



**UNIVERSIDAD CASA GRANDE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**

**MODELO DE NEGOCIO “*SafeWays*”:
GERENCIA DE ESTUDIO DEL PROCESO DE DESIGN THINKING**

Elaborado por:

ALEX BORIS BASTIDAS GUEVARA

Tutoría por: Néstor Vásquez

GRADO

Trabajo previo a la obtención del Título de:

Licenciado en Administración de Empresas

**Guayaquil, Ecuador
Enero, 2024**

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Bastidas Guevara Alex Boris** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy el/la autor/a del trabajo de titulación “**Modelo de Negocio SafeWays: Gerencia de *Design Thinking***”, el cual forma parte del proyecto Modelo de Negocio *SafeWays*.
2. Que el trabajo de titulación contenido en el documento de titulación es una creación de mi autoría por lo que sus contenidos son originales, de exclusiva responsabilidad de su autor y no infringen derechos de autor de terceras personas.
3. Que el trabajo de titulación fue realizado bajo modalidad de aprendizaje colaborativo junto con los estudiantes Alex Boris Bastidas Guevara, César Antonio Macias Zevallos, Blanca Victoria Parra Cabrera, Vladimir Fernando Andrade Morales, Marcel Eduardo Montero Lazo, Jazmín Katherine Andrade Martínez.

En virtud de lo antes declarado, asumo de forma exclusiva la responsabilidad por los contenidos del trabajo de titulación, su originalidad y pertinencia y exonero a la Universidad Casa Grande de toda responsabilidad civil, penal o de cualquier otro carácter por los contenidos desarrollados en dicho trabajo.

Bastidas Guevara Alex Boris

0911255099

Declaro que

Yo, Bastidas Guevara Alex Boris en calidad de autor y titular de del trabajo de titulación “**Modelo de Negocio *SafeWays*: Gerencia de *Design Thinking***” de la modalidad Modelos de Negocio, autorizo a la Universidad Casa Grande para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en su Repositorio Virtual, con fines estrictamente académicos, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Asimismo, autorizo a la Universidad Casa Grande a reproducir, distribuir, comunicar y poner a disposición del público mi documento de trabajo de titulación en formato físico o digital y en cualquier medio sin modificar su contenido, sin perjuicio del reconocimiento que deba hacer la Universidad sobre la autoría de dichos trabajos.

Bastidas Guevara Alex Boris

0911255099

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación se enfoca en el análisis y desarrollo de una empresa de taxis seguros dirigida a niños y adolescentes en Ecuador. El objetivo principal es comprender las necesidades y preferencias de estos grupos de clientes específicos y evaluar la viabilidad de ofrecer un servicio especializado y confiable. En primer lugar, se realizó un modelo demográfico para identificar las características de cada segmento de mercado. Se destacó la importancia de la seguridad y comodidad en el servicio, así como la adaptación a las necesidades especiales de cada grupo, como vehículos adaptados para personas con movilidad reducida.

Posteriormente, se llevó a cabo un análisis FODA para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que enfrentaría la empresa. Se resaltó el enfoque en la seguridad, los conductores capacitados y las oportunidades de alianzas estratégicas como aspectos positivos, mientras que los costos operativos y la competencia en el mercado representan desafíos. El trabajo también consideró la importancia de la segmentación del mercado en función de la edad, género y estrato socioeconómico, lo que permitiría adaptar las estrategias de marketing y operaciones de manera efectiva.

En conclusión, este estudio de investigación ofrece una visión clara y profunda de la viabilidad y potencial de una empresa de taxis seguros para niños y adolescentes en Ecuador. Se destaca la importancia de enfocarse en la seguridad, adaptarse a las necesidades específicas de cada grupo y aprovechar las oportunidades de mercado para lograr el éxito en este tipo de negocio. La implementación de estrategias diferenciadas y el cumplimiento de los requisitos legales son clave para alcanzar el éxito en este mercado en crecimiento.

Este documento es el resultado del trabajo colaborativo de Jazmín Andrade, Vladimir Andrade, Alex Bastidas, Cesar Macias, Marcel Montero, Blanca Parra y explica el plan de negocios del proyecto denominado “Estudio de mercado para la aplicación de transporte SafeWayz”; por tal razón los contenidos están relacionados con los otros documentos que complementan el trabajo general, existiendo la posibilidad que ciertos datos se repitan, sin que esto implique plagio.

Palabras clave: *Design Thinking*, plan estratégico, movilidad segura, taxi seguro, segmentación de mercado.

CONSIDERACIONES ÉTICAS

En el marco de la elaboración del modelo de negocio para la empresa de taxis seguros, se ha otorgado un énfasis particular a las consideraciones éticas, fundamentalmente orientadas hacia el respeto a la propiedad intelectual y la adopción de prácticas éticas en las relaciones con las partes involucradas.

En primer lugar, es crucial resaltar que el proceso de desarrollo del plan de negocios, denominado "Estudio de mercado para la aplicación de transporte SafeWayz", se ha conducido bajo estrictos principios éticos. Se ha garantizado que cualquier idea, concepto o información utilizada en el documento sea tratada con la debida autorización y reconocimiento de su origen, evitando cualquier forma de plagio o apropiación indebida.

Además, se ha llevado a cabo una cuidadosa revisión de la propiedad intelectual relacionada con el proyecto. Se ha procurado identificar y respetar los derechos de autor y otras formas de propiedad intelectual de terceros, asegurando que cualquier material utilizado cumpla con los requisitos legales y éticos. En cuanto a las relaciones con las personas involucradas en el proyecto, se ha asumido un compromiso firme con el comportamiento ético. Esto implica la promoción de un entorno de trabajo justo y respetuoso, donde todas las contribuciones sean reconocidas y valoradas. Se ha fomentado la transparencia en la comunicación y la toma de decisiones, asegurando que todas las partes interesadas comprendan y estén de acuerdo con los aspectos éticos del modelo de negocio propuesto.

En resumen, estas consideraciones éticas no solo son un requisito esencial para la integridad del plan de negocios, sino que también sirven como cimiento para construir relaciones duraderas y exitosas en el ámbito empresarial. La ética no solo es

un principio, sino una práctica cotidiana que guía cada aspecto del proyecto "SafeWayz" hacia la excelencia y la sostenibilidad.

