Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea del CRAI-Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la CRAI-Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y elartículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-Biblioteca
Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

Su hogar: una idea de negocio en el modelo de la economía colaborativa

Diana Carolina Barón Hernández[1], Luz Angélica Arenas Rodríguez[2] y César Augusto Ramírez Ramírez[3]

Trabajo de grado para optar por el título de Magister en Administración de Negocios

Director

Guillermo Rincón Velandia

Magister en Administración con Énfasis en Mercadotecnia

Universidad Santo Tomas, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Maestría en Administración de Negocios

2019

[1] Especialista en Gerencia de la Calidad
[2] Ingeniera Financiera
[3] Especialista en Evaluación y Gerencia de Proyectos

Agradecimientos

Esta tesis de grado la dedico principalmente a Dios, quien es mi fortaleza espiritual y mi gran amigo fiel, quien me guía y me bendice todos los días. A mi Padre Luis Antonio Ramírez Delgado, por motivarme todo el tiempo para alcanzar mis metas y demostrarme su cariño incondicional. A mi madre Jova Ramírez Charry, por ser una guerrera incansable que siempre ha buscado mi bienestar por encima de sí misma, por su gran entrega y apoyo a mi formación académica y por brindarme todos los días sus mensajes de superación y fortaleza. A mi hija María José Ramírez Montoya, porque es el motor de mi vida, mi gran amor y mi motivación permanente para salir adelante con todos mis proyectos. A mis abuelos Alejandro Ramírez Rincón, María Teresa Delgado Ardila y Gustavo Ramírez Lozada, quienes desde el cielo me bendicen todos los días. A mi Abuela Helena Charry, quien afortunadamente esta con vida y siempre me bendice con sus oraciones. A mi novia Andrea Carolina Álvarez Anaya, quien con su gran amor me apoyado en todo momento. A mis profesores, infinitas gracias les doy por compartir su conocimiento y su experiencia los cuales forman parte fundamental de mi formación profesional.

César Augusto Ramírez Ramírez

Esta tesis de grado la dedico a Dios todo poderoso por estar siempre acompañándome y bendiciéndome, a mi hija Natalia Tamayo Barón por tener paciencia en mi proceso y estar siempre ahí brindándome su amor incondicional, a mi madre Flor Alba Hernández por su amor, su apoyo y sus oraciones, a mi tía Rosa Liliana Hernández por el apoyo que siempre me ofrece, por cuidar y darle amor a mi hija mientras me encontraba adquiriendo conocimientos, gracias a mis profesores

y a mis compañeros de la cohorte 51 por compartir sus conocimientos y ayudarme a crecer profesional y espiritualmente.

Diana Carolina Barón Hernández

En primer lugar, quiero darle las gracias a Dios todo poderoso, por bendecirme, protegerme y orientarme en todo momento. Gracias a mi mama Stella Rodríguez por apoyarme, aconsejarme y estar conmigo en cada momento de mi vida. A mi papá Wilson Castellanos, por demostrarme con sus cariños y cuidados lo importante soy para él. A mi hijo Santiago Muñoz Arenas, quien es mi mayor fortaleza y motivación para continuar triunfando en mi vida.

Luz Angélica Arenas Rodríguez

Tabla de Contenido

Pág.

Introducción 20

1. Su Hogar: Una Idea de Negocio en el Modelo de la Economía Colaborativa 21

1.1 Descripción de la Oportunidad del Negocio o Necesidad a Satisfacer 21

1.2 Descripción del Mercado o Segmento (s) del Mercado al que Pretende Satisfacer 25

1.3 Descripción de la Propuesta de Valor 25

2. Objetivos del Proyecto 26

2.1 Objetivo General 26

2.2 Objetivos Específicos 26

3. Análisis del Mercado 27

3.1 Objetivos de la Investigación de Mercados 27

3.1.1 Objetivo general. 27

3.1.2 Objetivos específicos. 28

3.2 Investigación de Mercado 28

3.2.1 Mercado objetivo. 28

3.2.2 Muestra. 29

3.2.3 Ficha técnica. 30

3.2.4 Tabulación y análisis de la encuesta. 30

3.2.5 Justificación del mercado objetivo. 50

3.2.6 Estimación del mercado potencial. 51

3.2.7 Magnitud de la necesidad..... 52

3.2.8 Perfil de los clientes 52

3.2.9 Productos sustitutos. 55

3.2.10 Productos complementarios. 55

3.3 Análisis de la Competencia..... 55

3.3.1 Identificación de principales participantes y competidores potenciales. 55

3.3.2 Análisis de los precios de la competencia..... 57

3.3.3 Análisis de precios de venta de un producto-servicio y de la competencia indirecta. 57

3.3.4 Imagen de la competencia ante los clientes 58

3.3.5 Segmento al cual está dirigida la competencia, posición del producto y servicio frente a la competencia. 58

3.4 Estrategias de Mercado 59

3.4.1 Especificaciones y características. 59

3.4.2 Aplicación, uso del producto o servicio. 59

3.4.3 Fortalezas y debilidades del producto o servicio frente a la competencia indirecta. 60

3.5 Estrategias de Distribución 61

3.5.1 Alternativas de penetración de mercado 61

3.5.2 Alternativas de comercialización. 61

3.5.3 Distribución física emocional. 61

3.5.4 Estrategias de marketing. 62

3.5.5 Presupuesto de distribución. 65

3.5.6 Táctica Relacionada con la distribución. 66

3.5.7 Canales de distribución. 66

3.5.8 Estrategias de comercialización. 67

3.5.9 Referidos. 67

3.5.10 Demostraciones. 68

3.5.11 Publicidad en línea y medios sociales. 68

3.6 Estrategias de Precio 68

3.6.1 Análisis competitivo de precios. 68

3.6.2 Precios de lanzamiento. 69

3.6.3 Condiciones de pago, seguros. 69

3.6.4 Impuestos a la venta. 69

3.7 Estrategias de Promoción 70

3.7.1 Estrategias de promoción dirigida a clientes y canales. 70

3.7.2 Descuento por volumen o por pronto pago. 70

3.7.3 Estrategias para motivar la venta. 71

3.7.4 Cubrimiento geográfico inicial y expansión. 71

3.7.5 Presupuesto de promoción, lanzamiento y publicidad de negocio. 71

3.7.6 Precio de lanzamiento. 72

3.7.7 Comportamiento esperado del precio. 72

3.8 Estrategias de Comunicación 73

3.8.1 Estrategias de difusión de producto o servicio. 73

3.9 Estrategias de Servicio 73

3.9.1 Relación de los procedimientos para otorgar garantías y servicios post ventas. 73

3.9.2 Mecanismos de atención de los clientes. 74

3.9.3 Formas de la garantía ofrecida. 74

3.9.4 Comparación de políticas de servicio con los de la competencia. 74

3.10 Estrategias de Aprovisionamiento 75

3.10.1 Políticas de plazo para pagos a proveedores. 75

4. Análisis Técnico 75

4.1 Usuarios 76

4.2 Tutores 77

4.3 Ciclos de Desarrollo de la Aplicación de Móvil 78

4.3.1 MVP: (Minimun viable producto o producto mínimo viable). 78

4.3.2 Requerimientos. 79

4.3.3 Planificación. 81

4.3.4 Diseño. 86

4.3.5 Desarrollo. 87

4.3.6 Lanzamiento. 88

4.3.7 Seguimiento y monitoreo. 88

4.4 Funcionamiento Operativo 89

5. Análisis Administrativo 89

5.1 Forma de Constitución 89

5.2 Constitución de la Empresa 90

5.2.1 Misión. 90

5.2.2 Visión. 90

5.2.3 Políticas. 90

5.3 Estructura Organizacional 91

5.3.1 Organigrama. 91

5.3.2 Descripción y manual de funciones de los cargos. 92

6. Análisis Legal 94

6.1.1 Definiciones legales relevantes de la decisión andina 351 de 1993. 96

6.1.2 Términos y condiciones. 97

6.1.3 Política de privacidad de su hogar. 108

7. Análisis económico y Análisis Financiero 112

7.1 Inversiones 112

7.1.1 Inversión fija. 112

7.1.2 Inversión diferida. 115

7.2 Costos y Gastos 116

7.2.1 Costos. 116

7.2.2 Gastos de administración y ventas. 118

7.2.3 Gastos financieros. 122

7.3 Total Capital de Trabajo 122

7.4 Inversión Total 123

7.5 Fuentes de Financiación 124

7.6 Estados Financieros Proyectados 129

7.6.1 Estado de resultados proyectado. 129

7.6.2 Flujo de caja proyectado. 130

7.6.3 Balance general proyectado. 131

7.7 Punto de Equilibrio 133

7.8 Indicadores Financieros 134

7.9 TIR 136

8. Análisis de Riesgos e Intangibles 137

8.1 Riegos Políticos 138

8.2 Riesgos Económicos 139

8.3 Riesgo Socio – Cultural 140

8.4 Riesgo Tecnológico 140

8.5 Riesgo Ecológicos 144

8.6 Riesgos Legales 144

9. Resumen Ejecutivo 145

9.1 Idea de Negocio 145

9.2 Estudio de Mercado 145

9.3 Evaluación Financiera 146

10. Conclusiones 146

11. Recomendaciones 147

Referencias Bibliográficas 149

Apéndices 153

Lista de Tablas

Pág.

Tabla 1. Técnica 30

Tabla 2. Sexo de las Personas Encuestadas 31

Tabla 3. Edad de las Personas Encuestadas 32

Tabla 4. Nivel Socioeconómico 33

Tabla 5. Número de Personas Encuestadas con Hijos. 34

Tabla 6. Número de Hijos por Persona Encuestada. 34

Tabla 7. Número de Hijos por Rangos de Edades 35

Tabla 8. Numero de Encuestados que se Encuentran Laborando 35

Tabla 9. Distribución de los Encuestados por su Horario Laboral. 36

Tabla 10. Jornada Escolar Principal de los Hijos 37

Tabla 11. Distribución de Actividades por el Nivel de Importancia para Gastar el Dinero 37

Tabla 12. Personas que algún Momento han Utilizado Servicio de Economía Colaborativa 38

Tabla 13. Nivel de Confianza de los Encuestados en Solicitar una Aplicación Móvil Referente a los Niños 39

Tabla 14. Preferencias en los Servicios que Utilizaría por Medio de una Aplicación Móvil 40

Tabla 15. Lugar de Preferencia para Recibir el Servicio 41

Tabla 16. Método de Pago Preferido por los Encuestados 41

Tabla 17. Dinero que está Dispuesto a Pagar por la Hora del Servicio 42

Tabla 18. Sexo de las Personas Encuestadas 43

Tabla 19. Edad de las Personas Encuestadas 44

Tabla 20. Nivel Socioeconómico 44

Tabla 21. Numero de Encuestados que se Encuentran Laborando 45

Tabla 22. Nivel Académico de los Encuestados 45

Tabla 23. Distribución de Encuestados por Conocimiento y/o Habilidad. 46

Tabla 24. Encuestados que Desean Recibir Ingresos Extras por Prestar Servicios en sus Habilidades 46

Tabla 25. Personas con Disponibilidad para Prestar los Servicios Solicitados 47

Tabla 26. Personas que han Utilizado Servicios de Economía Colaborativa 48

Tabla 27. Lugar donde le Gustaría Prestar el Servicio 48

Tabla 28. Encuestados que Consideran que la Aplicación es una Buena Opción para Darse a Conocer. 49

Tabla 29. Formas de Pago 49

Tabla 30. Dinero que está Dispuesto a Recibir por Hora 50

Tabla 31. Perfil de los Usuarios 52

Tabla 32. Perfil de los Tutores 54

Tabla 33. Empresas de Academias Musicales más Representativas en el Municipio de Bucaramanga 56

Tabla 34. Análisis de Tarifas de la Competencia 57

Tabla 35. Fortalezas y Debilidades 60

Tabla 36. Presupuesto de Distribución 65

Tabla 37. Presupuesto de Lanzamiento y Promoción de la Aplicación 72

Tabla 38. Datos de Registro para los Usuarios 76

Tabla 39. Datos de Registro de los Tutores 78

Tabla 40. Entregables del Proyecto “Su Hogar” 82

Tabla 41. Vistas de Diseño 86

Tabla 42. Junta Directiva 92

Tabla 43. Inversión Fija en Muebles y Enseres 113

Tabla 44. Inversión en Equipos de Computo 114

Tabla 45. Total de Inversión Fija para la Aplicación Móvil 114

Tabla 46. Presupuesto Publicidad para Lanzamiento de Su Hogar S.A.S 115

Tabla 47. Gastos de Investigación de Su Hogar S.A.S 115

Tabla 48. Gastos de Constitución y Legalización de Su Hogar S.A.S 116

Tabla 49. Total Inversión Diferida de Su Hogar S.A.S 116

Tabla 50. Costos fijos que Incurren en Su Hogar S.A.S 117

Tabla 51. Costos Variables que incurren en Su Hogar S.A.S 117

Tabla 52. Costos que incurren en su Hogar S.A.S proyección a 5 años. 118

Tabla 53. Gastos Básicos de Nómina Administrativa de Su Hogar S.A.S 118

Tabla 54. Gastos de Depreciación Muebles y Enseres de Su Hogar S.A.S 119

Tabla 55. Gastos de Depreciación Equipo de Oficina de Su Hogar S.A.S 119

Tabla 56. Gastos Generales de Administración de Su Hogar S.A.S 120

Tabla 57. Total Gastos de Administración de Su Hogar S.A.S 121

Tabla 58. Gastos que Incurren en Su Hogar S.A.S Proyección a 5 Años. 121

Tabla 59. 122

Tabla 60. Total Capital de Trabajo de Su Hogar S.A.S 123

Tabla 61. Inversión Total de Su Hogar S.A.S 124

Tabla 62. Fuentes de Financiación de Su Hogar S.A.S 125

Tabla 63. Condiciones de Crédito Bancario para Inversión de Su Hogar S.A.S 125

Tabla 64. Amortización Crédito Bancario para inversión de Su Hogar S.A.S 126

Tabla 65. Estado de Resultados de Su Hogar S.A.S, Proyección a 5 Años..... 129

Tabla 66. Flujo de Caja de Su Hogar S.A.S, Proyección a 5 Años 130

Tabla 67. Balance General de Su Hogar S.A.A, Proyección a 5 Años..... 132

Tabla 68. Indicadores Financieros Proyectados de Su Hogar S.A.S 134

Tabla 69. Tasa Interna de Retorno del proyecto Su Hogar S.A.S 136

Tabla 70. Análisis de Riesgos..... 137

Lista de Figuras

Pág.

Figura 1. Sexo de las Personas Encuestadas. 32

Figura 2. Nivel Socioeconómico 33

Figura 3. Nivel de Confianza de los Usuarios al Solicitar el Servicio. 39

Figura 4. Método de Pago Preferido por los Usuarios. 42

Figura 5. Sexo de las Personas Encuestadas. 43

Figura 6. Marca 64

Figura 7. Diagrama Caso de Uso 81

Figura 8. Organigrama 91

Lista de Apéndices

Pág.

