todos los problemas y dificultades asociados a los mismos, incluyendo el prejuicio, el regateo constante que existe por parte de los clientes, la falta de trabajo fijo y de respeto en general.

Con el fin de brindar un espacio colaborativo donde los trabajadores y los clientes puedan interactuar mediante, la oferta y demanda justa y respetuosa de servicios manuales, técnicos y serviciales, decidí que era indispensable la creación de una herramienta que pueda lograr esta tarea. Esta herramienta tiene como objetivo proveer un flujo de trabajo constante para los trabajadores, ofrecer un servicio de manera rápida, garantizar trabajo de calidad, garantizar la seguridad del trabajador y el cliente, garantizar transacciones seguras sin regateos y ser amigable y fácil de usar para trabajadores y clientes.

Investigación

Para mi investigación usé básicamente 3 herramientas que incluyeron entrevistas a trabajadores y clientes, una entrevista a un experto y observación.

Se realizaron entrevistas a dos perfiles de usuarios: trabajadores y clientes. Las entrevistas realizadas a trabajadores demostraron que la mayoría no tiene ninguna capacitación o educación formal y han aprendido su oficio por medio de otros familiares. Adicionalmente, no cuentan con una fuente de trabajo estable y la remuneración que reciben no refleja la cantidad de esfuerzo y tiempo que invierten en un trabajo. Estos aspectos son el resultado de la falta de formalización y los prejuicios, lastimosamente al momento no existe nada que intente combatir la falta de formalización en este sector. Lo que más me impactó de la entrevista es como me explicaban que la falta de trabajo les afectaba profundamente dentro de sus vidas personales, en especial cuando se trata de sus familias, al no tener el respeto de estas y tener muchos problemas matrimoniales: "...también la familia piensa que uno tiene otra o así, la familia nos tiene mal

concepto y se pierde a la familia por culpa de esto del trabajo.” (Angel, Guaman, & Encalada, 2019).

Mi segundo set de entrevistas lo realicé con amas de casa de mi vecindario. Las entrevistas realizadas a clientes demostraron que la informalidad también les afecta, para ellas la inseguridad y la falta de calidad en el trabajo eran un gran problema, ya que traer a personas de la calle que no conocían les causaba cierto nivel de inseguridad e incomodidad, además de tener que estar observando a los trabajadores constantemente para asegurarse de que completen el trabajo y lo hagan de manera correcta. Finalmente, me comentaron que se sentirían mucho mejor contratando a alguien recomendado por otra persona.

La entrevista a expertos se llevó acabo con la antropóloga e historiadora Carmen María Fernández-Salvador quien también es docente de la USFQ. Carmen me explicó los antecedentes históricos y coloniales para la percepción del trabajo manual, técnico y servicial, es aquí donde me explicó la división entre las artes altas/liberales y las artes manuales/serviciales de las que hablé en la sección anterior. De igual manera me explicó el rol de las universidades y la educación en esta división.

Finalmente observé a un trabajador en la casa de uno de mis vecinos que confirmó la desconfianza y vigilancia constante que existe al contratar un trabajador externo.

El proyecto

Concepto.

Basado en mi investigación, decidí desarrollar una aplicación que permitirá formalizar la oferta y demanda de trabajos manuales, técnicos y serviciales, además de proveer estos servicios de manera segura y confiable. La aplicación en sí se llama *Don Ángel* y es *peer to peer*, lo que

significa que el trabajador y el cliente pueden interactuar directamente sin la necesidad de un intermediario. Escogí el nombre *Don Ángel* ya que el maestro de más confianza en mi casa se llama Ángel y la confianza es una parte muy importante de la aplicación, además, un ángel puede ser asociado con salvar a personas en tiempos de gran necesidad o emergencias, lo que es una de las características principales de la aplicación y, finalmente, las alas de un ángel representan velocidad, en este caso asociada a la rapidez de proveer un servicio, aspecto esencial de *Don Ángel*. La aplicación está dirigida a dos perfiles de usuarios, los trabajadores y los clientes, además, se centra en proveer servicios de emergencia, ya que el cliente puede ver al trabajador más cercano y a su vez la calificación de este. En las visitas de emergencia los trabajadores podrán diagnosticar el trabajo y realizarlo si es una labor simple que no requiere mucho tiempo o esfuerzo. Trabajos y proyectos mucho más extensos que requieran de mayor atención, deberán ser negociados afuera de *Don Ángel*.

