# PETSGO:
# UNA APLICACIÓN DISEÑADA PARA LA COMODIDAD Y SEGURIDAD DE LAS MASCOTAS EN EL TRANSPORTE

ISABEL CORREA BODER

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO
FACULTAD DE PRODUCCIÓN Y DISEÑO
PROFESIONAL EN DISEÑO GRÁFICO
MEDELLÍN
2024

# PETSGO:
# UNA APLICACIÓN DISEÑADA PARA LA COMODIDAD Y SEGURIDAD DE LAS MASCOTAS EN EL TRANSPORTE.

ISABEL CORREA BODER

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO
FACULTAD DE PRODUCCIÓN Y DISEÑO
PROFESIONAL EN DISEÑO GRÁFICO
MEDELLÍN
2024

# Petsgo:
# Una Aplicación Diseñada para la Comodidad y Seguridad de las Mascotas en El Transporte.

Isabel Correa Boder

Asesor:
**Milton Adrián Posada Ruiz**

Institución Universitaria Pascual Bravo
Facultad de Producción y Diseño
Profesional en Diseño Gráfico
Medellín
2024

# ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ficha de referentes teóricos del proyecto..... 20
Tabla 2. Tabla de recursos solicitados para la realización del proyecto..... 23
Tabla 3. Cronograma de actividades.....24

# ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Árbol de problemas..... 10
Figura 2 Porcentaje de mascotas en los hogares en Colombia..... 14
Figura 3 Mapa mental de selección de tema.....17

# ÍNDICE GENERAL

**1. RESUMEN..... 6**
**2. PALABRAS CLAVE..... 7**
**3. INTRODUCCIÓN..... 8**
**4. EL PROBLEMA..... 9**
4.1 Identificación del problema..... 9
4.2 Planteamiento del problema..... 9
4.3 Formulación del problema..... 10
**5. JUSTIFICACIÓN..... 11**
**6. OBJETIVOS..... 12**
6.1 Objetivo General..... 12
6.2 Objetivos Específicos..... 12
**7. MARCO DE REFERENCIA..... 13**
7.1 Marco contextual..... 13
7.2 Referentes teóricos..... 18
Tabla 1..... 20
**8. METODOLOGÍA..... 21**
8.1 Tipo de investigación según su finalidad..... 21
8.2 Tipo de investigación según su diseño..... 21
8.3 Tipo de investigación según su enfoque..... 21
8.4 Tipo de investigación según el alcance..... 22
8.5 Tipo de investigación según su fuente de datos..... 22
8.6 Fuentes de información..... 22
8.7 Técnicas e instrumentos para recolección de información..... 22
Tabla 2..... 23
Tabla 3..... 24

## 1. RESUMEN

En este proyecto de investigación se plantearon cuatro objetivos específicos que requieren un enfoque metodológico claro para su abordaje efectivo. Primero, se utilizarán técnicas de recolección de datos primarios, revisiones de literatura y observaciones de campo para identificar las dificultades que enfrentan los usuarios al transportar mascotas en Medellín. Es crucial desarrollar un prototipo de aplicación móvil que no solo se ajuste a las necesidades de accesibilidad, comodidad y seguridad de los usuarios, sino que también considere el bienestar psicológico tanto de las mascotas como de sus dueños. El proyecto incluirá pruebas piloto del prototipo en un entorno controlado con una muestra representativa, recopilando retroalimentación para realizar las mejoras pertinentes. Adicionalmente, se realizarán encuestas estructuradas y grupos de enfoque para entender en profundidad las necesidades, preferencias y preocupaciones emocionales de los usuarios y sus mascotas durante el transporte. Este enfoque permitirá ajustar estrategias y diseñar una solución que no solo sea funcional, sino que también promueva una experiencia de transporte que minimice el estrés y la ansiedad en las mascotas y genere tranquilidad en sus dueños, mejorando así su calidad de vida.

## 2. PALABRAS CLAVE

**Diseño UI:** El diseño de UI se centra en crear interfaces que faciliten la interacción entre los usuarios y los sistemas digitales, mejorando así la experiencia del usuario y la eficiencia de la interacción.

**Diseño UX:** El diseño de UX se centra en diseñar productos que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios, ofreciendo experiencias de usuario excepcionales y agregando valor tanto para los usuarios como para el negocio.

**Aplicación:** Una aplicación, en el contexto de la informática y la tecnología, es un software diseñado para ejecutar tareas específicas en dispositivos electrónicos, como computadoras, teléfonos inteligentes, tabletas, dispositivos inteligentes, entre otros.

**Transporte:** El transporte es esencial para la movilidad humana y la distribución eficiente de bienes y recursos en todo el mundo. Permite la conectividad entre regiones y contribuye significativamente al desarrollo económico y social.

**Mascota:** Una mascota es un animal domesticado que vive en cercanía con los seres humanos y que es cuidado y apreciado por sus propietarios como compañía y amigo.

**Prototipo:** Un prototipo de aplicación es una versión preliminar y funcional de una aplicación móvil que se utiliza para probar, iterar y validar el diseño y la funcionalidad antes de la implementación final.

**Benchmarking:** El benchmarking es un proceso sistemático que implica comparar los procesos, productos o servicios de una organización con los de otras organizaciones líderes en la industria con el objetivo de identificar las mejores prácticas y oportunidades de mejora.

**Usuario:** En el contexto de la tecnología y los sistemas informáticos, un usuario es una persona, entidad u organización que interactúa con un sistema o aplicación para llevar a cabo determinadas tareas, obtener información o realizar actividades específicas.

**Wireframes:** Un wireframe, también conocido como boceto de pantalla o esquema de diseño, es una representación visual básica y simplificada de la estructura y disposición de los elementos de una interfaz de usuario (UI) o de una página web. Los wireframes se utilizan en el proceso de diseño para planificar y visualizar la distribución de contenido, la navegación y la funcionalidad de un sitio web o una aplicación antes de pasar a etapas más detalladas de diseño y desarrollo.

**Branding:** El branding es el proceso de crear una identidad coherente y distintiva para una marca, que incluye elementos visuales, mensajes, experiencias y valores. Un branding efectivo puede ayudar a una marca a destacarse en un mercado competitivo y generar lealtad entre los consumidores.

# 3. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto aborda la problemática del transporte particular para usuarios con mascotas en la ciudad de Medellín, con un enfoque en las dificultades que enfrentan al utilizar estos servicios. Además de explorar los desafíos prácticos, como la falta de opciones adecuadas, altos costos y restricciones, este estudio reconoce la importancia de considerar el impacto psicológico y emocional que el transporte puede tener tanto en las mascotas como en sus dueños, evaluando cómo una solución eficiente puede minimizar la ansiedad y mejorar las experiencias de ambos.

Las mascotas no solo son compañeros de vida, sino que también desempeñan un papel crucial en el bienestar emocional de sus dueños, aportando beneficios como la reducción del estrés y la mejora del estado de ánimo. Sin embargo, la ansiedad y el estrés que pueden experimentar tanto las mascotas como sus dueños durante el transporte pueden comprometer estos beneficios, afectando negativamente su salud mental y la interacción de las mascotas con su entorno. Por lo tanto, es fundamental desarrollar soluciones que no solo faciliten la movilidad de las mascotas, sino que también promuevan una experiencia de transporte que minimice el estrés y la ansiedad en las mascotas y genere tranquilidad y confianza en los dueños, mejorando así la calidad de vida de ambos.

A lo largo del estudio, se utilizarán métodos como encuestas y entrevistas para recolectar información y realizar un análisis detallado de los datos. Los resultados obtenidos podrían contribuir al desarrollo de una plataforma que no solo aborde los desafíos prácticos del transporte particular con mascotas en Medellín, sino que también tenga un impacto positivo en la salud mental y emocional de los usuarios y sus mascotas.

En Colombia, la Ley 1774 de 2016 establece un marco legal para la protección y bienestar de los animales, esto incluye regulaciones sobre su transporte. Sin embargo, a pesar de su importancia, esta ley no es muy conocida ni aplicada en el país.

La falta de difusión y concienciación sobre esta ley limita su efectividad, lo que genera prácticas inadecuadas que afectan el bienestar de los animales durante su traslado. Por eso es importante para la realización de este proyecto implementar y dar a conocer esta ley, para generar tranquilidad en los usuarios y garantizar así un trato más humanitario y responsable hacia los animales en todas las etapas de su manejo.

El objetivo principal del proyecto es proponer soluciones innovadoras a través del desarrollo de una aplicación móvil que permita a los usuarios solicitar transporte particular de manera eficiente y amigable con sus mascotas. Esta aplicación no solo deberá garantizar la accesibilidad, seguridad y comodidad en el transporte, sino también considerar el bienestar psicológico de las mascotas y sus dueños.

# 4. EL PROBLEMA

## 4.1 Identificación del problema

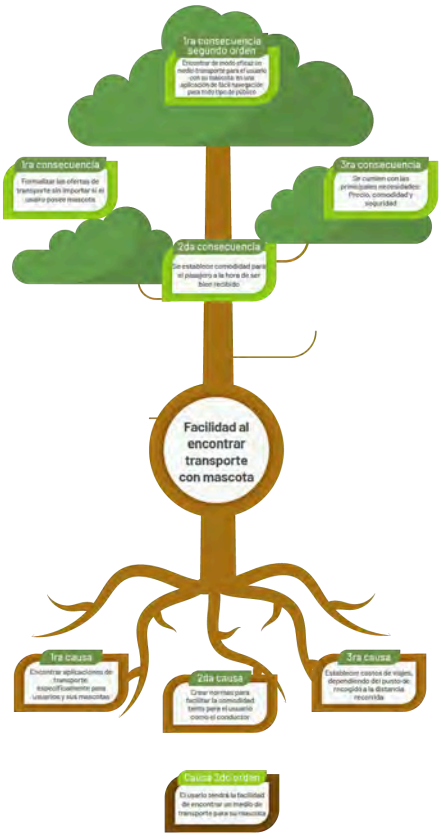
Se reconoce que existe un problema significativo en la experiencia de los usuarios de transporte particular y público, en la ciudad de Medellín, ya que al solicitar un servicio para movilizar a sus mascotas, a menudo los conductores rechazan estas solicitudes o, peor aún, cancelan el viaje en el último momento, dejando a los usuarios sin opciones para llevar a sus mascotas consigo. Esta situación genera una gran frustración y dificultades en la movilidad de las personas que dependen de estos servicios para transportarse junto a sus amigos de cuatro patas. Es necesario abordar este problema desde una perspectiva de diseño centrada en el usuario, con el fin de encontrar soluciones que garanticen una experiencia fluida y sin obstáculos al momento de solicitar un medio de transporte que admita mascotas.

## 4.2 Planteamiento del problema

En la actualidad, los dueños de mascotas en la ciudad de Medellín enfrentan dificultades para encontrar un servicio de transporte particular que sea seguro, confiable y adecuado para sus compañeros animales. La falta de opciones especializadas en el transporte de mascotas resulta en una serie de inconvenientes, como la imposibilidad de acceder a servicios de transporte público tradicionales, que no están diseñados para acomodar a animales. Además, la dependencia de servicios de taxi o aplicaciones de transporte compartido conlleva riesgos adicionales, como el aumento de precios por parte de los conductores, especialmente cuando se trata del transporte de mascotas, y las constantes discusiones entre el conductor y el usuario sobre las condiciones del viaje y el pago adicional por la presencia de la mascota. Asimismo, se observa una falta de educación por parte de algunos usuarios en cuanto al control y mantenimiento adecuado de sus mascotas durante el viaje, lo que puede generar situaciones incómodas y poco seguras tanto para los animales como para los demás pasajeros y conductores.

**Figura 1**

*Árbol de problemas*




*Nota:* La figura muestra cada una de las problemáticas en el momento de tomar un transporte general junto con la mascota. Fuente: Propia (2024)

### 4.3 Formulación del problema

¿Cómo puede el diseño gráfico contribuir a facilitar el transporte de mascotas, abordando los desafíos de discriminación y falta de acceso a servicios de transporte para personas que viajan con sus animales de compañía?

# 5. JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de una aplicación móvil destinada a mejorar la experiencia de viaje para quienes transportan a sus mascotas se fundamenta en una investigación exhaustiva sobre los desafíos específicos que enfrentan tanto los usuarios como los proveedores de servicios de transporte. Esta investigación es crucial para abordar el impacto psicológico en dueños y mascotas durante el transporte y respaldar la creación de una solución digital efectiva.

Las investigaciones han demostrado que la interacción con mascotas puede reducir significativamente el estrés y la ansiedad en los dueños, mientras que la presencia de los dueños durante el transporte puede mitigar la ansiedad por separación en las mascotas. Comprender estas dinámicas es esencial para diseñar una aplicación que no solo facilite el transporte, sino que también considere el bienestar emocional de ambos, garantizando una experiencia libre de estrés y más cómoda.

Los resultados de la investigación proporcionarán una visión detallada de las preferencias, necesidades y obstáculos que encuentran los usuarios al viajar con sus mascotas. También identificarán los requisitos que las empresas de transporte deben cumplir para asegurar la comodidad y seguridad de los pasajeros peludos y sus dueños. Esta comprensión es vital para diseñar e implementar una aplicación que resuelva eficazmente estos problemas y ofrezca una solución práctica y adaptada a las necesidades actuales del mercado.

El desarrollo de esta aplicación también aportará significativamente al campo del diseño gráfico. Permitirá explorar nuevas formas de diseño centradas en la usabilidad, accesibilidad y estética, creando una interfaz intuitiva y atractiva para el usuario. La integración de elementos visuales claros y funcionales será clave para comunicar eficazmente la finalidad y funcionalidades de la aplicación, mejorando la interacción del usuario y la percepción general del servicio.

# 6. OBJETIVOS

## 6.1 Objetivo General

Desarrollar un prototipo de aplicación móvil que simplifique el transporte de mascotas, atendiendo los desafíos de accesibilidad y discriminación que enfrentan los dueños de mascotas al utilizar servicios de transporte convencionales.

## 6.2 Objetivos Específicos

**6.2.1** Investigar y analizar las dificultades y desafíos específicos que enfrentan los dueños de mascotas en Medellín al utilizar los servicios de transporte convencionales.

**6.2.2.** Desarrollar un prototipo de aplicación móvil que satisfaga las necesidades y preferencias identificadas de los usuarios, con un enfoque en la accesibilidad, la comodidad y la seguridad tanto para las mascotas como para sus dueños.

**6.2.3** Probar y evaluar el prototipo de la aplicación móvil en un entorno piloto con una muestra representativa de usuarios y proveedores de servicios de transporte en Medellín, recopilando retroalimentación para realizar ajustes y mejoras finales.

**6.2.4** Realizar un estudio detallado sobre las necesidades y preferencias de los usuarios en cuanto al transporte de mascotas, centrándose en aspectos como la comodidad, la seguridad y la conveniencia.

# 7. MARCO DE REFERENCIA

## 7.1 Marco contextual

El área metropolitana de la ciudad de Medellín está ubicada en el centro del departamento de Antioquia, Colombia. Es una región densamente poblada que incluye ciudades importantes como Medellín, Itagüí, Envigado, La Estrella, Caldas, Bello, Niquia, entre otras. Esta zona se caracteriza por su dinamismo económico, cultural y social, así como por su crecimiento urbano acelerado en las últimas décadas.

Medellín ha experimentado una transformación significativa en los últimos años, convirtiéndose en un referente internacional en temas de urbanismo, movilidad y tecnología. Sin embargo, a pesar de los avances en infraestructura y servicios, la movilidad urbana en el área metropolitana de Antioquia presenta desafíos cruciales, especialmente en lo que respecta al transporte de mascotas. Los propietarios de mascotas se enfrentan a dificultades para encontrar opciones de transporte seguro y confiable para sus compañeros animales en la región. La falta de servicios especializados en el transporte de mascotas y las limitaciones en el transporte público convencional han generado una necesidad urgente de soluciones innovadoras.

De acuerdo con el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE), en Colombia el 67% de los hogares conviven con al menos un animal de compañía, lo que se traduce en 4,4 millones de familias. Además, las ciudades del país con más cantidad de animales de compañía son Bogotá (25%), Cali (18%) y Medellín (17%), según el DANE. Asimismo, alrededor del 60% de los hogares en el país cuentan con un perro como mascota, mientras que el 22,3% de los encuestados tienen un gato.(*¿Cuántos Colombianos Conviven Con Animales De Compañía Y Cuánto Gastan En Ellos?*, 2022)

**Figura 2**

*Porcentaje de mascotas en los hogares en Colombia*




*Nota:* La figura muestra cada una de las problemáticas en el momento de tomar un transporte general junto con la mascota. Fuente: https://www.semana.com/4patas/perros/articulo/cuantos-colombianos-conviven-con-animales-de-compania-y-cuanto-gastan-en-ellos/202221/

La integración de múltiples servicios y modalidades de transporte en una sola aplicación ofrecerá a los usuarios una gama amplia de opciones de movilidad, tal como sugiere Schwieterman (2015). Además, asegurar el bienestar de las mascotas durante el transporte es fundamental para proporcionar una experiencia segura y cómoda, minimizando su estrés y promoviendo su confort, como lo expone Grandin (2016).

