

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

**MODELO DE NEGOCIO
“ESTUDIO DE MERCADO PARA LA
APLICACIÓN DE TRANSPORTE
SafeWayz”:**

**GERENCIA DE ESTUDIO TÉCNICO Y
LEGAL**

Elaborado por:

ANDRADE MORALES VLADIMIR FERNANDO

Tutoría por: **NÉSTOR VASQUEZ**

GRADO

Trabajo previo a la obtención del Título de:

Licenciado en Administración de Empresas

Guayaquil, Ecuador

Enero, 2024

Tutoría por: **NÉSTOR VASQUEZ**

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Andrade Morales Vladimir Fernando** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy el autor del trabajo de titulación **“Estudio de mercado para la aplicación de transporte SafeWayz”**, el cual forma parte del proyecto Modelo de Negocio **“SafeWayz”**.
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: Jazmin Katherine Andrade Martínez, Vladimir Fernando Andrade Morales, Alex Boris Bastidas Guevara, César Antonio Macias Zevallos, Marcel Eduardo Montero Lazo, Blanca Victoria Parra Cabrera.

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.

Atentamente,



Vladimir Fernando Andrade Morales

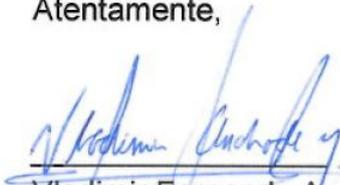
0922439161

Declaro que

Yo, Andrade Morales Vladimir Fernando en calidad de autor y titular de del trabajo de titulación “**Estudio de mercado para la aplicación de transporte SafeWayz**” 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.

Atentamente,



Vladimir Fernando Andrade Morales

0922439161

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.

CONTENIDO

- 1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN 9
- 2. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO 12
- 3. BREVE DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO COMPLETO 14
- 4. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO 18
 - 4.1 PRESENTACIÓN / DESCRIPCIÓN DEL PROTOTIPO 18
 - 4.2 PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS 23
 - 4.3 DETERMINACIÓN DE LA CAPACIDAD PRODUCTIVA 29
 - 4.4 UBICACIÓN DEL PROYECTO 31
 - 4.5 DISEÑO ARQUITECTÓNICO 32
 - 4.6 BALANCE DE COSTOS 37
 - 4.7 VIDA ÚTIL DEL PROYECTO 41
 - 4.8 ESTUDIO LEGAL 42
- 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 50
- 6. REFERENCIAS 55
- 7. ANEXOS 57

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Proceso para iniciar un viaje.....	13
<i>Figura 2.</i> Visibilidad del usuario.....	16
<i>Figura 3.</i> Punto de vista del usuario solicitante.....	16
<i>Figura 4.</i> Punto de vista del dependiente.....	17
<i>Figura 5</i> Proceso de producción.....	26
<i>Figura 6</i> Proceso de prestación de servicios.....	28
<i>Figura 7.</i> Fase de conocimiento del cliente y la cadena de valor.....	29
<i>Figura 8.</i> Fase de personalización del servicio y la cadena de valor.....	29
<i>Figura 9.</i> Fase de ejecución del servicio y la cadena de valor.....	30
<i>Figura 10.</i> Oficinas de SafeWayz	34
<i>Figura 11.</i> Balance de costos proyectados	46
<i>Figura 12.</i> Balance general proyectado	46
<i>Figura 13.</i> Detalles de inversiones	46
<i>Figura 14.</i> Detalles de gastos mensual	46
<i>Figura 15.</i> Logotipo de la marca	46

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO

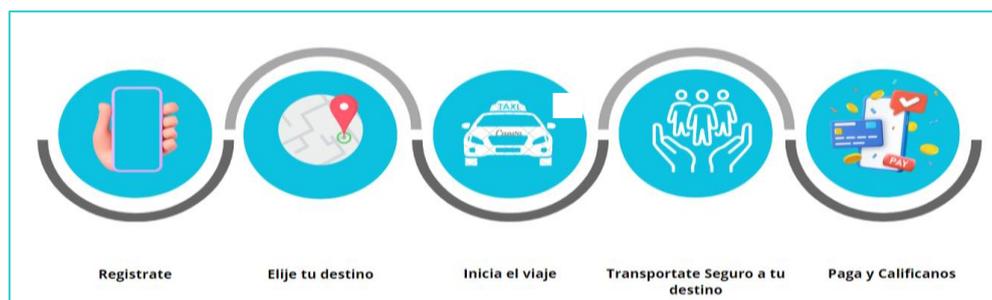
SafeWayz es una aplicación que ofrece un servicio de transporte seguro para niños y adolescentes a través de una aplicación, donde los padres puedan tener una excelente comunicación y seguimiento con sus hijos, apoyados de soluciones tecnológicas tales como, audio y video en el interior del vehículo y seguimiento en tiempo real, permitiendo una comunicación constante con el pasajero. SafeWayz se destacará en la importancia de la seguridad en todas las etapas del servicio de transporte. Esto incluye conductores cuidadosamente seleccionados y capacitados, verificación de antecedentes penales, vehículos equipados con medidas de seguridad adicionales y seguimiento en tiempo real del viaje.

4.1 PRESENTACIÓN / DESCRIPCIÓN DEL PROTOTIPO

Aplicativo (APP)

El servicio de SafeWayz se entregará a través de 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. Al priorizar la seguridad, esta propuesta tiene el potencial de marcar una diferencia significativa en la movilidad y la calidad de vida de estas personas. Como parte del proceso de entrega del servicio a través de la APP, detallamos el proceso para la Entrega del servicio a través de la aplicación de SafeWayz:

Figura 1: Proceso para iniciar un viaje



Fuente: Elaborado por los autores

Descripción de solicitud (Inicio/fin) del servicio

El proceso de utilización de la aplicación SafeWayz se divide en varias etapas para garantizar una experiencia segura y eficiente para los usuarios. En primer lugar, los usuarios se registran en la aplicación proporcionando información personal y de contacto, seguido de la descarga de la aplicación desde la tienda correspondiente, donde crean su perfil.

Para reservar el servicio, los usuarios ingresan su destino y solicitud de transporte en la aplicación, teniendo la opción de programar el viaje con anticipación si es necesario. Una vez realizada la solicitud, los conductores aceptan y se brinda información detallada sobre el conductor asignado, incluyendo su foto y placa del automóvil.

Durante el viaje, los usuarios pueden realizar un seguimiento en tiempo real de la ubicación del conductor, proporcionando visibilidad y tranquilidad sobre la llegada del vehículo. Se implementan medidas de seguridad especiales, como la opción de compartir la ubicación en tiempo real con un contacto de confianza, y la disponibilidad de un botón de pánico en situaciones de emergencia.

Se destaca la importancia de conductores capacitados y sensibles, especialmente al tratar con niños y adolescentes. Los conductores reciben entrenamiento para garantizar el respeto, la cortesía y la máxima seguridad durante el viaje. Además, se aseguran de que los pasajeros más jóvenes cuenten con asientos de seguridad adecuados, garantizando su comodidad y facilidad para ingresar y salir del vehículo.

La comunicación y notificaciones son fundamentales, ya que los usuarios reciben actualizaciones sobre el estado del viaje y la llegada del vehículo. También pueden comunicarse con el conductor a través de la aplicación si es necesario. Al finalizar el viaje, los

usuarios tienen la oportunidad de calificar al conductor y proporcionar comentarios, y el pago se procesa de manera segura y conveniente a través de la aplicación.

Se fomenta la recopilación de comentarios para mejorar continuamente el servicio, invitando a los usuarios a compartir sus experiencias. Además, se brinda atención al cliente y soporte para abordar cualquier problema o inquietud, asegurando la rápida y eficiente resolución de problemas de seguridad o servicio.

Visibilidad del usuario:

- Entrega de la aplicación ágil, segura con una excelente interacción con el usuario final y con el conductor, socio estratégico para nuestro negocio.
- Que el usuario tenga disponible a través de la aplicación al perfil del conductor que va a transportar al pasajero.
- Disponibilidad de las herramientas tecnológicas (audio y video en el interior del vehículo y seguimiento en tiempo real).
- Contará con soluciones de seguridad electrónica, tales como: Cámara, audio y trazabilidad en tiempo real al integrar esta solución con el GPS, tal cual permitirá al usuario visualizar la movilización del vehículo.