Índice

<i>Antecedentes y justificación</i>	10
<i>Objetivo general y específicos del proyecto</i>	14
<i>Descripción del modelo de negocio</i>	20
Empatizar	20
Mapa ¿Qué? ¿Cómo? ¿Porqué?	20
Mapa de empatía	21
Definir	22
Mapa Usuario + Necesidad + <i>Insight</i>	22
Idear	23
<i>Brainstorming</i>	23
Mapa costo – relevancia	25
Poster de concepto	30
Prototipar	32
Proceso de prototipado	32
Diseño del prototipo	32
Validar	33
Testeo	33
<i>Conclusiones y recomendaciones</i>	34
<i>Referencias</i>	38
<i>Anexos</i>	41
Anexo 1. Cuestionario para el Grupo Focal	41

Índice de ilustraciones

Figura 1 Mapa de empatía de SafeWayz	21
Figura 2 Poster de concepto.....	31
Figura 3 APP Interfaz	32
Figura 4 Landing Page de la App	33

Antecedentes y justificación

En el análisis de los antecedentes que fundamentan la génesis de esta propuesta de negocio, se identifica una problemática fundamental en la oferta de servicios de transporte convencionales. La inseguridad, especialmente para niños y adolescentes, ha sido una constante preocupación en la sociedad actual. Se evidencia la necesidad imperante de brindar una alternativa que garantice no solo la movilidad, sino también la seguridad y comodidad de estos segmentos vulnerables de la población.

El entorno actual, marcado por situaciones de riesgo y desconfianza en los servicios de transporte, ha dado origen a la concepción de esta idea de negocio. Las referencias a estudios de mercado y datos empíricos respaldan la urgencia de abordar este problema de manera efectiva. La inseguridad percibida y las experiencias negativas en el transporte convencional para estos grupos específicos subrayan la necesidad de una solución diferenciada y especializada.

Para validar la viabilidad de la propuesta, se llevó a cabo un exhaustivo proceso de testeo del Producto Mínimo Viable (PMV) de negocio. Este PMV se diseñó como un modelo piloto de la aplicación de transporte seguro para niños y adolescentes. Los resultados obtenidos en esta fase de prueba proporcionaron datos tangibles sobre la eficacia y aceptación del servicio, fundamentando así la propuesta de solución.

El PMV demostró la capacidad de la aplicación para abordar las preocupaciones de seguridad, ofreciendo a los usuarios una experiencia de transporte que prioriza su bienestar. La retroalimentación positiva y la demanda identificada durante el testeo respaldan la relevancia de la solución propuesta. Asimismo, se pudo evaluar la

eficiencia operativa y la adaptabilidad del modelo de negocio a las necesidades específicas de los usuarios.

La implementación de una aplicación de taxis diseñada específicamente para atender las necesidades de niños y adolescentes marca un hito trascendental en la construcción de una sociedad más inclusiva y empoderada. Este proyecto, enfocado en la priorización de la seguridad, la comodidad y la atención personalizada, no solo representa una solución de movilidad, sino un compromiso tangencial con la mejora sustancial de la calidad de vida de estos segmentos de la población.

En el proceso de desarrollo, la planificación meticulosa emerge como la columna vertebral del proyecto, garantizando no solo la eficacia operativa sino también la adaptabilidad continua a las dinámicas cambiantes del entorno. La integración de tecnologías innovadoras no solo optimizará la experiencia del usuario, sino que también permitirá una gestión eficiente y segura de los servicios de transporte. La intersección entre la planificación estratégica y la innovación tecnológica sienta las bases para una aplicación robusta y receptiva a las necesidades cambiantes de la sociedad (Sandoval, 2020).

Una parte integral de este proyecto es la colaboración activa con expertos en movilidad, seguridad y atención a grupos vulnerables. La incorporación de estos conocimientos especializados fortalecerá la propuesta, asegurando que las soluciones implementadas sean respaldadas por una comprensión profunda de las complejidades y necesidades específicas de cada grupo objetivo. La inclusión de asesores y profesionales en el proceso de desarrollo garantiza la creación de un servicio que no solo cumple, sino que supera las expectativas en términos de seguridad y comodidad (Ibernón, 2020).

La estrategia de implementación se revela como un componente crucial, ya que no solo aborda la eficiencia operativa, sino también la conciencia y aceptación en la comunidad. La comunicación abierta y transparente se establece como un pilar fundamental para informar a los usuarios sobre los beneficios y características específicas de la aplicación (León, 2021). La participación activa de la comunidad en la toma de decisiones y la retroalimentación constante no solo fortalece la conexión entre la aplicación y sus usuarios, sino que también contribuye a la adaptabilidad continua del servicio para satisfacer las necesidades cambiantes.

La sostenibilidad a largo plazo de la aplicación no se limita simplemente a su capacidad tecnológica, sino a su capacidad para evolucionar y expandir sus servicios (Cárdenas, 2019). La búsqueda constante de innovación abarcará no solo mejoras tecnológicas, sino también la incorporación de servicios adicionales. La introducción de opciones de entretenimiento durante los viajes, servicios de asistencia médica de emergencia y otras características específicas reflejará un compromiso continuo con el bienestar y la seguridad de los usuarios.

La expansión geográfica, una vez consolidada la aplicación en su lugar de origen, emerge como un siguiente paso lógico en la visión a largo plazo. Sin embargo, esta expansión no se trata solo de una ampliación de la infraestructura, sino también de una adaptación estratégica a las particularidades culturales y logísticas de cada región. La colaboración con líderes comunitarios y expertos locales se posiciona como un elemento esencial para garantizar una integración efectiva y respetuosa con las diversas comunidades atendidas (Izarra, 2020).

En resumen, la aplicación de taxis especializada no solo es una solución de movilidad avanzada, sino un compromiso profundo con la mejora de la calidad de vida

y la construcción de una sociedad más inclusiva. La combinación de planificación meticulosa, innovación tecnológica, colaboración con expertos y una estrategia de implementación efectiva constituye la esencia de esta iniciativa. Con miras al futuro, aspira a transformar la experiencia de transporte y contribuir a un entorno más seguro y accesible para todos.

Objetivo general y específicos del proyecto

Es crucial tener en cuenta que la implementación de una aplicación de taxis especializada para niños y adolescentes debe cumplir con las regulaciones locales y nacionales en materia de transporte y seguridad. Esto implica colaborar estrechamente con las autoridades pertinentes para garantizar que la aplicación opere de manera legal y segura, y que los conductores y vehículos cumplan con todos los requisitos legales.

Además, se deberán establecer acuerdos claros con los conductores y usuarios en términos de responsabilidad, seguro y protección de datos. La privacidad y la seguridad de la información personal de los usuarios deben ser una prioridad en todo momento, y se deben implementar medidas sólidas de protección de datos.