El contexto urbano específico de Medellín, con sus características geográficas, culturales y sociales únicas, exige que el diseño de aplicaciones de transporte particular se adapte cuidadosamente a estas realidades, como señalan Echeverri y Schmitz (2017). Asimismo, la planificación urbana puede beneficiarse de la integración de aplicaciones de transporte de mascotas, contribuyendo a la sostenibilidad y la inclusión, como plantea Litman (2019).

Un problema recurrente en el área metropolitana es el incremento injustificado de tarifas por parte de conductores de taxis y otros servicios de transporte cuando los usuarios viajan con mascotas, lo que Lund et al. (2018) identifican como discriminación económica. Esta discriminación es un desafío común en el transporte urbano, resultando en exclusiones injustas para los propietarios de mascotas, como señala la RSPCA (2020). Por lo tanto, la educación sobre

el transporte responsable de mascotas, como propone Lindsay (2017), es esencial para promover prácticas seguras y respetuosas hacia los animales en el entorno urbano.

### 7.1.1 Antecedentes

En las últimas décadas, el papel de las mascotas en la vida urbana ha experimentado una notable evolución. Con el aumento de la urbanización y la densidad poblacional en las ciudades, las mascotas se han convertido en compañeros inseparables para muchas personas. Este cambio ha generado una serie de desafíos relacionados con la movilidad de las mascotas en entornos urbanos, que han captado la atención de investigadores y planificadores urbanos.
Ante la falta de opciones especializadas en el transporte público tradicional y las limitaciones en el acceso a servicios de transporte convencionales, los propietarios de mascotas se enfrentan a dificultades para garantizar la movilidad segura y cómoda de sus compañeros animales en las ciudades. En su obra "Animals Make Us Human: Creating the Best Life for Animals", Temple Grandin (2016) explora el impacto de los entornos urbanos en el bienestar de las mascotas y destaca la importancia de proporcionar condiciones que minimicen el estrés y promuevan la comodidad de los animales durante los viajes en la ciudad. Grandin enfatiza la necesidad de desarrollar soluciones efectivas para abordar los desafíos de movilidad de las mascotas en entornos urbanos, reconociendo el vínculo entre el bienestar de los animales y la calidad de vida de las personas.

Por otro lado, en su libro "Integrating Urban Transportation and Land Use Planning and Policy Making: Implementation Guide", Todd Litman (2019) analiza la relación entre la planificación urbana y la movilidad de las mascotas en las ciudades. Litman argumenta que la integración de la aplicación de transporte con mascotas en la planificación urbana puede contribuir a la sostenibilidad y la inclusión, creando sistemas de transporte accesibles para todos los ciudadanos.

Los anteriores autores destacan la importancia de abordar los desafíos de movilidad de las mascotas en entornos urbanos y proponen soluciones innovadoras que promuevan la convivencia armoniosa entre humanos y animales en las ciudades modernas.

### 7.1.2 Marco normativo y legal

- **Código Nacional de Tránsito Terrestre (Ley 769 de 2002):**

**Artículo 131:** Este artículo establece la responsabilidad del conductor para asegurar la carga (incluidas las mascotas) de manera que no interfiera con la conducción ni ponga en riesgo la seguridad de los pasajeros.

- **Ley 1774 de 2016 (Ley de protección y bienestar animal):**
  **Artículo 1:** Declara a los animales como seres sintientes y establece su protección contra el sufrimiento.
  **Artículo 7:** Establece las obligaciones de los dueños y cuidadores de animales, incluyendo la responsabilidad de transportarlos de manera segura y adecuada.
  **Artículo 11:** Define las sanciones por maltrato animal, que pueden incluir el transporte inseguro o inhumano de mascotas.
- **Ley 769 de 2002 (Código de Tránsito y Transporte):**
  **Artículo 99:** Habla sobre los requisitos generales para el transporte de carga (lo que podría incluir mascotas) y cómo deben ser aseguradas adecuadamente.
- **Ordenanza 41 de 2017 de la Asamblea Departamental de Antioquia:** Esta ordenanza aborda el bienestar animal en el departamento y contiene disposiciones sobre la protección de las mascotas. Establece principios de respeto y cuidado hacia los animales, y promueve la convivencia armónica entre humanos y animales.
- **Acuerdo 17 de 2016 del Concejo de Medellín.** Este acuerdo establece las políticas públicas para la protección y bienestar de los animales en el municipio. Algunas disposiciones importantes de este acuerdo son:
  **Artículo 1:** Declara el bienestar animal como una prioridad en la gestión municipal y establece directrices para la protección y el respeto de los animales.
  **Artículo 4:** Define los principios básicos para la protección y bienestar de los animales, incluyendo el respeto por su vida, la promoción de la convivencia armoniosa con las personas y la garantía de sus derechos.
  **Artículo 10:** Establece la creación de programas educativos y campañas de concientización sobre el bienestar animal y la tenencia responsable de mascotas

### 7.1.3 Aspectos conceptuales

**Figura 3**
*Mapa mental de selección de tema*




*Nota:* La figura muestra los temas a seleccionar y el tema principal para el proyecto de investigación. Fuente: Propia (2024)

- **Diseño UI:** El diseño de interfaz de usuario (UI, por sus siglas en inglés) se refiere a la creación de interfaces visuales interactivas que facilitan la interacción entre los usuarios y un sistema digital. Este diseño se enfoca en mejorar la usabilidad, accesibilidad y experiencia del usuario a través de elementos como la organización de contenido, la selección de colores y tipografías, y la creación de flujos de navegación intuitivos. Según Cooper et al. (2014), un buen diseño de UI debe comprender las necesidades de los usuarios para crear experiencias agradables y fáciles de usar.

Cooper, A., Reimann, R., Cronin, D., & Noessel, C. (2014). About Face: The Essentials of Interaction Design (4th ed.). Wiley.

- **Transporte para mascotas:** El transporte para mascotas implica la movilización segura y cómoda de mascotas en entornos urbanos o rurales, ya sea en vehículos particulares, transporte público o servicios especializados. Durante el transporte, es importante tener en cuenta las necesidades de las mascotas, como la seguridad, el confort y el estrés. Según Blackwell et al. (2016), el transporte de mascotas debe tener en cuenta factores como la ventilación, el espacio y la adaptación del animal al medio de transporte.

Blackwell, E. J., Casey, R. A., & Bradshaw, J. W. S. (2016). The behavior of the domestic cat. CABI.

- **Mascotas:** Las mascotas son animales domesticados que viven con humanos y son mantenidos principalmente por compañía, afecto o asistencia. Las mascotas incluyen animales como perros, gatos, pájaros y otros animales de compañía. Según Serpell (2017), las mascotas pueden tener un impacto positivo en el bienestar de los humanos, brindándoles compañía, apoyo emocional y beneficios para la salud.

Serpell, J. (2017). The Domestic Dog: Its Evolution, Behavior and Interactions with People (2nd ed.). Cambridge University Press.

## 7.2 Referentes teóricos

El transporte urbano de mascotas es un tema complejo que involucra varios aspectos como la relación entre humanos y animales, la movilidad en entornos urbanos y el bienestar emocional y ambiental. A pesar de los beneficios reconocidos del vínculo humano-animal para la salud mental y el bienestar, el transporte de mascotas enfrenta desafíos significativos. Estos desafíos incluyen la falta de opciones especializadas en el transporte público, la discriminación hacia los dueños de mascotas y las limitadas alternativas de transporte particular que incluyan a las mascotas. Esta situación puede llevar a dificultades para los dueños de mascotas al intentar moverse por la ciudad con sus animales, y puede desencadenar posibles riesgos de salud para las mascotas al no contar con opciones adecuadas de transporte.

Además, las preocupaciones ambientales también deben ser consideradas al diseñar soluciones que mejoren la movilidad de las mascotas en las ciudades. Las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por los vehículos son una de las principales causas de contaminación en las áreas urbanas. Por ello, al desarrollar soluciones de transporte más amigables con las mascotas, se deben tomar medidas para minimizar el impacto ambiental, incluyendo la implementación de vehículos eléctricos o híbridos, y el uso de rutas y trayectos más eficientes.

Según Norman (2013), el diseño de la aplicación de transporte con mascotas debe centrarse en las necesidades y preferencias de los usuarios finales. Entender cómo los dueños de mascotas interactúan con sus animales durante los viajes es esencial para el diseño de soluciones adecuadas. Las preocupaciones de los dueños de mascotas con respecto a la seguridad y comodidad de sus animales también deben ser consideradas. Además, la aplicación debería incluir características como una interfaz fácil de usar, información clara sobre las rutas, paradas

de descanso seguras para las mascotas, y la posibilidad de reservar transporte especial para las mascotas con necesidades particulares.

La usabilidad y la experiencia del usuario son fundamentales para asegurar una experiencia positiva, según Nielsen (2012). Una interfaz intuitiva y funciones claras facilitan la planificación de los viajes de forma segura y eficiente para los dueños de mascotas. Las aplicaciones deberían ser capaces de personalizar las opciones de viaje según las necesidades de cada usuario y sus mascotas, ofreciendo opciones de transporte adaptadas a diferentes tipos de mascotas.

Grandin (2016), enfatiza la importancia de tener en cuenta el bienestar familiar, asegurando condiciones que minimicen el estrés de las mascotas durante los viajes. Esto puede incluir la implementación de protocolos de seguridad para el transporte de mascotas, como cinturones de seguridad, jaulas o transportadoras adecuadas, y áreas específicas dentro del vehículo para las mascotas. Además, es importante proporcionar información sobre cómo manejar posibles comportamientos problemáticos durante el trayecto, como ansiedad o mareos.

Por otro lado, la integración urbana y la sostenibilidad son cruciales para promover la inclusión en la planificación urbana, según Litman (2019). Al crear políticas y normativas que promuevan el transporte seguro y cómodo de mascotas, se fomenta un entorno urbano más inclusivo. Esto puede incluir la creación de espacios designados para las mascotas en los vehículos, la capacitación de los conductores sobre cómo manejar y tratar a los animales, y la regulación de las tarifas adicionales por transportar mascotas.

Guttman (2013), señala que las aplicaciones de transporte han experimentado una rápida evolución, transformando la forma en que las personas acceden a los servicios de transporte urbano. Esta evolución también ha abierto oportunidades para que las aplicaciones ofrezcan servicios especializados para dueños de mascotas, como la posibilidad de elegir conductores con experiencia en el manejo de mascotas, o vehículos equipados con las comodidades necesarias para garantizar el bienestar de los animales.

Schwieterman (2015) resalta los beneficios de integrar servicios y modalidades de transporte, ofreciendo a los usuarios una variedad de opciones de movilidad. La integración de servicios de transporte permite a los usuarios combinar diferentes formas de transporte, como taxis, transporte compartido, bicicletas y transporte público, para satisfacer sus necesidades de movilidad de manera más efectiva.

Sin embargo, Lund et al. (2018), han observado aumentos en las tarifas de transporte con mascotas, lo que puede ser considerado como discriminación económica. Estos aumentos de tarifas pueden dificultar el acceso a servicios de transporte asequibles para los dueños de mascotas, especialmente para aquellos con bajos ingresos. Además, algunos conductores y servicios de transporte pueden negarse a transportar personas con mascotas, lo que resulta en exclusiones injustas y posibles dificultades para las personas que dependen de estos servicios.

Lindsay (2017), destaca que la educación sobre el transporte responsable de mascotas es crucial para promover prácticas seguras y respetuosas. Esta educación puede incluir información

sobre cómo preparar a las mascotas para los viajes, cómo manejar posibles comportamientos problemáticos y cómo garantizar su bienestar durante el trayecto. Además, la educación también puede ayudar a reducir la discriminación y estigmatización hacia los dueños de mascotas, promoviendo la empatía y el respeto hacia los animales y sus cuidadores.

Finalmente, Echeverri & Schmitz (2017) enfatizan la importancia de adaptar el diseño de aplicaciones de transporte particular al contexto urbano de Medellín, considerando sus características geográficas, culturales y sociales. Esto implica colaborar con autoridades locales, dueños de mascotas y otros actores para desarrollar soluciones de transporte que sean viables, equitativas y beneficiosas para todos los involucrados. Además, es importante considerar la infraestructura existente y las políticas locales para asegurar que las aplicaciones de transporte sean adecuadas y efectivas en el contexto de la ciudad.

**Tabla 1**

*Ficha de referentes teóricos del proyecto*

**FICHA DE REFERENTES TEORICOS DEL PROYECTO**

| FICHA No. | TITULO DEL TEMA CONSULTADO | AUTOR/S | TIPO DE DOCUMENTO | REFERENCIA BIBLIOGRAFICA EN APA | UBICACIÓN (Dirección Electrónica Específica) | COLOQUE ACA EL PARRAFO COPIADO QUE LE SERVIRA PARA SU PROYECTO Y LA PAG. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Diseño Centrado en el Usuario | Norman, D. A. | Trabajo de grado | Norman, D. A. (2013). The design of everyday things: Revised and expanded edition. Basic Books. | | El diseño de la aplicación de transporte con mascotas debe centrarse en las necesidades y preferencias de los usuarios. La investigación en diseño centrado en el usuario enfatiza la importancia de comprender a los usuarios finales y sus contextos de uso para desarrollar soluciones efectivas y satisfactorias (Norman, 2013). |
| 2 | Usabilidad y Experiencia del Usuario | Nielsen, J. | Trabajo de grado | Nielsen, J. (2012). Usability 101: Introduction to usability. Recuperado de https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/ | https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/ | La usabilidad de la aplicación es crucial para garantizar una experiencia positiva para los usuarios. Investigaciones en usabilidad de aplicaciones móviles sugieren que una interfaz intuitiva, una navegación clara y funciones fáciles de usar son elementos clave para mejorar la experiencia del usuario (Nielsen, 2012). |
| 3 | Bienestar Familiar | Grandin, T. | Trabajo de grado | Grandin, T. (2016). Animals make us human: Creating the best life for animals. Houghton Mifflin Harcourt. | | El bienestar de las mascotas durante el transporte es crucial para garantizar una experiencia segura y cómoda para ellos. La investigación en bienestar animal enfocada en el transporte resalta la importancia de proporcionar condiciones que minimicen el estrés y promuevan la comodidad de los animales durante los viajes (Grandin, 2016). |
| 4 | Integración Urbana y Sostenibilidad | Litman, T. | Trabajo de grado | Litman, T. (2019). Integrating urban transportation and land use planning and policy making: Implementation guide. Victoria Transport Policy Institute | | La integración de la aplicación de transporte con mascotas en la planificación urbana de la ciudad puede promover la sostenibilidad y la inclusión. La investigación en planificación urbana y desarrollo resalta la importancia de diseñar sistemas de transporte que sean accesibles para todos los ciudadanos, incluidas las personas con mascotas (Litman, 2019). |
| 5 | Evolución de las Aplicaciones de Transporte | Guttman, B. | Trabajo de grado | Guttman, B. (2013). The GPS guide to urban mobility strategies. Transportation Research Part C: Emerging Technologies, 26, 175-186. | | Las aplicaciones de transporte han experimentado una rápida evolución en los últimos años, transformando la forma en que las personas acceden y utilizan los servicios de transporte urbano. La investigación en tecnología de transporte destaca el papel crucial de las aplicaciones móviles en la optimización de la movilidad urbana y la mejora de la experiencia del usuario (Guttman, 2013). |
| 6 | Integración de Servicios y Modalidades de Transporte | Schwieterman, J. | Trabajo de grado | Schwieterman, J. (2015). Integrating Bikesharing into an Urban Transportation System. Journal of Public Transportation, 18(3), 69-83. | | Las aplicaciones de transporte han ampliado su alcance al integrar una variedad de servicios y modalidades de transporte, incluyendo taxis, transporte compartido, bicicletas compartidas y transporte público. Estudios sobre integración de servicios de transporte destacan los beneficios de ofrecer a los usuarios una amplia gama de opciones de movilidad para adaptarse a sus necesidades y preferencias individuales (Schwieterman, 2015). |
| 7 | Aumento de Tarifas por Transporte con Mascotas: | Lund, J., Boyle, K. J., & Grijalva, T. C. | | Lund, J., Boyle, K. J., & Grijalva, T. C. (2018). Welfare and distributional implications of discriminatory price increases in public goods markets. Journal of Public Economics, 158, 12-24. | | Se han documentado casos de aumento de tarifas por parte de conductores de taxis y otros servicios de transporte cuando los usuarios viajan con mascotas. Estudios sobre economía del transporte sugieren que este aumento de tarifas puede ser una forma de discriminación económica hacia los usuarios que viajan con mascotas, lo que dificulta su acceso a servicios de transporte asequibles y equitativos (Lund et al., 2018). |
| 8 | Discriminación en el Transporte con Mascotas | | Trabajo de grado | RSPCA. (2020). Moving Pets Safely. Recuperado de https://www.rspca.org.uk/adviceandwelfare/pets/general/transport | https://www.rspca.org.uk/adviceandwelfare/pets/general/transport | Se han documentado casos de aumento de tarifas por parte de conductores de taxis y otros servicios de transporte cuando los usuarios viajan con mascotas. Estudios sobre economía del transporte sugieren que este aumento de tarifas puede ser una forma de discriminación económica hacia los usuarios que viajan con mascotas, lo que dificulta su acceso a servicios de transporte asequibles y equitativos (Lund et al., 2018). |
| 9 | Educación sobre el Transporte Responsable de Mascotas | Lindsay, S. R. | Trabajo de grado | Lindsay, S. R. (2017). Handbook of applied dog behavior and training, procedures and protocols (Vol. 3). John Wiley & Sons. | | La educación sobre el transporte responsable de mascotas es fundamental para promover prácticas seguras y respetuosas hacia los animales en el transporte urbano. La investigación en educación para la tenencia responsable de mascotas destaca la importancia de proporcionar información y recursos a los dueños de mascotas sobre cómo transportar a sus animales de manera segura y cómoda (Lindsay, 2017). |
| 10 | Adaptación al Contexto Urbano | Echeverri, L. G., & Schmitz, H. P. | Trabajo de grado | Echeverri, L. G., & Schmitz, H. P. (2017). Shaping the urban form in Medellín, Colombia: Political context, innovative policies and urban transformation. Habitat International, 65, 1-11. | | El diseño de aplicaciones de transporte particular debe adaptarse al contexto urbano específico de Medellín. Investigaciones en diseño urbano y movilidad urbana resaltan la importancia de tener en cuenta las características geográficas, culturales y sociales de la ciudad al desarrollar soluciones de transporte (Echeverri & Schmitz, 2017). |