Figura 2: Visibilidad del usuario



Fuente: Elaborado por los autores

Figura 3: Punto de vista del usuario solicitante



Fuente: Elaborado por los autores

Figura 4: Punto de vista del dependiente



Fuente: Elaborado por los autores

SafeWayz se compromete a brindar un servicio integral de transporte enfocado en la seguridad y cuidado especial de niños, mujeres y personas de la tercera edad. En todas las etapas del servicio, desde la selección y capacitación cuidadosa de conductores hasta la verificación de antecedentes penales, la empresa destaca su propuesta de valor centrada en la movilización segura.

La confianza es un pilar fundamental, destacando la profesionalidad de los conductores, procesos transparentes de contratación y la disponibilidad de información detallada sobre el viaje y el conductor. La comodidad se resalta a través de opciones de reserva y seguimiento en línea, horarios flexibles y vehículos limpios y confortables que se adaptan a las necesidades individuales de los pasajeros.

SafeWayz también abraza la responsabilidad social, considerando iniciativas como la contratación de conductores locales y el apoyo a organizaciones benéficas. La atención al cliente es clave, con una comunicación clara y efectiva, respuestas rápidas a consultas o preocupaciones, y un enfoque en ofrecer una experiencia positiva en cada interacción.

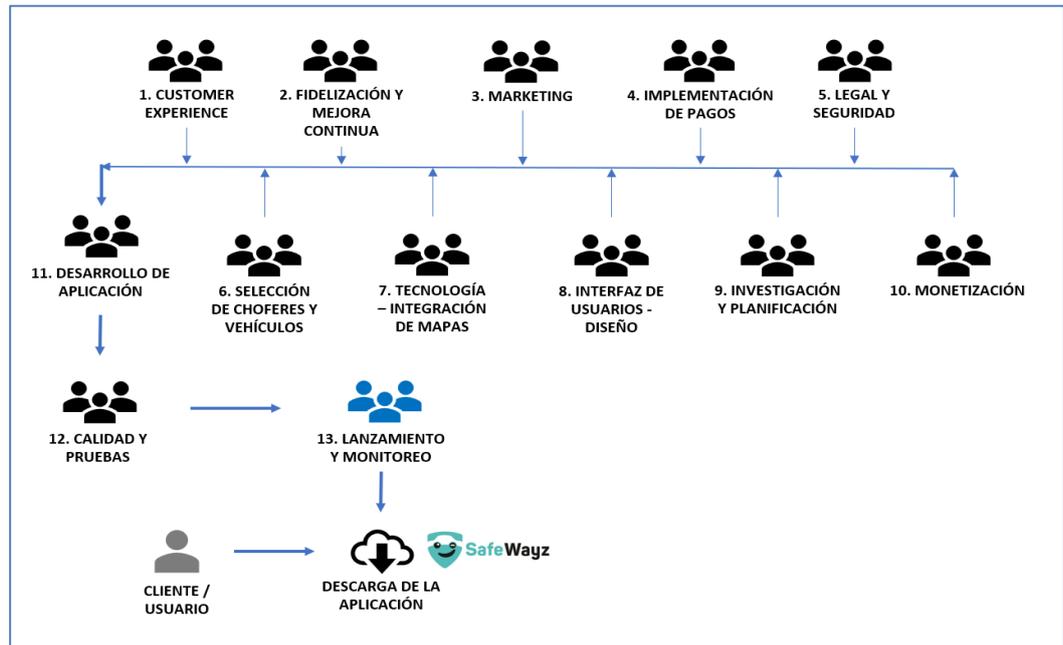
El enfoque "Customer Centric" se refleja en la atención tanto a través de la aplicación como de un call center para brindar respuestas a preguntas específicas sobre datos del conductor, vehículo y recorrido. Se destaca la importancia de la capacitación de conductores para ser amables, profesionales y respetuosos, junto con sistemas de retroalimentación y monitoreo de calidad.

La estrategia publicitaria se centra en mensajes clave que resaltan los valores de la empresa, su enfoque en la seguridad y el cuidado especial hacia niños y adolescentes. La creación de un mensaje claro y consistente es esencial para transmitir confianza y seguridad. Imágenes y elementos visuales refuerzan el mensaje de confianza y seguridad, destacando la importancia de la seguridad y el cuidado hacia los pasajeros más vulnerables.

4.2 PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS

A continuación, se describe de manera general un proceso de producción del servicio, detallando cada uno de sus componentes:

Figura 5: Proceso de producción



Fuente: Elaborado por los autores

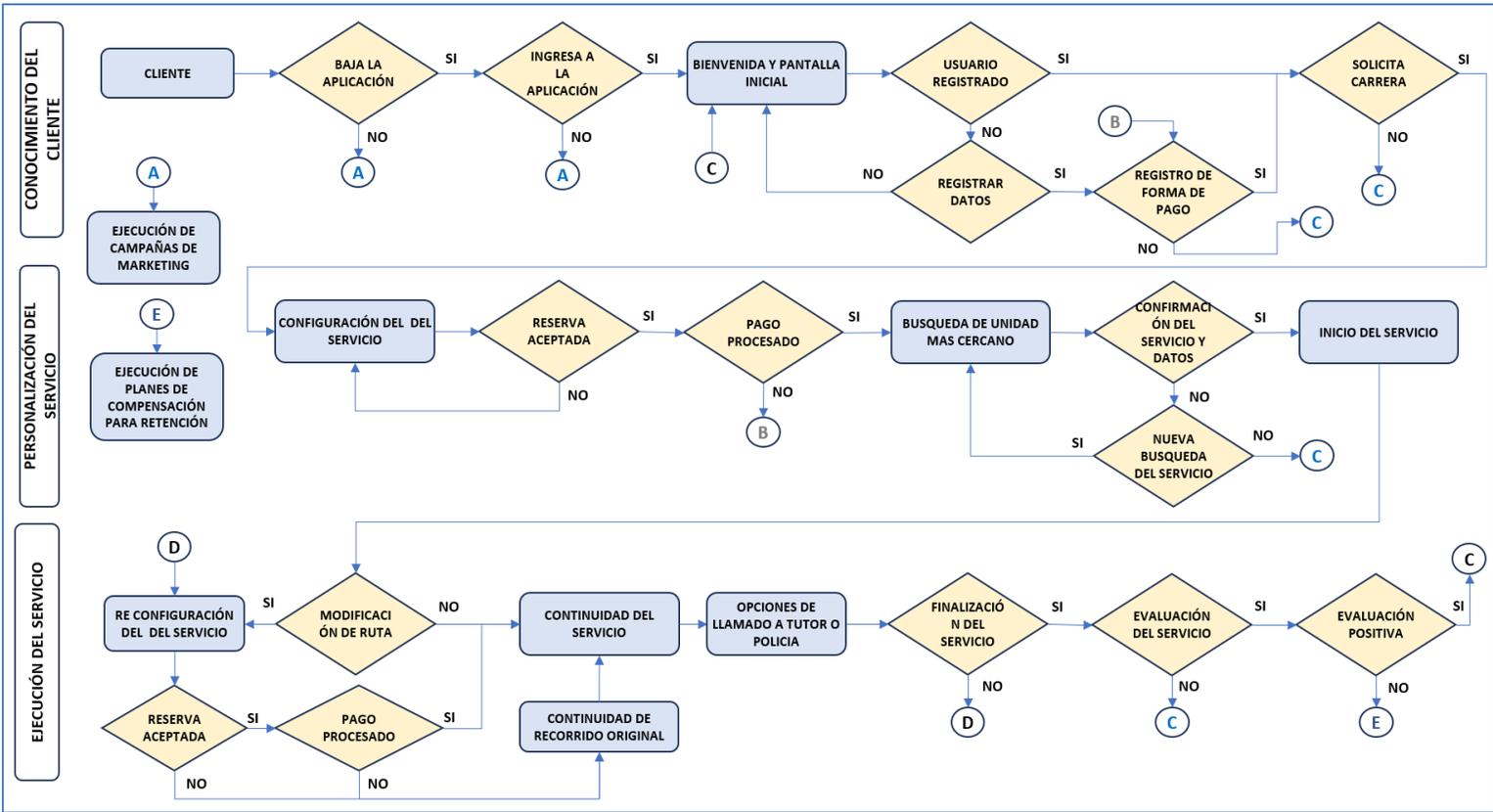
Descripción del proceso

- **CUSTOMER EXPERIENCE:** Encargado de la aplicación del “Buyer Persona”.
- **FIDELIZACIÓN Y MEJORA CONTINUA:** Monitoreo del rendimiento. Actualizaciones de características y corrección de errores. Recopilación de comentarios de usuarios. Aportar con la permanencia de los usuarios en la plataforma.
- **MARKETING:** Encargado de promocionar la aplicación. Estrategia de marketing y publicidad.
- **IMPLEMENTACIÓN DE PAGOS:** Integración de las diferentes opciones de pago para transacciones seguras.

