

Tabla de Contenido

1. Introducción y antecedentes	1
2. Justificación del tema	4
3. Presentación del problema	7
3.1. Apoderados y apoderadas	7
3.2. Transportistas escolares	7
4. Objetivos	8
4.1. Objetivo general	8
4.2. Objetivos específicos	8
5. Marco teórico	9
5.1. Lean Canvas	9
5.2. Design Thinking	10
5.3. Análisis PESTEL	10
5.4. Mapa empático	11
5.5. TAM-SAM-SOM	11
5.6. Test de hipótesis	12
6. Metodología	13
6.1. Empatizar	13
6.1.1. Entrevistas en profundidad	13
6.1.2. Análisis externo	13
6.1.3. Análisis de mercado	13
6.2. Definir	14
6.2.1. Mapa empático	14
6.2.2. Definición del problema	14
6.3. Idear	14
6.3.1. Descripción inicial de la solución	14
6.3.2. Descripción de otras posibles soluciones	14
6.3.3. Lean Canvas	14
6.4. Prototipar y testear	14
6.4.1. Definición de hipótesis	14
6.4.2. Validación o rechazo de hipótesis	15
6.4.2.1. Encuesta a apoderados	15
6.5. Iteración constante	15
6.5.1. Descripción de la solución iterada	15

6.5.2. Modelo de negocios final	15
6.6. Evaluación financiera	16
7. Alcances y resultados esperados	17
7.1. Alcances	17
7.2. Resultados esperados	17
8. Empatizar: entrevistas, análisis externo y análisis del mercado	18
8.1. Análisis PESTEL	18
8.1.1. Factores políticos	18
8.1.2. Factores tecnológicos	19
8.1.3. Factores económicos	19
8.1.4. Factores legales	19
8.1.5. Conclusiones del análisis PESTEL	20
8.2. Investigación de mercado	20
8.2.1. Mercado total, potencial y meta	20
8.2.2. Alternativas existentes	22
8.2.2.1. Skole y Skole Driver	22
8.2.2.2. Mifurgón	22
8.2.2.3. ZuverBus	23
8.3. Entrevistas	24
9. Definir	25
9.1. Mapa empático	25
9.1.1. Apoderados y apoderadas	25
9.1.2. Transportistas escolares	26
10. Idear	27
10.1. Descripción de posibles soluciones	27
10.2. Descripción inicial de la solución	28
10.3. Modelo de negocios inicial	29
10.3.1. Problema	29
10.3.2. Propuesta de valor única	29
10.3.3. Solución	29
10.3.4. Segmento de clientes	30
10.3.5. Canales	30
10.3.6. Flujo de ingresos	30
10.3.7. Ventaja especial	31
10.3.8. Métricas clave	31
10.3.9. Estructura de costos	31
11. Hipótesis, prototipado y testeo de hipótesis	32
11.1. Hipótesis a evaluar	32
11.2. Validación primera hipótesis: encuesta a apoderados	33
11.2.1. Metodología	33
11.2.2. Tamaño y selección de la muestra	33
11.2.3. Cuestionario	34
11.2.4. Difusión de la encuesta y alcance	36

11.2.5. Resultados y comentarios recibidos	36
11.2.6. Conclusiones de la encuesta	41
11.3. Validación segunda hipótesis: focus group y entrevistas con transportistas escolares	41
11.3.1. Focus group	41
11.3.1.1. Preparación	41
11.3.1.2. Realización del Focus group y opiniones obtenidas	41
11.3.2. Entrevistas con transportistas escolares	42
11.3.2.1. Preparación	43
11.3.2.2. Entrevistados y resultados	43
11.3.3. Conclusiones sobre la segunda hipótesis	44
11.4. Validación tercera hipótesis: certificado de cumplimiento	44
11.4.1. Conclusiones de la tercera hipótesis	47
11.5. Validación cuarta hipótesis: evaluación técnica a través de un prototipo	47
11.5.0.1. Vídeo	47
11.5.1. Posición GPS	48
11.5.2. Conclusiones de la cuarta hipótesis	49
12. Iteración	50
12.1. Redefinición del problema	50
12.2. Descripción de la solución iterada	50
12.2.1. Producto	50
12.2.2. Opciones de contratación del servicio	51
12.3. Modelo de negocios final	52
12.3.1. Problema	52
12.3.2. Propuesta de valor única	52
12.3.3. Solución	52
12.3.4. Segmento de clientes	52
12.3.5. Canales	52
12.3.6. Flujo de ingresos	53
12.3.7. Ventaja especial	53
12.3.8. Métricas clave	53
12.3.9. Estructura de costos	54
13. Estrategia de entrada y crecimiento	55
14. Riesgos asociados al proyecto	58
15. Evaluación financiera	59
15.1. Costos, inversiones y capital de trabajo	59
15.2. Crecimiento e ingresos	60
15.3. Precios	61
15.4. Análisis de sensibilidad	62
15.4.1. Número de clientes nuevos	62
15.4.2. Crecimiento	62
16. Conclusiones	63

17.Recomendaciones y próximos pasos	64
Bibliografía	65
Anexo A. Justificación del tema	69
Anexo B. Definir	70
Anexo C. Encuesta	72
Anexo D. Pauta Entrevistas apoderados	75
Anexo E. Pauta entrevistas transportistas escolares - primera ronda	76
Anexo F. Pauta Focus group	77
Anexo G. Formulario consulta inhabilidades para trabajar con menores de edad	80
Anexo H. Flujo de caja	81
Anexo I. Información flujo de caja	82