*Nota:* La tabla corresponde a la ficha de referentes del proyecto. Fuente: Autoría propia

**Tabla 2**

*Ficha de investigación acerca de los costumer journal*

| **COSTUMER JOURNAL** | | |
|---|---|---|
| | **Servicio Tradicional:** | **Servicio VIP** |
| **Historia** | Sofía, una fotógrafa freelance, se preparaba para asistir al cumpleaños de su abuela, pero enfrentó el problema de encontrar un transporte que aceptara llevar a su perro, Lucas, al otro lado de la ciudad. Frustrada tras intentar con aplicaciones convencionales que rechazaban el servicio, recordó la recomendación de una vecina sobre la app "PetsGO", especializada en transporte de mascotas. Sofía descargó la app, solicitó un vehículo y pudo monitorear el trayecto en tiempo real. El conductor llegó a tiempo, el vehículo estaba equipado para Lucas, y ambos fueron transportados cómodamente, lo que permitió a Sofía disfrutar del evento sin preocupaciones. | Carlos es gerente de una empresa y viaja con frecuencia por trabajo. Cada vez que debe ausentarse, inscribe a Luna, su gata, en una guardería especializada para asegurarse de que reciba el mejor cuidado. Debido a su apretada agenda, Carlos necesita un servicio que pueda recoger a Luna directamente desde su hogar y llevarla a la guardería, sin que él deba estar presente. Después de buscar varias opciones, encuentra un servicio VIP de transporte de mascotas en una publicación de sugeridos en Instagram, con la información ofrecida le ofrece seguridad, confianza y al enterarse de que puede tener un seguimiento en tiempo real, le da tranquilidad para dejar a Luna en buenas manos. La descarga desde Play Store, se registra y comienza a dar uso de ella. |
| **Ruta del consumidor.** | | |
| **Conciencia:** | Sofía, una fotógrafa freelance, se enfrenta al problema de encontrar un transporte confiable que acepte a su perro mediano, Lucas, para asistir al cumpleaños de su abuela al otro lado de la ciudad. Los servicios de transporte convencionales no aceptan mascotas, lo que la deja frustrada. | Carlos sabe que necesita una solución especializada para transportar a su gata Luna a la guardería mientras él está de viaje por trabajo. Busca un servicio que recoja a su mascota sin que él deba estar presente. |
| **Consideración:** | Tras recordar la recomendación de su vecina sobre la app "PetsGO", Sofía | Carlos compara los servicios VIP en cuanto a tiempos de respuesta, |

| | | |
|---|---|---|
| | investiga comentarios de usuarios en redes como Instagram y Facebook, comparte comentarios con algunos de ellos para saber más a fondo la calidad del servicio y sus experiencias personales. También las opciones de transporte especializado para mascotas que ofrece la aplicación. Se siente atraída por las funciones de seguridad y seguimiento en tiempo real. | costos, vehículos de transporte, personal calificado, comentarios de usuarios y más. Realiza esta búsqueda en plataformas como Instagram y Facebook, evaluando opciones que garanticen comodidad y seguridad para su mascota, Luna. A Carlos le interesa un servicio que le brinde tranquilidad y que asegure el bienestar y cuidado de Luna durante el trayecto. |
| **Compra:** | Sofía descarga la app "PetsGO" desde su celular android, selecciona un transporte cercano para ella y Lucas, y hace la reserva de manera rápida y sencilla. La app le asegura que su mascota será bien cuidada y tratada con respeto durante el trayecto. En este caso Sofía pudo vivir la experiencia por sí misma usando ella el servicio junto a su mascota, se dio cuenta de que el conductor era respetuoso y cuidadoso en su manera de conducir, el vehículo era apto para mascotas, el trato fue agradable y respetuoso y se cumplió con el valor y los tiempos de recogida y entrega. | Carlos se decide a descargar la aplicación tras notar que es la opción más adecuada para sus necesidades y las de su mascota. Elige la modalidad VIP, que le resulta más conveniente, y agenda una recogida para llevar a Luna a la guardería. Selecciona un conductor con experiencia en transporte de mascotas y programa el viaje desde su iPhone. En esta ocasión, Luna viaja sola; sin embargo, Carlos sigue su recorrido en todo momento, gracias a la función de ubicación en tiempo real y las cámaras dentro del vehículo, lo cual le permite monitorear el estado de su mascota. |
| **Retención:** | Después de una experiencia positiva, en la cual Sofía pudo ver de primera mano la clase de servicio que ofrece la app y al ver que Lucas viajó cómodamente, el conductor llegó puntual, el estado del vehículo y demás, pudo calificar el servicio en la aplicación mediante la opción de calificación, donde también se puede calificar en caso de que la experiencia sea negativa. Sofía decide seguir utilizando la app para futuras | Carlos queda muy satisfecho con la puntualidad y el cuidado del conductor, así como con el buen trato a su mascota. Considera un valor agregado el poder ver a Luna mediante las cámaras en el vehículo y realizar el seguimiento en tiempo real de la ruta y su estado. Esta excelente experiencia le da la confianza para continuar usando el servicio VIP siempre |

| | | |
|---|---|---|
| | ocasiones, sintiéndose confiada en el servicio. | que necesite transportar a Luna a la guardería. |
| **Recomendación:** | Satisfecha con el servicio, Sofía recomienda "PetsGO" a sus amigos y conocidos, especialmente aquellos con mascotas, destacando la rapidez y el trato especializado que Lucas recibió durante el viaje. Esto lo hace utilizando sus redes, compartiendo el perfil de la app a sus contactos y contando voz a voz su experiencia. | Carlos recomienda el servicio VIP a sus compañeros de trabajo y a otros dueños de mascotas, destacando la conveniencia y seguridad que le ofrece para el transporte de Luna mientras él se ocupa de sus actividades. Difunde su recomendación de forma rápida en redes sociales y en sus chats internos, y aprovecha las reuniones para compartir su experiencia positiva con la aplicación. |

*Nota:* La tabla corresponde a la ficha de la investigación y definición de Costumer Journal.
Fuente: Autoría propia

**Tabla 3**

*Ficha de links para direccionar a la app*

| Link | Nombre | Descripción |
|---|---|---|
| https://www.figma.com/proto/bccEss0NzQCNi3d8YnXRyK/PETSGO-Presentaci%C3%B3n?page-id=0%3A1&node-id=1-2&node-type=canvas&viewport=-320%2C-7685%2C0.7&t=SPUkcUxj2CB8biA8-1&scaling=min-zoom&content-scaling=fixed&starting-point-node-id=1%3A2&show-proto-sidebar=1 | Presentación sobre el Reporte UX sobre la app PetsGO | Esta presentación expone la investigación y el informe UX realizados como base para el desarrollo del prototipo de la app PetsGO. |
| https://www.figma.com/proto/OMlN6UZHsY7cvdrsLk9rYh/PetsGo-App?page-id=0%3A1&node-id=236-3016&node-type=frame&viewport=504%2C390%2C0.05&t=38Hr5AQt | Previsualización del prototipo de la app PetsGO | Se presenta el prototipo de la app con todas sus funciones clave. |

| | | |
|---|---|---|
| WnXrhFqG-1&scaling=scale-down&content-scaling=fixed&starting-point-node-id=236%3A3016&show-proto-sidebar=1 | | |
| https://www.figma.com/design/OMlN6UZHsY7cvdrsLk9rYh/PetsGo-App?node-id=236-3016&t=ugTX1MBdVZos8453-1 | Editable del prototipo de la app PetsGO | En este enlace se puede acceder al archivo editable de la app. |

*Nota:* La tabla corresponde al direccionamiento de la app

# 8. METODOLOGÍA

## 8.1 Tipo de investigación según su finalidad

Dada la información anterior, este proyecto de investigación se clasifica como investigación aplicada, ya que busca generar soluciones prácticas para mejorar la calidad de vida de los dueños de mascotas y promover su bienestar durante el transporte en Medellín. Al abordar desafíos reales y desarrollar tecnología innovadora como una aplicación móvil, esta investigación no solo contribuye al conocimiento existente, sino que también tiene el potencial de influir positivamente en las políticas y prácticas relacionadas con el transporte de mascotas en la ciudad. Además, esta investigación ofrece la oportunidad de generar avances significativos en la forma en que los dueños de mascotas interactúan con los servicios de transporte, fomentando una experiencia más cómoda, segura y conveniente para todos los involucrados.

## 8.2 Tipo de investigación según su diseño

Para los proyectos de diseño el tipo de investigación según su diseño es **No experimental**, en su lugar, se recopilarán datos de fuentes primarias, como encuestas, entrevistas y grupos de enfoque, para reflejar las experiencias y percepciones reales de los usuarios en su entorno diario. Este enfoque nos permitirá capturar la diversidad de experiencias y dificultades que enfrentan los dueños de mascotas al utilizar servicios de transporte convencionales en Medellín, brindando una visión más completa y auténtica de la situación actual. Los resultados se basarán en la observación directa y la recopilación de datos empíricos, lo que nos ayudará a

identificar patrones y tendencias relevantes para el desarrollo y evaluación de una aplicación móvil que satisfaga las necesidades de los usuarios.

### 8.3 Tipo de investigación según su enfoque

Este proyecto es de enfoque mixto, lo que significa, la unión de una investigación cualitativa y cuantitativa para comprender las necesidades de los usuarios. Por un lado, este proyecto es de enfoque cualitativo, centrándose en el razonamiento complejo y el análisis en profundidad de los significados, signos, símbolos e interpretaciones que los dueños de mascotas tienen respecto a sus experiencias con el transporte particular en Medellín. A través de métodos como encuestas, entrevistas y grupos de enfoque, se recopilarán datos ricos en información que reflejarán las percepciones y vivencias personales de los usuarios. Este enfoque cualitativo permitirá obtener una comprensión más detallada y matizada de los desafíos y necesidades que enfrentan los dueños de mascotas, informando así el diseño y la evaluación de soluciones específicas y prácticas. Por otro lado, se llevará a cabo investigación cuantitativa para recopilar datos sobre la cantidad de personas que tienen mascotas, la frecuencia con la que necesitan transportarlas y otros aspectos relevantes para comprender el alcance y la magnitud del problema.

### 8.4 Tipo de investigación según el alcance

El proyecto tiene un alcance descriptivo, ya que se dedica a detallar los rasgos y características del problema estudiado, abarcando grupos, poblaciones y contextos específicos relacionados con el transporte de mascotas en la ciudad de Medellín.

### 8.5 Tipo de investigación según su fuente de datos

El tipo de investigación seleccionado para este proyecto es de campo, puesto que se centra en la recopilación de datos nuevos a partir de fuentes primarias mediante la observación y el registro de fenómenos relacionados con el transporte particular con mascotas en Medellín.
Al trabajar directamente en el contexto real, esta investigación de campo ofrece una visión más precisa y detallada de la situación, lo que contribuirá al desarrollo de soluciones más efectivas y adecuadas para los desafíos identificados.

### 8.6 Fuentes de información

La fuente de información es primaria en este proyecto, ya que se basa en datos de primera mano obtenidos mediante la observación directa y la recopilación de información de los dueños de mascotas y los servicios de transporte en Medellín. Esto permite obtener una comprensión

auténtica y detallada de los desafíos y experiencias de los usuarios al utilizar el transporte particular con mascotas. Además, al basarse en fuentes primarias, el proyecto puede capturar las percepciones e interpretaciones personales de los participantes, aportando información valiosa y relevante para el desarrollo de soluciones prácticas.

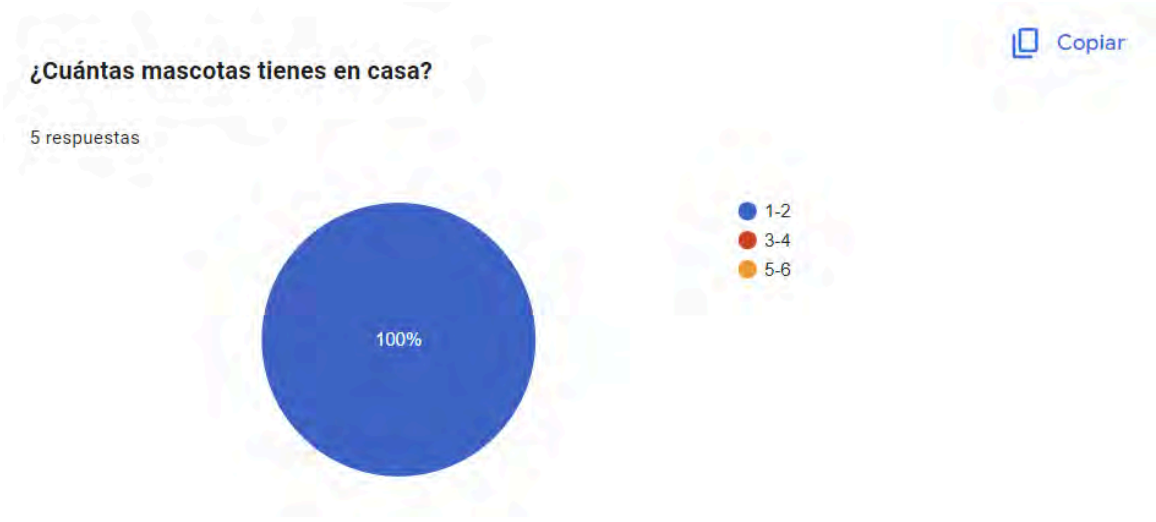
### 8.7 Técnicas e instrumentos para recolección de información

Las técnicas de recolección seleccionadas serán:

1. Análisis de contenido: Se realizará un Benchmarking, con el fin de evaluar e identificar las áreas de oportunidad para la app en desarrollo.
2. Entrevistas a expertos: El instrumento será un cuestionario y video. Se realizará a personas que no poseen vehículos y tienes mascotas.
3. Encuesta digital: Se realizará el siguiente cuestionario https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfjT5Ccf-UGzUaTzXu6lKfv99eVmiZFvn6Y1XctJZLfKsL6Ew/viewform?usp=sf_link

Para el tamaño de la muestra se usó la siguiente aplicación, el universo población, el margen de 5% confiabilidad de tanto.