- **LEGAL Y SEGURIDAD:** Implementación de medidas de seguridad para proteger datos sensibles y la privacidad del usuario. Revisión del cumplimiento legal de la operación.
- **SELECCIÓN DE CHOFERES Y VEHÍCULOS:** Análisis de los perfiles de las personas que brindan el servicio al usuario final.
- **TECNOLOGÍA – INTEGRACIÓN DE MAPAS:** Infraestructura a utilizar. Grabado de los viajes. Desarrollo de la lógica del servidor. Implementación de la base de datos y gestión de la información del usuario y del viaje. Integración de servicios de mapas para seguimiento en tiempo real y cálculos de rutas.
- **INTERFAZ DE USUARIO Y DISEÑO:** Creación de wireframes y prototipos. Diseño de la interfaz de usuario (UI) y la experiencia de usuario (UX). Desarrollo de un diseño de base de datos.
- **INVESTIGACIÓN Y PLANIFICACIÓN:** Investigación de mercado y análisis de la competencia. Identificación de características clave y público objetivo. Planificación del modelo de negocio y estrategia.
- **MONETIZACIÓN:** Control de los ingresos generados y formulación de nuevas opciones de ingreso.
- **DESARROLLO DE LA APLICACIÓN:** Codificación de la interfaz de usuario. Implementación de características clave, como el mapa en tiempo real y la interfaz de reserva.
- **CALIDAD Y PRUEBAS:** Revisión del diseño final, previo al lanzamiento.
- **LANZAMIENTO Y MONITOREO:** Lanzamiento de la aplicación en tiendas de aplicaciones (App Store, Google Play). Aplicación de la Estrategia de marketing y publicidad. Monitoreo constante de la operación de la aplicación.

A continuación, se describe de manera general un proceso de prestación de servicios, detallando cada uno de sus componentes donde se destacan las etapas de ejecución del servicio, personalización del servicio y conocimiento del cliente:

Figura 6: Proceso de prestación de servicios



Fuente: Elaborado por los autores

A continuación, se explica cada una de las etapas y como se relacionan con la CADENA DE VALOR:

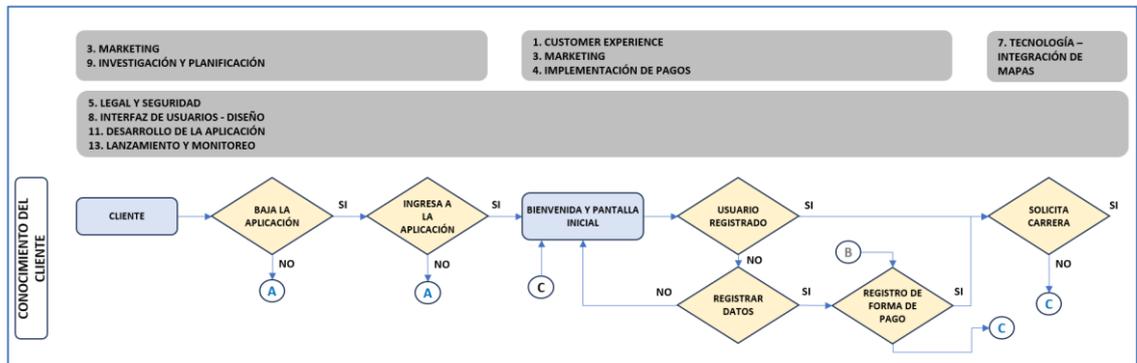
La implementación exitosa de la aplicación de taxis especializados para niños y adolescentes se rige por una estructura organizativa que abarca diversas áreas clave. En la etapa de logística de entrada, se enfoca en la experiencia del cliente, asegurando que la aplicación sea intuitiva y amigable, cumpliendo con estándares legales y de seguridad. La integración de tecnología, especialmente en mapas, y el diseño de la interfaz de usuario son aspectos críticos en esta fase. Además, se lleva a cabo el desarrollo de la aplicación, garantizando que cumpla con los requisitos técnicos y de seguridad establecidos.

En la fase operativa, se implementan procesos clave como la gestión de pagos, la cuidadosa selección de choferes y vehículos, y rigurosas pruebas de calidad. El lanzamiento de la aplicación marca el inicio de la etapa de monitoreo, donde se supervisan de cerca las operaciones para asegurar su eficacia y solucionar cualquier problema que pueda surgir.

En la logística de salida, se concentra en la fidelización del cliente y la mejora continua del servicio. La retroalimentación constante de los usuarios se utiliza para afinar y perfeccionar la aplicación, asegurando que cumpla con las expectativas cambiantes de los clientes.

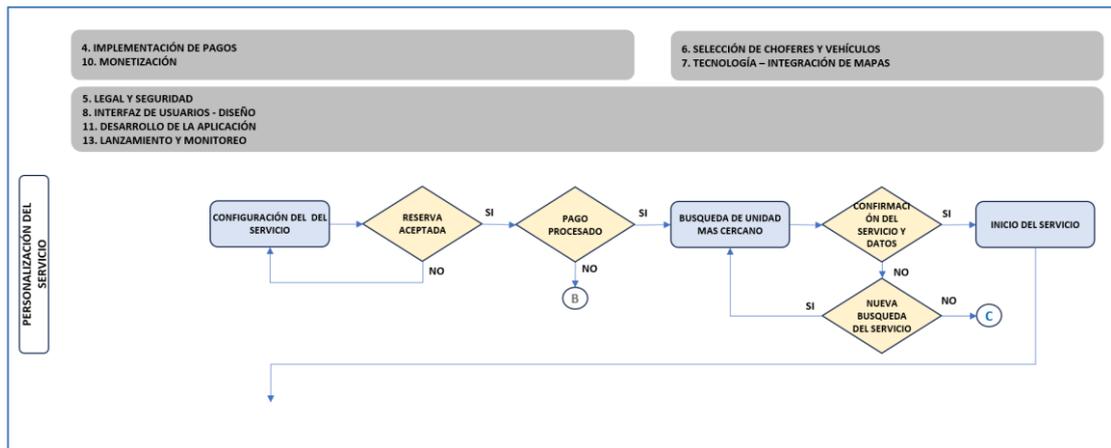
El área de marketing y ventas desempeña un papel crucial, abordando estrategias para dar a conocer la aplicación, así como para generar ingresos de manera sostenible. La fase de servicio postventa se centra en la investigación y planificación, asegurando que la aplicación siga siendo relevante y eficiente a medida que evolucionan las necesidades del mercado. Cada una de estas áreas contribuye de manera integral al éxito continuo de la aplicación, asegurando una experiencia completa y satisfactoria para los usuarios.

Figura 8: Fase de conocimiento del cliente y la cadena de valor



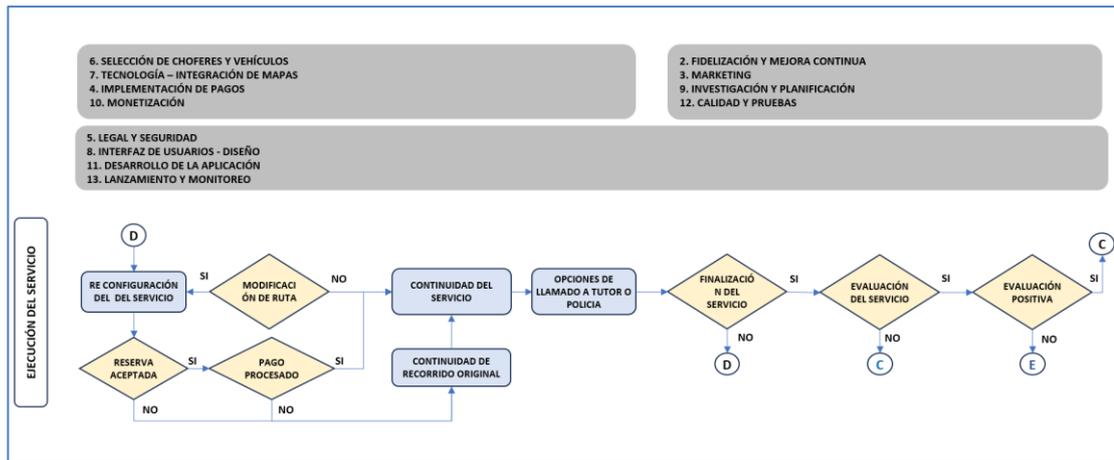
Fuente: Elaborado por los autores

Figura 9: Fase de personalización del servicio y la cadena de valor



Fuente: Elaborado por los autores

Figura 10: Fase de ejecución del servicio y la cadena de valor:



Fuente: Elaborado por los autores

4.3 DETERMINACIÓN DE LA CAPACIDAD PRODUCTIVA

En este escenario, SafeWayz opera una flota de 40 vehículos y conductores disponibles las 18 horas del día. Esta capacidad productiva se traduce en una disponibilidad constante para atender a los clientes. Esto es beneficioso, ya que la demanda de transporte seguro puede variar en diferentes momentos. Al tener conductores disponibles durante todo el día, SafeWayz puede aprovechar al máximo la capacidad de su flota y satisfacer la demanda de clientes en diferentes horarios.