Objetivo general

Diseñar el modelo de negocio para una aplicación web que permita la relación cliente proveedor con personas que desean el uso de servicio de taxi para usuarios con indefensiones por ser menores de edad y adolescentes.

Objetivos específicos

Al crear un plan de negocios para la implementación de una aplicación de taxis especializada en niños y adolescentes en Guayaquil, es esencial establecer objetivos específicos que guíen la estrategia y las acciones. Aquí hay tres objetivos clave para el plan de negocios:

Objetivo Específico 1: Alcanzar una participación del 15% del mercado de transporte por aplicación en Guayaquil en el primer año de operación.

Justificación: Este objetivo se basa en la demanda y la receptividad identificadas en el estudio de mercado. Al captar una participación significativa del mercado, la aplicación se convertirá en una opción confiable y preferida para niños y adolescentes, asegurando la sostenibilidad y el crecimiento del negocio.

Objetivo Específico 2: Mantener un índice de satisfacción del cliente superior al 90% a través de encuestas regulares y retroalimentación directa.

Justificación: La satisfacción del cliente es crucial para el éxito a largo plazo. Garantizar una experiencia de usuario óptima, que incluya seguridad, comodidad y atención personalizada, reforzará la confianza de los usuarios en la aplicación y fomentará la lealtad a la marca.

Objetivo Específico 3: Establecer alianzas con al menos tres organizaciones o centros de recreación infantil, escuelas y colegios en el primer año, y ejecutar al menos dos campañas de concientización en la comunidad.

Justificación: La colaboración con expertos y organizaciones relevantes garantizará la implementación de las mejores prácticas de seguridad y atención. Las campañas de concientización aumentarán la visibilidad de la aplicación y educarán a la comunidad sobre su propósito y beneficios.

Estos tres objetivos específicos son fundamentales para guiar la estrategia de implementación y asegurar el éxito y la sostenibilidad a largo plazo de la aplicación de taxis especializada. Cada objetivo se alinea con las necesidades identificadas en el estudio de mercado y se basa en la visión de proporcionar una solución de transporte inclusiva, segura y confiable para niños y adolescentes en Guayaquil.

Breve descripción del modelo de negocio completo

La implementación de una aplicación de taxis especializada para niños y adolescentes es una iniciativa que busca abordar las necesidades y preocupaciones únicas de estos grupos vulnerables (Valenzuela, 2020). Al priorizar la seguridad, la comodidad y la atención personalizada, esta propuesta tiene el potencial de marcar una diferencia significativa en la movilidad y la calidad de vida de estas personas. Con una estrategia sólida de desarrollo, colaboración y mejora continua, esta aplicación podría convertirse en una solución valiosa y confiable que empodere a estos grupos en sus desplazamientos diarios. Al unir la tecnología y la empatía, esta propuesta tiene como objetivo transformar la forma en que los niños y adolescentes experimentan el transporte en su comunidad.

La propuesta de implementar una aplicación de taxis especializada para niños y adolescentes se fundamenta en los resultados y las tendencias identificadas en el estudio de mercado realizado en la ciudad de Guayaquil. Este estudio proporciona una comprensión profunda de las necesidades, preferencias y preocupaciones de estos grupos de usuarios, lo que respalda la viabilidad y la relevancia de la propuesta.

El estudio de mercado revela que la seguridad es una prioridad clave para los padres que transportan a sus hijos que viajan solos. El 81,1% de los encuestados considera importante contar con una aplicación de transporte que garantice la seguridad de sus seres queridos. Esta demanda clara y consistente de seguridad es una justificación sólida para desarrollar una aplicación que incorpore características de seguridad avanzadas, como el botón de pánico y la opción de compartir la ubicación en tiempo real.

Los datos recopilados indican que el 78,4% de los encuestados buscan la seguridad como motivo principal para usar la aplicación, mientras que solo el 17,1% lo haría para ahorrar tiempo. Además, se destaca que el 32,4% de los usuarios tienen actividades curriculares en la tarde, lo que resalta la necesidad de horarios flexibles. Estos hallazgos respaldan la propuesta de ofrecer un servicio de transporte personalizado que atienda las necesidades de comodidad, asistencia y horarios flexibles para niños y adolescentes.

La disposición a utilizar la aplicación es alentadora, con el 41,4% de los encuestados indicando que tal vez la usarían y el 29,7% afirmando que definitivamente lo harían si se garantiza la seguridad. Estos resultados reflejan una receptividad positiva hacia una nueva solución de transporte que ofrezca niveles superiores de seguridad y atención personalizada, validando la necesidad de la aplicación propuesta.

El estudio también señala que el 23,4% de los encuestados considera que la falta de movilización es una de las razones para no llevar a sus hijos a actividades extracurriculares. Esta cifra sugiere una oportunidad para una solución de transporte que aborde esta preocupación y facilite la movilización segura y confiable de niños y adolescentes.

La implementación de la aplicación tendría un impacto positivo en la comunidad al abordar necesidades específicas y preocupaciones relacionadas con el transporte de estos grupos (Jiménez, 2020). Al brindar un servicio de transporte seguro y personalizado, se contribuiría a una mejora significativa en la calidad de vida de familias con niños y adolescentes. Esto está en línea con los objetivos de la propuesta de proporcionar una solución de movilidad inclusiva y segura.

La aplicación de Design Thinking permitió identificar de manera precisa las necesidades y preocupaciones de los usuarios, especialmente niños y adolescentes en el contexto del transporte. Los resultados resaltan la importancia de la seguridad y la comodidad como elementos clave a abordar en la solución propuesta. La creación de un Producto Mínimo Viable (PMV) demostró la viabilidad y aceptación del enfoque centrado en el usuario.

El estudio de mercado proporcionó datos esenciales para respaldar la viabilidad del proyecto. La demanda de un servicio de transporte seguro para los segmentos vulnerables fue confirmada mediante encuestas y análisis de tendencias. Destaca la percepción de inseguridad como el principal motivador para la adopción de la aplicación, respaldando así la necesidad del servicio especializado.

El Plan de Marketing se enfoca en resaltar la propuesta única de valor de la aplicación, centrada en la seguridad, confiabilidad y comodidad. La estrategia incluye la diferenciación a través de características como el seguimiento en tiempo real, conductores capacitados y medidas de seguridad avanzadas. Los resultados del plan apuntan a construir una marca confiable y atraer a los usuarios objetivo de manera efectiva.

El estudio administrativo destaca la necesidad de establecer alianzas estratégicas con entidades afines, como escuelas, centros de cuidado infantil, centros educativos, etc. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se centra en la contribución positiva a la comunidad a través de medidas especiales, como la contratación de conductores locales y programas de apoyo a grupos vulnerables.