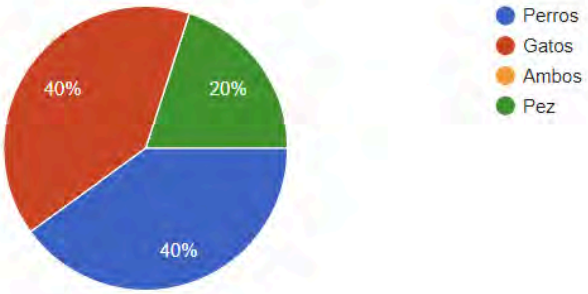
Como prueba piloto se realizará la encuesta a cinco personas y esta es la evidencia:



Copiar

**¿Qué tipo de mascotas tienes?**

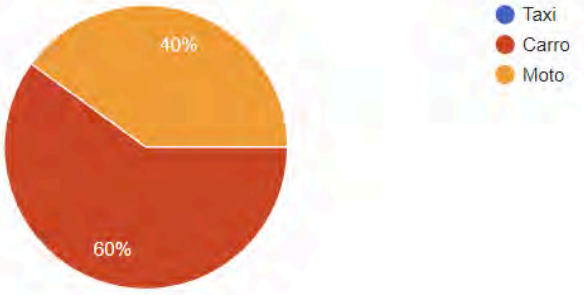
5 respuestas




Copiar

**¿Qué tipo de transporte particular usas con más frecuencia?**

5 respuestas




**¿Cuáles son los mayores desafíos que enfrentas al usar transporte particular con tus mascotas?**

5 respuestas

Transportar la pecera

Que acepten el viaje con mi mascota

Encontrar un transporte donde no pongan tanto problema por llevar una mascota

Que les permiten subir

Que sean cómodos para ellos

Copiar

**En una escala del 1 al 5, ¿qué tan cómodo te sientes tomando viajes con tus mascotas?**

5 respuestas

**¿Qué factores afectan tu comodidad al viajar con tus mascotas? (falta de espacio, preocupaciones de seguridad, etc.)**

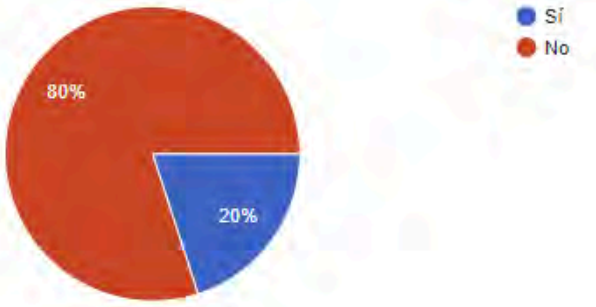
5 respuestas

- Se me riega el agua, los picap no manejan adecuadamente
- Falta de espacio, seguridad y comodidad
- Falta de empatía
- Falta de espacio adecuado
- El espacio y también el guacal es muy incómodo para ellos

Copiar

**¿Has tenido alguna experiencia negativa mientras viajabas con tus mascotas?**

5 respuestas




**¿Qué aspectos consideras importantes al viajar con tus mascotas? (seguridad, comodidad, precio, etc.)**

5 respuestas

- Seguridad
- Comodidad, espacio y tranquilidad
- Comodidad y precio
- Comodidad y seguridad
- Comodidad

**¿Qué características te gustaría ver en los servicios de transporte particular para mascotas?**

5 respuestas

- Adecuación para las mascotas
- Que sean mas empáticos con las personas que tienen mascotas y no se les niegue el servicio por tener mascota o que por llevar una mascota cobren precios elevados
- Que sean más amigables
- Comodidad
- Que tengan espacio para poner peceras

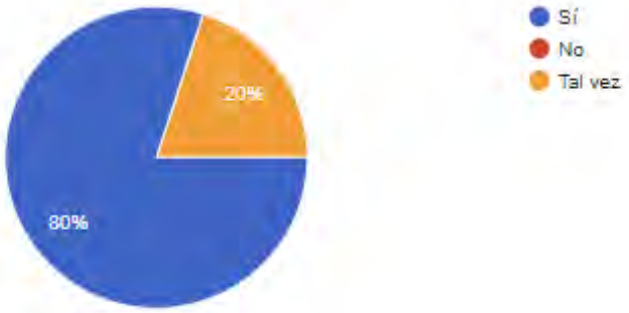
**¿Hay alguna mejora que te gustaría ver en los servicios de transporte particular con mascotas?**

5 respuestas

- Adecuar los espacios
- Podría ser espacios, buses, taxis, vagones del metro exclusivos para gente que viaje con mascotas para que haya una mejor comodidad tanto para la persona como para la mascota.
- Qué tenga un accesorio para llevarlos y que sea más cómodo para ellos viajar en medios de transporte
- Espacios adecuados
- No traen cinturón para peces

**Si existiese una app para solicitud de viajes con tu mascota ¿La usarías?**

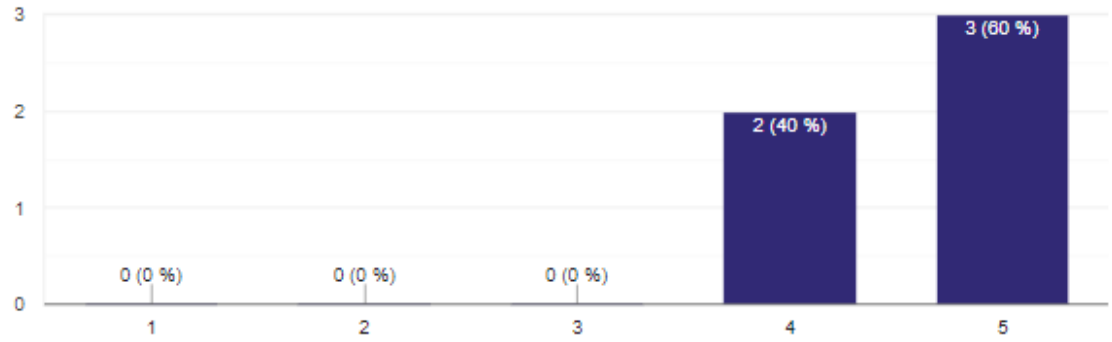
5 respuestas



**En una escala del 1 al 5, ¿qué tan importante es para ti que una app para transporte particular con mascotas tenga un diseño atractivo y fácil de usar?**

Copiar

5 respuestas




**¿Qué características crees que debería tener una app de transporte particular para usuarios con mascotas? (reservas anticipadas, información sobre vehículos amigables con mascotas, etc.)**

5 respuestas

Reserva, información sobre el vehículo y comunicación asertiva ya que dependiendo de cada mascota hay diferentes tipos de "requerimientos"

Debe ser una app fácil de usar ya que tanto jovenes como personas de mayor edad la utilizarían, una interfaz sencilla pero llamativa, todo tipo de vehículos con grandes capacidades ya que hay familias que tienen muchas mascotas

Qué sea amigable y fácil de utilizar, formas de pago y también tips para emergencias

Comidas seguridad buen trato

Apartado para información, como peso, tamaño, si tiene algún cuidado especial, en general, identificar qué tipo de mascota se va a transportar para tener un viaje ameno y sin imprevistos

## 8.8. Recursos del proyecto

**Tabla 2**

*Tabla de recursos solicitados para la realización del proyecto.*

| RECURSOS | DESCRIPCIÓN | PRESUPUESTO |
|---|---|---|
| Humanos | ***Diseñador gráfico*** x 16 semanas x 20 horas semanales a $22.000 pesos hora. | $7.040.000 |
| | ***Asesor Metodológico*** x 16 semanas x 2 horas semanales x $60.000 por hora. | $1.920.000 |
| | **Programador** x 16 semanas x 18 horas semanales a $15.000 pesos por hora | $4.320.000 |
| Técnicos (equipos como computadores, cámaras fotográficas, celulares, software, etc.) | Software de programación mensual | $60.000 |
| | Software de diseño mensual | $60.000 |
| Costos de lanzamiento de la app ( En Android, medios digitales y medios tradicionales). | Costos de lanzamiento 25 USD (92.000 COP) | 1.992.000 |
| | Medios para lanzar la app:<br>● Redes sociales: 800.000 COP<br>● Google ads y Facebook 900.000 COP<br>Medios tradicionales: 200.000 COP | |
| | | |
| Marcas aliadas: | Veterinarias locales como VitaPet, Huellitas, o AnimalCare Medellín. Tiendas de mascotas como PetCo y Puppis. | |

| | | |
|---|---|---|
| | Centros de entrenamiento y guarderías de mascotas como PetSpa Medellín. | |
| **TOTAL** | | $13.400.000 |

*Nota.* Datos tomados en cuenta propia

## 8.9 Cronograma de actividades

**Tabla 3.**

*Cronograma de actividades del proyecto*

| ACTIVIDADES A REALIZAR ( colocar acá los objetivos especificos del proyecto) | RESPONSABLE(S) | JUNIO | | | | JULIO | | | | AGOSTO | | | | SEPTIEMBRE | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | SM 1 | SM 2 | SM 3 | SM 4 | SM 1 | SM 2 | SM 3 | SM 4 | SM 1 | SM 2 | SM 3 | SM 4 | SM 1 | SM 2 | SM 3 | SM 4 | SM 5 |
| 1. Investigar y analizar las dificultades y desafíos específicos que enfrentan los dueños de mascotas en Medellín al utilizar los servicios de transporte convencionales. | Isabel Correa Boder | x | x | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. Realizar un estudio detallado sobre las necesidades y preferencias de los usuarios en cuanto al transporte de mascotas, centrándose en aspectos como la comodidad, la seguridad y la conveniencia. | Isabel Correa Boder | | | | | x | x | x | x | | | | | | | | | |
| 3. Desarrollar un prototipo de aplicación móvil que satisfaga las necesidades y preferencias identificadas de los usuarios, con un enfoque en la accesibilidad, la comodidad y la seguridad tanto para las mascotas como para sus dueños. | Isabel Correa Boder | | | | | | | | | x | x | x | x | | | | | |
| 4. Probar y evaluar el prototipo de la aplicación móvil en un entorno piloto con una muestra representativa de usuarios y proveedores de servicios de transporte en Medellín, recopilando retroalimentación para realizar ajustes y mejoras finales. | Isabel Correa Boder | | | | | | | | | | | | | x | x | | | |

*Nota.* Datos tomados en cuenta propia

## 8.10 Conclusiones preliminares

En esta investigación, se han identificado hallazgos significativos relacionados con la problemática del transporte particular para usuarios con mascotas en la ciudad de Medellín. Se ha demostrado que existe una falta de opciones adecuadas, altos costos y restricciones para viajar con mascotas en el transporte particular, lo que representa un desafío importante para muchas personas que viajan con sus animales de compañía.

La aplicación de técnicas de recolección de datos primarios, revisiones de literatura y observaciones de campo ha permitido comprender mejor estas dificultades y diseñar una solución innovadora. En respuesta a la pregunta de investigación inicial sobre cómo el diseño gráfico puede contribuir a facilitar el transporte de mascotas, se propone el desarrollo de una aplicación móvil que permita a los usuarios solicitar transporte particular de manera eficiente y amigable con sus mascotas.

Las contribuciones de esta investigación son cruciales en el campo de estudio del diseño gráfico y el transporte de mascotas. La propuesta de una aplicación móvil específicamente diseñada para abordar estos desafíos representa un avance importante en la mejora de la movilidad de los dueños de mascotas en la ciudad. Además, los resultados obtenidos pueden ser utilizados para futuras investigaciones en el área, proporcionando una base sólida para la implementación y evaluación de soluciones similares en otras ciudades o contextos.

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Norman, D. A. (2013). The design of everyday things: Revised and expanded edition. Basic Books.

Nielsen, J. (2012). Usability 101: Introduction to usability. Recuperado de https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/

Grandin, T. (2016). Animals make us human: Creating the best life for animals. Houghton Mifflin Harcourt.

Litman, T. (2019). Integrating urban transportation and land use planning and policy making: Implementation guide. Victoria Transport Policy Institute.

Guttman, B. (2013). The GPS guide to urban mobility strategies. Transportation Research Part C: Emerging Technologies, 26, 175-186.

Schwieterman, J. (2015). Integrating Bikesharing into an Urban Transportation System. Journal of Public Transportation, 18(3), 69-83.

RSPCA. (2020). Moving Pets Safely. Recuperado de https://www.rspca.org.uk/adviceandwelfare/pets/general/transport

Lindsay, S. R. (2017). Handbook of applied dog behavior and training, procedures and protocols (Vol. 3). John Wiley & Sons.

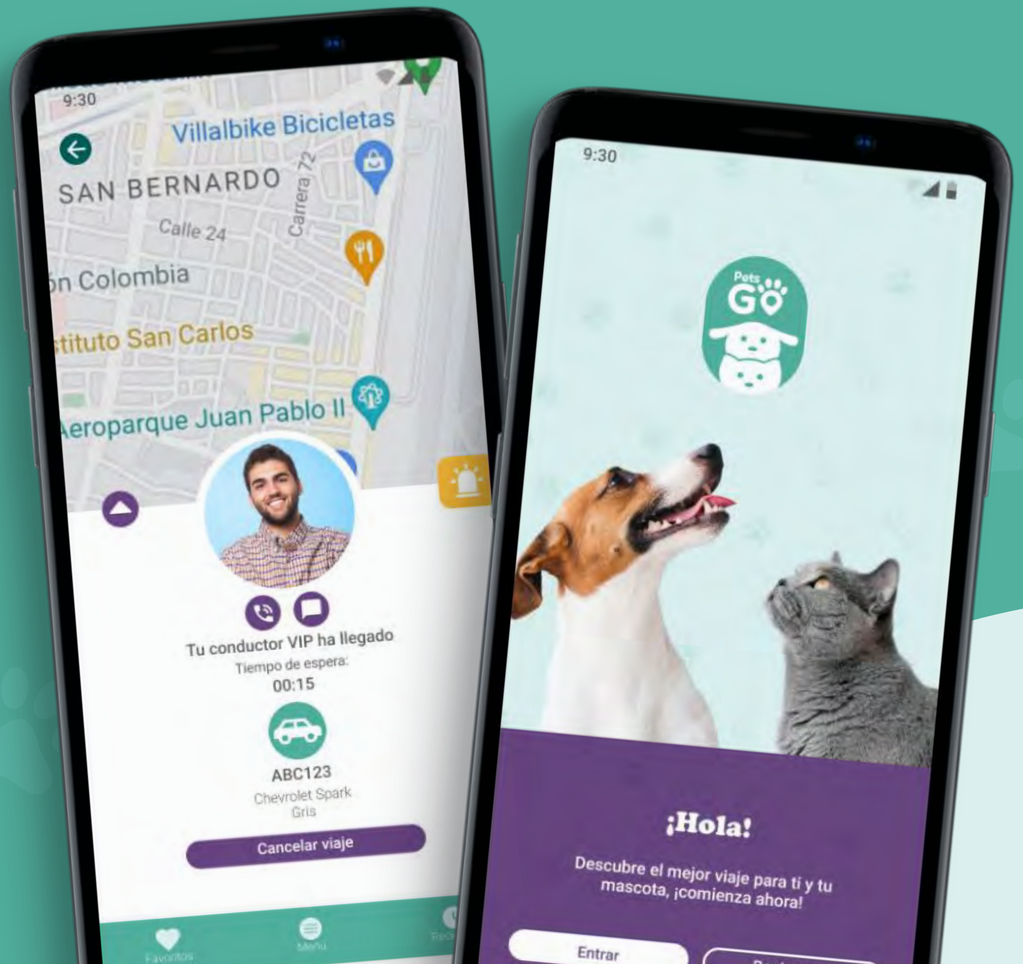
Echeverri, L. G., & Schmitz, H. P. (2017). Shaping the urban form in Medellin, Colombia: Political context, innovative policies and urban transformation. Habitat International, 65, 1-11.

Global Pet Expo. (2023). Global pet industry trends and outlook. Global Pet Expo.

Isabel Correa Boder

#ReporteUX

# El mejor viaje para tu mejor amigo








¿Alguna vez has necesitado un transporte particular para viajar con tu mascota y no has encontrado uno? Sabemos lo difícil que puede ser intentar moverte con tu compañero de cuatro patas: **a menudo, los conductores rechazan el viaje o cancelan la solicitud, dejándote sin opciones para llevar a tu mascota contigo**.

Por eso hemos creado **PetsGo**, una app diseñada para facilitar el transporte de mascotas de cualquier tipo o tamaño. Con **PetsGo,** puedes contar con **un servicio estándar o un servicio VIP** exclusivo para mascotas, donde ellas podrán viajar de manera segura y cómoda, incluso solas, hacia su destino. Nuestra prioridad es brindarte tranquilidad y confianza en cada traslado, asegurando una experiencia segura tanto para ti como para tu mascota.

## ¿QUÉ ESTÁ OCURRIENDO?

En los últimos años, el incremento de mascotas en los hogares colombianos, te comparto que, según el DANE, **el 67% de las familias en Colombia tiene al menos una mascota, y este porcentaje representa a más de 4 millones de hogares. Entre estos, los perros son las mascotas más comunes, con presencia en el 60% de los hogares, seguidos por los gatos con un 22%**[1].

Aunque el transporte es una necesidad diaria para muchos, y aplicaciones como Didi, Uber, InDrive, entre otras, facilitan la movilidad, trasladarse con mascotas sigue siendo complicado. Si no tienes un vehículo propio, la opción suele ser utilizar estos servicios o recurrir a taxis y buses públicos. Sin embargo, es común que los viajes se cancelen, que te cobren tarifas adicionales o que recibas comentarios incómodos por llevar a tu mascota.



*Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE]. (2021). Encuesta sobre tenencia de animales de compañía en Colombia. En El Espectador. Recuperado de https://www.elespectador.com*



## ¿QUÉ ESTAMOS BUSCANDO?

**En PetsGo, nuestra misión es ofrecer una experiencia de transporte que brinde a los dueños de mascotas facilidad, tranquilidad y, sobre todo, seguridad.** Queremos que sientas que cada vehículo está adaptado para las necesidades de tu mascota, permitiéndote disfrutar del viaje sin preocupaciones. Además, **contamos con un servicio VIP exclusivo para mascotas, donde ellas pueden viajar cómodamente y sin acompañantes,** garantizando un traslado seguro y especial hacia su destino.

## ¿Y CÓMO LO VAMOS A LOGRAR?

Con PetsGo, estamos creando una app que permitirá a los usuarios:

1. **Llevar a sus mascotas** a donde quieran sin ningún problema
2. **Estar en un lugar adecuado** para que tanto el conductor como el pasajero estén confortables.
3. **El fácil acceso a los atajos para su seguridad**, como llamada al 123, reporte de conductor por mala conducta, calificación del servicio, compartir la ubicación en tiempo real
4. Ofrecemos un servicio VIP exclusivo para mascotas, donde podrán viajar de manera cómoda y segura, sin la necesidad de ir acompañadas.

# DESK RESEARCH

## APLICACIONES SIMILARES

Al buscar aplicaciones relacionadas con PetsGo, solo se encontraron las siguientes opciones. Muchas de las aplicaciones halladas son simplemente una página web o provienen de otro país.