La flota de vehículos se encuentra distribuida estratégicamente en la zona norte y Samborondón, lo que permite una cobertura efectiva de las áreas donde se encuentra la población objetivo. Esto maximiza la capacidad productiva al estar cerca de los clientes potenciales.

Cuanto vamos a vender:

Según el análisis de mercado realizado por SafeWayz, se estima que la empresa puede realizar un promedio de 16.720 viajes seguros al mes. Esta cifra se basa en la demanda constante identificada entre padres de familia con hijos. Dado que la capacidad productiva de SafeWayz es alta, esta estimación de ventas es alcanzable.



Cómo vamos a sacar nuestro costo en relación a la carrera mínima:

SafeWayz ha establecido una tarifa mínima que se basa en la Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador y se ajusta con algoritmos de distancia y tiempo. La tarifa mínima se ha definido de manera que cubra todos los costos operativos, incluyendo costos variables como el combustible, el mantenimiento del vehículo y las comisiones a conductores. Esto significa que, en cada viaje, la empresa no incurrirá en pérdidas y logrará al menos cubrir sus costos operativos.

Y se establece un promedio de carrera de \$3,50 estableciendo una comisión estimada del 22% para SafeWayz y un 78% para el conductor.

- Promedio de Número de Carreras: 19
- Valor Promedio: USD 3,50
- Recaudación Diaria: USD 66,50
- Km Recorridos con Pasajeros: 62%
- Km Recorridos sin Pasajeros: 38%



Cuánto será el mínimo que pensamos producir:

El mínimo que SafeWayz pretende "producir" se refiere al punto de equilibrio, que se ha calculado en 418 viajes seguros al mes por conductor, con un total de 40 vehículos distribuidos en Guayaquil y Samborondón. Esto significa que la empresa necesita realizar al menos 16,720 viajes al mes para cubrir sus costos operativos y no incurrir en pérdidas. El cálculo del punto de equilibrio es fundamental para asegurarse de que el negocio sea sostenible.

Al establecer el punto de equilibrio, SafeWayz se asegura de que incluso en meses menos activos, aún pueda cubrir sus costos. Cualquier venta adicional por encima de este mínimo se traducirá en ganancias adicionales para la empresa.

4.4 UBICACIÓN DEL PROYECTO

La elección de la ubicación para la implementación de esta aplicación de taxis especializada resulta crucial y debe basarse en la información proporcionada por el estudio de mercado realizado en la ciudad de Guayaquil. Dada la naturaleza específica del servicio dirigido a niños y adolescentes es imperativo seleccionar una ubicación estratégica que garantice una cobertura eficiente y rápida en áreas donde estos grupos demográficos tienen una presencia significativa. La proximidad a centros educativos, instalaciones médicas y zonas residenciales identificadas como frecuentadas por los usuarios potenciales debe ser prioritaria, asegurando así una accesibilidad óptima y una respuesta oportuna ante las solicitudes de transporte.

Adicionalmente, el análisis detallado de las tendencias del estudio de mercado revela que la seguridad es una preocupación primordial para los padres. Por ende, la elección de la ubicación debe considerar la reputación de la zona en términos de seguridad. Se deben evaluar los índices de criminalidad y tomar medidas adicionales para garantizar un entorno seguro para los usuarios. Una ubicación con una reputación positiva en cuanto a seguridad no solo generará confianza entre los usuarios, sino que también respaldará la efectividad y el éxito a largo plazo de la aplicación.

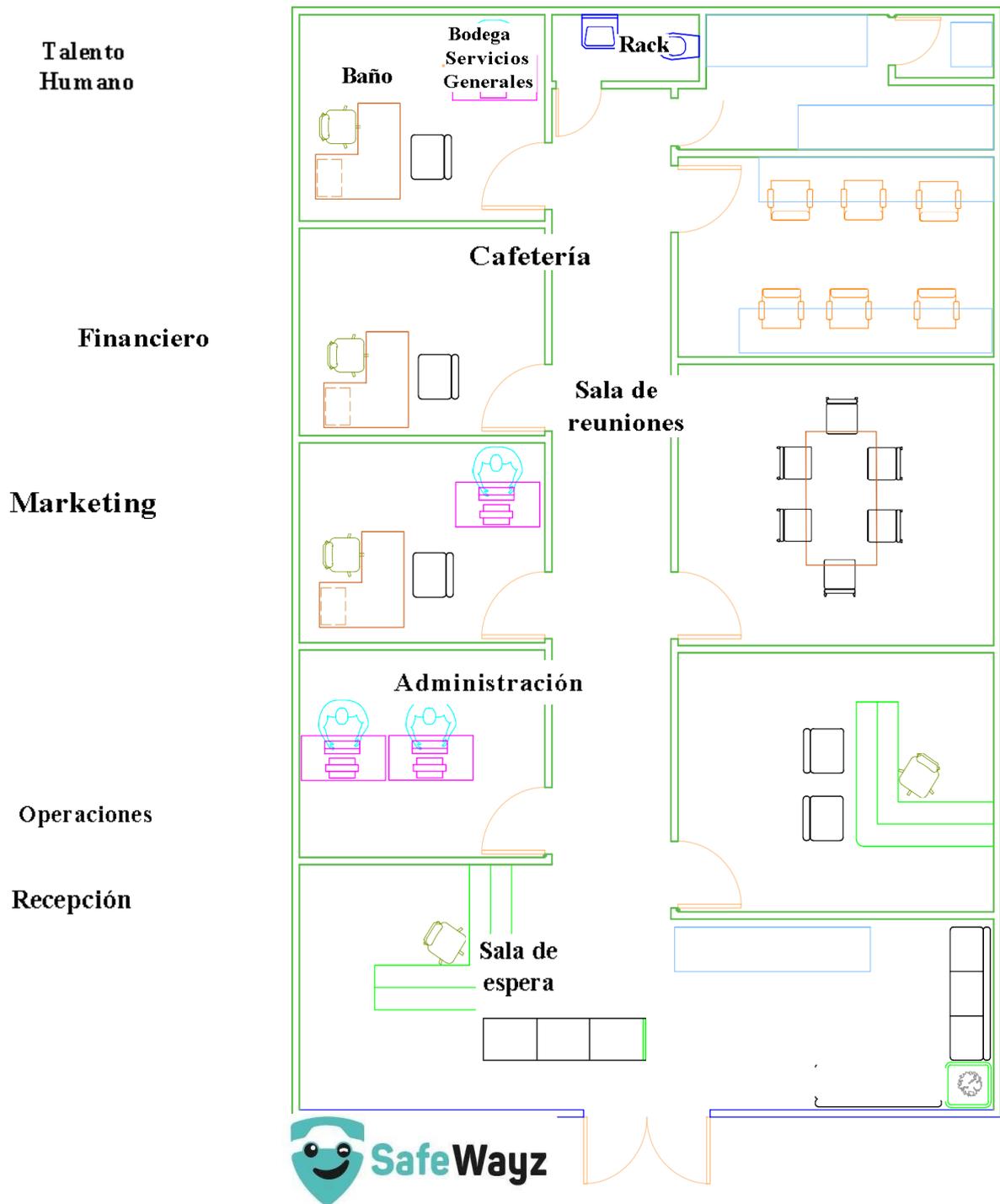
El estudio de mercado también destaca la importancia de horarios flexibles, especialmente para aquellos usuarios que tienen actividades curriculares en la tarde. Por lo tanto, la ubicación del proyecto debe tener en cuenta la dinámica temporal de la comunidad, asegurando una disponibilidad constante del servicio durante los horarios que más se ajusten a

las necesidades de los usuarios. Esto implica una cuidadosa planificación logística para garantizar una cobertura efectiva durante los períodos de mayor demanda, contribuyendo así a la conveniencia y utilidad del servicio.