El estudio técnico se centró en la implementación efectiva de la aplicación, asegurando una interfaz amigable y funcionalidades específicas para los usuarios

objetivo. Se destacan medidas de seguridad como el botón de pánico y el seguimiento en tiempo real. La fase de prueba del Producto Mínimo Viable validó la eficacia técnica de la solución propuesta.

El estudio financiero resalta la viabilidad económica del proyecto. Los cálculos de tarifas y proyecciones de ingresos indican un modelo sostenible. El retorno de inversión se prevé en un plazo razonable, respaldado por la demanda identificada y la estrategia de marketing. La gestión eficiente de costos y la escalabilidad del servicio contribuyen a la solidez financiera del proyecto.

En conjunto, los resultados de cada gerencia confirman la factibilidad integral del proyecto, desde la conceptualización hasta la implementación y sostenibilidad financiera, además, el estudio de mercado realizado en Guayaquil respalda la justificación y la viabilidad de la propuesta de implementar una aplicación de taxis especializada para niños y adolescentes. Los datos y tendencias identificados demuestran una demanda clara de seguridad, comodidad y atención personalizada en el transporte, lo que valida la necesidad de desarrollar una solución que aborde estas necesidades específicas de manera efectiva y eficiente.

Descripción del modelo de negocio

Para dar inicio al proyecto, procedimos buscar necesidades en nuestro entorno, y lo realizamos a través de la observación, encontramos ciertas necesidades específicas que luego procedimos a validarlas a través de la herramienta de análisis estratégico llamada *Design Thinking*, a continuación, el desarrollo:

Empatizar.

Mapa ¿Qué? ¿Cómo? ¿Porqué?

¿Qué está haciendo la persona ?

Acompañar a los hijos a ciertas actividades para no prohibir su salida.

Prohibir la salida de los hijos debido a la inseguridad de la ciudad.

Busca conocer a los amigos.

Busca tener teléfono de los padres de los amigos.

Buscar contactos del círculo cercano de los hijos.

Buscar tener contacto con los padres de ese círculo cercano de los hijos.

¿Cómo está haciendo lo que hace?

A través de medios de transporte escolar para la movilización escuela/ colegio.

Llamando a una cooperativa de taxis "segura".

Coordinación entre padres para organizar expreso en la salida.

Depender de terceras personas para el transporte de sus hijos.

Interrumpir horarios de trabajo de los padres para organizar movilización de los hijos.

¿Por qué la persona hace lo que hace?

¿Por qué de esa manera en particular?

Porque una familia piensa que la seguridad de sus hijos es lo más importante.

Porque tener el conocimiento y el control de los hijos proporciona más tranquilidad.

Porque es un acto de amor y responsabilidad como padres.

Mapa de empatía

En este caso, el servicio de transporte ultrapersonalizado, enfocado en la extrema inseguridad que se vive en las sociedades modernas y que han hecho disrupción, en los hogares con familiares vulnerables e indefensos, tales como niños, jóvenes, adultos mayores y mujeres en estado de gestación. *SafeWayz* puede satisfacer a sus usuarios, al ver el precio estimado del viaje, al inicio de este en función de la distancia y el tiempo real recorridos, calculados por el algoritmo que destaca tiempo (estimado por WAZE) y la distancia.

Figura 1 Mapa de empatía de SafeWayz



Fuente: Elaborado por los autores

- **¿Qué piensa y siente?**

El cliente, necesita transportarse, pero siente temor de ser agredido por delincuentes, al tomar un taxi o un servicio particular de transporte, por lo tanto, su motivación es el temor, a pesar de que su necesidad es la traslación de un sitio geográfico a otro.

- **¿Qué ve?**

Muchas empresas que ofrecen el traslado de personas tienen vehículos de alta gama, cómodos, nuevos, con seguridad y eficiencia, sin embargo, hay denuncias que incluso, las empresas transnacionales, han vulnerado la forma de engañar y de hacer daño a los usuarios de estos taxis ejecutivos, además el hecho de que sean taxis de color amarillo no garantiza de que haya seguridad civil y mucho peor que ofrezcan comodidades como aire acondicionado, unidades limpias, etc.

- **¿Qué dice y que hace?**

Toma los riesgos de aceptar un taxi formal o ejecutivo y pasa por un período de angustia mientras dura el viaje. Llama al cuidador para decir que llegó sano y a salvo a su lugar de destino. Se crea todo un protocolo de seguridad entre los familiares o simplemente, no se movilizan.

- **¿Qué oye? ¿Qué siente?**

Noticias sobre la delincuencia en el Ecuador y en especial de la ciudad de Guayaquil, existen casos muy sonados como el estudiante que tomó un taxi en las afueras de la Universidad católica de Guayaquil y fue encontrado asaltado y asesinado.

Definir

Mapa Usuario + Necesidad + *Insight*

Usuario: Patricia

Necesidad: confianza, tiempo, seguridad

Insight:

La seguridad de los hijos es lo más importante.

La tecnología ayuda a tener control y seguridad preventiva sobre nuestras familias.

Las familias buscan espacios seguros para los hijos.

Organizar su horario laboral con el personal le genera estrés y falta de tiempo.

Preguntas:

- 1.- ¿Cómo podríamos hacer que Patricia envíe a sus hijos actividades extracurriculares con seguridad y tranquilidad?
- 2.- *¿Cómo les entregamos una movilización a sus hijos garantizando el control y seguridad mientras trabajan?*
- 3.- ¿Cómo podemos trasladar a los hijos de Patricia de manera segura y confiable?

***Se escogió la pregunta 2**

Idear

Brainstorming

Se procedió a realizar una lluvia de ideas para recopilar una base de alternativas para luego usarlas en el siguiente paso.

Desarrollo:

1. Contratar un servicio de transporte escolar confiable y seguro.
2. Coordinar con otros padres para compartir el transporte de los niños en turnos.
3. Organizar un sistema de “carpooling” con otros padres o amigos de la familia.
4. Fomentar el uso del transporte público seguro y confiable, como los autobuses escolares.
5. Proporcionar a los niños dispositivos de rastreo GPS para que los padres puedan controlar su ubicación en todo momento.
6. Contratar a un tutor privado para que pueda ayudar con el transporte y cuidado de los niños.
7. Contratar a un cuidador de niños para que los recoja y los cuide hasta que lleguen los padres.