**PETCARES.COM**

★ — 💬 — ⬇ —




**TAXIGUAU**

★ 3.8 💬 — ⬇ 1K+




**COOPEBOMBAS**

★ 3.9 💬 898+ ⬇ 100K+

## Problemas con estas aplicaciones

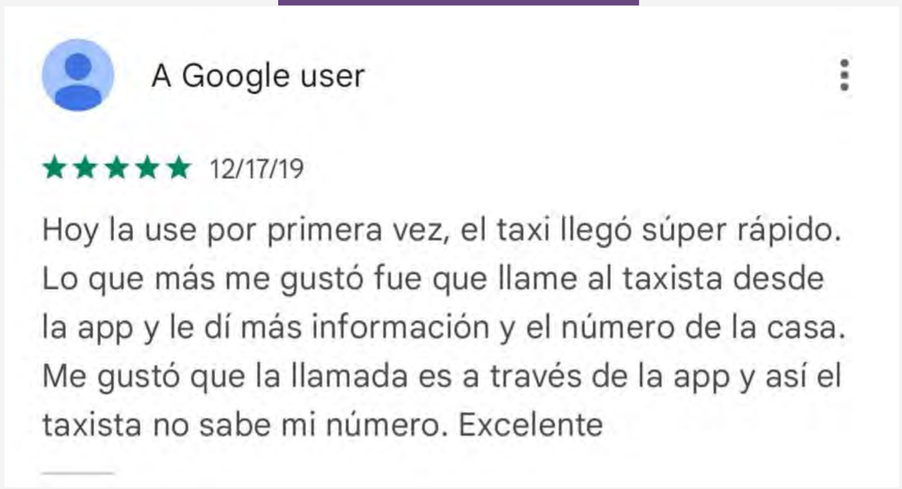
No existe aplicación, solo es en página web y luego dirige a WhatsApp

Solo funciona en España

Su servicio es general y cuando buscas un lugar en específico a veces es díficil de encontrar

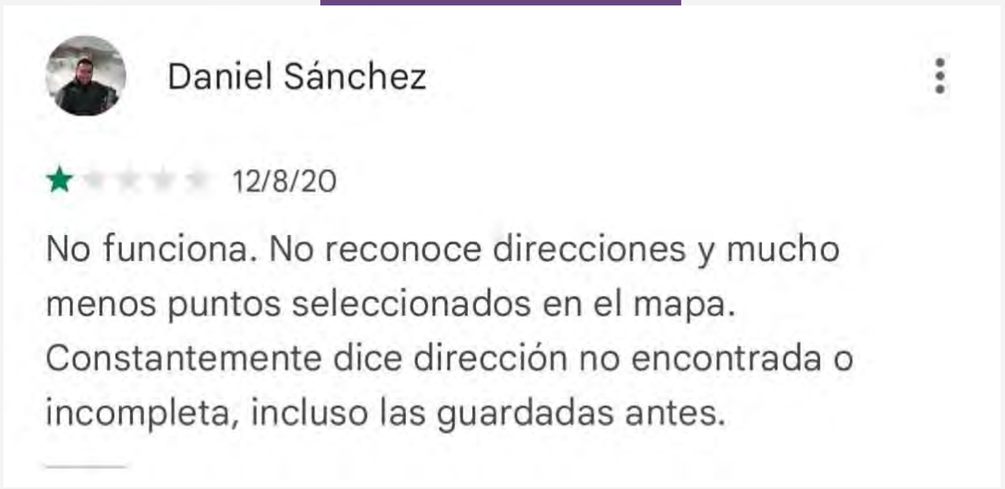
# RESEÑAS

## Positiva




**Solo se encontró reseñas a Coopebombas**

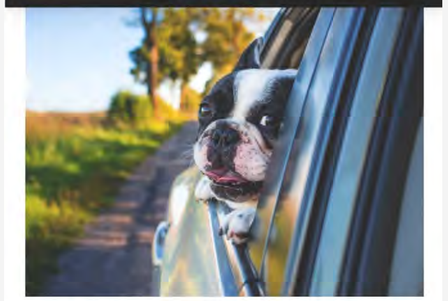
## Negativa




**Solo se encontró reseñas a Coopebombas**

# NOTAS PERIODÍSTICAS

ENTER.CO



Easy Mascotas será un servicio permanente.

Desde el 24 de agosto la empresa de tecnología Easy Taxi incorporó un nuevo servicio en su plataforma llamado Easy Mascotas. Esta nueva opción permitirá a los usuarios de Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Medellín, Palmira, Pasto, Santa Marta y Valledupar, viajar de forma fácil y segura con su amigo de cuatro patas.

De acuerdo con un comunicado de la compañía, el principal objetivo de Easy Mascotas es brindar al usuario una mejor experiencia de uso al poder viajar junto a su mascota. Más de 12.000 conductores a nivel nacional están disponibles para prestar el servicio que no tendrá ningún costo adicional.

Blu Radio / Sociedad / Zootaxi: La app para transportar m

## Zootaxi: La app para transportar mascotas a nivel mundial

La cofundadora de la empresa explicó cómo funciona el servicio.



Foto referencia: Transporte de animales AFP

Por: Redacción BLU Radio

1 de Diciembre, 2018

Actualizado: diciembre 01, 2018 03:42 PM

EL TIEMPO

VIDEO




BOGOTÁ 04 de septiembre 2017, 11:44 p. m.

## Disponible 'app' para movilizarse en taxi con su mascota

El único requisito de la aplicación consiste en llevar al animal dentro de un guacal.

# 4.4 MILLONES

## de hogares con perros y gatos

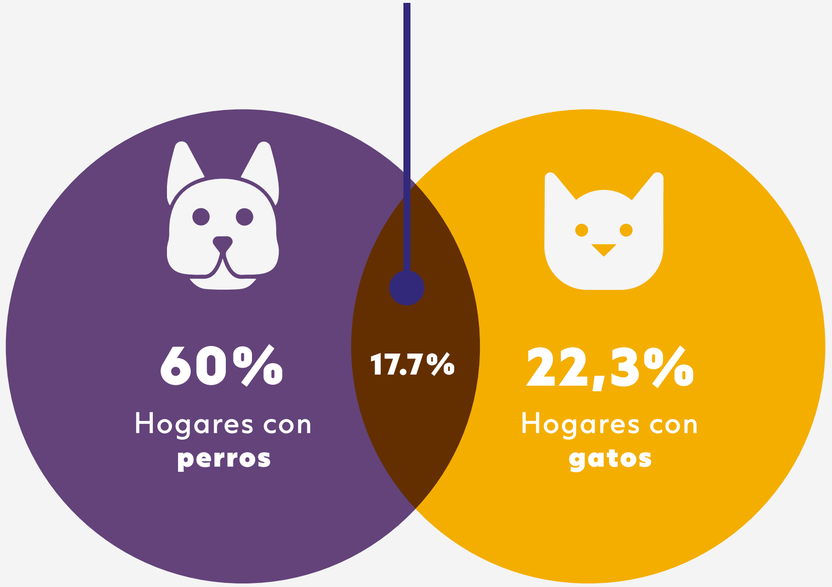



*Tabla sacada de https://www.bancolombia.com/negocios/actualizate/tendencias/mercado-mascotas-2021
*Estadísticas del 2021

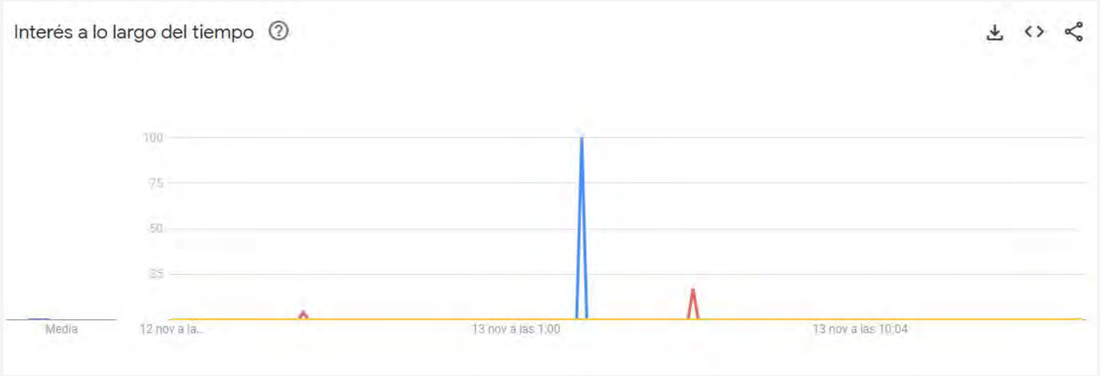
## OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE




Se desea dar un transporte fácil y seguro tanto para las mascotas como para las personas

# GOOGLE TREND

## Búsqueda de “Transporte de mascotas”




Según las estadísticas, las búsquedas de términos como "transporte de mascotas," "transporte de animales," y "viajes con mascotas" en las principales ciudades de Colombia revelan que los resultados están dominados principalmente por páginas web. Sin embargo, es notable la ausencia de aplicaciones especializadas en este tipo de servicio, lo cual indica una oportunidad en el mercado para cubrir esta demanda con una solución móvil accesible y eficiente.



# Benchmarking



Ahora vamos a analizar a nuestros competidores y mirar nuestros puntos en contra y a favor

# BENCHMARKING

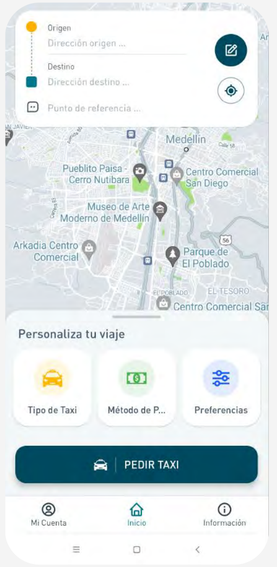
| | PETCARES.COM | TAXIGUAU | COOPEBOMBAS |
|---|---|---|---|
| | Es una página web de Medellín (Antioquia) - Colombia donde puedes solicitar transporte, puede ser el dueño con mascota o únicamente la mascota, adicional lo puedes pedir inmediato y programado | Aplicación Española, está conformado por un equipo de taxistas especializados y concienciados con el mundo animal. Los vehículos están equipados para adaptarse a las condiciones de tu mascota. | Es una App donde puedes solicitar un transporte y adicionar que llevas unas mascotas (este tiene un costo extra) |
| **Ventajas** | Puedes buscar diferentes opciones, ya sea con ir la persona con su mascota o únicamente esta.<br><br>Su principal objetivo es llevar a veterinaria | Mucha facilidad para buscar<br>Tiene forma de seleccionar el número de mascotas<br><br>Es muy ágil | Es fácil de usar<br><br>Estéticamente legible<br><br>Te muestra el precio aproximado |
| **Desventajas** | No tiene acceso fácil a la hora de solicitar<br><br>Su estética no es nada agradable | Es en España | No muestran un precio fijo<br><br>Su principal tareas es transporte general, no de mascotas |

# USABILIDAD / CONTABILIDAD DE PASOS PARA BUSCAR TRANSPORTE





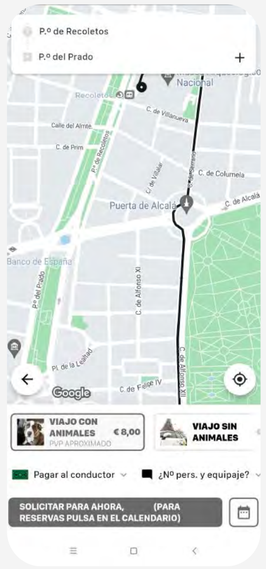


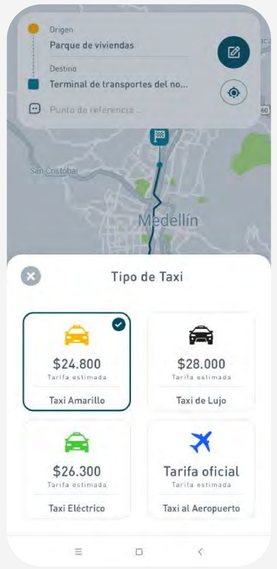



| | PETCARES.COM | TAXIGUAU | COOPEBOMBAS |
|---|---|---|---|
| Cantidad de pasos para buscar | 1 | 2 | 4 |
| Cantidad de pasos para solicitar | Fuera de la plataforma | 1 | 1 |

# USABILIDAD / VOCABULARIO



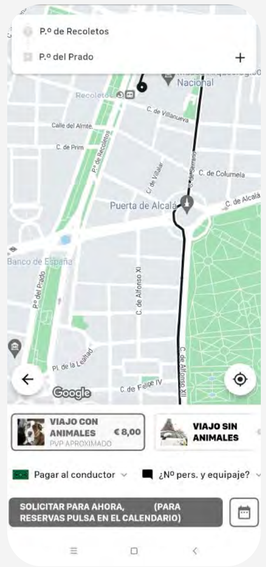



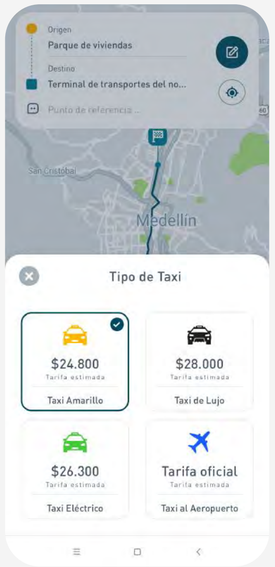




| | PETCARES.COM | TAXIGUAU | COOPEBOMBAS |
|---|---|---|---|
| Cumple | Directa | Didáctica, directa, estética, legible | Facilidad de lectura, estética. |
| Error menor | No tiene estética, ni produce confianza | | |
| Error mayor | | | |

# USABILIDAD / DISEÑO: OCUPACIÓN DE ESPACIO




| | PETCARES.COM | TAXIGUAU | COOPEBOMBAS |
|---|---|---|---|
| Limpio | | | Colores agradables, buen uso de iconografía, facilidad de lectura |
| Balanceado | | Simple, colores básicos, sin iconos pero de fácil lectura | |
| Lleno | No tiene un orden estético, demasiado simple, sin iconografía | | |

# CONCLUSIONES

| | PETCARES.COM | TAXIGUAU | COOPEBOMBAS |
|---|---|---|---|
| NAVEGACIÓN | Insatisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio |
| VOCABULARIO | Insatisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio |
| DISEÑO | Insatisfactorio | Insatisfactorio | Satisfactorio |

# CONCLUSIONES

## USABILIDAD

| | PETCARES.COM | TAXIGUAU | COOPEBOMBAS |
|---|---|---|---|
| **Fortalezas** | Puedes buscar diferentes opciones, ya sea con ir la persona con su mascota o únicamente esta.<br><br>Su principal objetivo es llevar a veterinaria | Mucha facilidad para buscar<br>Tiene forma de seleccionar el número de mascotas<br>Es muy ágil | Es fácil de usar<br><br>Estéticamente legible<br><br>Te muestra el precio aproximado |
| **Debilidades** | No tiene acceso fácil a la hora de solicitar<br><br>Su estética no es nada agradable | Es en España | No muestran un precio fijo<br><br>Su principal tareas es transporte general, no de mascotas |

# USER PERSONAS



**Ya una vez analizada nuestra competencia, debemos crear una hipotesis de nuestros usuarios para nuestra app**

Transporte general



# SOFÍA

Fotógrafa

**Tipo de usuario**

Transporte con mascota

**Género**
Femenino

**Estado Civil**
Soltera

**Edad**
28 años

**Residencia**
Medellín (Antioquia)

> Quiero que mi perrita, mi mejor amiga esté conmigo para donde sea que vaya, sin problemas ni preocupaciones

**¿Por qué este usuario?**

Es un usuario que **desea estar junto a su mascota,** y pasar su tiempo con ella, ama los animales, disfrutar de su tiempo libre, ya que posee un trabajo freelance y eso le favorece en descanso

**Sobre Sofía**

Sofía, una fotógrafa freelance, se preparaba para asistir al cumpleaños de su abuela, pero enfrentó el problema de encontrar un transporte que aceptara llevar a su perro, Lucas, al otro lado de la ciudad. Frustrada tras intentar con aplicaciones convencionales que rechazaban el servicio, recordó la recomendación de una vecina sobre la app "PetsGO", especializada en transporte de mascotas. Sofía descargó la app en Playstore, solicitó un vehículo y pudo monitorear el trayecto en tiempo real. El conductor llegó a tiempo, el vehículo estaba equipado para Lucas, y ambos fueron transportados cómodamente, lo que permitió a Sofía disfrutar del evento sin preocupaciones.

**Objetivos personales**

- Moverse sin dificultad alguna con su perrita por la ciudad.
- Generar buenos ingresos
- Sentir comodidad.

**Motivaciones y Frustraciones**

**Frustraciones**

- No encontrar fácilmente un medio para transportar su perrita.
- Pérdida de tiempo mientras espera algún transporte.
- Pagar de más al transporte por llevar a su perrita.
- No tener un medio de transporte propio.

**Motivaciones**

- Estar junto a su mascota en cada una de sus nuevas experiencias.
- Tener una vida económica estable con su trabajo.

**Habilidades**

- Tomar hermosas fotografías

# Servicio VIP



## CARLOS

Animador Junior

**Tipo de usuario**

Transporte con mascota

**Género**
Masculino

**Estado Civil**
Soltero

**Edad**
27 años

**Residencia**
Medellín (Antioquia)

> “Mi gata es lo que más adoro en mi vida, amo estar con ella en cualquier lugar”

### ¿Por qué este usuario?

Carlos sabe que necesita una solución especializada para transportar a su gata Luna a la guardería mientras él está de viaje por trabajo. Busca un servicio que recoja a su mascota sin que él deba estar presente.