Apéndice A. Encuesta a Clientes Potenciales 153

Apéndice B. Encuesta a Potenciales Prestadores del Servicio. 157

Apéndice C. Director Administrativo. 160

Apéndice D. Director Comercial y Financiero. 162

Apéndice E. Director de Tecnología y Desarrollo. 163

Apéndice F. Profesional en Talento Humanos 164

Apéndice G. Contador 165

Apéndice H. Desarrollador 166

Resumen

Esta idea de negocio se fundamenta en los principios de la economía colaborativa, su modelo se basa en el aprovechamiento de los recursos, habilidades y competencias de personas, hogares, grupos familiares, colegas y/o grupos sociales que intercambian o prestan servicios que sus pares requieren, sin constituirse necesariamente la única fuente de ingreso de cada persona participante, ni su principal actividad económica.

Se busca dar solución a problemáticas presentadas en los hogares colombianos, relacionados con el aprovechamiento del tiempo libre de los niños, entrenamiento, asesorías de tareas, prácticas deportivas o artísticas, entre otras. Toma como base las capacidades, habilidades y conocimientos de miembros de otros hogares dispuestos a dar respuestas a estas situaciones cotidianas.

Se realizó una investigación de mercados para determinar la viabilidad del desarrollo, legalización e implementación de una aplicación móvil y/o plataforma que comunique de forma óptima, confiable y precisa a los usuarios y tutores buscando dar solución a problemáticas relacionadas con el aprendizaje para tocar la guitarra. El objetivo es convertirla en una herramienta que propicie el crecimiento de la economía de cada familia directamente relacionada con esta idea de negocio como una alternativa para contribuir en mediano y largo plazo a mejorar la calidad de vida de los habitantes de Bucaramanga y su área metropolitana.

Palabras claves: Economía Colaborativa, Marketing, Propuesta de valor, MVP (Producto Mínimo Viable), Branding, Aplicaciones Móviles

Abstract

This business idea is based on the principles of collaborative economy, its model is based on the use of resources, skills and competencies of people, households, family groups, colleagues and / or social groups that exchange or provide services that their peers they require, without being constituted, the unique source of income of each person, nor their main economic activity.

It seeks to solve problems presented in Colombian homes, related to the use of children's free time, training, task counseling, sports and artistic practices, among others. It is based on the capacities, skills and knowledge of members of other households willing to give answers to these everyday situations.

Market research was conducted to determine the viability of development, legalization and implementation of a mobile application and / or platform that communicates optimally, reliably and accurately to users and tutors seeking to solve problems related to learning to touch the guitar. The objective is to turn it into a tool that promotes the growth of the economy of each family directly related to this business idea as an alternative to contribute in the medium and long term to improve the quality of life of the inhabitants of Bucaramanga and its metropolitan area.

Keywords: Collaborative Economy, Marketing, Value Proposal, MVP (Minimum Viable Product), Branding, Mobile Applications

Introducción

Este documento presenta el desarrollo de un plan de negocios basado en la economía colaborativa. Busca identificar las diversas necesidades de servicios que se presentan en un hogar cotidiano con el propósito de brindar una solución por intermedio de herramientas tecnológicas, que conecten al usuario con necesidades específicas con el potencial prestador del servicio.

El principal problema identificado en esta investigación se relaciona con el aprovechamiento del tiempo libre por parte de los niños.

Para analizar esta problemática presentada en los hogares, es fundamental partir de la preocupación de un padre de familia cuando observa que sus hijos tienen horas libres en las cuales no realizan actividad alguna, que podrían ser aprovechadas de manera más productiva.

La investigación para estudiar las diversas problemáticas en el hogar tuvo como propósito conocer cuáles eran sus necesidades más representativas, una vez se identificaron, se analizó la posibilidad de darles una respuesta mediante una solución viable.

Esta problemática trae consigo consecuencias de largo plazo, tales como: desinterés en temas culturales, desinterés por la lectura, en los deportes y a nivel general la formación de hábitos de aprovechamiento del tiempo libre, siendo estos hábitos remplazados por la televisión, la radio y actividades que no aportan al desarrollo cognitivo de los individuos.

Se realizó una investigación exploratoria que tomó como referencia tres conjuntos residenciales. En todos los hogares se observó una característica en común manifestado por los padres de familia, la cual consistía en encontrar alternativas para el aprovechamiento del tiempo libre de sus hijos.

1. Su Hogar: Una Idea de Negocio en el Modelo de la Economía Colaborativa

1.1 Descripción de la Oportunidad del Negocio o Necesidad a Satisfacer

La incursión en el campo de la economía colaborativa es la opción tangible que existe para trabajar más estrechamente con diversos sectores económicos y potenciar con esto las diferentes cadenas de valor. Tomás Pascual (2005) en el artículo llamado "El consumidor quiere ser protagonista y crear" indica que "El consumidor ha cambiado y ello implica también un cambio en el marketing: "No sólo hay que escucharle, sino que hay que ofrecerle un trato individual, con un marketing híper-segmentado. El consumidor quiere ser el protagonista y quiere crear"

Por lo anterior, es válido proponer la economía colaborativa o economía compartida, como una forma importante de desarrollo de productos y servicios innovadores que satisfagan las necesidades de los consumidores, dándole el protagonismo y el papel que ellos solicitan, es un modelo de economía cambiante y adaptable a las variaciones del mercado y cambios en los comportamientos de los compradores.

Es meritorio resaltar que la economía colaborativa basa su modelo en el aprovechamiento de los recursos, habilidades y competencias de personas, hogares, grupos familiares, colegas y/o grupos sociales que intercambian o prestan servicios que sus pares requieren, sin esto ser necesariamente la principal fuente de ingreso de cada persona ni su principal actividad económica.

Por otra parte, el modelo económico mencionado, tiene gran potencial de crecimiento, impulsado por las nuevas tecnologías de la comunicación, soportado en la conectividad permanente, la confianza generada por referidos, recomendados y sistemas de calificación de servicio. Este modelo económico, funciona como un trípode, conformado por el consumidor, el

proveedor o prestador de servicio y la plataforma o aplicativo que los comunica, esta última brinda el respaldo y la confianza necesaria para que los demás integrantes del trípode accedan a suplir sus necesidades y proveer sus servicios.

Estos beneficios ofrecen oportunidades importantes para dar solución a problemáticas presentadas en los hogares colombianos, respecto al aprovechamiento del tiempo libre de los niños que genera preocupación debido al poco tiempo que los padres en general disponen. Esta circunstancia se convierte en la primera parte del trípode, siendo este el consumidor con una necesidad latente a satisfacer, haciéndolo el protagonista.

Para ampliar y contextualizar la situación de los hogares, es importante acudir a un informe presentado por la Universidad de la Sabana, donde evidencian que cerca del 25% de las mujeres en Colombia son madres cabezas de familia y tienen algún trabajo u ocupación laboral fuera del hogar (UNISABANA, 2017). Además, el DANE revela que el 75,9% de los jefes de hogar del país laboran y de éstos el 55,1% de sus cónyuges también lo hacen (DANE, 2017). Esto indica una gran cantidad de niños que están al cuidado de madres comunitarias, abuelos, tíos, nanas o hermanos que en muchos casos no cuentan con las capacidades y/o habilidades para aprovechar el tiempo libre de los niños.

Asimismo, el DANE en su informe de indicadores de calidad de vida de 2016, resalta que el 50,3% de los niños menores de 5 años del país, no estuvieron la mayor parte del tiempo entre semana con sus padres, permaneciendo el 35,9% de ellos en un hogar comunitario, jardín, centro de desarrollo infantil o colegio (DANE, 2017).

Este proyecto, busca diseñar un modelo de negocio basado en la economía colaborativa ofreciendo una alternativa para el aprovechamiento del tiempo libre de los niños, en los municipios de Bucaramanga y su área metropolitana, en donde se estima que para el 2019, la cantidad de niños

entre 0 y 14 años asciende a 246,116; esto muestra una gran población que demanda atención y utilización asertiva del tiempo libre. (M.eltiempo.com, 2018)

La segunda parte del trípode se refiere al prestador del servicio o proveedor; el que va a satisfacer la necesidad del aprovechamiento del tiempo libre de los niños. Este prestador de servicio tiene las capacidades y habilidades necesarias para realizar el trabajo requerido; no necesariamente siendo esta su principal actividad laboral, pero contribuyendo a su economía, supliendo la necesidad de los hogares y aprovechando las oportunidades que la economía colaborativa ofrece, se proyecta que para el 2019 la población en los municipios de Bucaramanga y su área metropolitana en edades entre 20 a 60 años asciende a 668,894. (Rcnradio.com, 2019)

Se realizó una investigación de mercados para determinar la viabilidad de la construcción, legalización e implementación de una aplicación móvil y/o plataforma que comunique de forma óptima, confiable y precisa a los usuarios y tutores, supliendo así, las necesidades de los hogares y complete la parte faltante del trípode; convirtiéndose en una herramienta que propicie el crecimiento de la economía de cada familia directamente relacionada con esta idea de negocio, lo cual contribuiría a mejorar la calidad de vida en el mediano y largo plazo a los habitantes de Bucaramanga y su área metropolitana.

Igualmente, este proyecto diseñará un modelo de negocio que ofrezca diferentes alternativas a las necesidades que requieran los hogares respecto a los niños y el aprovechamiento del tiempo libre en actividades como: entrenamiento, asesorías de tareas, prácticas deportivas o artísticas, entre otras; tomando como base las capacidades, habilidades y conocimientos de miembros de otros hogares dispuestos a dar respuestas a estas situaciones. (Universidad Católica de Manizales, 2012).

El trípode planteado para el proyecto: Cliente – Plataforma – Proveedor involucra la promoción del desarrollo cognitivo de los niños, usuarios finales del servicio. Su desarrollo cognitivo implica el aprendizaje de un nuevo conocimiento y como se relaciona este con su entorno, en este sentido, de acuerdo con Jean Piaget, este proceso se logra mediante la incorporación de nuevos esquemas mentales o el reordenamiento de estos a la estructura cognitiva de un niño. Adicionalmente, con este modelo de negocio, se involucra la orientación de un facilitador de conocimiento y habilidades, por ejemplo: una clase de guitarra permite a un niño conocer y aprender a tocar el instrumento con la orientación de un facilitador, que para el modelo de negocio se denomina el prestador.

El proceso para el desarrollo cognitivo contempla dos funciones: la asimilación y la acomodación. La primera que significa cambiar o entender nuevos esquemas de conocimientos teniendo como base los conocimientos previos y con base en estos generar una acomodación a la estructura cognitiva del ser.

Para ambas funciones, se requiere de una combinación de la asimilación y la acomodación que definen una etapa: Sensoriomotora (0 - 2 años), preoperacional (2 - 7 años), de operaciones concretas (7 - 11 años) y de operaciones formales (11 años en adelante), que generalmente cada cual tiene predominancia durante la edad del ser.

Se obtienen comportamientos diferentes de acuerdo con la edad del individuo. Para los niños de 7 a 11 años, usuarios finales del servicio, en su respectiva etapa presentan las siguientes características: razonamientos lógicos que se aplican a problemas concretos o reales. En el aspecto social, el niño es un ser verdaderamente social, aparecen los esquemas lógicos de seriación, ordenamiento mental de conjuntos y clasificación de los conceptos. (cmapspublic3.ihmc.us, s.f)

Para una atención oportuna a las necesidades encontradas, se estructuraron todos los procesos que intervienen en la ejecución de este proyecto comenzando por modelar la idea de negocio que permitiera ser interpretada y desarrollada. Por otra parte, este proyecto se apoyó en una óptima planeación financiera para mostrar su viabilidad. Se realizaron actividades de estandarización de servicios basados en el modelo de la economía colaborativa y el montaje de un sistema de información que permita hacer un seguimiento eficaz y constante.

1.2 Descripción del Mercado o Segmento (s) del Mercado al que Pretende Satisfacer

Según proyecciones del DANE (2017), para el 2017 el número de hogares en Bucaramanga asciende a 139.796, teniendo un promedio de 4 personas por hogar, de los cuales el 50% de ellos son niños. Teniendo en cuenta la cantidad de niños en Bucaramanga y Floridablanca y el porcentaje de padres y/o cónyuges ocupados, el estudio de mercados, logró evidenciar en general interés para aprovechar el tiempo libre adquiriendo habilidades y conocimientos artísticos para la vida.

1.3 Descripción de la Propuesta de Valor

Nuestra formula de propuesta de valor se basa en 3 factores:

- La mejor alternativa de aprendizaje.
- Aprende y enseña donde quieras.
- Afinidad y aprendizaje.

2. Objetivos del Proyecto

2.1 Objetivo General

Diseñar un modelo de negocio basado en la economía colaborativa, que satisfaga la necesidad de aprovechar el tiempo libre de los niños, ubicados en el municipio de Bucaramanga y su área metropolitana.

2.2 Objetivos Específicos

- Realizar un estudio de mercado que permita identificar las características de los clientes potenciales y los prestadores del servicio, como propuesta innovadora en un negocio basado en la economía colaborativa.
- Realizar un estudio técnico que determine los programas y requerimientos tecnológicos que se necesitan para la puesta en marcha del proyecto.
- Diseñar la estructura administrativa que aplique al modelo de negocio planteado, con el fin de que sea una estructura óptima, a la hora de la toma de decisiones.
- Realizar un análisis legal para la constitución del modelo de negocio, identificación cuales son los requisitos mínimos legales la para la creación de una aplicación móvil con sus términos y condiciones.
- Realizar un análisis financiero para evaluar la viabilidad económica de implementar la idea de negocio, identificando cuales podrían ser las alianzas estratégicas y los costos de implementarla.

- Identificar los riesgos que aplican en la creación y puesta en marcha del modelo de negocio planteado.

3. Análisis del Mercado

El objetivo del estudio de mercados fue identificar las necesidades de los habitantes de Bucaramanga y su área metropolitana con respecto al cuidado, entretenimiento, asesorías de tareas y otros problemas que los niños enfrentan a diario. De igual manera, buscar el personal con los conocimientos y habilidades para suplir dichas necesidades.

Con el fin de elaborar una propuesta de negocio innovadora basado en el modelo de economía compartida para ofrecer a las dos partes una propuesta de valor, requirió determinar la demanda y oferta del servicio, los métodos de pago, la competencia, los sustitutos con miras a ofrecer un servicio con calidad. También es necesario realizar la estandarización de cada uno de los procedimientos operativos que conforman el normal desarrollo de la aplicación encargada de prestar servicios compartidos, con el objetivo de modelar una estructura por procesos competitiva frente a cualquier servicio similar ofrecido en el sector al cual pertenece esta propuesta de negocio.

3.1 Objetivos de la Investigación de Mercados

3.1.1 Objetivo general. Realizar un estudio de mercado que permita identificar las características de los clientes potenciales, como propuesta innovadora en un negocio basado en la economía colaborativa.

3.1.2 Objetivos específicos.

- Establecer los clientes potenciales a los cuales se les puede ofrecer el servicio de economía compartida.
- Determinar una propuesta diferenciadora de servicios especializado en el aprovechamiento del tiempo libre de los niños, como propuesta innovadora de un negocio basado en economía compartida.
- Definir una cadena comunicativa que permita identificar las necesidades de los clientes existentes y potenciales, con el fin de garantizar el mantenimiento de la propuesta de negocio.
- Identificar la forma de pago de los clientes potenciales, con el fin de garantizar una fuente de ingresos directa o indirecta al modelo de negocios de economía compartida.
- Establecer la cantidad y calidad de los servicios especializados en el aprovechamiento del tiempo libre de los niños, que se va a ofrecer dentro del modelo de negocio de economía compartida, identificando la cantidad e intensidad de los usuarios.
- Definir estrategias de marketing que permitan mostrar de manera precisa la calidad y el enfoque de la propuesta de negocio de economía compartida, basada en la especialización de cuidados de niños.
- Identificar cuáles podrían ser las alianzas estratégicas que puedan establecerse dentro de esta propuesta de negocios de economía compartida especializada en el cuidado de los niños.