4.5 DISEÑO ARQUITECTÓNICO

Figura 11: Oficinas de SafeWayz

Oficinas SafeWayz



Fuente: Elaborado por los autores

Descripción de las áreas de trabajo

RECEPCION Y SALA DE ESPERA: Estas áreas de SafeWayz son un espacio fundamental para poder difundir nuestra imagen corporativa, es un espacio que debe

transmitir profesionalismo, organización y además deber ser acogedor, ya que es el primer punto de contacto que tienen los visitantes y clientes con la organización por lo que debe ser cómodo y funcional, consta de 1 caunter en el área de recepción y sillas de espera entre otros mobiliarios decorativos.

AREA ADMINISTRATIVA: La oficina de Administración es el órgano encargado de planificar, organizar, ejecutar, dirigir y supervisar las actividades referidas a los sistemas Administrativos, es el área responsable de la gestión de la empresa y de sus empleados, cubre muchos aspectos fundamentales, ya que se encarga de asegurar el buen funcionamiento a través del análisis administrativo y control, es un puesto diseñado para un colaborador consta de 1 escritorio con 1 silla gerencial entre otros mobiliarios y equipos de oficina.

AREA OPERATIVA: el área de operaciones desempeña un papel central y es sin duda el área más importante para SafeWayz, porque a través del trabajo que se realiza en este departamento podremos ofrecer nuestra propuesta de valor a los usuarios: El área de operaciones de SafeWayz juega un papel fundamental en garantizar la eficiencia y seguridad en el servicio de transporte, destacando la importancia de tener un personal capacitado. Sus responsabilidades incluyen la coordinación de servicios, asignación de viajes a conductores disponibles, optimización de rutas para una llegada eficiente, comunicación constante entre conductores y usuarios a través de la aplicación, atención al cliente en situaciones fortuitas o de emergencia, gestión de flota, comunicación interna entre departamentos, y el control de datos para tareas administrativas.

La eficiencia y productividad son elementos clave, asegurando la asignación eficiente de viajes y una comunicación constante con los conductores. El registro de datos es esencial para actividades administrativas como facturación, contabilidad y generación de informes, así como para evaluar la calificación de usuarios a conductores.

Para asegurar la operación constante, se implementa un equipo de dos colaboradores de guardia por turno, compuesto por un supervisor y un auxiliar de operaciones. La oficina está equipada con mobiliario para dos personas, incluyendo equipos tecnológicos como computadoras y monitores, garantizando un entorno propicio para realizar el trabajo de manera eficiente y segura.

AREA DE REUNIONES: La sala de reuniones nos servirá como un espacio designado para llevar a cabo reuniones y discusiones formales o informales entre empleados, gerentes, clientes y otras partes interesadas. Es un lugar donde se pueden tratar asuntos importantes, tomar decisiones, intercambiar ideas y colaborar en proyectos, consta de 1 mesa de reuniones con sus respectivas sillas, además de 1 proyector, 1 televisor y 1 pizarra acrílica de pedestal.

AREA DE MARKETING: al ser un departamento estratégico y funcional porque contribuye de manera efectiva a la promoción, posicionamiento y crecimiento de la marca y de nuestro servicio en el mercado, está ubicado al lado del área operativa, para que puedan tener estas 2 áreas mejor comunicación, consta de 2 escritorios y 1 silla tipo gerencial y 1 silla tipo secretaria para el jefe encargado y para su asistente.

AREA FINANCIERA: El área financiera desempeña un papel crucial en la gestión de los recursos financieros y en el respaldo de las operaciones y el crecimiento de nuestra empresa, ya que se encargará de organizar, controlar y planificar la gestión de gastos e ingresos de la compañía con el objetivo de fortalecer la rentabilidad y liquidez, es un puesto diseñado para un colaborador, consta de 1 escritorio con 1 silla gerencial entre otros mobiliarios de oficina.

AREA DE TALENTO HUMANO: La arquitectura de la oficina del talento humano de SafeWayz está diseñada de manera que promueva la eficiencia, la privacidad y la

colaboración, al mismo tiempo que refleje la cultura y los valores de la organización, consta de 2 escritorios y 1 silla tipo gerencial y 1 silla tipo secretaria para el jefe encargado y para su asistente.

AREA DE CAFETERIA: El área de cafetería para el personal tiene la finalidad de proporcionar un espacio donde los empleados puedan tomar un descanso, socializar, relajarse y recargar energías durante su jornada laboral, consta de 2 mesones con 3 sillas cada uno, además está equipada con 1 nevera, 1 microondas y 1 dispensador de agua.

AREA DE BODEGA DE SERVICIOS GENERALES: y al final del diseño incluimos a la bodega de servicios generales, en un lugar accesible, es un espacio de almacenamiento de productos químicos materiales y suministros de limpieza necesarios para garantizar un entorno limpio y cuidado de la empresa.

4.6 BALANCE DE COSTOS

En el siguiente cuadro mostramos una visión macro del Balance de Costos iniciales para la operación del proyecto.

Figura 12: Balance de costos proyectados

OBSERVACION	
# de carreras mensuales	16.720
Comisión cobro promedio por carrera	0,77
Ingreso mensual estimado vehiculos	12.874,40

BALANCE DE COSTOS PROYECTADOS	
Del 01 de enero al 31 de enero del 2024	
4 INGRESOS:	TOTAL
Ventas netas	12.874,40
Otros ingresos	
5 COSTOS Y GASTOS:	10.803,92
Gastos Generales y Operación	\$ 10.803,92
6 PERDIDAS Y GANACIAS:	
Resultado del Ejercicio:	

Fuente: Elaborado por los autores

El Balance de costos indica las estimaciones realizadas con respecto a tres grandes grupos: personal, herramientas tecnológicas y operación. Este es un balance de costos que identifica variables, durante la fase de desarrollo y preproducción de la aplicación.

Figura 13: Balance general proyectado

BALANCE GENERAL PROYECTADO			
Del 01 de enero al 31 de enero del 2024			
1 ACTIVOS:		\$	33.171,08
ACTIVOS CIRCULANTES			
Efectivo en caja:	\$	800,00	
Banco		956,08	
Cuentas por cobrar:			
ACTIVOS FIJO			
Mobiliario y enseres:	\$	4.215,00	
Equipos informáticos y tecnológicos	\$	7.200,00	
OTROS ACTIVOS			
Aplicacion App	\$	20.000,00	
2 PASIVOS:		\$	31.415,00
PASIVOS CORRIENTE			
Cuentas porPagar			
Capital social			
PASIVOS A LARGO PLAZO			
Cuentas por Pagar Accionistas		31.415,00	
3 PATRIMONIO NETO:		\$	1.756,08
Capital social	\$	800,00	
Ganancia Acumuladas			
Resultado del Ejercicio		956,08	

Fuente: Elaborado por los autores

Detalle de inversiones generadas por el estudio técnico

A continuación, se presenta una figura de presupuesto estimado para hacer un estudio previo, donde se han estimado el detalle de inversión y detalle de gastos mensuales:

Figura 14: Detalles de inversiones

DETALLE DE INVERSIONES				
TIPO	RUBRO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
ii	Computadoras Portátil	8	\$ 900,00	\$ 7.200,00
ii	Escritorios	9	\$ 120,00	\$ 1.080,00
ii	mueble de sala de espera de 3 ocupantes	2	\$ 80,00	\$ 160,00
ii	Silla de escritorio	19	\$ 70,00	\$ 1.330,00
ii	Dispensador de agua	1	\$ 110,00	\$ 110,00
ii	Microondas	1	\$ 100,00	\$ 100,00
ii	Cafetera	1	\$ 60,00	\$ 60,00
ii	Refrigerador	1	\$ 500,00	\$ 500,00
ii	Pantallas planas para monitoreo 32 pulgadas	2	\$ 300,00	\$ 600,00
ii	Mesa para sala de juntas	1	\$ 150,00	\$ 150,00
ii	Teléfono convencional	5	\$ 25,00	\$ 125,00
ii	Diseño de la aplicación	1	\$ 20.000,00	\$ 20.000,00
Total Inversión				\$ 31.415,00