### Sobre Carlos

Carlos es gerente de una empresa y viaja con frecuencia por trabajo. Cada vez que debe ausentarse, inscribe a Luna, su gata, en una guardería especializada para asegurarse de que reciba el mejor cuidado. Debido a su apretada agenda, Carlos necesita un servicio que pueda recoger a Luna directamente desde su hogar y llevarla a la guardería, sin que él deba estar presente. Después de buscar varias opciones, encuentra un servicio VIP de transporte de mascotas en una publicación de sugeridos en Instagram, con la información ofrecida le ofrece seguridad, confianza y al enterarse de que puede tener un seguimiento en tiempo real, le da tranquilidad para dejar a Luna en buenas manos. La descarga desde Play Store, se registra y comienza a dar uso de ella.

### Objetivos personales

- Ir a donde quiera con su mascota sin preocupación
- Llevar a Luna a la guardería de modo fácil sin perjudicar su agenda laboral

### Motivaciones y Frustraciones

**Frustraciones**

- No encontrar un medio fácil y rápido para transportar su mascota
- La actitud de mucho conductores a la hora de llevarlo por más dinero

**Motivaciones**

- Llevar a su gata a donde él desea
- Siempre estar acompañado de ellos

### Habilidades

- Jugar Basketball
- Practicar Judo

# ENTREVISTAS

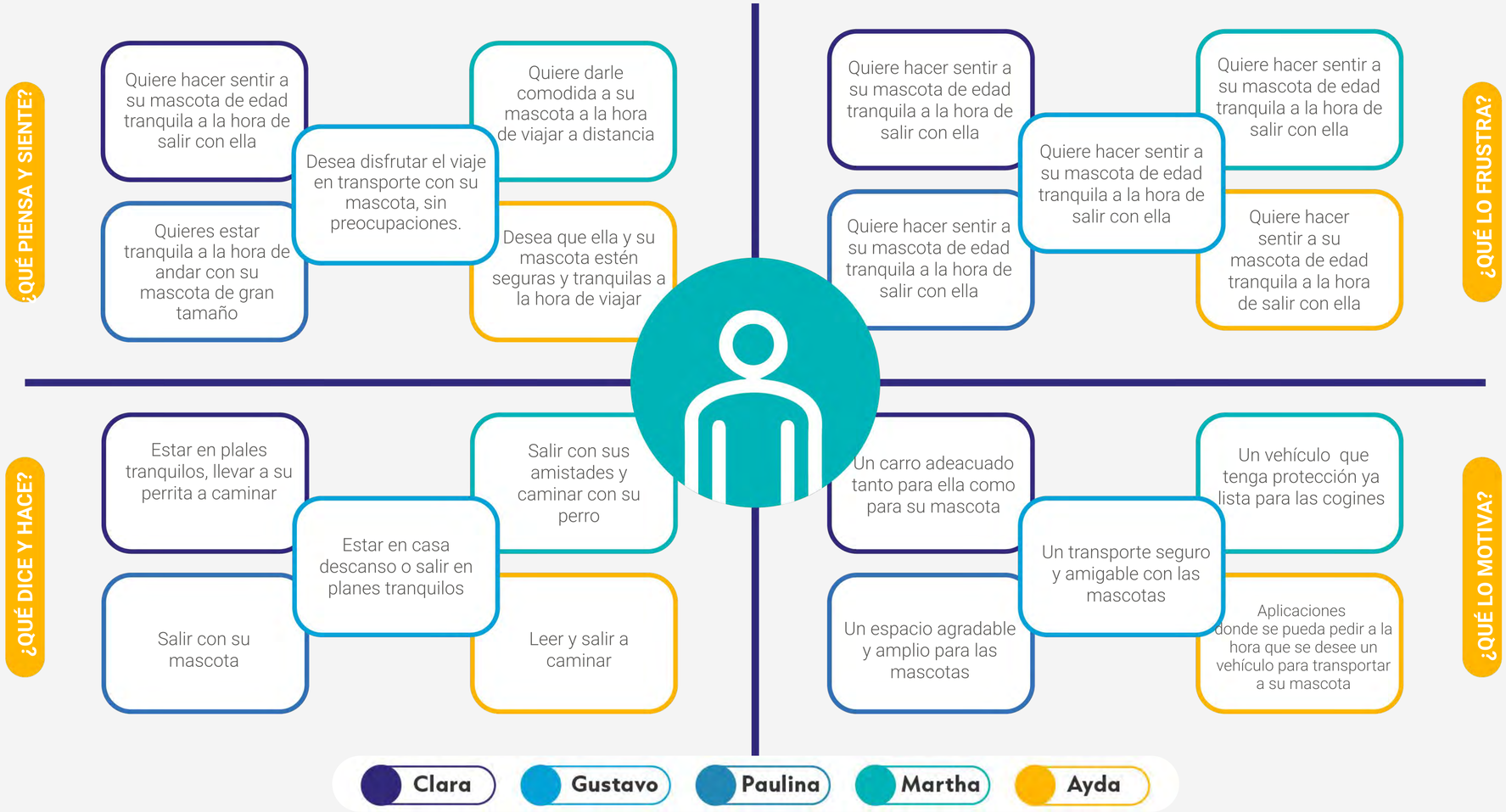
Para poder validar la información de Sofía y Carlos realizamos **5 entrevistas a personas con mascotas y sin medio de transporte** donde se recalcó:

1. **El nivel de la necesidad**
2. **Su experiencia a la hora de solicitar un vehículo**
3. **Sus expectativas con la aplicación**

Y se llegó a esta conclusión:
La gran mayoría  de las personas que tienen mascotas desean salir con ellas **a lugares especiales,** no solo al rededor de sus hogares, pero el hecho de no tener medio transporte complica la gran mayoría de casos, principalmente si son perros de razas grandes, y en los comentarios, nombran mucho las malas experiencias para tomar el medio de transporte particular, el hecho de **sentirse incómodo e inconforme.** De ahí se puede concluir que el transporte particular para mascotas es necesario, para así hacer que tanto la persona como su mascota, puedan sentirse conformes y tranquilos.



# Ya teniendo las entrevistas, se realizó un mapa de empatía donde podemos vincular las respuestas a nuestros proto personas



# MVP



Vamos a validar a nuestras proto personas y el proceso que tendrá nuestra app



# POV & MVP

## Transporte para mascotas

Usuario que desea transportarse con su mascota

- Buscar transporte por medio de aplicación
- Encontrar transporte adecuado para macotas

## Conectar usarios con conductor

Chat

- Encontrar fácilmente chat entre conductor y cliente para cualquier pregunta adicional

Sofía, una fotógrafa profesional freelance, se preparaba para asistir a un evento familiar en honor al cumpleaños de su abuela. Sin embargo, se enfrentó a un dilema: su abuela vivía al otro lado de la ciudad y no quería dejar sola a su fiel compañero, un perro mediano llamado Lucas.

Dado lo importante que era el evento para su familia, Sofía necesitaba encontrar rápidamente un transporte confiable que permitiera llevar tanto a ella como a Lucas. Inicialmente, intentó usar aplicaciones de transporte convencionales, pero todas rechazaban el servicio cuando mencionaba que viajaría con su perro. Frustrada y sin muchas opciones, recordó que su vecina le había recomendado una

## STORYBOARD



# Arquitectura de la información



Se solicitó a varios usuarios organizar las palabras en categorías para así tener una idea específica de como organizar la APP, así poder clasificar el nivel de importancia de cada uno

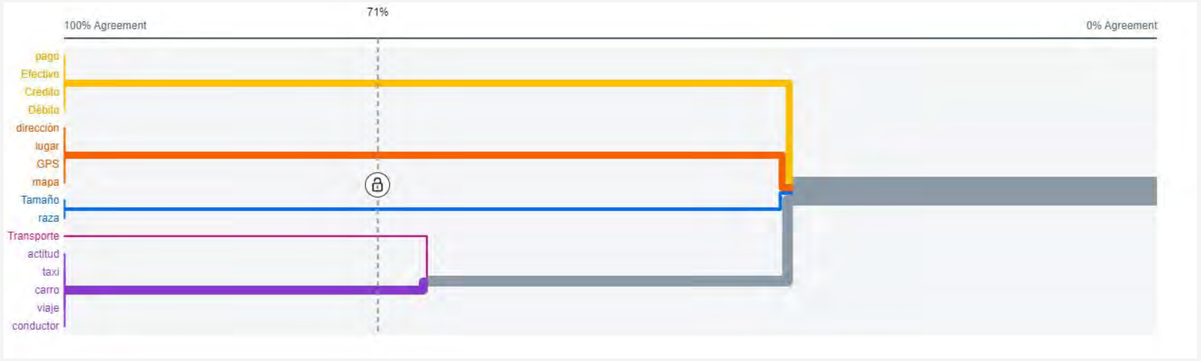
# CARD SORTING

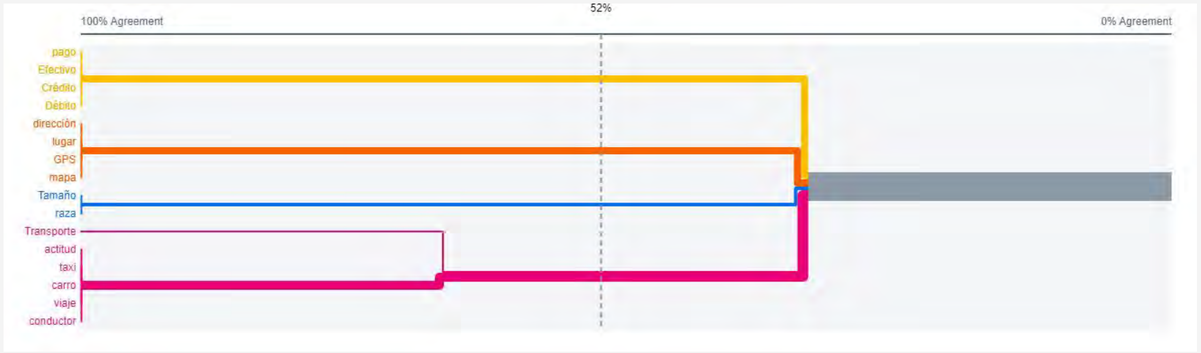
| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| perro | | | | | | | | | | | | | |
| 100 | gato | | | | | | | | | | | | |
| 83 | 83 | mascota | | | | | | | | | | | |
| 66 | 66 | 83 | raza | | | | | | | | | | |
| 50 | 50 | 66 | 83 | tamaño | | | | | | | | | |
| 50 | 50 | 66 | 83 | 66 | personalidad | | | | | | | | |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | efectivo | | | | | | | |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | crédito | | | | | | |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 100 | pago | | | | | |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | taxi | | | | |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | carro | | | |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 66 | 66 | conductor | | |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 | 50 | 83 | viaje | |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 66 | 66 | 66 | 50 | Transporte |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 16 | 16 | 33 | 33 | mapa |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 16 | 16 | 33 | 33 | 100 | GPS |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 | 50 | 50 | 33 | 33 | 66 | 66 | lugar |

Se realizó una prueba adicional a 10 usuarios, la cual consiste en organizar las secciones de nuestra app con base en tarjetas, con el fin de entender su manera de pensar y la organización de la app, para esta ocasión se usó un CardSorting cerrado donde los mismos usuarios crearían las agrupaciones de las tarjetas. Para analizar los resultados usamos una matriz de similitud:

Las palabras fueron agrupadas correctamente. Las categorías de tipo de mascotas y características, los medios de pago, los medios de transporte y ubicación, eso demuestra que nuestro Card Sorting fue de fácil legibilidad para nuestros usuarios

# DENDOGRAMA



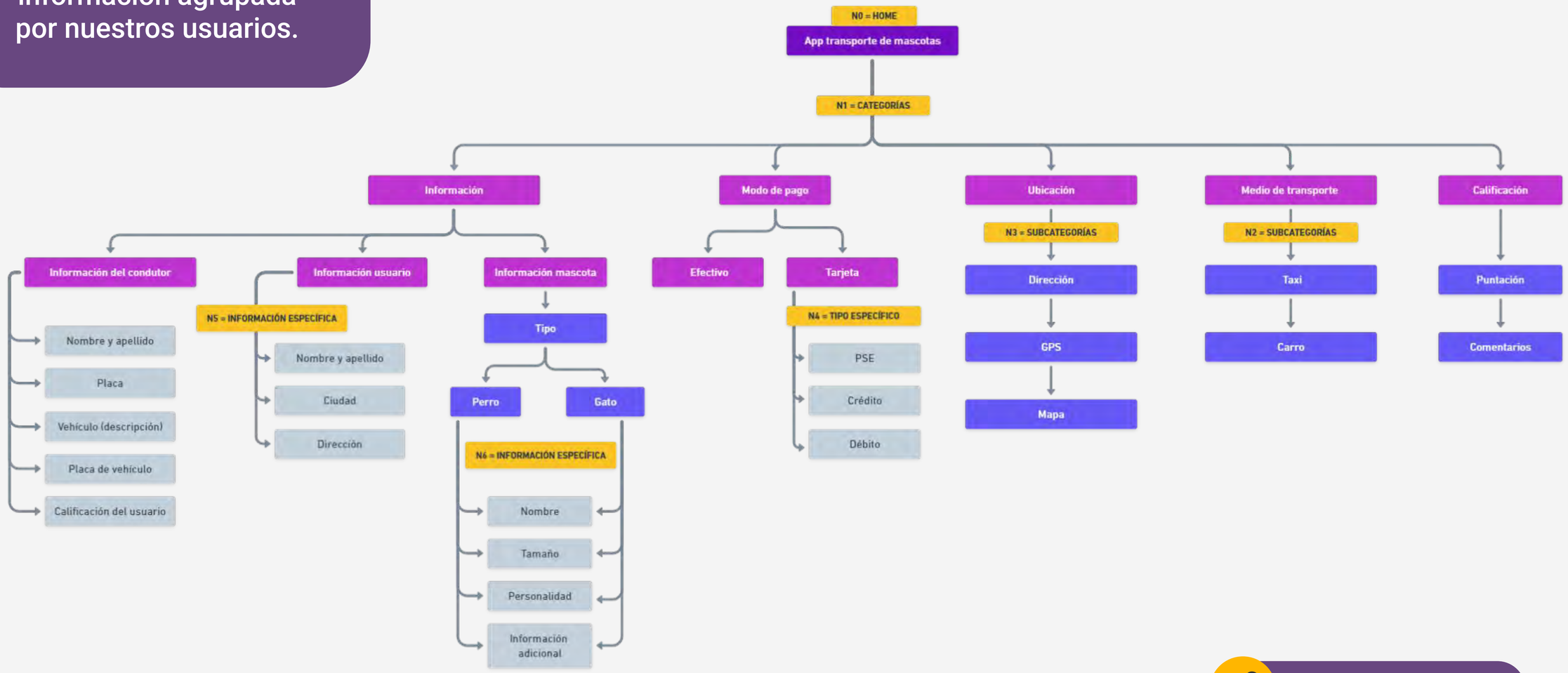




Gracias a esta gráfica podemos sacar los principales grupos de nuestros usuarios y sus necesidades

En este lugar se ordena con base a secciones y subsecciones la información agrupada por nuestros usuarios.

# ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN




Ver gráfica aquí

# TASK FLOW



## Taskflow de usuario que desea solicitar transporte con su mascota

El usuario coloca la ubicación y el destino

El usario pone la información necesaria

El usuario selecciona medio de pago

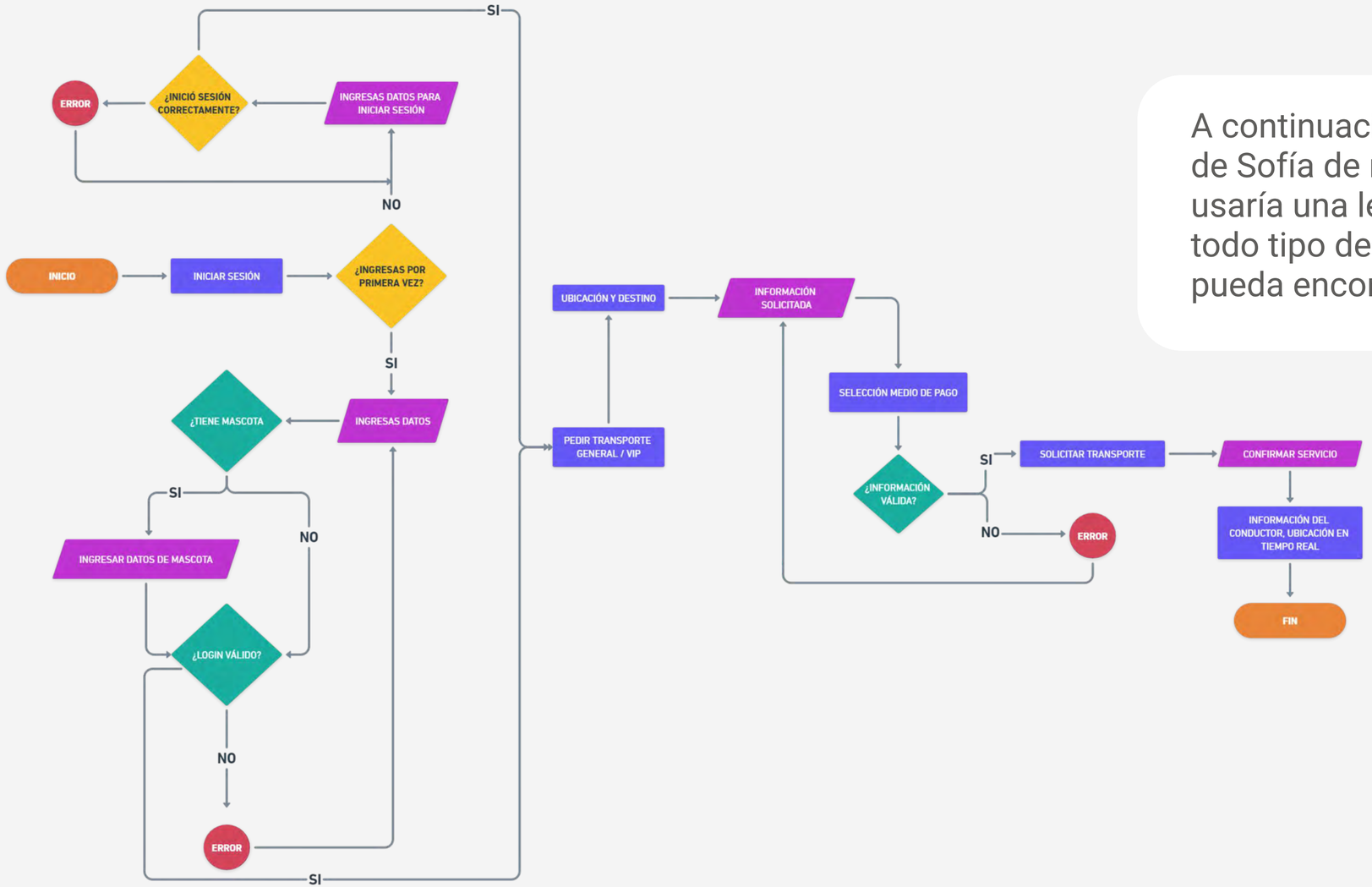
El usuario solicita el medio de transporte

El usuario confirma el viaje

# USER FLOW

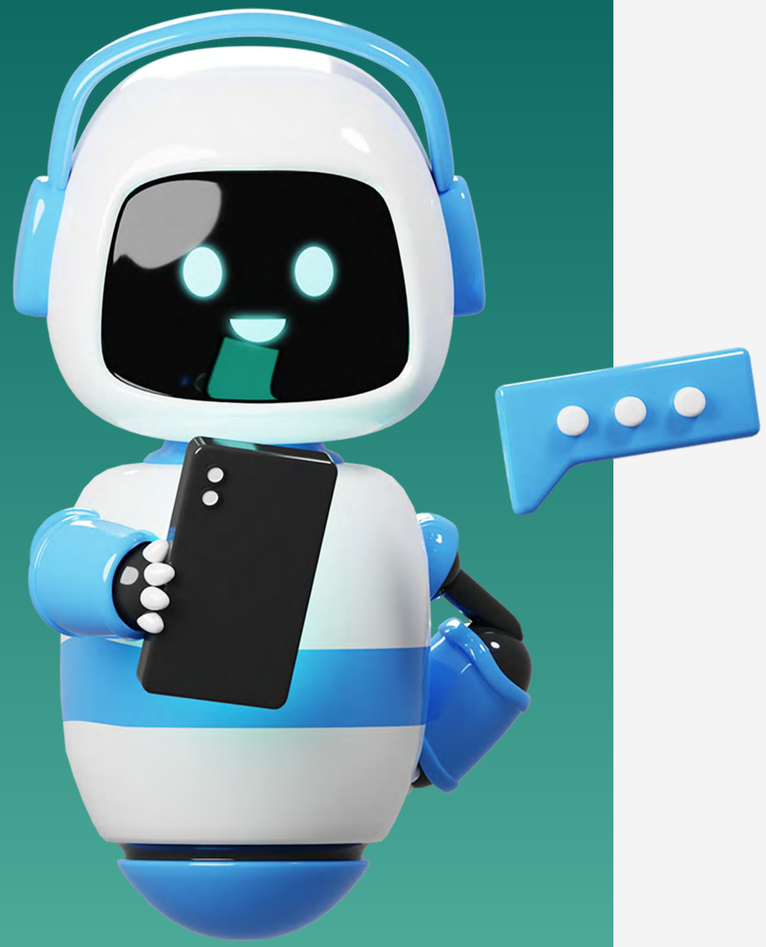
Ver gráfica aquí

A continuación se muestra el proceso de Sofía de realizar en la aplicación, se usaría una lengua simple y fácil para todo tipo de público de una manera que pueda encontrar todo con facilidad




Made with Whimsical

## SISTEMA OPERATIVO SELECCIONADO



# ANDROID

He seleccionado el sistema Android, ya que mi móvil tienen este sistema y adicional es más usado por el público general, el cual deseo entrar.

Ver Wireframes

Ver prototipado

# Wireframes



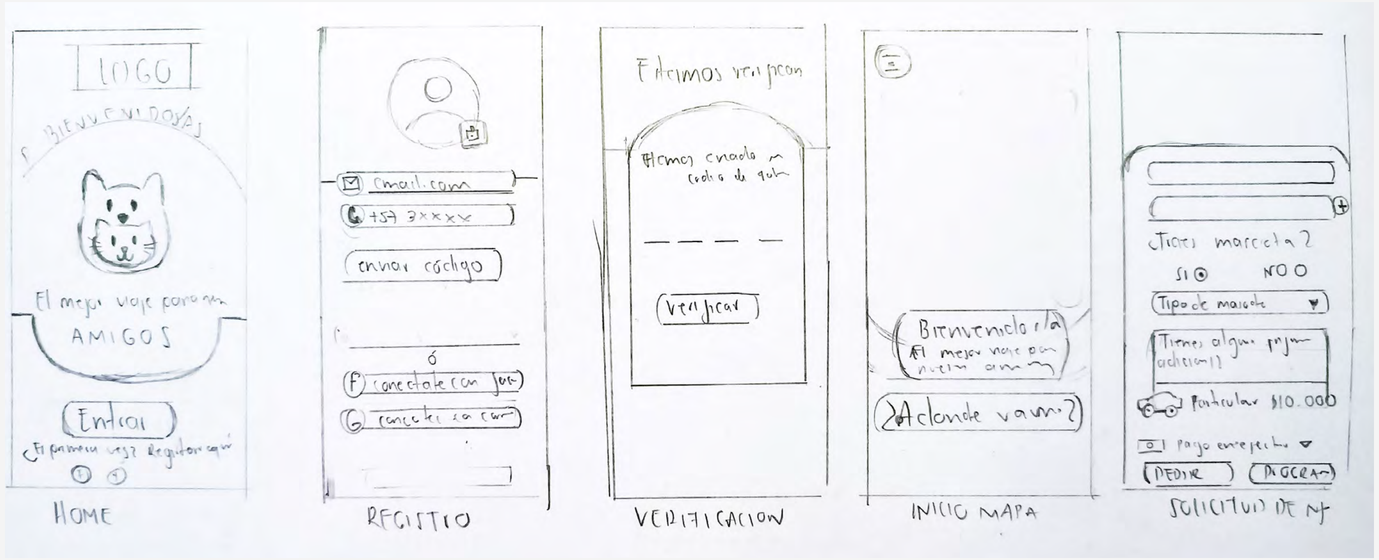

Ya tenemos todo a base de la investigación del usuario, ahora vamos a comenzar con la creación de la app por medio de las interfaces

# FIDELIDAD

**Visual:** Baja

**De funcionalidad:** Estática

**Del contenido:** Texto simulado




1. En la **página de inicio** encontramos la selección de **entrar a la aplicación o de registrarte** a esta.

2. En la siguiente es para **colocar la información** como correo y teléfono para el código de inicio de sesión.

3. Aquí se muestra un espacio para **poner el código enviado al teléfono y correo** y verificación de este.

4. En este ya **dirige para el mapa y en donde poner la dirección**, si ya tenía algún uso, va a parecer el viaje anterior.

5. Aquí **ya ponemos la información** como ubicación, destino, si posee mascota, información adicional, pago en efectivo o crédito.

# DESIGN PATTERNS & ATOMIC DESIGN

## FIDELIDAD

**Visual:** Media digital

**De funcionalidad:** Estática

**Del contenido:** Texto simulado















# WIREFRAMES DIGITALES + DESIGN PATTERNS

## FIDELIDAD

**Visual:** Media digital
**De funcionalidad:** Estática
**Del contenido:** Media

Ya teniendo más conocimientos sobre el sistema operativo de Android, adapté el diseño en espacio para este




1.




2.




3.




4.




5.

# WIREFRAMES DIGITALES + DESIGN PATTERNS

## FIDELIDAD

**Visual:** Media digital
**De funcionalidad:** Estática
**Del contenido:** Media



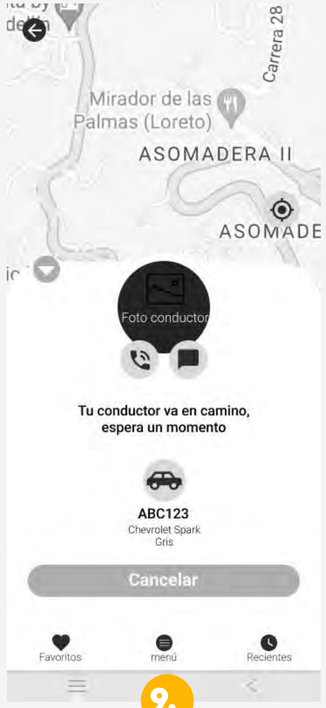

6.




7.




8.




9.




10.

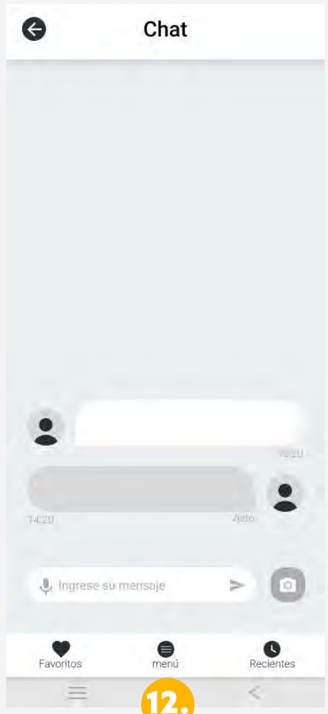
# WIREFRAMES DIGITALES + DESIGN PATTERNS

## FIDELIDAD

**Visual:** Media digital
**De funcionalidad:** Estática
**Del contenido:** Media



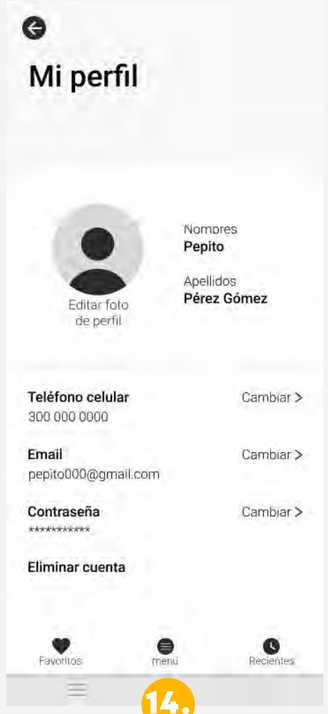
11.



12.



13.



14.

# SISTEMA DE GRILLA

## SPACING

8px

12px

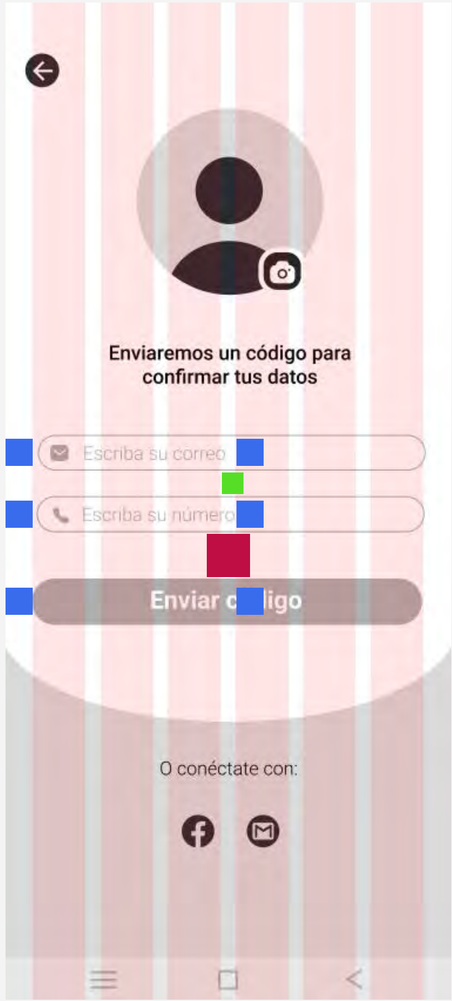
16px

20px

24px

32px



# TESTEO

**Para llevar a cabo a la Alta Fidelidad, se realizaron a 5 usuarios pruebas de usabilidad para así entender y probar la experiencia de este en la primera instancia.**

## Objetivos

- Verificar si el registro o inicio de la app funciona con normalidad
- Ver si el usuario encuentra el formulario legible.
- Verificar si el usuario encuentra el modo fácil de comunicarse con el conductor
- Verificar si el usuario puede cancelar el viaje sin problema

## Perfil de los participantes

Los usuarios deben ser personas que usualmente usan apps de transporte.

# PRUEBAS DE USABILIDAD

## RESUMEN EJECUTIVO

### Lo que funcionó

Todos los usuarios ingresan de manera fácil y efectiva a la solicitud del transporte.  Ya teniendo el conductor en camino para chatear con este también funciono.-El registro y el ingreso directo funcionó de manera rápida y ágil

### Lo que no funcionó

El teclado no funcionó, a la hora de cancelar el viaje no se halló un botón.

### Recomendaciones

1. Agregar medio de pago en transferencia
2. Poner un botón de emergencia de un modo de fácil acceso para el espectador
3. Poner el botón de cancelar viaje en cualquier momento
4. Especificar información sobre la mascota
5. Mejorar el botón de selección de medio de pago.
6. Elección del tamaño de la mascota
7. Poner atajos de lugar específicos para dirigirse con su mascota como veterinarias, parques ecofriendly

# PRUEBAS DE USABILIDAD

ver vídeo

## REGISTRO

**Nombre del usuario** Jorge

**Criterio de éxito observable**

Debe llegar al momento de solicitar el transporte
-Encontrar los accesos a la comunicación con el conductor

**¿Fue exitosa?**

-Marca con una x lo que corresponda
-Si no estás seguro debatirlo con tu equipo

- (●) Si
- ( ) No
- ( ) No estoy seguro

**Registro de problemas**

1. Dificultad para encontrar medio de pago

**Notas**

1. Poner otro medio de pago
2. Más accesibilidad en la aplicación para casos de emergencia

# PRUEBAS DE USABILIDAD

ver vídeo

## REGISTRO

**Nombre del usuario** Carlos

**Criterio de éxito observable**

Debe llegar al momento de solicitar el transporte
-Encontrar los accesos a la comunicación con el conductor

**¿Fue exitosa?**

-Marca con una x lo que corresponda
-Si no estás seguro debatirlo con tu equipo

- (●) Si
- ( ) No
- ( ) No estoy seguro

**Registro de problemas**

1. Problemas para cancelar viaje.
2. Confución al seleccionar medio pago

**Notas**

1. Hacer que se entienda que es una selección en el momento de dar con el medio de pago

# PRUEBAS DE USABILIDAD

ver vídeo

## REGISTRO

**Nombre del usuario** Paulina

| | |
|---|---|
| **Criterio de éxito observable** | Debe llegar al momento de solicitar el transporte<br>-Encontrar los accesos a la comunicación con el conductor |
| **¿Fue exitosa?**<br>-Marca con una x lo que corresponda<br>-Si no estás seguro debatirlo con tu equipo | ● **Si**<br>○ **No**<br>○ **No estoy seguro** |

**Registro de problemas**

1. Problemas para cancelar viaje.

**Notas**

1. Poner un lugar donde la persona coloque si su mascota es de "raza potencialmente peligrosa"
2. Agregar atajos de lugares específicos de mascotas como veterinarias entre otros

# PRUEBAS DE USABILIDAD

ver vídeo

## REGISTRO

**Nombre del usuario** Ayda

**Criterio de éxito observable**

Debe llegar al momento de solicitar el transporte
-Encontrar los accesos a la comunicación con el conductor

**¿Fue exitosa?**

-Marca con una x lo que corresponda
-Si no estás seguro debatirlo con tu equipo

- (●) Si
- ( ) No
- ( ) No estoy seguro

**Registro de problemas**

1. Problemas para cancelar viaje.

**Notas**

1.