3.2 Investigación de Mercado

3.2.1 Mercado objetivo. Teniendo en cuenta el público objetivo al que se pretende llegar, se realizó una investigación exploratoria del mercado para determinar la viabilidad de la

construcción, legalización e implementación de una aplicación móvil y/o plataforma que comunique de forma óptima, confiable y precisa a los consumidores y a los prestadores del servicio como una respuesta innovadora para el aprovechamiento del tiempo libre de los niños y el uso del tiempo disponible de los tutores.

Como el modelo de negocio funciona como un trípode, conformado por los prestadores de servicio, los beneficiarios y la plataforma, se estudian dos tipos de mercado: los consumidores (usuarios) y los prestadores del servicio (tutores), razón por la cual se formularon dos instrumentos de recolección de datos, uno para cada tipo de mercado.

Los clientes base de la investigación serán padres o familias con niños que estén entre las edades de 0 a 14 años en los municipios de Bucaramanga y su área metropolitana, población conformada por 246,116 hogares. El otro grupo está conformado por personas entre los 20 y 60 años que viven en el municipio de Bucaramanga y su área metropolitana: 668.894, estos datos según información suministrada por el DANE 2017 y proyecciones de población 2018. (Dane.gov.co, 2018)

3.2.2 Muestra. El presente estudio de mercado no se desarrolló con un método probabilístico, sin embargo, se estimó una muestra de 384 con base en métodos de cálculo estadísticos y con datos de la población total de la ciudad. Con base en ello se propone inferir sobre el comportamiento hacia una necesidad potencial de mercado en la ciudad.

El proceso de levantamiento de datos se realizó en un conjunto de hogares

3 conjuntos, donde 2 de ellos están ubicados en la ciudad de Bucaramanga y otro en el municipio de Floridablanca

- Conjunto 1: Monviso ubicado en Bucaramanga.
- Conjunto 2: Metrópolis ubicado en Bucaramanga.

- Conjunto 3: Santa María de cañaveral en Floridablanca.

3.2.3 Ficha técnica.

Tabla 1.

Técnica

Objetivo	Reunir información para la creación de una empresa que por medio de una aplicación tecnológica ayude a conectar familias e individuos con empleados que les puedan ofrecer servicios las necesidades que requieren los niños, dirigida especialmente a conjuntos cerrados ubicados en Bucaramanga y Floridablanca.
Tamaño de población:	246.116
Nivel de confiabilidad:	95% con un z de 1,96
Herramientas:	Estadísticas.
Margen de error:	5%
Tamaño de la muestra:	384 encuestados
Instrumento de recolección	Encuesta
Número de preguntas	23

3.2.4 Tabulación y análisis de la encuesta. El resultado de las encuestas está estructurado en dos partes, la primera las realizadas a los posibles clientes potenciales y el segundo las a los posibles prestadores del servicio, cada uno de ellos contiene varias preguntas sobre un tema concreto, pero siempre con el objetivo de encontrar las necesidades del hogar y las posibles soluciones a ellas.

Se realizaron un total de 384 encuestas para cada una de ellas, las cuales fueron diligenciadas puerta a puerta, adicionalmente se tiene en cuenta las opiniones y observaciones de los encuestados al momento del análisis.

3.2.4.1 Resultados de las encuestas aplicadas a los clientes potenciales (usuarios). Inicialmente el instrumento aplicado permite identificar las características de las personas encuestadas, identificando su género, su edad y su nivel socioeconómico (estrato). Seguidamente se procedió a realizar las preguntas planteadas acerca de la relación que tienen estas con aplicaciones colaborativas.

A continuación, se describen los resultados:

La observación de la muestra seleccionada permite concluir que de cada diez encuestados seis fueron mujeres. (Ver tabla 2 y figura1)

Tabla 2.

Sexo de las Personas Encuestadas

Sexo	Número de personas	%
Femenino	235	61%
Masculino	149	39%
Total general	**384**	**100%**

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de la encuesta.

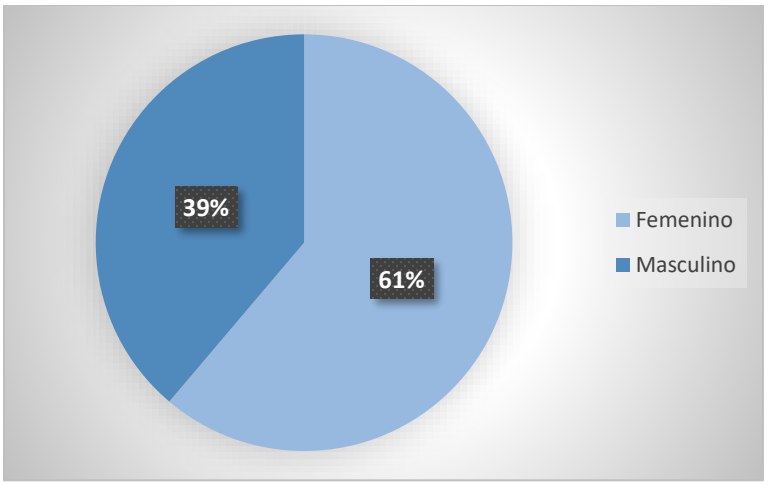

Figura 1. Sexo de las Personas Encuestadas.

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de la encuesta.

La observación de la muestra seleccionada permite identificar que la edad promedio de las personas que respondieron la encuesta es de 40 años. (Ver tabla 3)

Tabla 3.

Edad de las Personas Encuestadas

Medidas de tendencia central	**Edad**	**Descripción**
Media	40	Promedio de edad de las personas encuestadas
Mediana	39	Edad central del grupo de personas encuestadas
Moda	35	Edad que más se repite del grupo de personas encuestadas

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de la encuesta.

El nivel socioeconómico de las personas oscila entre estrato 3 y 5, en donde el 38% corresponde al estrato 4. (Ver tabla 4)

Tabla 4.

Nivel Socioeconómico

	Número de personas	%
3	101	26%
4	149	39%
5	134	35%
Total general	**384**	**100%**

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

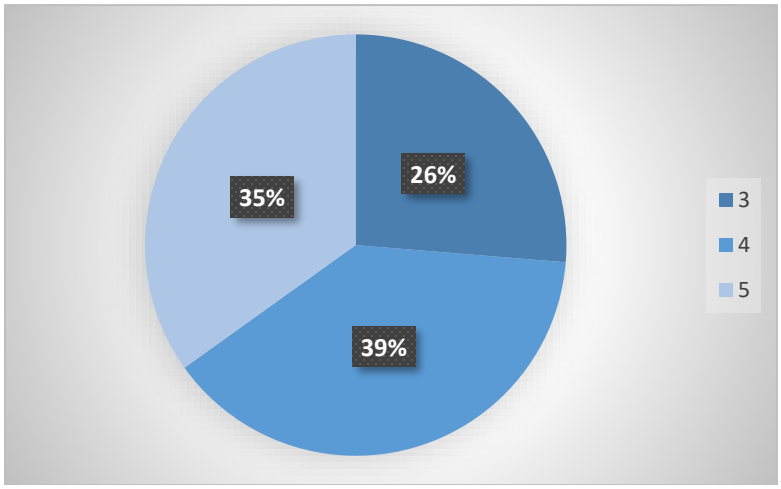

Figura 2. Nivel Socioeconómico

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

Se tiene una distribución equitativa de los estratos de los posibles usuarios, resaltando que el estrato 4 predomina con más integrantes, abarcando el 39% de los mismos. (Ver figura 2)

Pregunta 1. ¿Tienes Hijos?

Del total de las personas encuestas, por cada 10 personas, 9 tienen hijos.

Tabla 5.

Número de Personas Encuestadas con Hijos.

Ítem	Número de personas	%
Si	341	89%
No	43	11%
Total general	**384**	**100%**

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

Pregunta 2 ¿Cuántos Hijos Tiene?

De las personas que tienen hijos se puede inferir que el 84% tienen entre 1 y 2 hijos y el 16% no más de 4. (Ver Tabla 6)

Tabla 6.

Número de Hijos por Persona Encuestada.

Número de hijos	Número de personas	%
0	43	11%
1	158	41%
2	128	33%
3	40	10%
4	15	4%
Total general	**384**	**100%**

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

Pregunta 3 ¿Qué Edades Tienen los hijos?

La edad promedio de los hijos corresponde aproximadamente a 10 años, la edad de los hijos, potencial para trabajar en este proyecto es de 4 a 14 años, es decir el 56%. (Ver tabla 7)

Tabla 7.

Número de Hijos por Rangos de Edades

Rangos de edad	Edad Prom.	Número de Niños	%	Producto
0 a 3	2	89	15%	0.30
4 a 8	6	178	30%	1.80
9 a 14	12	157	26%	3.17
15 en Adelante	15	170	29%	4.29
Total		**594**	**100%**	**9.56**

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

La gran mayoría de niños que hacen parte del estudio, están en las edades de 4 a 8 años con un 30%.

Pregunta 4 ¿Se Encuentra Laborando?

El 85% de los encuestados están empleados, mientras que tan solo el 15% no están laborando. Del 88% de personas que tienen hijos (341), el 86% se encuentra laborando (294), es decir que el 76% de toda la muestra no puede dedicar su tiempo completamente al cuidado de sus hijos. Adicionalmente y de acuerdo con los resultados de la pregunta 5, el 76% trabaja en jornadas completas. (Ver tabla 8)

Tabla 8.

Numero de Encuestados que se Encuentran Laborando

Respuesta	Número de personas	%
Si	326	85%
No	58	15%
Total general	**384**	**100%**

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

Pregunta 5 ¿Cómo es su Horario Laboral?

El 76% de las personas que están trabajando, lo realizan en jordana completa, esto implica una gran necesidad en el aprovechamiento del tiempo libre de los niños, ya que la mayoría de los padres no cuentan con el tiempo necesario. (Ver tabla 9)

Tabla 9.

Distribución de los Encuestados por su Horario Laboral.

Respuesta	Número de personas	%
a. Tiempo completo	247	76%
b. Media Jornada	62	19%
c. Nocturna	4	1%
d. Prestación de servicios.	6	2%
e. Otra ¿Cuál?	7	2%
Total general	**326**	**100%**

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

Pregunta 6 ¿Qué Tipo de Jornada Escolar Manejan sus Hijos?

El 52% de los niños que están estudiando, tiene una sola jornada de estudio, convirtiéndose este grupo en el mercado objetivo de este proyecto. (Ver tabla 10)

Tabla 10.

Jornada Escolar Principal de los Hijos

Respuesta	Número de encuestados	%
a. Mañana	127	33%
b. Tarde	73	19%
d. Jordana Cotinua.	102	27%
Otra ¿Cuál?	16	4%
(en blanco)	66	17%
Total general	**384**	**100%**

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

Pregunta 7: Evalúe las siguientes actividades en una escala de 1 a 5, donde 5 es la opción en la que más invierte su dinero y 1 en la que menos los hace: (Opción 5)

Según los resultados del estudio, los encuestados invierten su dinero en mayor medida en clases particulares extracurriculares, obteniendo un 38% en nivel 5 de importancia y un 31% en un nivel 4, lo que nos muestra que una gran mayoría de los encuestados se interesan en el tiempo libre de los hijos. (Ver tabla 11)

Tabla 11.

Distribución de Actividades por el Nivel de Importancia para Gastar el Dinero

Respuesta	5	4	3	2	1
a. __Clases particulares académicas (matemáticas, español, geografía, etc.)	13%	26%	21%	28%	24%
b. __Clases particulares actividades extracurriculares (deportes, danza, etc.)	38%	31%	25%	6%	3%

Tabla 11. *(Continuación)*

c. __Niñera	**10%**	**21%**	**16%**	**27%**	**44%**
d. __Servicios de Salud (enfermera, médico, estimulación temprana, etc.)	32%	16%	32%	34%	9%
e. __Otros, ¿Cuáles? _____	7%	7%	6%	4%	20%

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

Pregunta 8: ¿Utiliza o ha utilizado servicios de economía colaborativa como: Uber, Airbnb, OLX, Elempleo?

El 86% de los encuestados han utilizado algún servicio de economía colaborativa, lo que nos indica que las personas cada vez están más familiarizadas con estas aplicaciones. (Ver tabla 12)

Tabla 12.

Personas que algún Momento han Utilizado Servicio de Economía Colaborativa

Respuesta	Número de personas	%
a. Si	331	86%
b. No	53	14%
Total general	**384**	**100%**

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

Pregunta 9: Sentiría usted confianza al solicitar por medio de una aplicación móvil un servicio para una tutoría de actividades académicas, extracurriculares o de cuidado, siendo 5 muy confiado y 1 nada confiado.

Un 42% de los encuestados manifiesta no sentirse confiado al utilizar una app para solicitar el servicio de tutorías; tan solo el 20% muestra sentir confianza para este tipo de plataformas.

Lo anterior implica un gran trabajo para el lanzamiento de la app; se requiere diseñar una estrategia de marketing agresiva que genere confianza y posicionamiento de marca. (Ver tabla 13)

Tabla 13.

Nivel de Confianza de los Encuestados en Solicitar una Aplicación Móvil Referente a los Niños

Nivel de confianza	Número de personas	%
1	160	42%
2	27	7%
3	117	30%
4	21	5%
5	59	15%
Total general	**384**	**100%**

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

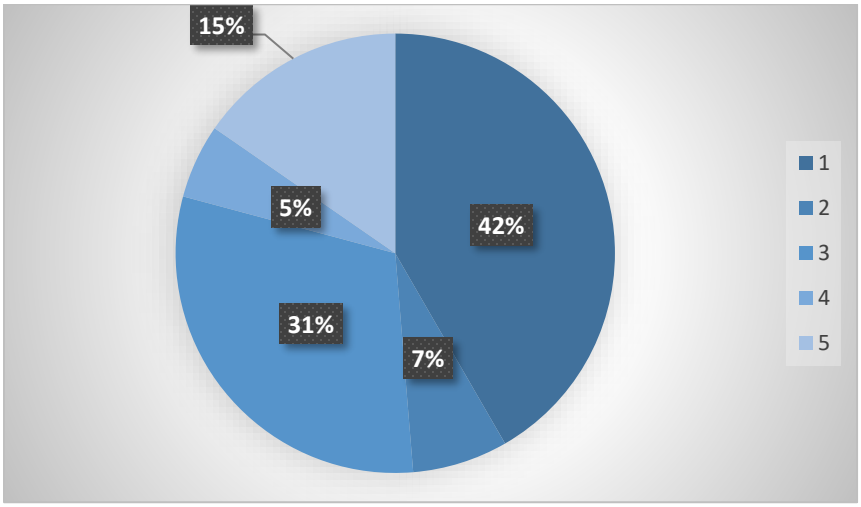

Figura 3. Nivel de Confianza de los Usuarios al Solicitar el Servicio.