Prototipado.

Inicialmente la aplicación comenzó como un proyecto extremadamente ambicioso ya que incluía la habilidad de abarcar trabajos mucho más extensos además de programar fechas, duración y pagos. En esta versión de la aplicación los clientes posteaban trabajos en un mapa y los trabajadores los podían ver y escoger dependiendo del pago, de igual manera si les gustaba un trabajo, pero si les parecía que el pago era insuficiente podían negociar con el cliente para determinar un pago más apropiado, todos los trabajos tenían un valor base que se debía pagar, independientemente de las características y necesidades del mismo. En esta versión de la aplicación teníamos perfiles extensos que incluían mucha más información acerca de los usuarios y en los posteos de los trabajos, el cliente podía subir fotos y videos de lo que necesitaba la obra. Finalmente, en esta versión existía un sistema robusto de capacitaciones para los trabajadores en

el cual podían adquirir clases pagadas o gratis dependiendo de sus necesidades o intereses. Cada capacitación se dividía en varios niveles de dificultad que estaban clasificados en bronce, plata y oro. Al completar cualquier capacitación el trabajador recibiría una certificación basada en el nivel de complejidad de la capacitación y podía añadirla a su perfil, lo que le permitiría cobrar un poco más de dinero.

Debido a la complejidad y el alcance del proyecto, se decidió organizar a *Don Ángel* en tres fases, correspondiendo este trabajo a la primera fase de desarrollo. De igual manera, decidí modificar la primera fase de la aplicación en algo que podía desarrollar en 3 meses y llegamos a la versión de Don Ángel que vemos hoy enfocado a visitas y trabajos emergentes.

Lastimosamente algunas limitaciones técnicas y de tiempo me forzaron a cambiar un poco el prototipo en comparación al diseño, sin embargo, todas las pruebas de usuario con esta versión de la aplicación fueron excelentes, resultando en cambios mínimos y la adición de una característica que es el historial de trabajos donde el cliente puede ver la fecha en la que se realizó un trabajo, calificar al trabajador y pagar por el servicio.

Desarrollo tecnológico.

El desarrollo del diseño de la aplicación se hizo en Figma, que es una herramienta para crear wireframes y todos los íconos se los creó en Illustrator. En cambio, el prototipo fue desarrollado en Android Studio por medio del lenguaje de programación de Java. La razón por la que escogí Android Studio es porque es un ambiente de desarrollo más abierto y contiene todo lo necesario para que la aplicación funcione en teléfonos Android sin muchas configuraciones o herramientas externas. De igual manera, usé Firebase, que es una base de datos en tiempo real para guardar toda mi información, la escogí justamente porque se actualiza en tiempo real lo que me permite guardar y buscar datos rápidamente. Dentro de Firebase use los servicios de

autenticación para crear mi registro e ingreso, además de los servicios de almacenamiento para poder almacenar las fotos de perfil tanto de los trabajadores como de los clientes.

Adicionalmente, utilicé la extensión GeoFire para poder almacenar coordenadas en tiempo real dentro de Firebase, los servicios y APIs de Google para implementar los mapas de ambos usuarios y el dibujo de las direcciones para los trabajadores. Finalmente, implementé el API de PayPal para crear mi pasarela de pagos. Cabe mencionar que PayPal no es la pasarela de pagos ideal para los trabajadores ecuatorianos, simplemente se utilizó para fines de desarrollo, a futuro se escogerá una pasarela de pagos más enfocada al mercado ecuatoriano.

Resultado final.

Después de 3 meses de desarrollo e investigación intensa, logré concluir con el desarrollo de la primera fase de *Don Ángel*, este proceso me resultó muy difícil en muchos sentidos, pero estoy contento con el resultado final al tener un prototipo completamente funcional. Como he mencionado antes, mi aplicación es dirigida a dos perfiles de usuarios, por ende, la aplicación esta dividida en dos, el lado de los trabajadores y el lado de los clientes. A continuación, explicaré las características de cada lado.