8. Instalar cámaras de seguridad en el área donde se lleva a cabo la entrega y recogida de los niños.
9. Diseñar un sistema de contraseñas para que sólo las personas autorizadas puedan recoger a los niños.
10. Diseñar una APP que permite agendar las actividades de manera anticipada y que un asistente te envíe las alarmas de estas actividades
11. Establecer horarios de entrega y recogida precisos para que los padres y el personal de la escuela estén al tanto de cuándo llegan y salen los niños.
12. Proporcionar a los padres una aplicación móvil que les permita ver la ubicación y el progreso de sus hijos en tiempo real.
13. Establecer un servicio de mensajería instantánea para que los padres puedan comunicarse con el personal de la institución y viceversa.
14. Realizar pruebas periódicas de seguridad y evacuación para asegurarse de que los niños estén preparados en caso de emergencias.
15. Proporcionar a los niños y a los padres información sobre la seguridad vial y el comportamiento seguro en el tráfico.
16. Realizar una campaña de concientización sobre la importancia de la seguridad vial y el cuidado de los niños en la vía pública.
17. Crear un equipo de monitores de seguridad vial que supervisen y orienten a los niños durante la entrega y recogida.
18. Establecer un sistema de identificación que permita a los niños y al personal de la escuela reconocer a las personas autorizadas para recoger a los niños.
19. Crear un comité de padres y personal de la escuela que supervise y mejore continuamente el sistema de entrega y recogida de los niños.

20. Establecer un sistema de reconocimiento y recompensa para los niños que muestren comportamiento seguro y respetuoso durante la entrega y recogida.
21. Proporcionar a los padres y los niños una guía de comportamiento seguro y respetuoso en la escuela.
22. Ofrecer cursos de formación y capacitación a los padres sobre seguridad vial y comportamiento seguro en el tráfico.
23. Establecer un sistema de control de acceso que permita a las personas autorizadas entrar y salir del área de entrega y recogida de los niños.
24. Que las formas de pago también incluyan las tarjetas de crédito.
25. Que el transporte tenga opciones de snacks saludables.

Mapa costo – relevancia

A continuación, se realizó el mapa costo-relevancia donde pudimos filtrar las ideas obtenidas en el *Brainstorming* quedando luego la idea final.

(-) Relevancia (+) costo

- Contratar un servicio de transporte escolar confiable y seguro.
- Que haya entretenimiento digital (películas/juegos) para que el trayecto sea menos aburrido para los pasajeros.
- Realizar pruebas periódicas de seguridad y evacuación para asegurarse de que los niños estén preparados en caso de emergencias
- Establecer políticas y procedimientos de seguridad: Para garantizar la seguridad de los niños
- Realizar una campaña de concientización sobre la importancia de la seguridad vial y el cuidado de los niños en la vía pública
- Que el vehículo que va a transportar al menor tenga máximo 3 años de uso y siempre se encuentre limpio y en buen estado.

- Realizar una campaña de concientización sobre la importancia de la seguridad vial y el cuidado de los niños en la vía pública
- Que el máximo de niños a trasladar en un mismo vehículo sea de 3 niños
- Que no se permita movilizar a niños en el asiento delantero
- Diseñar un sistema de contraseñas para que sólo las personas autorizadas puedan recoger a los niños.

(+) Relevancia (+) costo

- Contratar personal capacitado: El personal de la empresa de transporte debe estar capacitado para manejar vehículos y para interactuar de manera segura y efectiva con los niños. Asegurarse de contratar conductores y personal de apoyo capacitados y experimentados.
- Vehículos seguros: Los vehículos utilizados para el transporte de niños deben ser seguros y confiables
- Contar con un seguro adecuado para proteger a los niños y a la empresa en caso de accidentes o lesiones
- La empresa debe establecer una comunicación efectiva con los padres para garantizar que los niños lleguen a su destino de manera segura y puntual
- Proporcionar a los padres una aplicación móvil que les permita ver la ubicación y el progreso de sus hijos en tiempo real
- Establecer un servicio de mensajería instantánea para que los padres puedan comunicarse con el personal de la institución y viceversa
- Proporcionar a los niños dispositivos de rastreo GPS para que los padres puedan controlar su ubicación en todo momento.
- Crear un equipo de monitores de seguridad vial que supervisen y orienten a los niños durante la entrega y recogida

- Contratar a un tutor privado para que pueda ayudar con el transporte y cuidado de los niños.
- Contratar a un cuidador de niños para que los recoja y los cuide hasta que lleguen los padres.
- Instalar cámaras de seguridad en el área donde se lleva a cabo la entrega y recogida de los niños.
- Crear un equipo de monitores de seguridad vial que supervisen y orienten a los niños durante la entrega y recogida
- Establecer un sistema de identificación que permita a los niños y al personal de la escuela reconocer a las personas autorizadas para recoger a los niños
- Establecer un sistema de control del acceso que permita a las personas autorizadas a entrar y salir al área de entrega y recogida de los niños
- Que las formas de pago también incluyan las tarjetas de crédito
- Que el transporte tenga snacks saludables (+ costó + relevancia
- Hacer alianzas estratégicas con instituciones y academias para garantizar más confianza en su uso a través de las unidades educativas.
- Que el medio de transporte cuente con video para que el padre pueda ver en tiempo real a su hijo
- Que los padres tengan información de la velocidad del vehículo a través de la app
- Adquirir vehículos seguros, es importante que los vehículos que se utilicen para el transporte de niños cumplan con las regulaciones de seguridad y estén en buenas condiciones
- Contratar personal capacitado: el personal de la empresa de transporte debe estar capacitado para manejar vehículos y para interactuar de manera

segura y efectiva con los niños. Asegurarse de contratar conductores y personal de apoyo capacitados y experimentados

- Que haya un medio de transporte con un acompañante para niños menores de 6 años y de capacidades especiales.

- Que los vehículos cuenten con “carseat” para niños hasta los 6 años.

(-) Relevancia (-) costo

- Organizar un sistema de carpooling con otros padres o amigos de la familia.

- Que el padre tenga opción a la calificación del servicio para la continuidad o no del conductor.

- Coordinar con otros padres para compartir el transporte de los niños en turnos.

- Proporcionar a los niños y a los padres información sobre la seguridad vial y el comportamiento seguro en el tráfico.

- Fomentar el uso del transporte público seguro y confiable, como los autobuses escolares.

- Diseñar una APP que permite agendar las actividades de manera anticipada y que un asistente te

- envíe las alarmas de estas actividades

- Obtención de un % de descuento al niño que haya tenido mejor comportamiento durante el trayecto de movilización.

- Obtención de descuentos por fidelidad en el uso del servicio al 3er mes de uso.

- Crear un comité de padres y personal de la escuela que supervise y mejore continuamente el sistema de entrega y recogida de los niños.