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

Pregunta 10: De los siguientes servicios, ¿Cuál solicitaría por medio de una aplicación móvil?

De la población que está dispuesta a solicitar servicios por medio de una app, el 41% de las personas estarían dispuestas a contratar clases académicas y clases extracurriculares.

Por otro lado, se puede evidenciar que el 44% de los encuestados no contratarían ningún servicio por medio de una aplicación móvil, mercado al cual se pretende llegar con una estrategia de marketing agresiva. (Ver tabla 14)

Tabla 14.

Preferencias en los Servicios que Utilizaría por Medio de una Aplicación Móvil

Opción	Número de personas	%
a. Clases particulares académicas (matemáticas, español, geografía, etc.)	99	26%
b. Clases particulares actividades extracurriculares (deportes, danza, etc.)	57	15%
c. Niñera	16	4%
d. Servicios de Salud (enfermera, médico, estimulación temprana, etc.	38	10%
e. Otros, ¿Cuáles?	5	1%
f. Ninguno	169	44%
Total general	**384**	**100%**

Continuación Tabla. 14

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

Pregunta 11: Preferiría usted que el servicio de su elección se prestara en su hogar o en otro sitio en particular

Un 53% de los encuestados prefiere que el servicio prestado por medio de la app sea en su casa. (Ver tabla 15)

Tabla 15.

Lugar de Preferencia para Recibir el Servicio

Respuesta	Número de personas	%
a. Su hogar	204	53%
b. Otro sitio, Cuál___	8	2%
c. No sabe, no responde	3	1%
(en blanco)	169	44%
Total general	**384**	**100%**

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

Pregunta 12: De solicitar estos servicios por medio de la aplicación móvil, ¿Cuál sería su forma de pago?

De los clientes que solicitarían algún servicio, el 36% prefieren pagar en efectivo, siendo este el de mayor proporción. (Ver tabla 16 y Figura 4)

Tabla 16.

Método de Pago Preferido por los Encuestados

Respuesta	Número de personas	%
a. Tarjeta debito	38	10%
b. Tarjeta crédito	37	10%
c. Pago en efectivo	140	36%
(en blanco)	169	44%
Total general	**384**	**100%**

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

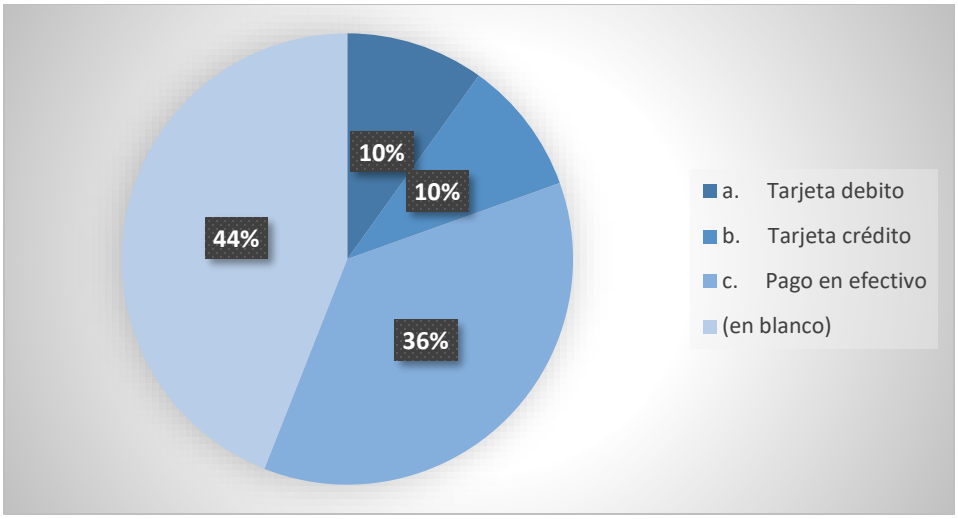

Figura 4. Método de Pago Preferido por los Usuarios.

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

Pregunta 13: ¿Cuánto Dinero estaría dispuesto a pagar por hora en su hogar en el cuidado, asesorías, entretenimiento y/o lúdicas de los menores de edad que allí residen?

Los encuestados manifiestan estar dispuestos a pagar (en su gran mayoría) por hora, desde $20.000 hasta $40.000. (Ver tabla 17)

Tabla 17.

Dinero que está Dispuesto a Pagar por la Hora del Servicio

Respuesta	Número de personas	%
a. 0 – $10.000	30	8%
b. $10.001 a $20.000	13	3%
c. $20.001 a $30.000	75	20%
d. $30.001 a $40.000	71	18%
e. $40.001 a $50.000	19	5%
f. Más de $50.000	7	2%
(en blanco)	169	44%
Total general	**384**	**100%**

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

3.2.4.2 Resultados de las encuestas aplicadas a los posibles prestadores del servicio (tutores).

Del total de la población encuestada el 64% corresponden al sexo femenino y el 36% al sexo masculino. (Ver tabla 18 y figura 5)

Tabla 18.

Sexo de las Personas Encuestadas

Sexo	Número de personas	%
Femenino	245	4%
Masculino	139	36%
Total general	**384**	**100%**

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de la encuesta.

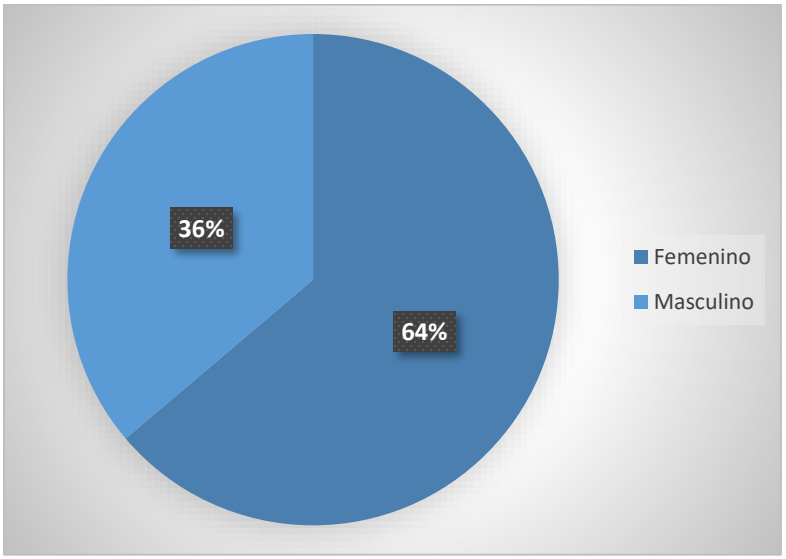

Figura 5. Sexo de las Personas Encuestadas.

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de la encuesta.

La edad promedio de las personas es de 34 años. (Ver tabla 19)

Tabla 19.

Edad de las Personas Encuestadas

Medidas de tendencia central	Edad	Descripción
Media	34	Promedio de edad de las personas encuestadas
Mediana	31	Edad central del grupo de personas encuestadas
Moda	30	Edad que más se repite del grupo de personas encuestadas

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de la encuesta.

Tabla 20.

Nivel Socioeconómico

Nivel socioeconómico	Número de personas	%
3	83	22%
4	167	43%
5	134	35%
Total general	384	100%

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

En los resultados se observa que el estrato que predomina en los tutores es el 4 con un 43% de los encuestados. (Ver tabla 20)

Pregunta 1: *¿Se encuentra laborando usted actualmente?*

Un 61% de las personas consultadas se encuentran trabajando, mientras que el 39% no lo hacen; lo anterior implica que el 39% del mercado, tienen el tiempo suficiente para ser tutores. (Ver tabla 21)

Tabla 21.

Numero de Encuestados que se Encuentran Laborando

Respuesta	Número de personas	%
a. Si	234	61%
b. No	150	39%
Total general	**384**	**100%**

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

Pregunta 2: *¿Qué nivel académico tiene usted en la actualidad?*

Un 71% de los encuestados manifiesta tener un nivel educativo superior al bachiller; esto implica un gran potencial de conocimiento y/o habilidades para ser puestos al servicio del mercado. (Ver tabla 22)

Tabla 22.

Nivel Académico de los Encuestados

Nivel Académico	Número de personas	%
a. Bachiller	79	21%
b. Técnico o tecnólogo	92	24%
c. Profesional	182	47%
d. Otros, ¿Cuáles?	23	6%
e. Ninguno	8	2%
Total general	**384**	**100%**

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

Pregunta 3: ¿En cuál de las siguientes áreas tiene usted experiencia y/o habilidad?

148 de los encuestados manifiesta tener experiencia en clases particulares académicas, esto equivale al 39%; una base favorable para la puesta en marcha del proyecto. (Ver tabla 23)

Tabla 23.

Distribución de Encuestados por Conocimiento y/o Habilidad.

Conocimiento y/o Habilidad	Número de personas	%
a. Clases particulares académicas (matemáticas, español, geografía, etc.)	140	36%
b. Clases particulares actividades extracurriculares (deportes, danza, etc.)	148	39%
c. Niñera	15	4%
d. Servicios de Salud (enfermera, médico, estimulación temprana, etc.	10	3%
e. Otros, ¿Cuáles?	9	2%
f. Ninguno	62	16%
Total general	**384**	**100%**

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

Pregunta 4: *¿Le gustaría recibir ingresos adicionales por la prestación de servicios en los cuales usted tiene habilidades? (Si la Respuesta es NO, Terminar la encuesta)*

Tabla 24.

Encuestados que Desean Recibir Ingresos Extras por Prestar Servicios en sus Habilidades

Respuesta	Número de personas	%
a. Si	247	64%
b. No	137	36%
Total general	**384**	**100%**

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

El 64% de los encuestados ve como una opción viable, recibir ingresos por prestar servicios en los cuales tiene habilidades.

Lo anterior muestra las personas que estarían dispuestas a ser tutores y potencialmente, ser parte del modelo de negocio.

A partir de esta pregunta, se le realizó la encuesta al 64% del total de la muestra; debido a que estas 247 personas manifiestan tener la disponibilidad y voluntad potencial para ser tutores. (Ver tabla 24)

Pregunta 5: ***¿Cuenta con la disponibilidad para trabajar por servicios solicitados?***

Tabla 25.

Personas con Disponibilidad para Prestar los Servicios Solicitados

Respuesta	Número de personas	%
a. Si	243	98%
b. No	4	2%
Total general	**247**	**100%**

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

Del 64% que respondieron afirmativamente a la pregunta anterior, el 98% de ellos, tiene disponibilidad para ser parte de la app. (Ver tabla 25)

Pregunta 6: ***¿Utiliza o ha utilizado servicios de economía colaborativa como: Uber, Airbnb, OLX, El empleo?***

Tabla 26.

Personas que han Utilizado Servicios de Economía Colaborativa

Respuesta	Número de personas	%
a. Si	235	95%
b. No	12	5%
Total general	**247**	**100%**

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

De los encuestados que respondieron afirmativamente la pregunta 4, el 95% manifiesta haber utilizado apps de economía colaborativa. (Ver tabla 26)

Pregunta 7: ***¿Prestaría usted el servicio en su hogar o en otro sitio en particular?***

Tabla 27.

Lugar donde le Gustaría Prestar el Servicio

Respuesta	Número de personas	%
a. Su hogar	215	87%
b. Otro sitio, Cuál___	26	11%
c. No sabe, no responde	6	2%
Total general	**247**	**100%**

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

De los encuestados que respondieron afirmativamente la pregunta 4, un gran porcentaje (87%) de los encuestados preferiría realizar el servicio en su casa y un 11% de los encuestados lo prestaría en otro sitio. (Ver tabla 27)

Pregunta 8: ***¿Considera que este negocio es una buena opción para darse a conocer?***

Tabla 28.

Encuestados que Consideran que la Aplicación es una Buena Opción para Darse a Conocer.

Respuesta	Número de personas	%
a. Si	244	99%
b. No	1	0%
c. No sabe, no responde	2	1%
Total general	**247**	**100%**

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

De los encuestados que respondieron afirmativamente la pregunta 4, Casi la totalidad de los encuestados considera que la app es una buena plataforma para darse a conocer. (Ver tabla 28)

Pregunta 9: ***¿Cuál de las siguientes formas de pago por sus servicios preferiría?***

Tabla 29.

Formas de Pago

Forma de pago	Número de personas	%
a. Tarjeta debito	**20**	**8%**
b. Tarjeta crédito	**3**	**1%**
c. Pago en efectivo	**224**	**91%**
Total general	**247**	**100%**

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

De los encuestados que respondieron afirmativamente la pregunta 4, el 91% prefiere el pago en efectivo por encima del pago por medio de tarjetas. (Ver tabla 29)

Pregunta 10: ***¿Cuánto Dinero estaría dispuesto a recibir por hora en su hogar en el cuidado, asesorías, entretenimiento y/o lúdicas de los menores de edad que allí residen?***

Tabla 30.

Dinero que está Dispuesto a Recibir por Hora

Forma de pago	Número de personas	%
a. 0 – $10.000	15	6%
b. $10.001 a $20.000	39	16%
c. $20.001 a $30.000	121	49%
d. $30.001 a $40.000	48	19%
e. $40.001 a $50.000	22	9%
f. Más de $50.000	2	1%
Total general	**247**	**100%**

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

De los encuestados que respondieron afirmativamente la pregunta 4, un 68% estaría dispuesto a recibir entre $20.000 y $40.000 por hora en la prestación de sus servicios.

Esta escala de valores en su gran mayoría tiene similitud a la pregunta equivalente hecha en la encuesta a los usuarios. (Ver tabla 30)

3.2.5 Justificación del mercado objetivo. Al realizar la encuesta y a su vez dialogando con los padres de familia, se pudo concluir que su mayor deseo es que sus hijos aprovechen el tiempo libre y el resultado esperado de esta actividad les deje una enseñanza importante, específicamente que sus hijos aprendan a tocar un instrumento musical como la guitarra.

Adicional a esto, se evidencia en el artículo “Los beneficios de las clases de música para los niños”, en donde se ilustra las ventajas de la enseñanza de la música; no solo la melodía, si no también mejora otras capacidades mediante esta práctica como son: mejorar el nivel académico, la coordinación, las habilidades sociales, incrementa la paciencia, aprenden disciplina y aceptar críticas. (Hacerfamilia.com, 2018)

Este proyecto busca satisfacer la necesidad de los usuarios generando valor agregado, por tal motivo se enfoca en asesorías de clases de guitarra personalizadas, dirigido a familias de estratos 3, 4 y 5, entendiendo que se tienen dos mercados objetivo, uno para los prestadores del servicio (tutores) y otro para el cliente que solicita el servicio (usuario).

El mercado de los tutores está comprendido por personas mayores de edad, con conocimiento, habilidad y experiencia en música, que cuenten con disponibilidad para prestar el servicio de enseñanza.

El mercado de los usuarios está comprendido por niños con edades entre 4 y 14 años, que desean aprovechar el tiempo libre y que sus padres estén dispuestos apoyarlos.

3.2.6 Estimación del mercado potencial. Este proyecto cuenta con dos mercados potenciales:

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el mercado de los usuarios el cual está representado por padres de 183.714 niños entre 4 y 14 años, ubicados en las ciudades de Bucaramanga y su área metropolitana, ubicados en los estratos socioeconómicos 3, 4 y 5.