Fuente: Elaborado por los autores

Figura 15: Detalles de gastos mensual

DETALLE DE GASTOS MENSUAL				
TIPO	RUBRO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
gg	Botellon de agua	2	\$ 2,00	\$ 2,00
gg	Permiso bomberos	1	\$ 30,00	\$ 30,00
gg	permiso funcionamiento	1	\$ 70,00	\$ 70,00
gg	Instalación de servicio de internet para oficina	1	\$ 50,00	\$ 50,00
gg	Planes de celular	4	\$ 20,00	\$ 80,00
gg	Instalacion de servicio telefónico	1	\$ 15,00	\$ 15,00
gg	Pizarron acrílico	1	\$ 35,00	\$ 35,00
gg	Utensilios de oficina	1	\$ 50,00	\$ 50,00
gg	Impresora/copiadora/scanner	1	\$ 40,00	\$ 40,00
gg	Plantas decorativas	3	\$ 25,00	\$ 75,00
gg	Vasos de vidrio x6	1	\$ 15,00	\$ 15,00
gg	Cucharas x6	1	\$ 10,00	\$ 10,00
gg	CRM	3	\$ 30,00	\$ 90,00
gg	Subscription para servicio de monitoreo en tiempo real POR MES Y VEHICULO	1	\$ 15,00	\$ 15,00
gg	Licencias de office	8	\$ 15,00	\$ 120,00
gg	Licencias de windows	8	\$ 15,00	\$ 120,00
gg	Recepcionista (sueldo)	1	\$ 450,00	\$ 450,00
gg	Operador (sueldo)	4	\$ 450,00	\$ 1.800,00
gg	Administrador (sueldo)	1	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00
gg	Financiero (sueldo)	1	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00
gg	Marketing (sueldo)	1	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
gg	Talento Humano (sueldo)	1	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
gg	Arriendo de local	1	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
gg	Insumos de Limpieza	1	\$ 200,00	\$ 200,00
gg	Pago de servicios Basicos	1	\$ 200,00	\$ 200,00
gg	Deprecaacion de muebles y enseres	1	\$ 70,25	\$ 70,25
gg	Deprecaacion de equipos de computacion	1	\$ 200,00	\$ 200,00
gg	Amortizacion App	1	\$ 1.666,67	\$ 1.666,67
Total gastos mensuales				\$ 10.803,92

Fuente: Elaborado por los autores

4.7 VIDA ÚTIL DEL PROYECTO

La vida útil del proyecto de implementación de la aplicación de taxis especializados para niños y adolescentes se configura como un elemento clave en la planificación estratégica a largo plazo. Se proyecta que la iniciativa no solo brindará beneficios inmediatos, sino que también se mantendrá relevante y efectiva a lo largo del tiempo, adaptándose a las cambiantes dinámicas de la sociedad y las necesidades de los usuarios.

Desde una perspectiva tecnológica, la aplicación será desarrollada con una arquitectura escalable y actualizable. Esto permitirá la incorporación de nuevas funcionalidades y características innovadoras a medida que avanza la tecnología y surgen nuevas demandas de los usuarios. Además, se establecerán procedimientos regulares de mantenimiento y actualización para garantizar la seguridad, eficiencia y compatibilidad con dispositivos futuros.

La sostenibilidad financiera del proyecto será respaldada por un modelo de negocio sólido y adaptable. Se contemplarán estrategias financieras que aseguren la rentabilidad a lo largo del tiempo, como tarifas competitivas y ajustes periódicos basados en análisis de costos y demanda. Asimismo, se buscarán oportunidades de expansión de servicios y asociaciones estratégicas que contribuyan a la estabilidad económica del proyecto.

La vida útil del proyecto también se verá influenciada por su capacidad para mantener altos estándares de seguridad y servicio al cliente. Se implementarán protocolos de seguridad robustos, y se fomentará la retroalimentación continua de los usuarios para identificar áreas de mejora. La adaptabilidad a las regulaciones y normativas cambiantes en el sector del transporte también será un factor determinante para asegurar la viabilidad a largo plazo del proyecto.

4.8 ESTUDIO LEGAL

El tipo de compañía que va a ser constituida es el de Compañía de responsabilidad limitada (CÍA. LTDA.), hemos elegido este tipo de compañía, porque nos facilita el poder empezar con un capital mínimo de \$400 para la prestación del mencionado servicio, así mismo tenemos definidos quienes serán los representantes de la compañía, ya que las participaciones son iguales e indivisibles, y de esta manera todos los socios estaríamos protegidos porque se necesita de la decisión unánime para transferir las mismas.

Su fundamento de derecho se basa en el art. 92 de la Ley de Compañías (SERCORP, 2017):

Art. 92.- La compañía de responsabilidad limitada se puede constituir mediante contrato o acto unilateral. Los socios de la compañía de responsabilidad limitada solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura. Si se utilizare una denominación objetiva será una que no pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes y los que sirven para determinar una clase de empresa, tales como: "comercial", "industrial", "agrícola", "constructora", no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar.

El proceso de constitución de una empresa inicia en la Superintendencia de Compañías, donde se verifica la disponibilidad del nombre deseado. Se elaboran los estatutos, un contrato social validado por un abogado. Posteriormente, se abre una cuenta de integración de capital en un banco, con un capital mínimo de \$400 para compañías limitadas y \$800 para compañías anónimas.

Los requisitos incluyen una carta de socios detallando la participación, copias de cédula y papeleta de votación de cada socio, y la solicitud de un "certificado de cuentas de integración de capital". Luego, se acude a un notario público con la reserva del nombre, el certificado de cuenta y la minuta con los estatutos. Se aprueba el estatuto y se presenta la escritura pública a la Superintendencia de Compañías para su revisión y aprobación mediante resolución.

La Superintendencia entrega 4 copias de la resolución y un extracto para la publicación en un diario de circulación nacional. Posteriormente, se obtienen los permisos municipales en la ciudad de creación. Se inscribe el nombramiento del representante en el Registro Mercantil, y se obtiene el Registro Único de Contribuyentes (RUC) en el Servicio de Rentas Internas (SRI). Finalmente, con el RUC, se obtiene una carta en la Superintendencia dirigida al banco donde se abrió la cuenta, permitiendo disponer del valor depositado.

Propiedad intelectual

Los aspectos claves que se deben obtener en el modelo de negocios SafeWayz, son:

- **Marca:** La marca es uno de los aspectos importantes ya que nosotros brindamos un tipo de servicio al público, en este caso es un servicio de transporte seguro y confiable, dirigido hacia padres de familia, con niños, niñas y adolescentes, de esta manera poder destacarnos del resto del mercado.
- **Nombre comercial:** El nombre comercial es otro de los aspectos importantes ya que, existen actividades similares a nuestro negocio, y debemos distinguirla de las demás, para que así puedan identificarnos y elegirnos.

Su fundamento de derecho se encuentra en el Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos (COESC, 2016), en los artículos:

Art. 359.- Registro de marca. - Se entenderá por marca cualquier signo que sea apto para distinguir productos o servicios en el mercado. Podrán registrarse como marcas los signos que sean susceptibles de representación gráfica.

Art. 415.- Definición. - Se entenderá por nombre comercial cualquier signo que sea apto para identificar a una persona o establecimiento mercantil en el ejercicio de su actividad económica y distinguirla de las demás que desarrollan actividades idénticas o similares.

Una persona o establecimiento mercantil podrá tener más de un nombre comercial. Pueden constituir nombre comercial, entre otros, una denominación social, razón social u otra designación inscrita en un registro de personas o sociedades mercantiles. Los nombres comerciales son independientes de las denominaciones o razones sociales de las personas jurídicas, pudiendo ambas coexistir.

Derechos de autor

1. El nombre: SafeWayz debe ser registrado como derechos de autor
2. El servicio: Es importante registrar los derechos de autor vinculado con la propuesta de valor para una empresa de transporte seguro para niños, niñas y adolescentes, debe centrarse en ofrecer tranquilidad, confianza y comodidad a sus clientes.

El logotipo:

Figura 16: Logotipo de la marca



Fuente: Elaborado por los autores

3. Derechos de autor del Software: para la instalación del servicio y la licencia para la instalación de la App.
4. Patentes: El servicio SafeWayz utiliza tecnología de punta con aplicaciones móviles.