Comenzando con los trabajadores, al iniciar la aplicación, ellos podrán registrarse o iniciar sesión. Una vez dentro de la aplicación podrán personalizar su perfil con una foto y especificar su nombre, número de teléfono y servicio que desean proveer, una vez que estén satisfechos con su perfil podrán guardar esta información, la cual se guardará de manera inmediata en la base de datos. De igual manera esta información la pueden editar en cualquier momento. Al terminar con la personalización de su perfil podrán empezar a recibir trabajos. En su mapa, los trabajadores encontrarán un switch de trabajo que pueden activar para recibir ofertas, y desactivar para dejar de recibir ofertas. Al recibir una oferta, el trabajador podrá ver los

datos del cliente, incluyendo foto de perfil, nombre, número de teléfono y dirección, en el mapa se desplegará un icono sobre la ubicación de la visita y se dibujará una ruta a esta ubicación. La ruta se actualiza en tiempo real gracias a Firebase y Geofire. Al llegar a la ubicación de la visita, el trabajador, deberá pulsar el botón de “*He llegado a la ubicación del trabajo*” el cual notificará a la base de datos que ya está en la ubicación correspondiente. Una vez que haya completado el trabajo deberá pulsar el botón de trabajo completo y de inmediato se creará un registro en la base de datos y en el historial del trabajador, a estas alturas el cliente lo podrá calificar y pagar. Al completar visitas, los trabajadores podrán entrar a su historial para ver registros individuales de trabajos completados por fecha y hora, al igual que un balance de todo el dinero que han ganado con los trabajos. Finalmente y exclusivamente porque esto es un prototipo, permití que cada registro del historial sea accesible y en estos registros individuales podemos ver de nuevo la fecha y la hora del trabajo concluido al igual que la foto, nombre y teléfono del cliente. Esto lo hice para asegurar y probar que exista una comunicación propia entre los dos lados de la aplicación y no estaría incluido en una versión final. De igual manera no hay diseño ni estilo aplicado al lado del trabajador ya que no tuve el tiempo necesario para diseñar el look de esta parte de la aplicación y su desarrollo fue enfocado en mostrar funcionalidad y la comunicación con el lado del cliente.

Por el otro lado, los clientes al iniciar la aplicación tendrán la opción de registrarse o iniciar sesión.



Figura 1. Registro/Inicio de Sesión

Una vez dentro de la aplicación podrán presionar el botón de perfil y el cliente podrá escoger una foto de perfil además de especificar su nombre, número de teléfono, dirección y email. Una vez que esté satisfecho con todos los cambios los podrá guardar y esto actualizará la base de datos de manera inmediata, de igual manera podrá editar estos datos cuando desee. Finalmente, dentro de la sección de perfil tenemos dos botones adicionales que solo son demostrativos y nos muestran como serían las secciones de términos/condiciones y ayuda en la versión final de la aplicación.



A screenshot of a user profile form. At the top is a square profile picture showing a group of people. Below the photo, the name 'Christopher Quinn' is displayed. Underneath are four input fields containing the phone number '0985686956', the address 'Av.Venus y Luna #4', and the email 'christopherquinn1895@gmail.com'. At the bottom of the form are four blue buttons with white text: 'CONFIRMAR', 'TÉRMINOS Y CONDICIONES', 'AYUDA', and 'ATRAS'.

Figura 2. Perfil

Al terminar el ingreso de datos en la sección de perfil, el cliente se podrá dirigir al mapa donde podrá elegir el servicio que quiera adquirir, las opciones incluyen albañilería, carpintería, plomería, electrodomésticos, electricista y cerámica. Una vez que se haya escogido el servicio deseado deberá presionar el botón de llamar al trabajador y este le proveerá al trabajador más cercano basado en el servicio escogido. El cliente podrá ver el nombre, número de teléfono, profesión y calificación del trabajador, además de la distancia de este en el botón inferior. El cliente podrá cancelar la visita al presionar el botón inferior. De igual manera en el momento que el cliente haya decidido llamar al trabajador dos iconos aparecerán mostrando la ubicación del trabajador y la ubicación del mismo cliente.