El mercado de los tutores está representado por un total de 668.894 personas entre 20 y 60 años residentes en Bucaramanga y su área metropolitana, como nicho de mercado personas con el conocimiento y experiencia en guitarra.

3.2.7 Magnitud de la necesidad. Existe un mercado compuesto por la población de hogares con hijos, el 88%, los cuales bsucan calidad en el tiempo libre de sus hijos cuyas edades están entre los 4 y 14 años y buscas una alternativa que se acomode a sus intereses.

Adicionalmente, hay otro mercado el cual tiene las habilidades, conocimiento y experiencias, y desde luego cuentan con el tiempo libre para ofrecer su servicio.

Por lo tanto, es una oportunidad para emprender un proyecto que beneficie a las dos poblaciones objeto de estudio, genere rentabilidad a la empresa y permita el desarrollo para la región mediante la creación de una empresa tecnológica innovadora que aporte en la generación de empleo.

3.2.8 Perfil de los clientes. Su Hogar S.A.S manejara dos tipos de perfiles; el de los tutores y el de los usuarios que tendrán las siguientes características: (Ver tabla 31 y 32)

Tabla 31.

Perfil de los Usuarios

Criterios de segmentación	Segmentos característicos del mercado
	Geográficos
Región	Municipio de Bucaramanga y su área metropolitana
Tamaño o área estadística	183.714 Padres con hijos entres los 4 y 14 años
	Demográficos
Ingreso padres	Desde 3 SMMLV en adelante
Edad	Padres con hijos entre 4 a 14 años
Genero	Masculino y Femenino
Ciclo de vida Familiar	Todos los estados
Clase Social	Desde media hasta alta
Escolaridad	N/A

Tabla 31. *(Continuación)*

Ocupación	N/A
Origen étnico	N/A
	Psicográficos
Personalidad	Padres modernos, dispuestos a buscar por medio de una aplicación los tutores de sus hijos.
Actitud	Se buscará realizar diferentes estrategias de marketing para crear una actitud positiva a los padres respecto al producto ofrecido generando confianza y emoción sobre lo que pueden encontrar en Su Hogar S.A.S
Motivación	Son personas con una motivación alta por querer que sus hijos aprendan guitarra en su tiempo libre
	Comportamiento/Conductuales
Frecuencia de compra	Los usuarios requieren servicios en actividades extracurriculares mínimo una vez por semana.
Que Compran	Un servicio que les ayuda a conseguir la mejor opción de aprendizaje en guitarra para sus hijos.
Donde	En el lugar que lo soliciten
Beneficios deseados	Solución a la necesidad de querer encontrar la persona adecuada para enseñar guitarra a sus hijos.

Fuente: Elaboración de los autores

Tabla 32. *(Continuación)*

Tabla 32.

Perfil de los Tutores

Criterios de segmentación	Segmentos característicos del mercado
Geográficos	
Región	Municipio de Bucaramanga y su área metropolitana
Tamaño o área estadística	668,894 Población entre los 20 y 60 años con habilidades y experiencia en guitarra
Demográficos	
Ingreso	N/A
Edad	20 a 60 años
Genero	Masculino y Femenino
Ciclo de vida Familiar	Todos los estados
Clase Social	Desde media hasta alta
Escolaridad	Técnica, tecnología, pregrado y niveles superiores
Ocupación	Conocimientos, habilidades y /o experiencias en guitarra
Origen étnico	N/A
Psicográficos	
Personalidad	Personas sociables, con gran carisma para llegar a los niños, que les guste la tecnología.
Actitud	Personas con actitud positiva, que les guste enseñar, que siga lineamientos e instrucciones, responsable, puntual.
Motivación	Son personas con motivación a enseñar, dispuestas entender las necesidades que requiere el usuario que lo solicita.
Comportamiento/Conductuales	
Frecuencia de compra	Los usuarios prestaran su servicio de acuerdo al tiempo libre, puede ser diario, semanal
Que Compran	La interacción con personas que requieran su servicio
Donde	Estarían dispuestos a prestar su servicio en el lugar que lo requiera lo niños o padres.
Beneficios deseados	Solución a la necesidad de aplicar sus conocimientos y/o habilidades en guitarra para generar ingresos extras si así lo requiere, o darse a conocer.

Fuente: Elaboración de los autores

3.2.9 Productos sustitutos. Los productos sustitutos son aquellos que satisfacen la misma necesidad, es decir alternativas que ya se ofrecen en el mercado como son las personas empíricas, técnicos, profesionales y maestros en música, los cuales enseñan de manera independiente y/o a domicilio, en conservatorios o instituciones de enseñanza musical.

3.2.10 Productos complementarios. En los productos complementarios se mencionan las tiendas de instrumentos musicales, empresa prestadora de la pasarela de pagos (EPAYCO), protocolo de enseñanza en guitarra, verificación de documentos ante las bases de datos judiciales, trasporte para los usuarios y/o tutores que requieran desplazamiento debido a su discapacidad física.

3.3 Análisis de la Competencia

3.3.1 Identificación de principales participantes y competidores potenciales. En Bucaramanga no existe como tal una aplicación dedicada a específicamente a unir personas interesadas en dictar clases de música con sus posibles clientes y más aún que realice un análisis interno de las dos partes para encontrar la mejor opción de afinidad entre ellos.

Sin embargo, se mencionan las empresas que pueden llegar a ofrecer un producto similar al de nuestro proyecto, según reporte de COMPITE 360 de la Cámara de Comercio de Bucaramanga. (Ver tabla 33)

Tabla 33.

Empresas de Academias Musicales más Representativas en el Municipio de Bucaramanga

Nombre de la empresa	Nit	Municipio
ACADEMIA ALMA MUSICAL LTDA.	804011137-4	BUCARAMANGA
GUITARRA PA TODOS	91514053	BUCARAMANGA
ACADEMIA MUSICAL ALLEGRETO	13860828-8	BUCARAMANGA
ACADEMIA MUSICAL IMC- CORAMARTE	900263755-5	BUCARAMANGA
EL PUENTE ACADEMIA DE FORMACION MUSICAL	1098637686-4	BUCARAMANGA
ESCUELA DE ARTE Y MUSICA-UIS		BUCARAMANGA
CENTRO DE EDUCACIÓN MUSICAL BUCARAMANGA	700010816-5	BUCARAMANGA
FUNDACION CULTURAL LA CUERDA	900452968-8	BUCARAMANGA
Continuación Tabla. 33		
MUSICA MAESTRO	1098652037-7	BUCARAMANGA
MUSITEC	91284751-2	BUCARAMANGA
ACADEMIA DE MUSICA-UNAB		BUCARAMANGA
TOCATA TALLER MUSICAL		BUCARAMANGA
BATUTA TALLER DE FORMACION MUSICAL		BUCARAMANGA
LA TRAVIATA	91222007-5	BUCARAMANGA
TRIQUIÑUELA CON LA MUSICA VOLANDO	52152934-5	BUCARAMANGA

Nota: Adaptado según información de la Cámara de Comercio de Bucaramanga. Base de datos empresas activas enero de 2017 – septiembre 2108. Reporte consulta de empresas COMPITE 360 cámara de comercio.

Por otro lado, se encontró una aplicación llamada Maestrik que opera en la ciudad de Bogotá, ofreciendo unos servicios similares a los que propone Su Hogar. Esta empresa se encuentra funcionando desde el 2017, su objetivo principal, ofrecer tutorías en diferentes áreas, sin embargo, esta aplicación no realiza ningún análisis para buscar afinidad entre las dos partes.

3.3.2 Análisis de los precios de la competencia. Se realiza un sondeo de algunas de las academias musicales prestadoras de tutorías en clases de guitarra para obtener las tarifas implementadas en dicho servicio.

En la tabla 34 se presentan las empresas que ofertan estos servicios de enseñanza. El 80% ofrece valores de clases grupales y algunas de sus horas de tutorías no son el instrumento musical que se pretende promover en este proyecto, teniendo en cuenta que las clases grupales realizan ensambles con los demás compañeros. Un ejemplo es Música Maestro, ofrecen 4 clases de una hora a la semana, de las cuales 2 horas son en el instrumento que el niño escoja y las otras 2 horas es una clase grupal en donde intervienen varios instrumentos. En Guitarra Pa´ Todos se suministra un valor de clase personalizada. (Ver tabla 34)

Tabla 34.

Análisis de Tarifas de la Competencia

Nombre de la empresa	Valor del servicio	Observaciones del paquete	Valor Hora
Música Maestro	$ 100.000	4 clases de una hora a la semana	$ 25.000
El puente Academia musical	$ 110.000	2 clases semanales de una hora	$ 20.000
La Traviata	$ 190.000	2 clases semanales de una hora	$ 23.750
La triquiñuela	$ 232.000	8 clases mensuales	$ 29.000
Guitarra pa todos	$ 150.000	4 clases mensuales personalizadas	$ 37.500

Fuente: Elaboración de los autores, con base al estudio de tarifas a los competidores

3.3.3 Análisis de precios de venta de un producto-servicio y de la competencia indirecta. Una vez identificadas las tarifas de los productos según el mercado, es decir según las academias musicales que ofrecen el servicio de clases de guitarra, la aplicación móvil Su hogar, fijará el

precio de su servicio teniendo como referencia el análisis realizado a las encuestas aplicadas y el análisis de las tarifas según el mercado, asumiendo como política que el precio a manejar estará en un rango igual o promedio a la competencia en clases personalizadas, ofreciendo una propuesta de valor diferenciadora que consiste en buscar afinidad entre las dos partes, entendiéndose como el análisis de gustos, tiempo, disponibilidad entre otros.

3.3.4 Imagen de la competencia ante los clientes. Se considera que existen diferentes tipos de percepciones, dependiendo de la academia a la cual se encuentre vinculado el niño o el tutor. En cuanto al tutor, si la academia no es propia, se observa una insatisfacción por el bajo valor pagado por el servicio prestado.

En cuanto a los usuarios que reciben la tutoría de guitarra, se visualiza que los horarios suministrados no son los más acomodados a la necesidad del niño, además, el valor de las clases personalizadas es muy costosa.

3.3.5 Segmento al cual está dirigida la competencia, posición del producto y servicio frente a la competencia. Las academias musicales que prestan el servicio de clases en guitarra, brindan el servicio a niños con un nivel socioeconómico medio-alto, con padres de familia dispuestos a trasladar el niño para recibir su tutoría, la empresa Su hogar S.A.S, estará enfocada a dos nichos de mercado, en primer lugar a personas con habilidades, conocimientos y experiencia en clases de guitarra con tiempo disponible para prestar el servicio, y en segundo lugar a todos aquellos padres que quiera aprovechar el tiempo libre de sus niños y que a su vez encontrar tutores que se adapten a su necesidad.

3.4 Estrategias de Mercado

3.4.1 Especificaciones y características. La empresa *Su hogar* S.A.S., adoptará la estrategia de penetración de mercado la cual consiste en incrementar la participación de la empresa en los mercados en los que opera y con el producto actual, con una serie de acciones, eventos o ideas por parte de la compañía con el fin de generar más productividad, ganancias, comercializar más un producto, promocionarlo, entre otras, para promover la participación de todos los usuarios potenciales, los cuales podrán beneficiarse con esta alternativa de servicios prestados por intermedio una aplicación tecnológica.

Por otra parte, también se desarrollará la estrategia de diversificación para impactar nuevos nichos de mercado y adaptarse para suplir a sus necesidades, el propósito es buscar alternativas en actividades extracurriculares para los niños, se lanzarán diferentes clases en instrumentos musicales, ya sea piano, violín entre otros, por otro lado entrar a otra rama de actividad como baile, natación, pintura etc. Esto dependiendo de los análisis realizados en el trascurso del funcionamiento de la aplicación.

3.4.2 Aplicación, uso del producto o servicio. Los servicios prestados por Su hogar S.A.S. son de consumo final, siendo este intangible, por lo tanto, se dará a conocer las especificaciones de la empresa y/o servicio por medio de la página web, redes sociales y campañas publicitarias.

El uso de la app es muy intuitivo en donde el usuario o tutor que la descargue o consulte en la web, realizara un registro de sus datos los cuales serán protegidos por parte del intermediador mediante las políticas de habeas data, ingresara sus datos financieros en ambos casos para que las transacciones estén seguras y completaran su perfil con la validación de correo y numero celular.

Habiendo completado la información en mención, el usuario ingresa a la app y cuando solicite un servicio de tutoría, la aplicación le sugerirá dentro del perímetro de ubicación actual, los tutores que estén en este radio de cobertura, el usuario solo podrá visualizar un máximo de tres tutores en los cuales podrá ver el perfil de cada tutor, escoger el que el desee y solicitar un número determinado de horas de enseñanza para el niño, acto seguido; el usuario prosigue a contactar al tutor para acordar entre el usuario y tutor el lugar en donde se enseñara guitarra, y terminado el tiempo contratado por el usuario, la app de manera automática, realizará el pago al tutor por las horas de las clases suministradas, y para finalizar el proceso dentro de la app, tanto el usuario como el tutor, tendrá cada uno la posibilidad de calificar la experiencia de la actividad realizada.

3.4.3 Fortalezas y debilidades del producto o servicio frente a la competencia indirecta.

3.4.3.1 Fortalezas y debilidades. (Ver tabla 35)

Tabla 35.

Fortalezas y Debilidades

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
USUARIO	• Aprendizaje personalizado. • Tendrá intereses en común con el tutor. • Si tienen instrumentos, encontrará tutores que compartan instrumentos. • Desplazamiento si existe alguna discapacidad física. • Incentivos como: clases gratis, sorteos de instrumentos, convenios en instituciones musicales.	• Al momento de solicitar un servicio, no haya tutores disponibles. • Desconfianza en la solicitud de los tutores.
TUTOR	• Clase persona a persona. • Compartirá sus conocimientos con los usuarios que tengan afinidad. • Desplazamiento si existe alguna discapacidad física. • Incentivos monetarios por buen desempeño en tutorías.	• Confianza en la app para generar ingresos.

Fuente: Elaboración de los autores

3.5 Estrategias de Distribución

3.5.1 Alternativas de penetración de mercado. Para lograr entrar en el mercado de enseñanza de guitarra, la empresa busca consolidar una estrategia, la cual consiste en llegar a un segmento en el cual carece de fortaleza la competencia y aprovechar las ventajas competitivas que "Su Hogar" ofrece para sus clientes.

Se ofrecerá la descarga gratuita de la aplicación para que los usuarios y tutores pueden conocer el funcionamiento de la App, el precio del servicio suministrado es atractivo para el mercado y se estará realizando un ajuste de precios de acuerdo al comportamiento que se observe en el mercado. En cuanto al producto se mantendrá en constante mejoramiento de acuerdo a los análisis realizados en la puesta en marcha del servicio, ajustándose a la necesidad del cliente.

3.5.2 Alternativas de comercialización. La alternativa de comercialización consiste en promover las descargas y uso de la aplicación tecnológica, para que los usuarios puedan acceder a los mejores tutores de guitarra de manera fácil, confiable y oportuna, a su vez los tutores con conocimiento en guitarra, que se encuentren disponibles, por medio del uso de la app tengan la oportunidad de ofertar sus habilidades en este instrumento y lograr conectarse con las personas que requieran de sus servicios.