Proceso de constitución de la compañía

El proceso de constitución de una Compañía de Responsabilidad Limitada (CÍA. LTDA.) implica varios requisitos. Se inicia con la elección de un nombre y razón social, sujeto a aprobación por la Superintendencia de Compañías. Luego, se realiza la inscripción en el Registro Mercantil una vez que el nombre es aprobado.

En cuanto al objeto social, la compañía puede realizar actos civiles o comerciales permitidos por la ley, excluyendo operaciones de banco, seguros y capitalización de ahorro. La capacidad de contratación requiere capacidad civil, con restricciones específicas para contratos entre padres e hijos no emancipados ni entre cónyuges.

El número de socios para la constitución debe ser mínimo de dos y máximo de quince. El capital mínimo necesario es de cuatrocientos dólares estadounidenses, debiendo suscribirse en su totalidad y pagar al menos el 50% del valor nominal de cada participación. Las participaciones representan aportes de capital, son iguales, acumulativas e indivisibles, y se emiten certificados de aportación a cada socio, indicando su carácter no negociable y el número correspondiente de participaciones.

Registro de Marca

Una marca es un signo que distingue un servicio o producto de otros de su misma clase o ramo. Puede ser representada con un símbolo, número, palabra, logotipo, diseño, sonido, olor, textura, combinación de estos. (Servicio Nacional de Derechos Intelectuales, 2019)

1. Ingresar a la del SENADI www.derechosintelectuales.gob.ec
2. Crear un usuario y contraseña en el Casillero Virtual
3. Seleccionar Solicitudes en Línea e Ingresar con su usuario y contraseña
4. Ingresar a Pagos/Tramites no en Línea/Generar Comprobante/ Ingresar código 1.1.10.
5. Generar e imprimir comprobante
6. Pagar en el Banco del Pacifico \$16,00
7. Escanear en comprobante de pago y subirlo.
8. Enviar vía email a la siguiente dirección foneticoquito@senadi.gob.ec, así como el nombre exacto de la marca, que se desea verificar.
9. Se enviará un informe de búsqueda a su correo, donde se puede verificar si existe registro con nombre de la marca que se desea.
10. Ingresar en la opción de solicitudes en línea con su respectivo usuario y contraseña.
11. Opción Registro/Solicitud de signos distintivos, llenar con los datos requeridos.
12. Depositar en el Banco del Pacifico \$208,00

Permisos y autorizaciones

La propuesta al ser un tipo de servicio de transporte particular, y más allá de que lo manejaremos mediante una App móvil, también como compañía queremos tener nuestra sede física, para poder atender cada requerimiento del usuario, por lo tanto, debemos tener permisos de funcionamiento para nuestro local.

Patente: es el permiso necesario para realizar cualquier actividad económica, que necesita una empresa en una dirección en particular. Documento que se valida por medio de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil.

1. Pasos para obtener el Registro de Patente Municipal
2. Contar con la clave municipal

3. Registro Único de Contribuyentes
4. Formulario "Solicitud para registro de Patente Municipal"

Pasos:

1. Ingresar a la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil: <https://www.guayaquil.gob.ec/>
2. Dar clic en el ícono Servicios en Línea.
3. Dar clic en la opción Trámites, que se encuentra ubicada en la barra de menú. Luego dar clic en la opción correspondiente al trámite que desea efectuar, en este caso: Patente Municipal
4. Ingresar su información en los campos Usuario y Contraseña.

Este trámite no tiene costo

Permiso de Bomberos

Lo exige la (Ley defensa contra incendio , 2018) Art. 35, se lo solicita hasta el 31 de marzo de cada mes, entre las obligaciones consta la renovación anual en el cuerpo de bomberos de cada ciudad.

Art. 35.- (Sustituido por el Art. 3 de la Ley 2003-6, R.O. 99, 9-VI-2003). - Los primeros jefes de los cuerpos de bomberos del país, concederán permisos anuales, cobrarán tasas de servicios, ordenarán con los debidos fundamentos, clausuras de edificios, locales e inmuebles en general y, adoptarán todas las medidas necesarias para prevenir flagelos, dentro de su respectiva jurisdicción, conforme a lo previsto en esta Ley y en su Reglamento. Los funcionarios municipales, los intendentes, los comisarios nacionales, las autoridades de salud y cualquier otro funcionario competente, dentro de su respectiva jurisdicción, previamente a otorgar las patentes municipales, permisos de construcción y los permisos de funcionamiento,

exigirán que el propietario o beneficiario presente el respectivo permiso legalmente otorgado por el cuerpo de bomberos correspondiente.

Ahora con respecto a la aplicación móvil, también se debe considerar y tener en cuenta que debemos obtener cierto permiso para poder desarrollar con plenitud el servicio que se está ofreciendo.

ANT (Agencia Nacional de Tránsito, 2023): Trámite orientado a la calificación de aplicativos móviles para personas jurídicas, en donde La Agencia Nacional de Tránsito - ANT, a través de la Dirección de Regulación del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial a nivel de ANT Matriz, otorga un certificado de calificación de aplicativos móviles (Aplicación informática diseñada para ser ejecutada en dispositivos móviles o equipos de dominio específico, como los GPS Navegadores y de telecomunicaciones para un sistema de despacho de solicitudes de transporte privado a través de las plataformas tecnológicas.) para personas jurídicas.

Pasos para obtener la calificación de aplicativo móvil:

- **PROCESO EN LÍNEA:**

Acceder a la opción "Ir al trámite en línea" y llenar los campos del formulario digital. Recibir la respuesta al requerimiento mediante correo electrónico en el tiempo establecido por el trámite.

- **PROCESO PRESENCIAL:**

1. Generar la orden de pago del trámite a través de la página web ANT.
2. Cancelar los valores del trámite en el Banco del Pacífico con la orden de pago.
3. Solicitar turno en la ventanilla de información.
4. Entregar los documentos habilitantes (requisitos) en el módulo de atención.

5. Recibir el certificado.

El valor del trámite es de \$591,00 USD No grava IVA + comisión del banco. Este costo es obtenido mediante el cuadro tarifario 2022 (Resolución Nro. 106-DIR-2021-ANT).

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El proceso de elaboración del plan de negocio para la implementación de una aplicación de taxis especializados para niños y adolescentes ha sido integral y revelador. Las conclusiones clave se basan en una evaluación detallada de la factibilidad del negocio, teniendo en cuenta el estudio de mercado, las tendencias identificadas y la integración de elementos esenciales en el modelo de negocio.

Demanda Sólida y Receptividad del Mercado:

La investigación de mercado en Guayaquil confirma una demanda significativa de un servicio de transporte especializado, especialmente para niños y adolescentes. La receptividad positiva hacia la aplicación valida la necesidad de esta solución, respaldando la viabilidad del modelo de negocio.

Prioridad en la Seguridad y Adaptabilidad a las Necesidades Específicas:

La seguridad emerge como una prioridad clave para los usuarios, respaldando la incorporación de características avanzadas. La identificación de necesidades específicas valida la estrategia de ofrecer un transporte personalizado, alineando el modelo de negocio con las demandas del mercado.

Impacto Potencial en la Calidad de Vida y Movilidad:

El análisis sugiere un impacto positivo en la comunidad, mejorando la calidad de vida de las familias. Esto refuerza la misión de la aplicación en contribuir a una movilidad más segura y cómoda, alineándose con objetivos de responsabilidad social y creando un diferenciador competitivo.

Adaptabilidad Tecnológica y Sostenibilidad Financiera:

La arquitectura tecnológica escalable asegura adaptabilidad futura, mientras que la estrategia financiera respalda la sostenibilidad del proyecto. Estas conclusiones reflejan una visión a largo plazo y la capacidad para evolucionar con el entorno cambiante.

Resultados del Estudio de Mercado:

La investigación exhaustiva realizada ha arrojado resultados contundentes al destacar una demanda palpable y significativa para una aplicación de taxis diseñada específicamente para atender las necesidades de seguridad y comodidad de niños y adolescentes. Este hallazgo es respaldado por la identificación de elementos clave que se revelan como fundamentales para el éxito del proyecto. Entre estos factores determinantes se encuentran la prioridad absoluta en la seguridad, la confiabilidad del servicio, la comodidad para los usuarios más jóvenes y una consideración especial hacia la dimensión educativa de los trayectos.