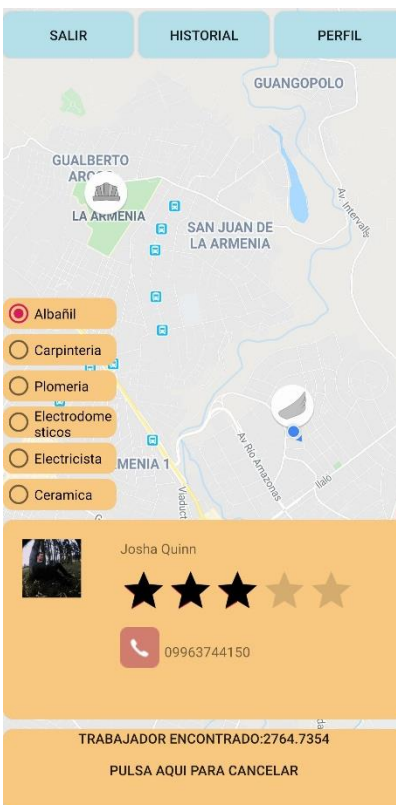


Figura 3. Mapa

Cuando el trabajador haya llegado a la ubicación de la visita el texto del botón inferior cambiará para reflejar este hecho y se actualizará la base de datos.

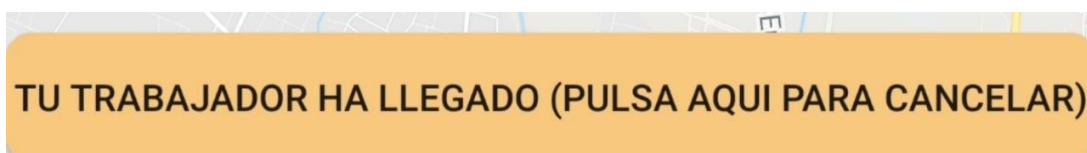


Figura 4. Llegada

Una vez que la visita haya concluido y el trabajador lo confirme se creará un registro en la base de datos y en el historial del cliente. El cliente deberá direccionarse a la sección del historial, en donde podrá ver una lista de las visitas completas por fecha y hora.

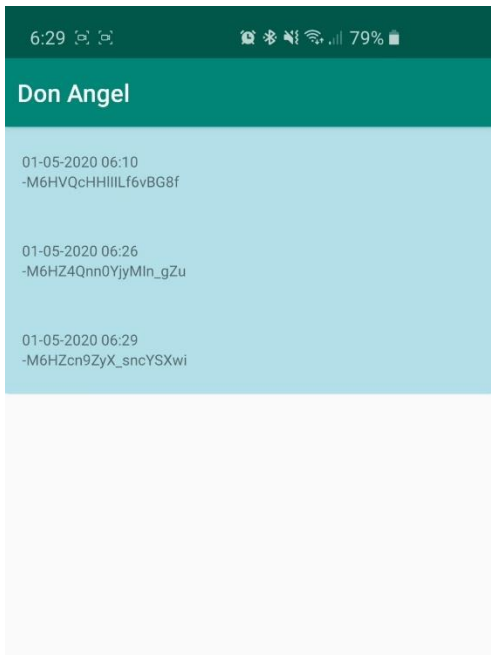


Figura 5. Historial

El cliente deberá dirigirse a la visita más reciente y seleccionarla, dentro de la visita podrá ver de nuevo la fecha y hora que se completó, además de la foto, el nombre y el número de teléfono del trabajador, es aquí donde el cliente deberá calificar y pagar al trabajador.

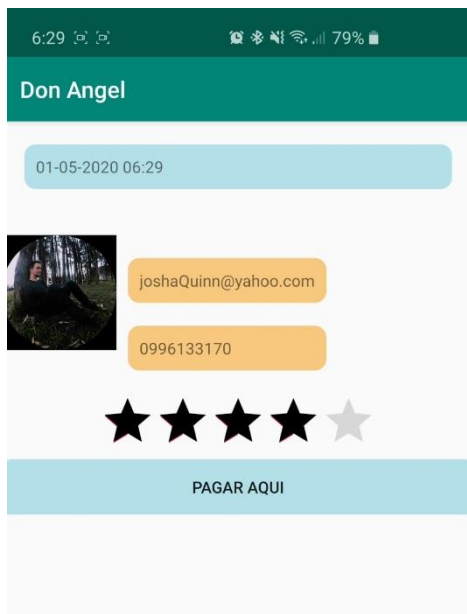


Figura 6. Calificación

Todos los pagos se hacen por medio de PayPal. Una vez que el cliente haya calificado y pagado al trabajador esto se actualizará en la base de datos, el botón de pagos quedará inactivo y podrá volver a adquirir más servicios.