# MÉTRICAS

| Completó la tarea de manera satisfactoria | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **TAREAS** | **U1** | **U2** | **U3** | **U4** | **TOTAL** |
| Entrar a la app | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Registrarse | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,5 |
| Entrar directamente a la app | 1 | 1 | 1 | 0 | 0.75 |
| Poner los datos y solicitar al conductor | 1 | 1 | 1 | 0 | 0.75 |
| Comunicarse con el conductor | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Cancelar viaje | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

U1 = Jorge Londoño 38

U2 = Carlos Restrepo 33

U3 = Paulina Minsrisky 32

U4 = Ayda Boder 54

Al observar los resultados, podemos encontrar que la gran mayoría de tareas se dio de manera exitosa, pero la que no pudo ser realizada fue la cancelación del viaje

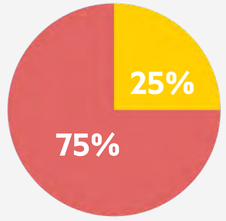
**¿Qué tan fácil fue encontrar y abrir la app?**

4 participantes



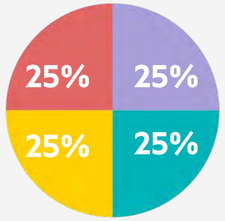

**¿Qué tan fácil fue hacer el registro**

4 participantes



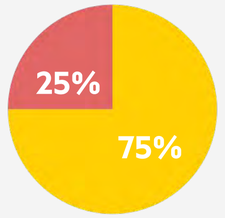

**¿Fue fácil interpretar los datos del fomulario?**

4 participantes




**¿Qué tan fácil fue comunicarte con el conductor?**

4 participantes




**¿Qué tan fácil fue la cancelación del viaje?**

4 participantes




Muy díficil · Díficil · Normal · Fácil · Muy fácil · No lo hizo

# HEURÍSTICAS

**Ya estamos a punto de llegar a la cima, solo falta la evaluación de unos puntos para que nuestras app quede perfecta**

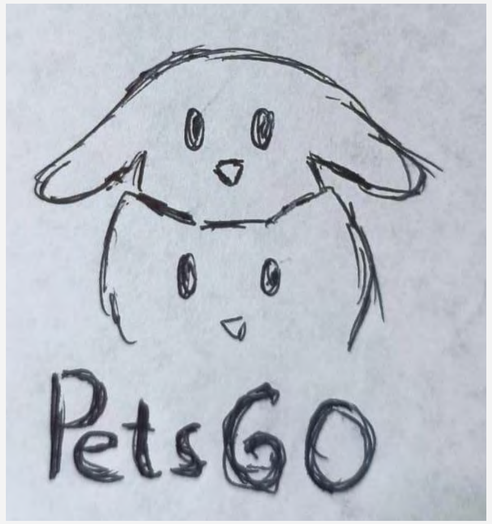
| PRINCIPIO | CUMPLE / NO CUMPLE | DETALLE |
|---|---|---|
| Visibilidad del estado del sistema | Si cumple | Muestra al usuario el proceso, en el caso de registro, por ejemplo |
| Relación entre el sistema y el mundo real | Si cumple | Tiene una estética y lenguaje fácil de comprender |
| Libertad y control por parte del usuario | Si cumple | El usuario tiene la posibilidad de cancelar viaje si no sea cual sea el caso |
| Consistencia y Estándares | Si cumple | Esa app sigue los estándares de Material Desing 3 |
| Prevención de Errores | Si cumple | Sí, ya que muestra explicaciones para el usuario al momento de realizar una acción |
| Minimizar el uso de la memoria | Si cumple | Es una app sencilla, y eficiente, así evita usar demasiada memoria |
| Flexibilidad y Eficiencia de uso | Si cumple | Las acciones son demasiado cortas, para así reducir el tiempo de uso |
| Diseño minimalista | Si cumple | La app tiene las cosas necesarias, para así no enredar al usuario |
| Reconocer, diagnosticar, recuperarse de los errores | No cumple | En el momento de buscar algunos botones no se hallaron |
| Ayuda y documentación | Si cumple | La app tiene un espacio de ayuda fácil y rápida para así no cansar al usuario. |

# HALLAZGOS

## Gracias al testeo pudimos observar que nuestra app necesita los siguientes items:

1. Colocar botón de para cancelar viaje
2. El modo de pago debe verse en modo de selección para así no confundir al usuario
3. Mostrar lugares recomendados para mascotas
4. Una acción para guardar los viajes ya realizados
5. Agregar los botones de emergencia de un modo flotante para mayor agilidad a la hora de presionarlos

# ICON APP




Comenzamos con el boceto, quería poner no solo dirigido a perros sino también a gatos, en cuanto al nombre había comenzado con la idea de LET’SGO pero me pareció mucho más relacionado PET’SGO

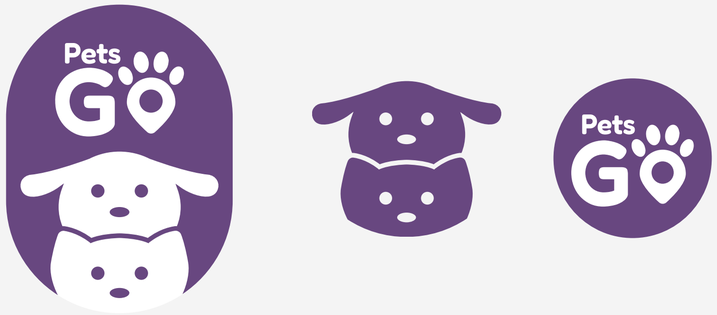
PetsGO

Seguí con esta idea de solo usar tipografía, pero sentía que me faltaba el estilo tierno de las mascotas




Aquí fue la idea final

# VARIEDAD DE LOGO









## RESPONSIVE LOGO




S= 44 X 59.43




M= 240 X 177.68




L= 280 X 207.29




XL= 340 X 340

# UI KIT + Icon



Es hora de mostrar los resultados a los que vamos llegando, estos son los que nos muestra el estilo y diseño a la que se dirige la app

# RESULTADOS

## PALETA CROMÁTICA

## FUENTE

Roboto

**Medium 45 ps**

**Medium 34 ps**

**Medium 24 ps**

Regular 20 sp

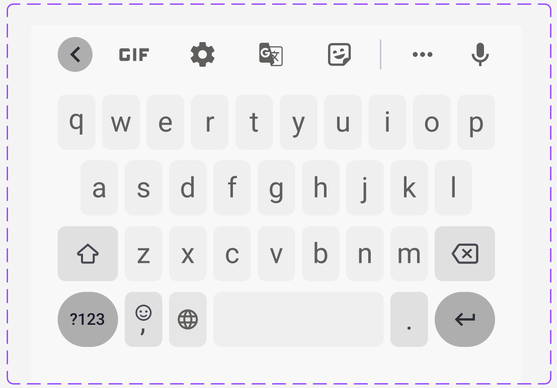
Regular 16 sp

**Medium 14 sp**

Regular 14 sp

Regular 12 sp

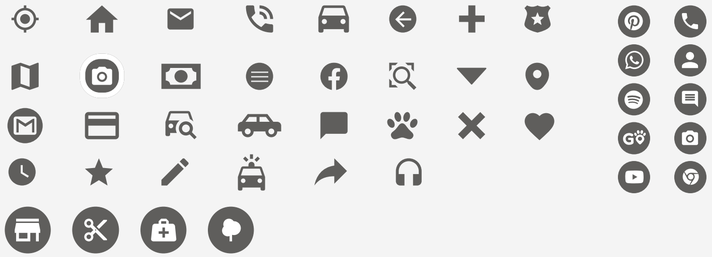
## TECLADO



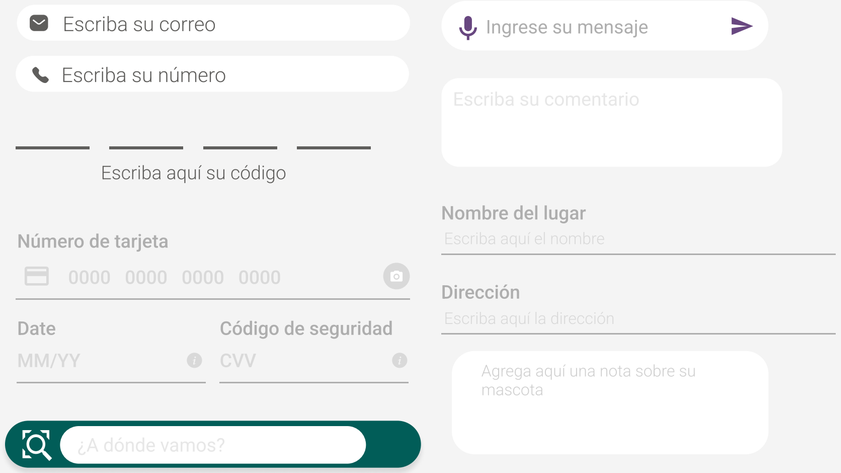

## BOTONES




## PICTOGRAMAS



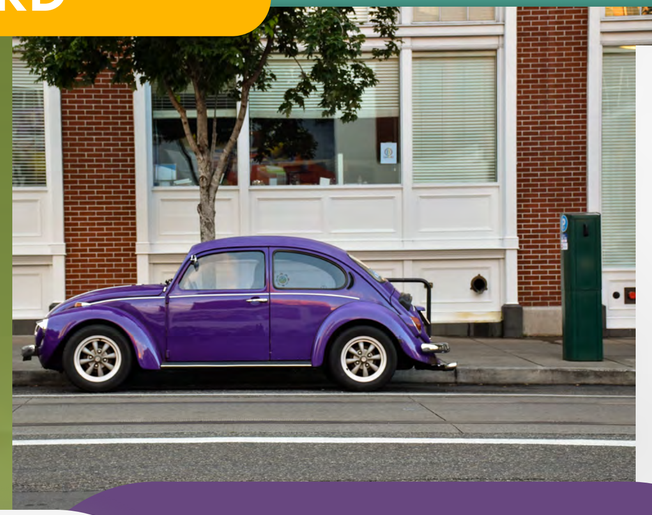
## TEXTFIELD



# MOODBOARD









## Roboto

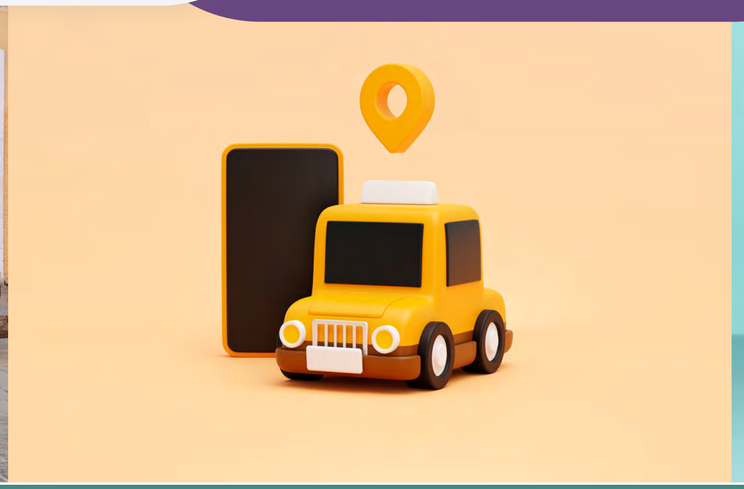
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

1234567890









# ALTA FIDELIDAD

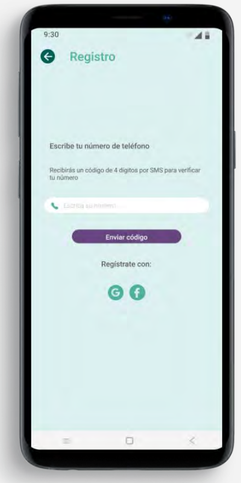
Luego de todo el proceso, aplicando las recomendaciones por parte de los usuarios, aquí está el patrón de diseño para Android: Material Design 3

**Ver Wireframes**

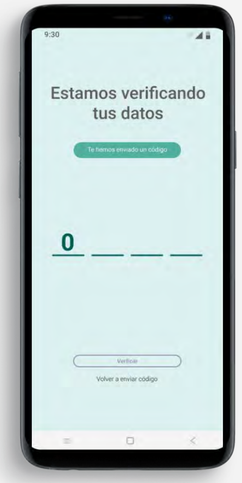
**Ver prototipado**



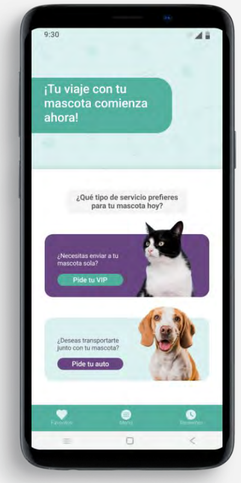

Login



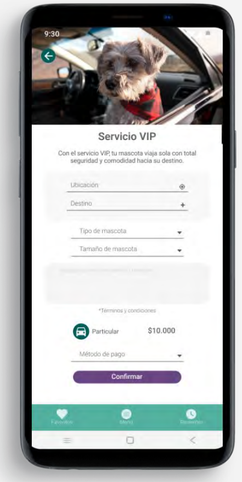

Registro



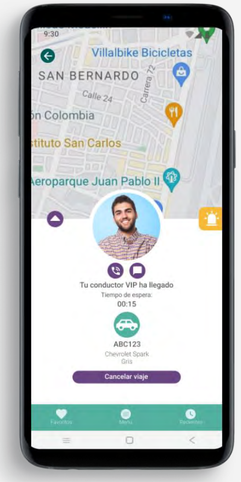

Código



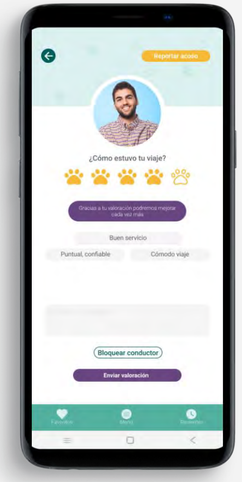

Inicio



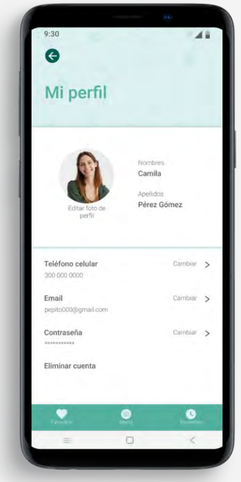

Datos viaje




Conductor ha llegado

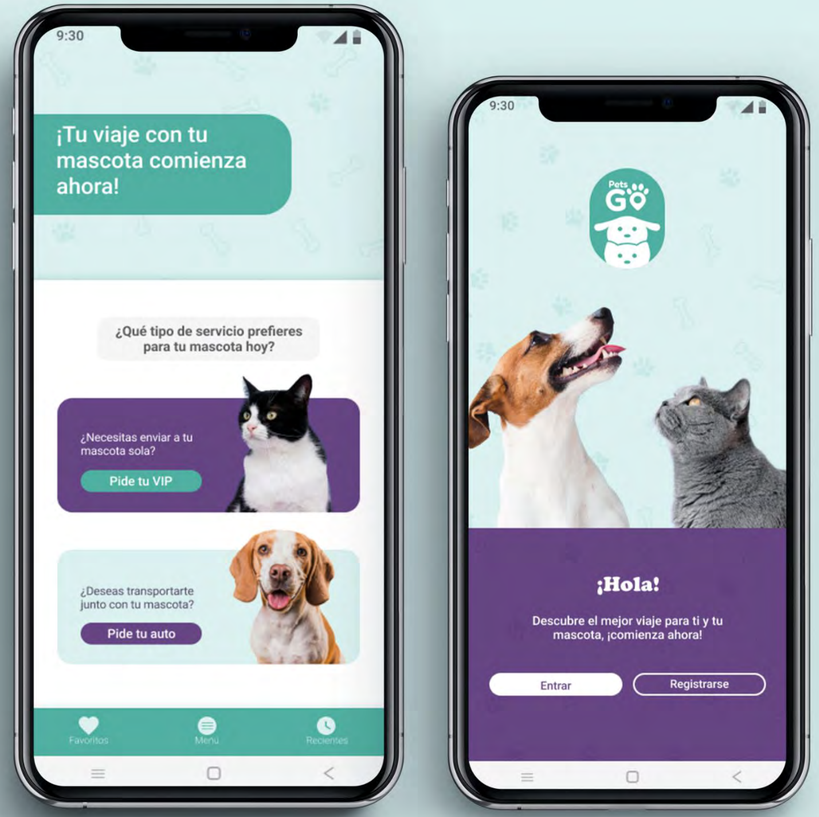



Calificación a conductor




Perfil

# RESULTADOS


9:30
¡Tu viaje con tu mascota comienza ahora!
¿Qué tipo de servicio prefieres para tu mascota hoy?
¿Necesitas enviar a tu mascota sola?
Pide tu VIP
¿Deseas transportarte junto con tu mascota?
Pide tu auto
Favoritos
Menú
Recientes
9:30
Pets GO
¡Hola!
Descubre el mejor viaje para ti y tu mascota, ¡comienza ahora!
Entrar
Registrarse

# RESULTADOS


23:00
Reportar acoso
¿Cómo estuvo tu viaje?
Gracias a tu valoración podremos mejorar cada vez más
Buen servicio
Cómodo viaje
Puntual, confiable
Bloquear conductor
Enviar valoración
Menú
Recientes

# RESULTADOS


¡Con PetsGO
el viaje con
tu mascota
ahora es más
fácil!
¡Descarga la app
y comienza un
viaje cómodo con
tu compañero!
legó la app de
ransporte para tu
mascota!
Disfruta un 10% de
descuento en tu
primer viaje y
un 5% en productos
de Kanu Pets
¡Hola!
9.5k
15k Comments
Like
Comment
Share

# RESULTADOS


¡Con PetsGo,
transporta a
tu mascota
con facilidad!
¡Tu mascota merece un
viaje cómodo y seguro!
Descubre la nueva
app PetsGO, diseñada
especialmente
para transportar a tu
compañero peludo.
¡Escanea el QR y
descarga la app
ahora!

# RESULTADOS



Isabel Correa Boder

#ReporteUX

# ¡Gracias!