La seguridad emerge como un componente central, reconocido por los usuarios como un criterio no negociable al seleccionar un servicio de transporte para sus hijos. La aplicación se posiciona para abordar esta necesidad crítica al incorporar características avanzadas, como el botón de pánico y la opción de compartir la ubicación en tiempo real, brindando a los padres la tranquilidad de saber que sus seres queridos están protegidos durante cada viaje. Además, la confiabilidad del servicio se erige como otro pilar esencial, garantizando a los usuarios una opción de transporte consistente y de calidad que cumple con sus expectativas.

La comodidad, entendida no solo como la experiencia física del viaje, sino también como la adaptación a las necesidades particulares de los niños y adolescentes, se destaca como un diferenciador significativo. La flexibilidad en los horarios, la adaptabilidad a actividades extracurriculares y la atención personalizada demuestran la capacidad de la aplicación para adaptarse a las dinámicas cambiantes de la vida de sus usuarios. La consideración especial hacia la educación del usuario agrega una capa adicional de compromiso, asegurando que los

trayectos no solo sean seguros y cómodos, sino también enriquecedores en términos educativos para los jóvenes usuarios. En conjunto, estos elementos no solo satisfacen la demanda actual del mercado, sino que también establecen una base sólida para una experiencia de transporte única y adaptada a las necesidades específicas de niños y adolescentes.

Viabilidad del Proyecto:

La convergencia de factores clave establece un sólido fundamento que respalda de manera integral la implementación exitosa del proyecto de la aplicación de taxis especializados para niños y adolescentes. Este respaldo se fundamenta en una cuidadosa combinación de elementos estratégicos que abarcan desde el análisis de mercado hasta la propuesta de valor del servicio. Por lo tanto, se concluye que el proyecto sí es viable, tal y como se demuestra a continuación.

En primer lugar, el análisis de mercado desempeña un papel crucial al proporcionar una comprensión profunda de las necesidades y demandas de la comunidad objetivo en Guayaquil. Este proceso evaluativo revela una demanda real y sostenida para un servicio de transporte seguro y especializado, especialmente dirigido a niños y adolescentes. La información recopilada durante el análisis de mercado no solo valida la relevancia del proyecto, sino que también proporciona datos concretos que respaldan las decisiones estratégicas.

Además, la colaboración estrecha con expertos en movilidad, seguridad infantil y atención a grupos vulnerables enriquece significativamente la propuesta. La consulta y asesoramiento de profesionales especializados garantizan que el proyecto aborde de manera efectiva las preocupaciones específicas de seguridad y comodidad de los usuarios más vulnerables. La

participación activa de estos expertos contribuye a la creación de un servicio adaptado de manera precisa a las necesidades identificadas en el análisis de mercado.

La atención rigurosa a la viabilidad técnica añade otra capa de robustez al proyecto. La implementación de una arquitectura tecnológica escalable y actualizable demuestra una preparación para adaptarse a los avances tecnológicos futuros. Este enfoque no solo asegura la relevancia a largo plazo, sino que también muestra un compromiso con la innovación constante para satisfacer las cambiantes expectativas del mercado y los usuarios.

La propuesta de valor, centrada en la seguridad y la atención personalizada, se erige como un diferenciador clave. Al destacar estos aspectos, la aplicación no solo ofrece un servicio de transporte, sino que comunica un compromiso genuino con la protección y el bienestar de los niños y adolescentes. Esta propuesta de valor genera confianza en los potenciales usuarios, estableciendo una conexión emocional que va más allá de la mera transacción comercial.

Recomendaciones:

1. Fortalecimiento de la Estrategia de Marketing y Concientización.
2. Alianzas Estratégicas y Expansión Gradual.
3. Monitoreo Continuo y Mejora Iterativa.
4. Inversión en Formación y Cultura Organizacional.

Reflexiones sobre el Proceso de Diseño del Plan de Negocio:

La travesía revela aprendizajes sobre la importancia de la empatía en el diseño de soluciones, la necesidad de adaptabilidad y evolución constante, la relevancia de datos tangibles en la toma de decisiones y la colaboración efectiva con expertos y la comunidad. La

reflexión destaca el equilibrio entre la visión empresarial y la responsabilidad social, recordando que el éxito se mide no solo en ganancias, sino en la capacidad de crear soluciones significativas y sostenibles para la sociedad.

6. 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.cu/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

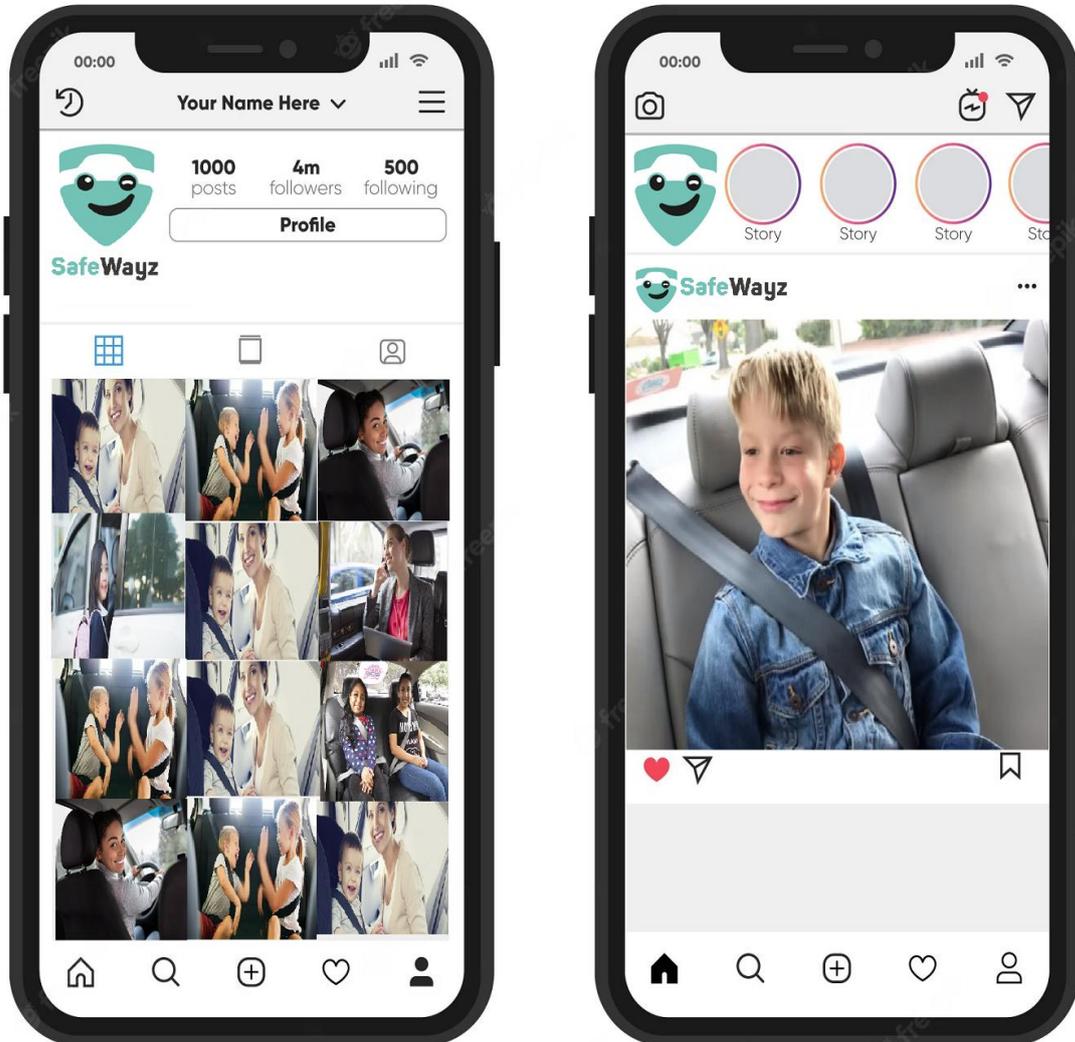
Sandoval, C. (2020). "La educación en tiempo del Covid-19 herramientas TIC: El nuevo rol Docente en el fortalecimiento del proceso enseñanza aprendizaje de las prácticas educativa innovadoras". *Revista Docentes 2.0*, 2, 24-31. Obtenido de <https://ojs.docentes20.com/index.php/revista-docentes20/article/view/138>

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/>

7.ANEXOS

Redes sociales



Fuente: Elaborado por los autores

Comentarios positivos del servicio



Fuente: Elaborado por los autores

Landing Page de la App

Fuente: Elaborado por los autores