3.5.3 Distribución física emocional. La app "Su Hogar" está alojada en una tienda de descargas para los dispositivos móviles con sistemas operativos de Android & iOS, por lo tanto es de fácil acceso a los usuarios que se encuentren en cualquier parte del territorio nacional, de esta manera

el cubrimiento no genera desplazamientos o el uso de insumos diferentes a los tecnológicos que requiere para su funcionamiento.

3.5.4 Estrategias de marketing.

3.5.4.1 Valor agregado. La app "Su Hogar" tendrá como valor agregado, conectar a toda clase niños, incluyendo aquellos que tengan algún tipo de discapacidad física que no puedan desplazarse con facilidad, contarán con servicio de transporte para que puedan recibir las tutorías de guitarra si requiere desplazamiento, así mismo, aquellos tutores que también tengan la misma condición de discapacidad serán beneficiarios del mismo servicio de desplazamiento.

3.5.4.2 Experiencia al cliente. Es importante conocer las necesidades que tienen los clientes de la app, por lo tanto, se estará monitoreando e indagando constantemente a cada uno de ellos, de tal manera que permitan retroalimentar y mejorar la experiencia para brindarles siempre el mejor servicio.

3.5.4.3 Marketing estratégico. E resalta que el análisis de los datos recopilados por la app "Su Hogar", marcará una pauta importante para ajustar su estrategia de mercadeo, de tal forma que la herramienta tecnológica pueda adaptarse a las necesidades de los clientes, así mismo, explorar nuevas alternativas de enseñanza musical.

En este punto se analiza el comportamiento que tiene la app "Su Hogar" y el impacto al mercado objetivo de tal manera, que permita evaluar la tracción generada por el uso de dicha aplicación.

3.5.4.4 Marketing operativo. El diseño y ejecución de las diferentes acciones de promoción y todas las actividades de organización y gestión de las estrategias de venta y de comunicación estarán previamente planificadas por el marketing estratégico.

- **Políticas Comerciales**:

Estrategias de mercadeo que van alineadas con la proyección y alcance del público objetivo, con el fin de obtener métricas claras.

- **Gestión de Grupos de Marketing**:

Este grupo ya está definido para realizar el despliegue de mercadeo, lo cual se denomina marketing Off Line.

- **Coordinación de Acciones**:

El grupo mencionado con anterioridad, deben tener funciones asignadas para garantizar el éxito de las campañas de mercadeo, desde su planeación, diseño, precios y ejecución.

- **Atributos del Producto**:

Marca

La marca “Su Hogar” busca generar un alto impacto en el público objetivo, por lo tanto, el diseño escogido de la marca o branding desea transmitir un mensaje claro y reconocimiento. (Ver figura 6)

Figura 6. Marca

La aplicación “Su Hogar”, desea generar un alto impacto en el público objetivo, por lo tanto, el diseño escogido de la marca o branding desea transmitir un mensaje claro y generar reconocimiento de ella.

Su Hogar está comprometido con las familias basándose en el respeto, se pretende que tanto el tutor como el usuario se sientan cómodos, con la finalidad de que exista una excelente conexión entre ellos basada en la confianza y la armonía,

Así mismo, se pretende que los usuarios se identifiquen con la marca, de tal forma que al momento de conocerla provoque deseo de saber sobre los beneficios de la propuesta de valor, debido a la confianza generada por el nombre y logotipo, buscando que su impacto visual cree una recordación de marca.

“Su hogar” tiene un propósito claro alineado a las necesidades presentes en los hogares colombianos en las actividades extracurriculares de los niños, ofreciendo servicios de tutorías personalizada en clases de guitarra para aprovechar su tiempo libre. Que por medio de una app, se unirá al padre de familia que requiere de este servicio y el tutor que estará dispuesto a ofrecer dicho servicio, por lo tanto la marca es enfática en que no solo se podría cubrir dicha necesidad, sino también; otras necesidades que se puedan presentar en un hogar, por ello; el enfoque de la ilustración se ve la casa rodeada de un círculo que representa todas las soluciones que pueden ofrecer a las necesidades que se presenten en una casa.

Gestión de la Gama de Productos

Es este ítem se centra en la modificación o mejoras de la imagen o branding inicial, lanzamientos de nuevos productos por medio de campañas de marketing, ajustando sus estrategias de acuerdo con la necesidad de los clientes. (Eaeprogramas.es, 2018)

3.5.5 Presupuesto de distribución. Su Hogar S.A.S tendrá un presupuesto máximo mensual para la comercialización y promoción de la aplicación, en cual está dividido por dos estrategias para publicitar así, marketing online, el cual comprende las campañas que se realizaran en las redes sociales tales como Instagram, Facebook y Twitter, complementando estas campañas con las pautas publicitarias en Google, de esta manera se podrá llegar directamente a los clientes potenciales para motivar el uso de la app y crear recordación de la marca.

Para complementar el marketing digital, se propone el marketing off line, instalando un punto de información al cliente, en donde el cliente tendrá la oportunidad de un contacto directo para enseñar el uso de la app, contestar inquietudes y resaltar las ventajas de la misma, requiriendo de un presupuesto para desarrollar estas actividades. (Ver tabla 36)

Tabla 36.

Presupuesto de Distribución

Concepto	Valor Max mensual
Marketing online	$ 400.000
Marketing off line	$ 600.000

Fuente: Elaboración de los autores

3.5.6 Táctica Relacionada con la distribución. Las tácticas para distribuir o dar a conocer la app para generar descargas y obtener seguidores en las diferentes redes sociales, será el marketing digital, marketing off line y difusión en medios informativos como radio, prensa impresa, prensa digital, blogs y televisión.

3.5.7 Canales de distribución. Para el caso de la app se pueden usar diversos canales de distribución, pero no todos son los más adecuados para la app de "Su Hogar", por lo tanto, se tomaron en cuenta los siguientes canales de distribución más relevantes así:

- Promover la app en sitio web para móviles: este canal es de los más usados, se hacen mención de las nuevas aplicaciones móviles que prestan un buen servicio y satisfacen una necesidad.
- Incorporar un enlace de la aplicación móvil en los perfiles de redes sociales, de esta manera los contactos y demás usuarios que estén conectados a redes sociales podrán conocer y tener acceso a descargarla, teniendo en cuenta que la persona promedio pasan parte de su tiempo navegando en sus celulares dentro de las redes sociales.
- Promover la app en las redes sociales, por lo general tienen una página de presentación o perfil con la información, de esta manera el marketing digital entra en acción, logrando impactar a determinado público según se configure la campaña de mercados.
- Comentar la existencia de la app en lugares adecuados, el uso de hashtags en las publicaciones (#Suhogarunaideadenegocio) realizadas como en Instagram o Twitter, hacen que dentro de la comunidad de usuarios puedan redirigirse al perfil de la aplicación para que conozcan el producto e inducir al usuario a descargarla.
- Publicar códigos QR en tiendas, en productos y en otros medios offline, este canal es muy efectivo para promover y generar descargas de la app, porque el impacto es visual y de

curiosidad por parte de los clientes que frecuentan un lugar, al ver el código en mención por lo general escanean con sus celulares el mismo para enterarse por sí mismo el producto que se está promocionando, induciendo al cliente de manera directa a la descarga de la app.

- Aprovechar otros medios, se planea abordar la prensa local impresa, diarios digitales, radio y televisión, como parte de la campaña de marketing para impactar a más clientes, relatando las funciones y ventajas de usa la app "Su Hogar".
- Desarrollar un video que muestre la app en acción, es necesario contar una historia breve en el formato de video, de tal manera que para el público en general sea muy claro lo que hace la app, dichos videos son subidos a YouTube, Facebook o en cualquier otra red social que se desee promocionar. (Elblogdegerman.com, 2013)

3.5.8 Estrategias de comercialización. La empresa "Su Hogar SAS" a continuación mostrara las estrategias de comercialización de la aplicación tecnológica así:

3.5.9 Referidos. La app contará con una opción especial que permita compartir un bono de cortesía (clase gratis) para que sea aprovechado por el usuario al momento de solicitar un tutor; por otra parte, el tutor recibirá un porcentaje del 50% adicional en el valor de la hora de tutoría, si refiere a otro tutor a que haga parte de la comunidad elegible que tendrá la app.

Por otra parte, la voz a voz es otra herramienta infalible de para referir un producto o servicio, por esta razón se le pedirá a cada cliente que use la app, escribir una reseña argumentando su experiencia y a una vez sea reseñada la aplicación, esta sea publicada en la fan page de "Su Hogar" para que la comunidad digital tenga la confianza suficiente al usar la herramienta digital.

3.5.10 Demostraciones. Esta estrategia será realizada mediante el marketing Off Line, el cual brinda una experiencia más directa con el consumidor, por lo tanto, se programarán jornadas de demostraciones en público para que conozcan más de la aplicación y sus ventajas frente a la necesidad que se pretende suplir, por lo cual estas campañas se realizaran en las respectivas instituciones educativas que sean acordes al mercado objetivo.

3.5.11 Publicidad en línea y medios sociales. Las redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter, son las mejores herramientas para masificar un producto, debido al alcance de cobertura y bajo costo que tiene el marketing digital, por lo tanto, se harán uso inteligente de estos medios de difusión en primera medida, pasando a los medios tradicionales, los reportajes en medios audiovisuales, tendrán un complemento significativo y por último la publicidad impresa, por lo tanto los periódicos de difusión local como Vanguardia Liberal, ADN y Gente de Cabecera, harán esta función para continuar dando a conocer el concepto novedoso que profesa la app “Su Hogar”.

3.6 Estrategias de Precio

3.6.1 Análisis competitivo de precios. Para realizar un análisis competitivo de precios, se identificaron los diferentes valores ofrecidos por la competencia y los servicios que asumen dicho valor, por tratarse de un servicio por intermedio de una app, se realizó un análisis a las aplicaciones existentes con el conocer su forma de operar y monetizar para su sostenimiento; en las cuales se encontró que tienen un porcentaje fijo de rentabilidad sobre el servicio prestado.

Para el análisis del precio de cobraría la app “Su Hogar”, se manejaron las siguientes variables:

1. Porcentaje de rentabilidad de la app.

2. Precio promedio de la hora de tutoría que paga los clientes por el servicio recibido.
3. Valor promedio de la hora pagada a los tutores que este tipo de servicio.

3.6.2 Precios de lanzamiento. La empresa Su Hogar S.A.S., iniciará sus actividades comerciales una vez definidos los gastos de inversión y costos, de acuerdo al estudio del comportamiento del mercado y el margen de rentabilidad con el 25%.

Precio de lanzamiento: $35.000

Este precio incluye una hora de prestación de servicio en clases de guitarra del tutor al usuario incluyendo un básico de transporte, por lo tanto, el costo para los padres poder adquirir el servicio es de $35.000 y el valor que recibe el tutor por prestar el servicio es de $26.250.

3.6.3 Condiciones de pago, seguros. La app "Su Hogar" tiene a disposición de sus clientes (Usuarios) las formas de pago en efectivo, tarjeta débito y tarjeta de crédito, de tal forma que las transacciones efectuadas estarán seguras porque se cuenta con el servicio contratado de una pasarela de pagos, y una vez la aplicación recibe la respectiva notificación del pago por valor de la tutoría, se realiza la transferencia del dinero correspondiente a la cuenta bancaria del tutor.

3.6.4 Impuestos a la venta. Actualmente el gobierno de Colombia no tiene establecido impuesto a las ventas (IVA) a las aplicaciones nacionales (Emprendimientos nacionales), por lo tanto, en este proyecto solo se tendrá en cuenta el impuesto de renta, siendo este del 37%.

3.7 Estrategias de Promoción

La estrategia para promocionar la app consiste en difundir por todos los medios posibles, incluyendo la socialización directa con los clientes, con el fin de dar a conocer un servicio innovador de enseñanza de guitarra para que todas las personas conozcan esta alterativa de educación musical.

3.7.1 Estrategias de promoción dirigida a clientes y canales. Las redes sociales son el principal medio de difusión para captar y fidelizar a los usuarios y posibles clientes los cuales están segmentados en los estratos 3, 4, 5 y 6, ubicados en el área metropolitana de Bucaramanga.

En el caso de una aplicación tecnológica, se promociona por medio de pautas publicitarias en los medios impresos como los periódicos, navegadores como publicidad en Google para apoyo en las búsquedas con palabras claves que hagan alusión a la app, eventos dirigidos a los padres de familia en establecimientos educativos y centros comerciales, para dar a conocer los servicios que ofrece “Su Hogar”.

3.7.2 Descuento por volumen o por pronto pago. Aunque Su Hogar S.A.S. no cuenta con política de pronto pago, si cuenta con un bono de beneficio para referidos así: para los Usuarios un bono de cortesía que se podrá redimir por una hora de clase gratis y para los tutores un adicional del 50% al valor de una hora de tutoría.

3.7.3 Estrategias para motivar la venta. Todos los clientes son nuestra prioridad, por esta razón se pretende motivar a todos obsequiando horas de enseñanza de guitarra en el caso de los padres de familia, bonos porcentuales que suman al valor por hora de enseñanza en el caso del tutor.

Por otra parte, para el beneficio colectivo de los clientes activos que están en la aplicación, se realizaran periódicamente las siguientes actividades:

- Rifas de guitarras.
- Pases de cortesía para eventos musicales.
- Becas para estudios avanzados de guitarra.
- Bonos de descuento para compra de guitarra.
- Accesorios para tocar guitarra.xd

3.7.4 Cubrimiento geográfico inicial y expansión. La app "Su Hogar" estará disponible en las tiendas de descargas de Android & iOS, para todos los usuarios (según configuración) que se encuentren en Colombia, sin embargo, para comenzar a generar descargas, se iniciará a promover la aplicación en el Área Metropolitana de Bucaramanga, luego se ira promocionando por las principales ciudades del país tales como Bogotá, Medellín, Barranquilla, Cali.

A futuro se estima que el mercado nacional a los 2 años de funcionamiento de la app se haría necesario crear una estrategia de penetración a nuevos países de sur américa, no sin antes analizar la oportunidad de negocio.

3.7.5 Presupuesto de promoción, lanzamiento y publicidad de negocio. En el lanzamiento de "Su Hogar" se tendrá en cuenta varios medios de comunicación que apoyen a la divulgación de la

app que no interfiere en ningún costo para el proyecto como Periódico gente Bucaramanga, Periódico ADN y Radio Usta. (Ver tabla 37)

Tabla 37.

Presupuesto de Lanzamiento y Promoción de la Aplicación

Medio de publicidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Flyers	1.000	$100	$100.000
Marketing Digital (Instagram y Facebook)	1	$600.000	$600.000
Periódico gente Bucaramanga	1	$0	$0
Periódico ADN	1	$0	$0
Radio Usta	1	$0	$0
TOTAL			**$700.000**

Tabla 37. *(Continuación)*

Fuente: Elaboración de los autores

3.7.6 Precio de lanzamiento. La app no tiene ningún valor para ser descargada por lo tanto las estrategias de lanzamiento se hará por medio del marketing Online y Offline, de tal forma que los posibles clientes van a conocer el valor de la hora por tutoría, el valor será de 35.000.

3.7.7 Comportamiento esperado del precio. De acuerdo a las estrategias de comercialización mencionadas anteriormente y a la asignación de los precios, se espera una gran cantidad de descargas y utilización de la app, de esta manera se busca conocer la participación y el comportamiento de los clientes en este nicho de mercado.