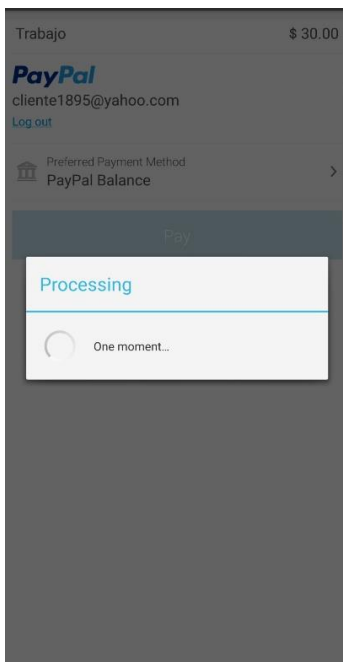


Figura 7. PayPal

Finalmente, cabe recalcar que en el lado del cliente está aplicado el estilo, sin embargo, al ser un prototipo esto no refleja completamente como se vería la aplicación final.

Plan de negocios

Estrategia competitiva.

Nuestra estrategia consiste en ofrecer las visitas de los trabajadores de manera rápida y sencilla con un costo competitivo para así abarcar la mayor cantidad de trabajadores y clientes. Paralelamente, el objetivo es mantener un alto nivel de calidad mediante las calificaciones de los clientes, para así superar a la competencia. Estamos ofreciendo un servicio a nuestros trabajadores y clientes que intenta mejorar y aliviar aspectos de su vida diaria, no hay muchos

servicios como el nuestro en el mercado ecuatoriano, siendo los únicos *Alo Maestro* y *Aora*, sin embargo, su enfoque no se basa en visitas inmediatas y trabajos de emergencia, lo que nos diferencia de nuestra competencia.

Financiamiento.

Nuestro financiamiento proviene de dos fuentes de ingreso. El primero comprende la obtención de una comisión de todos los trabajos realizados, lo que, en nuestro caso, sería el 25%, este porcentaje lo obtuve basándome en servicios de delivery, viajes y compra y venta como Uber, Glovo y Rappi en los cuales cobran una comisión de 20% a 30%. Por ende, me pareció viable cobrar una comisión del 25%. La segunda fuente de ingreso es publicidad, el objetivo es ofrecer paquetes empresariales para cualquier empresa interesada que llevarían un valor de \$20 mensuales. El paquete en si sería un paquete de logins en el cual la publicidad se mostraría en el momento que un trabajador o cliente inicie sesión. Para determinar que publicidad se mostrará se desarrollará un algoritmo de manera que todas las empresas asociadas tengan la misma cantidad de exposición. Como podemos ver en la tabla de Pérdidas y Ganancias mostrado a continuación, en el primer año de funcionamiento, *Don Ángel* obtendría una pérdida del 25%, tomando en cuenta un crecimiento mínimo del 20% mensual en la cantidad de visitas realizadas y un crecimiento mínimo del 25% mensual en la cantidad de empresas que tienen publicidad en la aplicación. Si bien el segundo año también proyecta una pérdida, el porcentaje es menor (7%) y finalmente, para el tercer año vemos una ganancia de 8%.