- Entrega de un kit al cumpleaños siempre y cuando cumpla el reto viajero frecuente.

(-) costo (+) relevancia

- Establecer horarios de entrega y recogida precisos para que los padres y el personal de la escuela estén al tanto de cuándo llegan y salen los niños.
- Proporcionar a los padres una aplicación móvil que les permita ver la ubicación y el progreso de sus hijos en tiempo real.
- Crear alianzas con centros educativos (colegios/escuelas y centros que se dedican al desarrollo de actividades extracurriculares para que estos sean una opción de compra del servicio integral desde la plataforma).
- Proporcionar a los padres y los niños una guía de comportamiento seguro y respetuosos en la escuela.
- Ofrecer cursos de formación y capacitación a los padres sobre seguridad vial y comportamiento de tráfico seguro
- Generar una membresía mensual, la cual te permite obtener otros beneficios en diferentes establecimientos auspiciantes del entorno (POLIPAPEL/SUPERPACO, PAPELERIAS, ETC).
- Establecer un sistema de reconocimiento y recompensa para los niños que muestren comportamiento seguro y respetuoso durante la entrega y recogida
- Que el transporte tenga música apropiada para la edad de los niños
- A través de las alianzas generar publicidad con la entrega de material POP para celebrar días importantes (DÍA DEL NIÑO/NAVIDAD, ETC).
- que el personal que maneja los transportes cumpl con un perfil específico, analizando a través de test psicológicos y que permitan minimizar el riesgo personal
- Crear una certificación de transporte seguro

- Una app de un servicio de transporte donde los padres puedan tener una comunicación y seguimiento, con audio y video, hacia y desde el interior del vehículo en tiempo real, con dispositivos instalados el mismo vehículo.

Idea final: Una app de un servicio de transporte donde los padres puedan tener una comunicación y seguimiento, con audio y video, hacia y desde el interior del vehículo en tiempo real, con dispositivos instalados el mismo vehículo.

Poster de concepto

Para reforzar el desarrollo de la idea escogida se procedió a utilizar la herramienta de investigación cualitativa *focus group*, la cual ayudo a definir el concepto y sus detalles.

(véase anexo 2, preguntas *focus group*)

Figura 2 Poster de concepto

¿ NO CONFÍAS EN LAS APPS DE TRANSPORTE PRIVADO TRADICIONAL?

1. ¿ Cómo nació esta idea?



Familias que no cuentan con tiempo para trasladar a sus hijos a las actividades extracurriculares, mujeres y adultos mayores

2. ¿ Estadísticas?

el secuestro express, robo a mano armada de los vehiculos, etc se han incrementado en Guayaquil un 40% con relacion a los años anteriores. (Diario Expreso)



3. Nuestra propuesta

Proveer un servicio de transporte seguro dirigido a niños, mujeres y adultos mayores en Ecuador.tanto los padres/familiares que puedan tener una excelente comunicación y seguimiento a través de APP



4. Nuestro servicio

Proveer una aplicación que permita tener visibilidad y monitoreo permanente,con audio/GPS/video del viajero



5. Grupo Objetivo

Padre de familia con hijos de 8 a 22 años, mujeres solas y adultos mayores



6. Resultados

- Destacar la seguridad y la garantía
- Diseñar la aplicación de manera ágil y amigable
- Ofrecer opciones de vehículos adaptados a las necesidades de diferentes grupos de usuarios
- Creación de alianzas estratégicas con instituciones
- Actualización de tecnología constante

Fuente: Elaborado por los autores

Prototipar

Proceso de prototipado

Con el objetivo de realizar un prototipo de la app que sea eficiente, amigable con el usuario y cumpla los propósitos en esta fase del proyecto, realizamos una evaluación exhaustiva de varias herramientas y plataformas a nuestra disposición como *Mobincube* y *Figma*, entre otras.

Figura 3 APP Interfaz

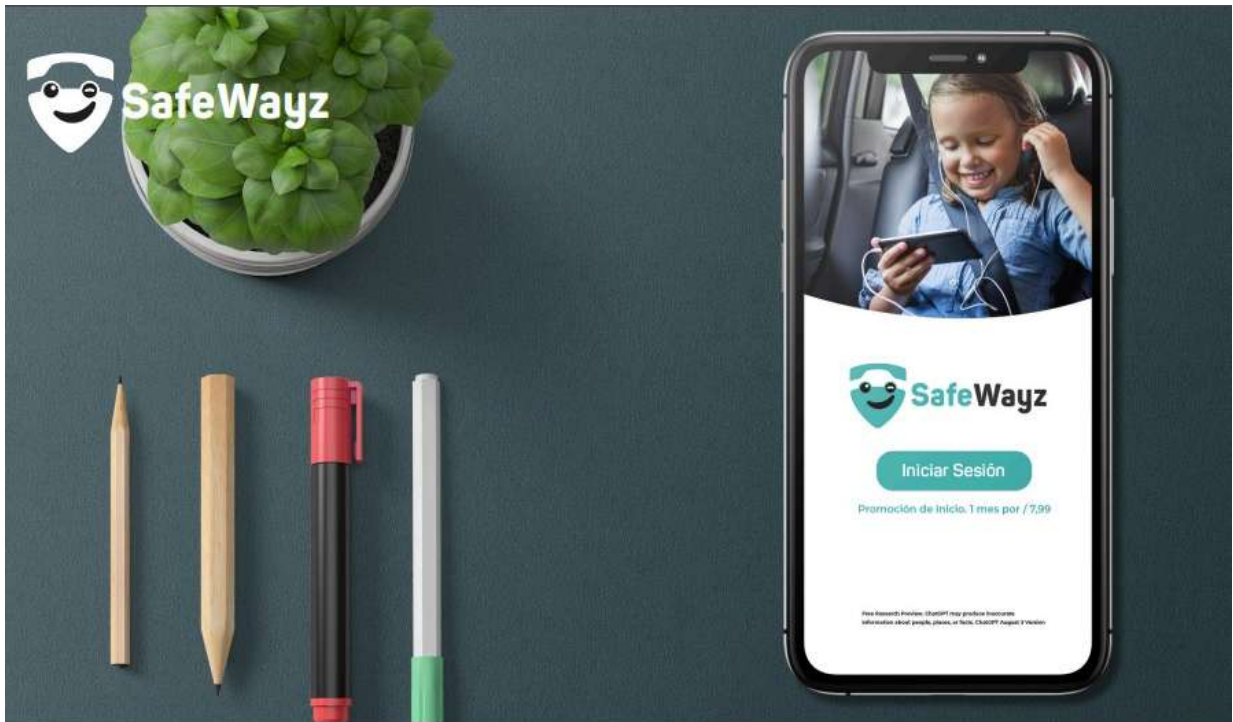


Fuente: Elaborado por los autores

Diseño del prototipo

Se diseñaron prototipos desde cero, ya que una vez definido el problema, se entró en un proceso de lluvia de ideas para poder escoger las mejores características de nuestra app.