3.8 Estrategias de Comunicación

3.8.1 Estrategias de difusión de producto o servicio. Su Hogar S.A.S. desea darse a conocer en el Área Metropolitana y posteriormente a nivel nacional, utilizará estrategias online y offline para así posesionar la marca que finalmente garantice relaciones confiables y duraderas.

Dentro de la publicidad que utilizará Su Hogar S.A.S. para llegar al segmento del mercado se destacan: redes sociales, (Facebook e Instagram), medios publicitarios, relaciones públicas, concursos, buzón de sugerencias, patrocinios, regalos y obsequios, resaltando el valor agregado.

3.9 Estrategias de Servicio

3.9.1 Relación de los procedimientos para otorgar garantías y servicios post ventas. Una vez finalizado el servicio, Su Hogar S.A.S. dará opción en la plataforma para que el usuario califique el desempeño del tutor y dicha calificación será resaltada en la plataforma para próximos servicios.

En caso de que el usuario no se encuentre satisfecho con el servicio prestado, se establecerá una comunicación directa con él y con el tutor para entender la problemática presentada, en caso de que la situación presentada sea considerada en una escala de importancia alta, se enviará un tutor totalmente gratis, para con ello subsanar dicha querella, buscando garantizar la satisfacción del usuario y así evitar el desprestigio de la empresa.

Siempre trabajando y pensando en establecer una relación duradera que permita afianzar lazos con el usuario y por consiguiente lograr su fidelización.

3.9.2 Mecanismos de atención de los clientes. Su Hogar S.A.S. es una aplicación móvil y/o plataforma que comunica de forma óptima, confiable y precisa, encargada de seleccionar los mejores tutores para mostrar diferentes alternativas a los usuarios, buscando encontrar afinidad entre las partes, y así prestar el servicio de clases de guitarra, ya sea en el domicilio del usuario, en el del tutor, o en el sitio convenido.

Prestando siempre el servicio con disposición, destacando las habilidades, conocimientos y experiencia, para generar confianza en el momento del aprendizaje y aprovechar el tiempo libre de sus niños.

3.9.3 Formas de la garantía ofrecida. Su Hogar S.A.S. trabajará siempre por la satisfacción del usuario y del tutor, por ello se desea tener una relación estrecha, equitativa, amigable y comprometidos en seleccionar los mejores tutores para mostrar diferentes alternativas de aprendizaje, garantizando afinidad entre las partes y de esta manera minimizar el grado de insatisfacción de los clientes.

Brindando el mejor servicio a ambas partes, analizando las inquietudes y comentarios de nuestros clientes transformando estas en soluciones optimas, como parte del plan de mejoras que constantemente debe tener la aplicación.

3.9.4 Comparación de políticas de servicio con los de la competencia. La competencia trabaja con principios de calidad, servicio al cliente, precios, y tiempos de respuesta, sin embargo, actualmente no cumple a cabalidad con lo ofrecido, adicionalmente no incentiva a los estudiantes de guitarra a continuar aprendiendo y mejorando las habilidades, ya sea por la falta de afinidades con los profesores, métodos de enseñanza, por el género del profesor y/o por los horarios.

Su Hogar S.A.S prestara servicios con calidad y transparencia que aseguren el buen trato entre las partes, obteniendo como ventajas competitivas: desplazamiento para personas que tengan algún tipo de discapacidad física que les impida la movilización hacia el sitio de la tutoría, repotenciar el conocimiento del niño por medio de convenios y/o patrocinios, un match de afinidad entre las partes y, lo que genera la motivación de aprendizaje de los niños y así mismo la fidelización de los clientes.

3.10 Estrategias de Aprovisionamiento

3.10.1 Políticas de plazo para pagos a proveedores. Para su Hogar S.A.S. es importante tener una relación impecable con los proveedores por tal motivo el personal que prestan el servicio de transporte especial a la aplicación se le cancelara de manera inmediata.

4. Análisis Técnico

Este análisis se aborda desde una perspectiva enfocada en la prestación del servicio y todo lo que influye directamente en su operación.

Esta perspectiva tiene que ver directamente con el tamaño del proyecto; en este punto, intervienen diferentes variables tales como: mercado insatisfecho, disponibilidad de recursos, disponibilidad de insumos, proyecciones del comportamiento de la demanda y los mínimos requerimientos para el óptimo desarrollo de la aplicación móvil.

Como ya se ha mencionado anteriormente, se desarrollará una aplicación móvil, que conectará los usuarios con los prestadores del servicio, que en adelante se les llamará usuarios y tutores respectivamente.

En relación con estos dos mercados, fue posible determinar mediante el estudio realizado, diferentes características indispensables para la prestación del servicio.

4.1 Usuarios

Se les llamará usuarios a todos los que se registren como tal en la aplicación y adquieran de tutorías. Lo cuales deberán cumplir con los siguientes mínimos:

- Mayores de edad.
- Número telefónico.
- Correo electrónico.

Posteriormente se deberá realizar el registro completo con el fin de garantizar la seguridad de los usuarios y asignarle el mejor tutor. (Ver tabla 38)

Tabla 38.

Datos de Registro para los Usuarios

Datos Acudiente:	**Nombre Acudiente**
	Cedula de ciudadanía
	parentesco con el niño
	Forma de pago
Datos del niño:	Fecha de nacimiento
	Sexo.
	Nivel conocimiento en Guitarra.
	Lugar de tutoría.

Tabla 38. *(Continuación)*

	Gustos musicales
	Días disponibles para la tutoría
	Jornada Disponible.
	Cuenta con instrumento propio.
	Condición Física del niño.
	Dificultad cognitiva.
	Hobbies.
Preferencias del tutor:	Sexo.
	Edad.

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

4.2 Tutores

Este perfil hace referencia a las personas mayores de edad que deseen prestar el servicio de asesorías o tutorías en guitarra. Los cuales podrán prestar sus servicios en tres categorías o campos de acción: Primera infancia (0 a 5 años), primaria (6 a 10 años) y secundaria (10 - 14 años). Para cada una de las categorías, los tutores deberán contar con un mínimo de requisitos.

A continuación, se describirán los datos y adjuntos que deben cumplir los tutores para prestar el servicio por medio de la aplicación móvil:

- Nombre completo
- Tipo documento de identidad.
- Numero de documento de identidad.
- Ciudad
- Número telefónico.
- Correo electrónico.
- Tarjeta débito.

- Aceptación de términos y condiciones.
- Fotocopia de cedula.
- Hoja de vida con certificaciones.
- Realización de prueba online
- Fotocopia del RUT actualizado.

Luego de ser aceptado, se realizarán una serie de preguntas extras para encontrar la mejor opción posible entre usuario y tutor. (Ver tabla 39)

Tabla 39.

Datos de Registro de los Tutores

Datos Tutor:	**Forma de pago**
	Lugar de tutoría.
	Gustos musicales
	Días disponibles para la tutoría
	Jornada Disponible.
	¿Compartirías tu guitarra con el alumno?
	Condición Física
	Hobbies.

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

4.3 Ciclos de Desarrollo de la Aplicación de Móvil

4.3.1 MVP: (Minimun viable producto o producto mínimo viable). Se va a desarrollar una aplicación móvil, la cual tendrá un inicio de sesión para sus clientes quienes van a tener la opción de registro como usuario o como tutor según sea su necesidad, luego de registrarse en la aplicación

los administradores de la misma, validaran los datos ingresados con los clientes registrados anteriormente y se asignaran las diferentes clasificaciones para poder encontrar la mejor alternativa a su necesidad, en el momento de solicitar el servicio por parte del usuario, la app mostrara las 3 mejores opciones de tutores y que tengan afinidad entre ellos, una vez escogido al tutor que prestara el servicio, el usuario deberá seleccionar el método de pago y terminar la solicitud.

Luego de acordar el servicio, el tiempo establecido dará inicio en el momento que estén las dos partes en el lugar acordado y lo finalizará en tutor para cobrar por el servicio prestado.

4.3.2 Requerimientos. Requerimientos no funcionales: son las tecnologías con las cuales se desarrollará la aplicación móvil, las cuales se describirán con su finalidad respectiva.

- El Web Service se desarrollará con la arquitectura de lenguaje de programación PHP, con un Marco de trabajo o Framework llamado Laravel y con un editor de código llamado Sublime Text.
- La app de iOS se desarrollará con el editor de código Xcode, lenguaje de programación Objetive C.
- La app de Android se desarrollará con el editor de código Android Studio, Lenguaje de programación Kotlin.
- La Base de Datos se construirá con el programa Workbench, que contiene el manejador de BD, MySql.
- Se creará una cuenta en Amazon Web Service (Market Place), en el cual por medio de un registro con tarjeta de crédito, se compraran los servicios de SMS (mensajes de texto), mail (mail de confirmación y notificaciones para los usuarios), Droplets (Servidores de Test y Producción) con los requerimientos necesarios para subir la aplicación y ponerla en marcha.

- El dominio y el certificado de seguridad de navegación (SSL) para el funcionamiento de la app, los cuales se comprarán en la web de GoDaddy, los cuales serán válidos por un año y tendrán que ser renovados.
- Se comprará la licencia en la página de Apple Developer, para subir aplicaciones para iOS en la tienda de descargas (App Store), la cual será válida por un año y se deberá renovar.
- Se adquirirá una licencia en la página de Google Play Developer Console, para subir aplicaciones para Android en la tienda de descargas (Play Store), la cual será válida de por vida.
- Se debe comprar una cuenta de correo especial en la página de G-Suite (Google) enlazada al dominio de la aplicación, para atender los requerimientos de los usuarios los cuales escribirán desde la app.
- Se debe adquirir una pasarela de pagos, en este caso se contratarán los servicios de Epayco, para recibir los pagos a través de la app.
- Requerimientos Funcionales: estos se desarrollan con Casos de Uso en donde se diagrama las entradas y salidas que tendrá el software que se va desarrollar, así mismo se determinan los roles que van a interactuar con el programa o app.

Casos de Uso:

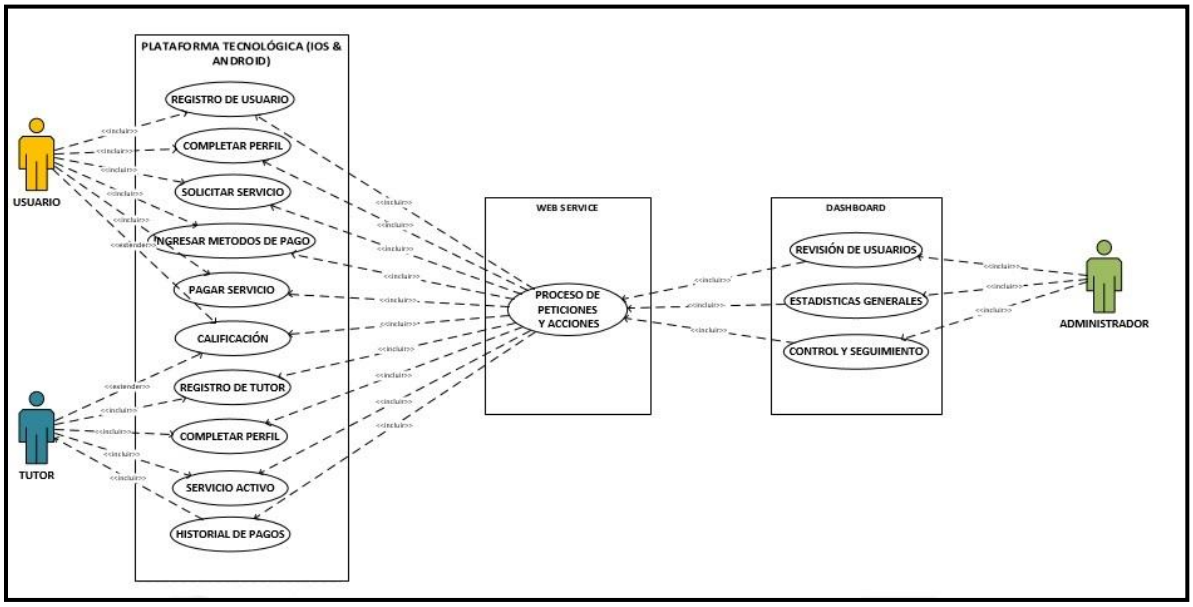

Figura 7. Diagrama Caso de Uso

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

4.3.3 Planificación. Desglose de actividades para el desarrollo de un proyecto de software, los cuales se convierten en entregables o fases de evaluación para medir los avances del proyecto y así poder estimar los tiempos de desarrollo de cada parte del software, de esta manera se puede conocer el alcance del proyecto, sin embargo, el orden de desarrollo y ajustes necesarios serán determinados por el grupo de desarrollo según se requiera. (Ver tabla 40)

Tabla 40.

Entregables del Proyecto "Su Hogar"

PROYECTO "SU HOGAR"	
ENTREGABLE 1	***TIEMPO DE DESARROLLO***
Interfaz de Splash	**3 SEMANAS**
Cargue de imagen de presentación de la aplicación	
Interfaz de Inicio de Sesión	
Iniciar sesión con Facebook	
Iniciar sesión con correo	
Recuperar contraseña	
Registro inicial	
Interfaz de Selección de Rol	
Tutor	
Usuario	
ENTREGABLE 2	***TIEMPO DE DESARROLLO***
Interfaz de Registro Usuario	**3 SEMANAS**
Selección de Rol (Usuario)	
Rellenar información básica acudiente	
Rellenar información del niño (datos básicos, condición física y mental)	
Rellenar nivel conocimiento de guitarra	
Rellenar si cuenta con instrumento musical	
Rellenar lugar preferencia de tutoría	
Rellenar gustos musicales del niño	
Rellenar intereses niños (hobbies)	
Rellenar horario de disponibilidad del niño	

Tabla 40. *(Continuación)*

Seleccionar preferencias del tutor (sexo tutor y edad)	
Interfaz Editar Perfil Usuario	
ENTREGABLE 3	***TIEMPO DE DESARROLLO***
Interfaz de Registro de Tutor (roles)	**3 SEMANAS**
Selección de Rol (Usuario o Tutor)	
Rellenar información tutor (datos básicos, condición física)	
Rellenar Experiencia tutor	
Rellenar lugar preferencia de tutoría	
Rellenar horario de disponibilidad	
Rellenar gustos musicales	
Rellenar intereses tutor (hobbies)	
Ingresar datos financieros(banco y cuenta donde se le pagara)	
Interfaz de Adjuntar Imágenes	
Adjuntar imágenes del perfil tutor	
*Interfaz de Adjuntar Documentos del Tutor**	
Adjuntar archivos del tutor (CV)	
Interfaz Editar Perfil Tutor	
ENTREGABLE 4	***TIEMPO DE DESARROLLO***
Interfaz de validación de celular	**3 SEMANAS**
Enviar código SMS	
Ingresar código SMS	
Mostrar estado de validación SMS	
Interfaz de validación de correo	
Enviar correo	

Tabla 40. *(Continuación)*

Presionar link del correo	
Mostrar estado de la validación	
ENTREGABLE 5	***TIEMPO DE DESARROLLO***
Interfaz de Creación de Servicio	**3 SEMANAS**
Cantidad de horas	
Horario de disponibilidad	
Interfaz de Editar Creación de Servicio	
Reprogramar servicio	
Interfaz de Solicitud de Servicio	
Mostrar match de tutores (solo 3 opciones)	
Mostrar compatibilidad de C/U	
Mostrar perfiles de los tutores	
Enviar solicitud	
Interfaz de Detalle de Servicio	
Ver detalles Servicio	
Opción de cancelar servicio	
ENTREGABLE 6	***TIEMPO DE DESARROLLO***
Interfaz de Selección de Tutor	**3 SEMANAS**
Mostrar invitación	
Aceptar/cancelar Invitación	
Mostrar perfil del niño	
Interfaz de Detalle de Servicio	
Ver detalles Servicio	
Opción de cancelar servicio	

Tabla 40. *(Continuación)*

Interfaz de Activar Servicio (Tutor)	
Activar/desactivar disponibilidad	
Interfaz Progreso de Servicio	
Detalles del servicio (tiempo y ubicación)	
Interfaz Finalización de Servicio (Tutor)	
Seleccionar finalizar servicio	
ENTREGABLE 7	***TIEMPO DE DESARROLLO***
Interfaz de Historial de Servicios Usuario	**3 SEMANAS**
Mostrar post de servicios solicitados cronológicamente	
Interfaz de Historial de Solicitudes Tutor	
Mostrar post de servicios prestados cronológicamente	
Interfaz de Realizar Pagos	
Seleccionar método de pago	
Ingresar datos financieros	
Ver detalles del pago	
ENTREGABLE 8	***TIEMPO DE DESARROLLO***
Interfaz de Configuración	**3 SEMANAS**
Acerca de	
Términos y condiciones	
Políticas	
Ayuda	
Cerrar sesión (Al cerrar sesión desacoplar dispositivo)	
Interfaz de Puntuación	
Mostrar el resumen del servicio	

Tabla 40. *(Continuación)*

Mostrar Imagen del tutor
Mostrar estrellas de puntuación
Puntuar con botón
Dejar reseña
Interfaz de Contacto Clientes
Enviar correo al soporte de la app
Ayuda

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

4.3.4 Diseño. En esta fase del proyecto ya están definidas las vistas de la aplicación "Su Hogar" las cuales se remitirán al diseñador de aplicaciones antes de comenzar el desarrollo de la misma, por lo tanto se harán mención de cada una de ellas en la siguiente tabla. (Ver tabla 41)

Tabla 41.