	2021	2022	2023	2024	2025
VENTAS NETAS	\$ 48,153	\$ 58,435	\$ 71,098	\$ 86,770	\$ 106,312
COSTOS					
Internet	\$ 600	\$ 600	\$ 600	\$ 600	\$ 600
Teléfono	\$ 120	\$ 120	\$ 120	\$ 120	\$ 120
Equipos	\$ 747	\$ 747	\$ 747	\$ 747	\$ 747
Sueldo	\$ 9,600	\$ 9,600	\$ 9,600	\$ 9,600	\$ 9,600
Diseñador Grafico	\$ 1,200	\$ 1,200	\$ 1,200	\$ 1,200	\$ 1,200
Community Manager	\$ 2,400	\$ 2,400	\$ 2,400	\$ 2,400	\$ 2,400
Programador	\$ 2,400	\$ 2,400	\$ 2,400	\$ 2,400	\$ 2,400
Publicidad					
Facebook	\$ 2,400	\$ 2,520	\$ 2,671	\$ 2,858	\$ 3,087
Radio	\$ 16,800	\$ 17,640	\$ 18,698	\$ 20,007	\$ 21,608
Instagram	\$ 3,600	\$ 3,780	\$ 4,007	\$ 4,287	\$ 4,630
Google Ads	\$ 10,440	\$ 10,962	\$ 11,620	\$ 12,433	\$ 13,428
PayPal	\$ 9,937	\$ 10,434	\$ 11,060	\$ 11,834	\$ 12,781
EGRESOS	\$ 60,244	\$ 62,403	\$ 65,123	\$ 68,487	\$ 72,601
UTILIDAD NETA	\$ (12,091)	\$ (3,968)	\$ 5,975	\$ 18,283	\$ 33,711
RENTABILIDAD/VENTAS	-25%	-7%	8%	21%	32%

Tabla 1. Pérdidas y Ganancias

Comunicación.

Cuando hablamos de comunicación, tengo dos grupos objetivos que son obviamente los trabajadores y los clientes, por ende, debo tener diferentes estrategias de comunicación para cada grupo. Para los trabajadores, la comunicación se debe hacer específicamente por medio de anuncios y campañas en *Facebook*, *Google Ads* y nuestra página web, además de cuñas y anuncios a través de la radio, con el objetivo de incentivar la descarga de la aplicación y demostrar los beneficios de afiliarse a ella, incluyendo un flujo de trabajo constante y estable. Finalmente, la razón por la que usaría la radio con los trabajadores es porque para muchos de ellos la radio es su principal fuente de información y a veces de entretenimiento.

Con los clientes, la comunicación se debe hacer por medio de anuncios y campañas en *Facebook*, *Instagram*, *Google Ads* y nuestra página web con el objetivo de incentivar la descarga de esta nueva plataforma y mostrar la facilidad de adquirir servicios técnicos, manuales y serviciales a través de ella sin el dolor de cabeza que es actualmente. La idea es comunicarles lo importante que sería tener *Don Ángel* en sus vidas. Las estrategias para los trabajadores y

clientes deben resultar en la descarga de la aplicación y el entendimiento que *Don Ángel* está aquí para mejorar sus vidas.

Finalmente me gustaría hablar de los costos de publicidad en el primer año de *Don Ángel*. A continuación, podemos ver la tabla de Costos de Publicidad que desglosa estos costos. En mi opinión, la cantidad invertida en cada uno de estos medios es la necesaria para tener un alcance efectivo y cumplir con los objetivos de comunicación. El costo total de publicidad para *Don Ángel* incrementaría en un 5% en el segundo año.

	2021												
COSTOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Publicidad													
Facebook	\$ 200	\$ 200	\$ 200	\$ 200	\$ 200	\$ 200	\$ 200	\$ 200	\$ 200	\$ 200	\$ 200	\$ 200	\$ 2,400
Radio	\$1,400	\$1,400	\$1,400	\$1,400	\$1,400	\$1,400	\$1,400	\$1,400	\$1,400	\$1,400	\$1,400	\$1,400	\$16,800
Instagram	\$ 300	\$ 300	\$ 300	\$ 300	\$ 300	\$ 300	\$ 300	\$ 300	\$ 300	\$ 300	\$ 300	\$ 300	\$ 3,600
Google Ads	\$ 870	\$ 870	\$ 870	\$ 870	\$ 870	\$ 870	\$ 870	\$ 870	\$ 870	\$ 870	\$ 870	\$ 870	\$10,440
SUBTOTAL	\$2,770	\$2,770	\$2,770	\$2,770	\$2,770	\$2,770	\$2,770	\$2,770	\$2,770	\$2,770	\$2,770	\$2,770	\$33,240