Figura 4 Landing Page de la App



Fuente: Elaborado por los autores

Validar

Testeo

Para el testeo utilizamos la herramienta “entrevista cualitativa” con 6 personas diferentes por individual, se les mostró el prototipo, se procedió a explicar las características y funciones de la aplicación, para luego proceder a escuchar sus comentarios tanto positivos como sugerencias para implementar. De ahí la retroalimentación:

¿Qué ha gustado?

- Interfaz amigable con el usuario
- Características novedosas como audio y video en tiempo real con el interior del vehículo.

¿Qué críticas constructivas han hecho?

- Que sería bueno incluir como clientes a personas de la tercera edad por ser un sector vulnerable y que también poseen necesidades de este tipo de soluciones para transporte seguro.
- El nombre de la app podría mejorar (al momento del testeo se llamaba *Ecuaride*)

¿Qué preguntas/dudas han realizado?

- ¿Cubren toda la ciudad? (refiriéndose a la cobertura de destinos a los que llegaremos).
- ¿Trabajarán en la noche también?

Hallazgos

Nos dimos cuenta en el desarrollo de nuestro prototipo, que una de las cosas más importantes para poder desarrollarlo de manera inicial, era tener muy en claro el proceso en el cual queríamos enfocarnos y como queríamos que sea la primera impresión de la app para el usuario.

Oportunidades de mejora identificadas

Dentro de las oportunidades de mejora vimos como posibilidad incluir a la tercera edad como público objetivo del negocio, ya que originalmente el negocio fue concebido para ser dirigido solo a padres de familia con hijos niños y adolescentes.

Adaptación del prototipo

Se procedió a cambiar el nombre del negocio a *SafeWayz*, anteriormente llamado *Ecuaride*.

Conclusiones y recomendaciones

A lo largo del desarrollo del proyecto se evidenció como las ideas iban surgiendo, tomando forma e incluso cambiando, desde el principio se profundizó en el empatizar, trabajando con el mapa ¿Qué?¿Cómo?¿Por qué?, partiendo desde la necesidad de uno

de los integrantes del grupo, para luego llevarlo a consulta al mundo exterior, donde se corroboró y amplió el marco tanto de la necesidad como del público objetivo, ya que en un principio, el proyecto había sido mentalizado solo para padres de familia que desean transportar a sus niños a actividades extracurriculares. A través de las preguntas y la observación, pudimos identificar tanto a nuestro posible consumidor, como a sus necesidades, llevándonos, como consecuencia al siguiente paso.

El mapa ¿Qué? ¿Cómo? ¿Por qué? puedo decir que fue una herramienta de inicio fundamental para poder empezar de la manera mas acertada el camino hacia la realización del desarrollo de todo el proyecto, seguido del mapa de empatía, con el cual llegamos a la conclusión de que las necesidades que estábamos estudiando obedecen a factores específicos y gracias a ello se pudo mentalizar un camino a seguir para poder buscar una solución.

El mapa Usuario + Necesidad + *Insight* fue crucial para definir de manera decisiva la necesidad a la cual se atendería, una herramienta que en definitiva sirvió de filtro fundamental para el proyecto.

Dado que la lluvia de ideas, o *brainstorming* es una técnica para impulsar la generación de un gran número de ideas en un corto período de tiempo (Mauricio Vianna, 2016), fue la alternativa que utilizamos para tener un banco de ideas de donde poder escoger, en mi opinión, la más acertada, como recomendación en este punto solo podría decir que, en el proceso de generar ideas, por mas que en las directrices nos dicen que no importa lo descabellada o aparentemente fuera de lógica, igual una idea más que llenar en la lista es bienvenida, como alumnos muchas veces mantenemos un rechazo a la posibilidad del ridículo, y esto puede ocasionar que el desenvolvimiento del ejercicio no fluya de la mejor manera, pero es un aprendizaje muy rico para implementar con mayor fluidez en futuras oportunidades.

En cuanto al mapa costo – relevancia, puedo decir que nos ayudó muchísimo a disgregar de manera practica y notoria las ideas más convenientes en un corto tiempo, es una herramienta sencilla pero muy poderosa y creo que puede ser aplicada en más de un campo, tanto en lo profesional, como en la vida personal de cada uno.

El poster de concepto fue el resultado de la investigación y trabajo en grupo, ya que ningún miembro del equipo sabía lo que era una infografía, y es una herramienta sumamente conveniente a la hora de plasmar no solo una idea, sino también un proyecto de manera sintetizada, clara y amigable a la vista es otro aprendizaje valioso que me llevo para implementarlo en mi vida profesional.

Al realizar la sección de prototipado, todos los integrantes de mi grupo, incluyéndome, estuvimos muy emocionados, fue una experiencia enriquecedora, novedosa, innovadora, para nosotros fue algo que no lo podíamos concebir como una alternativa al alcance de nuestras manos, y sin embargo lo conseguimos, gracias a las enseñanzas impartidas y las herramientas compartidas en las clases, fue algo muy factible de realizar para cada uno de nosotros. Al realizarlo de manera virtual, mientras discutíamos sobre características prácticas y estéticas, pudimos palpar que el trabajo en equipo de manera virtual es posible y muy bien no solo para cuando se requerían documentos a presentar o exposiciones, sino también en el área práctica y técnica del desarrollo de un proyecto. Como recomendación en este punto, puedo acotar que existen muchas más herramientas de las utilizadas por nosotros, y en lo posible, siempre es mejor probar la mayor cantidad de alternativas a la mano para que al final se pueda tener la certeza de que se ha escogido la más fácil de manejar, práctica, amigable con el usuario y vistosa.

Para el testeo del prototipo, luego de utilizar las herramientas antes descritas en este documento, pudimos concluir que las características que mejor funcionan para el

prototipo, son las ya implementadas por aplicaciones existentes, adicionando por supuesto las características únicas de nuestro modelo de negocio, pero en cuestiones de fondo, encontramos que, en modo de pago, como pedir el servicio, seguimiento *gps* de los avances, perfil de usuario, alternativas de vehículo y características básicas en general, el gusto comúnmente aceptado por los entrevistados, es la media ya implementada. Se sugiere entonces realizar investigaciones más a fondo en cuestiones de estética y presentación, la impresión a primera vista que el usuario tendría al descargar la *app* y utilizarla por primera vez juega un rol muy importante al momento de que el usuario elige una alternativa diferente a la que ya está acostumbrado.

En virtud de lo recopilado y analizado en este estudio, se concluyó que el proyecto es viable y factible de pasar a la siguiente etapa.

Como punto final puedo decir que la experiencia del camino recorrido a lo largo de la realización del presente proyecto, ha contribuido de manera significativamente beneficiosa tanto en mi vida personal como laboral, ya que me llevo no solo la experiencia y los aprendizajes recibidos, sino también la evolución como persona, como profesional, como ser humano que puede implementar todo lo recibido de manera eficiente y me deja con la pauta de seguir evolucionando y adquiriendo nuevos y mejores conocimientos para reforzar lo recibido a lo largo de estos 2 años.

Quedo muy agradecido con la universidad y los profesores que a lo largo del camino compartieron sus conocimientos y opiniones con nosotros, y que me han ayudado a tener esta transformación interna, esencial. Siento que soy alguien mejor con ansias de seguir avanzando en lo académico mientras simultáneamente procuro formas de aplicar lo aprendido, también en lo laboral.

Referencias

- Agencia Nacional de Tránsito. (2023). Obtenido de <https://www.ant.gob.ec/>
- Cárdenas, F. (2019). "Sostenibilidad empresarial en relación a los objetivos del desarrollo sostenible en el Ecuador". *RECIAMUC*, 3(1), 670-699. Obtenido de <https://www.reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/253>
- Código Civil. (6 de febrero de 2013). Obtenido de <https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2015/06/Codigo-Civil1.pdf>
- Código del Trabajo. (22 de junio de 2020). Obtenido de https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf
- COESC. (9 de diciembre de 2016). *CODIGO ORGANICO DE LA ECONOMIA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS*. Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/Codigo-Organico-Economia-Social-de-los-Conosimientos.pdf>
- Cuerpo de Bomberos de Guayaquil. (2020). *bomberosguayaquil*. Recuperado el 02 de Marzo de 2020, de <https://www.bomberosguayaquil.gob.ec/preguntas-frecuentes/>
- Ibernón, F. (2020). "Desarrollo personal, profesional e institucional y formación del profesorado. Algunas tendencias para el siglo XXI". *Qurrriculum*, 2020(33), 49-67. Obtenido de <https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/167838>
- Izarra, J. (2020). "Retos del liderazgo comunitario frente a los paradigmas de la gestión social". *Journal of business and entrepreneurial studies: JBES*, 4(1), 4. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7472719>

- Jiménez, A. (2020). "Factores que inciden en la percepción de la calidad del servicio tipo taxi en la ciudad de Medellín Colombia". *Revista CIES Escolme*, 11(2), 83-94. Obtenido de <http://revista.escolme.edu.co/index.php/cies/article/view/297>
- León, M. (2021). "Evaluación formativa: el papel de retroalimentación en el desarrollo del pensamiento crítico". *Maestro y Sociedad*, 18(2), 563-571. Obtenido de <https://maestrosociedad.uo.edu.co/index.php/MyS/article/view/5359>
- Ley defensa contra incendio . (23 de octubre de 2018). Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2019-11/LEYDEFENSACONTRAINCENDIOS.pdf>
- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. (26 de mayo de 2021). Obtenido de https://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/2021/07/ley_organica_de_proteccion_de_datos_personales.pdf
- Sandoval, C. (2020). "La educación en tiempo del Covid-19 herramientas TIC: El nuevo rol Docente en el fortalecimiento del proceso enseñanza aprendizaje de las prácticas educativa innovadoras". *Revista Docentes 2.0*, 2, 24-31. Obtenido de <https://ojs.docentes20.com/index.php/revista-docentes20/article/view/138>
- SERCORP. (29 de diciembre de 2017). *Ley de compañías*. Obtenido de https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf
- Servicio Nacional de Derechos Intelectuales. (2019). *¿Cómo registrar una marca?* Recuperado el 02 de Marzo de 2020, de <https://www.derechosintelectuales.gob.ec/como-registro-una-marca/>
- Valenzuela, B. (2020). "Experiencia del Cliente y Emociones: Conociendo su aplicación en soluciones digitales de taxis". *Conference paper*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65239871/EXPERIENCIA_CLIENTE_A

PP-libre.pdf?1608609031=&response-content-
disposition=inline%3B+filename%3DExperiencia_del_Cliente_y_Emociones_C
ono.pdf&Expires=1705381539&Signature=ROfDTV8jFqY3v8aMQHDv0Vxpy
IrZzZphZsqDAQ

Anexos

Anexo 1. Cuestionario para el Grupo Focal

- 1) ¿Cuál es su ocupación principal?
- 2) ¿Cuántos hijos tiene?
- 3) ¿Cómo se movilizan sus hijos al colegio?
- 4) ¿Cuándo se trata de actividades extracurriculares, esto es clases de deportes, de inglés, música e incluso matemáticas, física como hacen para que lleguen a esos lugares?
- 5) Las actividades curriculares son del mismo colegio donde estudian o son particulares
- 6) y ¿Considera que tiene el tiempo suficiente para llevar a sus hijos a actividades extracurriculares?
- 7) En este caso, lo que no tienen tiempo para llevarlos ¿Le gustaría contar con una opción de transporte para sus hijos que garanticen completamente su seguridad?
- 8) ¿Usan servicio de transporte con aplicaciones como UBER, INDRIVER entre otros? Porqué
- 9) ¿Qué es lo mejor que tienen estas aplicaciones con servicio de transporte?
- 10) ¿Qué es lo peor que tienen estas aplicaciones con servicio de transporte?
- 11) ¿Considera que son seguro para que trasladen a sus hijos a estas actividades curriculares?
- 12) ¿Permitiría que sus hijos viajen solos en una de estas aplicaciones de taxi?
- 13) ¿Cree importante la seguridad que brindan al momento de contratar estos servicios para trasladar a sus hijos a diferentes actividades?
- 14) ¿Consideraría contratar este servicio de transporte para movilizar a sus hijos?

- 15) ¿Qué método de pago prefiere en un App: efectivo, transferencia bancaria, *Paypal*, ¿tarjeta de débito o tarjeta de crédito?
- 16) ¿Pagaría por viaje, por semana o por mes?
- 17) ¿Cuánto pagaría por ejemplo desde su casa hasta donde reciben las clases?
- 18) ¿Qué espera de estas aplicaciones, que le recomendaría para dar un mejor servicio?