Tabla 2. Costos de publicidad

CONCLUSIONES

Reflexión

En conclusión, esta ha sido una de las experiencias más estresantes que he tenido en mi vida, pero el resultado superó mis expectativas. A lo largo de este proceso tuve que pasar por una variedad de dificultades que incluían, aprender cosas desde absolutamente cero y pasar días enteros programando, arreglando e implementando diferentes cosas. El desarrollo de este proyecto fue para mí un desafío constante, pero superé todas las barreras y aprendí que muchas veces uno de los obstáculos más grandes en nuestro camino somos nosotros mismos y el hecho de que muchas veces dudamos, pero hay que seguir luchando a través de la adversidad y superarnos. Para mí la universidad no fue fácil y cada semestre fue más difícil que el anterior, pero me alegra haber pasado por este proceso porque aprendí muchas cosas acerca de mí y la persona que quiero ser, me alegra poder graduarme y por fin comenzar mi vida profesional.

En cuanto a *Don Ángel*, como mencioné anteriormente, esta es solo la primera fase de un proyecto mucho más grande y ambicioso, espero poder seguir trabajando en esto después de la graduación y poder llevarlo al nivel que visualizo y sé que puede llegar. Completar *Don Ángel* será un proceso aún más arduo que esto, pero con la gente y el apoyo correcto lo podré hacer realidad. *Don Ángel* será una plataforma que ayudará a los trabajadores manuales, técnicos y serviciales del Ecuador y nos facilitará la vida a todos los demás.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ¿Qué porcentaje se llevan las apps por la comida que pedís por delivery?* (2 de octubre de 2018). Obtenido de EL OBSERVADOR: <https://www.elobservador.com.uy/nota/la-porcion-de-la-pizza-que-queda-en-manos-de-las-aplicaciones-de-deliveries-2018101144013>
- Angel, J., Guaman, C., & Encalada, A. (20 de septiembre de 2019). Entrevista a Trabajadores. (C. Quinn, Entrevistador)
- Cortés Valiente, J., & Villafuerte, C. (2016). La realidad de la calidad educativa del nivel técnico y tecnológico en el Ecuador y el cambio de la Matriz Productiva. *IV Congreso REDU. 10.* 241-258.
https://www.researchgate.net/publication/317586145_La_realidad_de_la_calidad_educativa_del_nivel_tecnico_y_tecnologico_en_el_Ecuador_y_el_cambio_de_la_Matriz_Productiva
- Costo. (s.f.). Obtenido de Google Ads: <https://ads.google.com/home/pricing/>
- COSTOS PUBLICIDAD.* (8 de abril de 2007). Obtenido de DIRECCION DE EMPRESAS INFORMATIVAS: <http://direcciondeempresas.blogspot.com/2007/04/costos-publicidad-expo3.html?m=1>
- Cuesta, C., Ortiz, B., & Jaramillo, M. D. (22 de septiembre de 2019). Entrevista a Clientes. (C. Quinn, Entrevistador)
- Fernández-Salvador, C. (26 de septiembre de 2019). Trabajo manual en la época colonial. (C. Quinn, Entrevistador)
- Henderson, G. (21 de septiembre de 2018). *How Much Do Facebook Ads Cost?* Obtenido de DIGITALMARKETING.org: <https://www.digitalmarketing.org/blog/how-much-do-facebook-ads-cost>
- How Much Does it Cost to Advertise on Instagram?* (1 de febrero de 2020). Obtenido de WebFX: 2020
- How much does it cost to make an app?* (s.f.). Obtenido de ThinkMobiles: <https://thinkmobiles.com/blog/how-much-cost-make-app/>
- How Much Should Local Businesses Spend on Google AdWords?* (s.f.). Obtenido de White Shark Media: <https://www.whitesharkmedia.com/blog/google-ads/how-much-to-spend-on-adwords/>
- Kh, N., & A, E. (2 de enero de 2020). *How Much Does It Cost to Make an App in 2020?* Obtenido de CLEVEROAD: <https://www.cleveroad.com/blog/how-much-does-it-cost-to-create-an-app>

Law, T. J. (15 de mayo de 2019). *How Much Does Facebook Advertising Cost in 2020?*
Obtenido de Oberlo: <https://www.oberlo.com/blog/facebook-advertising-cost>

Merchant Rates. (3 de Septiembre de 2019). Obtenido de PayPal:
<https://www.paypal.com/us/webapps/mpp/merchant-fees#fixed-fees-standard>