Vistas de Diseño

VISTAS
Interfaz de Splash
Interfaz de Inicio de Sesión
Interfaz de Selección de Rol
Interfaz de Registro Usuario
Interfaz Editar Perfil Usuario
Interfaz de Registro de Tutor (roles)
Interfaz de Adjuntar Imágenes
Interfaz de Adjuntar Documentos del Tutor
Interfaz Editar Perfil Tutor

Tabla 41. *(Continuación)*

Interfaz de validación de celular
Interfaz de validación de correo
Interfaz de Creación de Servicio
Interfaz de Editar Creación de Servicio
Interfaz de Solicitud de Servicio
Interfaz de Detalle de Servicio
Interfaz de Selección de Tutor
Interfaz de Detalle de Servicio
Interfaz de Activar Servicio (Tutor)
Interfaz Progreso de Servicio
Interfaz Finalización de Servicio (Tutor)
Interfaz de Historial de Servicios Usuario
Interfaz de Historial de Solicitudes Tutor
Interfaz de Realizar Pagos
Interfaz de Configuración
Interfaz de Puntuación
Interfaz de Contacto Clientes

Fuente: Elaboración de los autores, con base en los resultados de las encuestas

4.3.5 Desarrollo. El orden del desarrollo de la aplicación será dado de la siguiente manera:

1. Desarrollo de Web Service (la parte lógica de la app).
2. Creación de la Base de Datos.
3. Desarrollo Android.
4. Desarrollo iOS.
5. Desarrollo Web.

6. Desarrollo de Dashboard (Modulo administrativo de la app)

La parte final de todo el desarrollo lo constituyen las pruebas del software desarrollado, las cuales se dividen en dos:

- **Caja Negra o Set de Pruebas**, en la cual se elabora un documento que contiene todas las acciones de manera muy detallada de la app, con objetivos claros y resultados esperados para conocer el performance de la aplicación.
- **Caja Blanca**, consiste en las pruebas realizadas al código que se escribió en el desarrollo de la app, estas pruebas son hechas por un software especial que mide los ciclos de respuesta, cargue de información, etc., todo bajo código.

4.3.6 Lanzamiento. Después de haber terminado todas las fases del desarrollo de la app, se procede a subir el producto final desarrollado en las tiendas de descarga de aplicaciones y la web, en el caso de las apps se sube a la Play Store si el desarrollo fue hecho para dispositivos móviles con Sistema Operativo (OS) Android, a la App Store se sube el desarrollo para los celulares que usen OS operativo iOS, en el caso de la Web la página se enlaza al dominio de las aplicaciones que hace parte de la URL (https://www.suhogar.com.co) y ya queda disponible para ser usada por cualquier usuario en su dispositivo electrónico de preferencia (celular, Tablet, laptop o pc).

4.3.7 Seguimiento y monitoreo. Después de lanzar la app, se debe realizar monitoreo controlado; esto se logra haciendo uso del módulo administrativo (Dashboard) el cual se desarrolló para apoyar esta actividad y cada tienda de descargas tienen su propio módulo administrativo el cual permite observar todo el comportamiento de cada aplicación, generando estadísticas que

reflejan el número de descargas, cantidad de usuarios, países donde se habilito la descarga, puntuación de la app, entre otras. Para el caso del módulo administrativo que controla la app subida en Android se realiza la consulta en Google Play Console y para el caso de iOS, se verifica en el módulo administrativo de iTunes Connect.

4.4 Funcionamiento Operativo

La app debe tener un grupo capaz de soportar la operación diaria de la misma, por lo tanto, siempre debe contar con los desarrolladores de iOS y Android, el administrador de la app y líder del proyecto, con el fin de mitigar cualquier situación o imprevisto tecnológico que se presente.

5. Análisis Administrativo

5.1 Forma de Constitución

Por tamaño y dimensión: es una microempresa ya que consta de menos de 10 empleados en su planta física y un activo total inferior a los 501 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Por el origen del capital: es una empresa privada, ya que su capital pertenece a inversionistas privados y su finalidad es 100% lucrativa.

Por actividad: es una empresa del sector terciario, ya que se dedica a servicios y comercio con actividades de diversa naturaleza. Según su forma jurídica, la empresa pertenece a sociedades por acciones simplificadas donde se limita la responsabilidad hasta el monto suscrito y el tipo de

sociedad no limita el número de accionistas que puedan participar en la misma, siempre y cuando se encuentre autorizado en los estatutos de la empresa.

Denominación comercial: Su Hogar S.A.S

Representante Legal: Cesar Augusto Ramírez Ramírez, Cedula 91.506.958

Objeto Social: Soluciones de enseñanza en el hogar

Domicilio Social: Bucaramanga

5.2 Constitución de la Empresa

5.2.1 Misión. Somos una empresa encargada de seleccionar los mejores tutores para mostrar diferentes alternativas de aprendizaje para los niños, garantizando afinidad entre las partes por intermedio de una aplicación móvil.

5.2.2 Visión. Para el año 2021 ser la mejor aplicación que brinde las mejores soluciones para el aprovechamiento tiempo libre de los niños.

5.2.3 Políticas.

- Garantizar un servicio de manera oportuna, eficaz, segura realizando los mejores procesos de selección.
- Los tutores deberán asistir a un curso de capacitación en el momento de su contratación.
- Mantener una constante innovación Suministrando la tecnología adecuada para facilitar el acceso a la aplicación, siendo esta intuitiva.
- Realizar análisis periódicos que permitan mejor las expectativas de los clientes.

- Realizar nuestra labor como respeto, responsabilidad y ética.

5.3 Estructura Organizacional

5.3.1 Organigrama. Se propone una organización jerárquica conformada en su mayor nivel por la junta directiva, quienes a su vez tienen como responsabilidades las tres áreas de la empresa: Administrativa, tecnológica & desarrollo y talento humano.

La empresa contará con 3 colaboradores con contrato a término indefinido y 2 por prestación de servicios, estos últimos, serán el contador (externo) y el diseñador gráfico que tendrá un trabajo puntual al inicio del proyecto. (Ver figura 8)

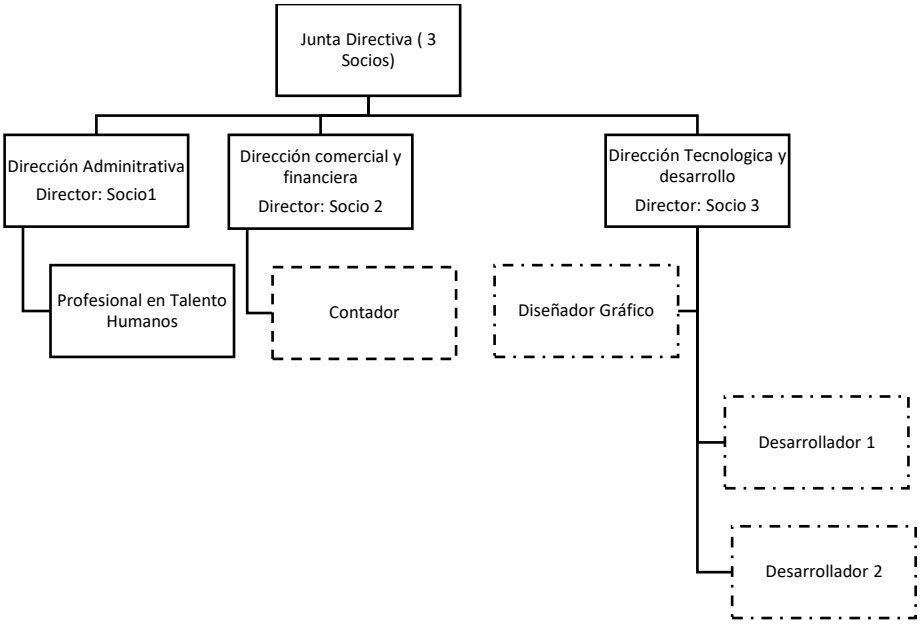

Figura 8. Organigrama

5.3.2 Descripción y manual de funciones de los cargos.

5.3.2.1 Junta directiva.

Tabla 42.

Junta Directiva

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	
I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel	Directivo
Denominación del empleo	Miembro Junta Directiva
No de cargos	3
Dependencia	Junta Directiva
Cargo del jefe inmediato	N/A
II. Área: **Junta Directiva**	
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Definir las estrategias comerciales, legales y organizacionales que permitan el sostenimiento y crecimiento de la empresa.	
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
1. Diseñar las estrategias y presentarlas a los ejecutores de las mismas **2. Supervisar y evaluar las estrategias.** **3. Discutir los cambios de estrategia y la dirección de la empresa.** **4. Definir las políticas a seguir en la empresa en todos los ámbitos de la misma.** **5. Realizar auditorías financieras, asegurándose la correcta inversión de los recursos.** **6. Hacer cumplir oportunamente los requisitos legales que se desprendan del ejercicio de la actividad económica.**	

Tabla 42. *(Continuación)*

V. CONOCIMIENTO BÁSICOS	
Conocimientos administrativos y gerenciales	
VI. HABILIDADES Y APTITUDES	
1. Capacidad de trabajo en equipo. **2. Capacidad de escucha y de toma de decisiones (Inteligencia cognitiva).** **3. Ser propositivo.** **4. Capacidad de resolución de conflictos y apertura a nuevas ideas.**	
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y DE EXPERIENCIA	
FORMACIÓN ACADÉMICA	**EXPERIENCIA**
Maestría en Administración	Experiencia profesional de 2 años en el ámbito administrativo, operacional o tecnológico.

5.3.2.2 Director administrativo. (Ver Apéndice C.)

5.3.2.3 Director comercial y financiero. (Ver Apéndice D.)

5.3.2.4 Director de tecnología y desarrollo. (Ver Apéndice E.)

5.3.2.5 Profesional en talento humano. (Ver Apéndice F.)

5.3.2.6 Contador. (Ver Apéndice G.)

5.3.2.7 Desarrollador. (Ver Apéndice H.)

***5.3.2.8 Diseñador gráfico*.** Este cargo será temporal, comprendido por el primer bimestre de la empresa; su función es la de diseñar toda la parte visual de la plataforma, el diseñador tendrá un salario por prestación de servicios por $ 1.200.000

6. Análisis Legal

Su hogar es una sociedad por acciones simplificada S.A.S; la cual se rige bajo la economía colaborativa. Su Hogar es una aplicación móvil que conecta los usuarios y tutores mencionados y explicados anteriormente en este documento.

Según la Consulta Efectuada a la Web de la Cámara de Comercio de Bucaramanga se Encontró la Siguiente Información Referente a la Creación de una Empresa:

- Consultar tipo de empresa: Al analizar los diferentes tipos de empresas se escogió constituir una sociedad por acciones simplificadas (S.A.S) la cual se ajusta a este modelo de negocio.
- Nombre de su empresa: Se verifico que el nombre escogido Su Hogar S.A.S. se encuentra disponible para ser usado en este emprendimiento tecnológico.
- Código Actividad Económica CIIU: El código asignado para esta empresa es el 6209 el cual reza así: otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos.
- Consultar sobre el uso de suelo: Se omite este paso, debido a que la empresa no requiere un uso de suelo especifico, puesto que las aplicaciones móviles pueden ocupar un espacio físico cualquiera.
- Trámite ante la DIAN: Diligenciar el formato PRERUT ante la Dirección de impuestos y aduanas nacionales.

- Regístrese Futuro Empresario: Es necesario verificar que los pasos anteriormente citados estén correctamente realizados.
- Impuesto de Registro: Esta empresa no debe cancelar este impuesto ya que este impuesto solo aplica para personas jurídicas y empresas sin ánimo de lucro.
- Radique y pague:

  Presentar los documentos diligenciados y cancelar los valores correspondientes para dicha empresa son los siguientes valores:

  COP $5.500 correspondientes a la compra del formulario

  COP $ 82.000 correspondiente al valor de cada nombramiento

  COP $ 139.000 Registro mercantil de la sociedad

  COP$ 700.000 valor del impuesto casa del libro.

  COP$ 700.000 Registro de marca (Camaradirecta.com, 2018)

Según la revista emprendedores toda aplicación móvil debe tener los requisitos mínimos legales tales como:

1. **Permisos, licencia y condiciones de uso.**
2. **Derechos propios y de terceros.**
3. **Menores.**
4. **Funcionalidades lícitas.**
5. **Privacidad y geolocalización.**
6. **Información y cookies.**
7. **Markets.**
8. **Publicidad.** (Emprendedores.es, 2015)

Aunque falta mucho en temas de regulación, es meritorio mencionar las siguientes normas vigentes que rigen la propiedad intelectual del software en Colombia:

- Decisión Andina 486 de 2000 (Wipo.int, 2000)
- Decisión Andina 351 de 1993 (Wipo.int, 1993)
- Ley 23 de1982 (Derechodeautor.gov.co, 1982)
- Ley 1450 del 16 de junio de 2011 (Procuraduria.gov.co, 2011)

6.1.1 Definiciones legales relevantes de la decisión andina 351 de 1993.

- **Autor:** "Persona física que realiza la creación intelectual". En el caso de software para aplicaciones es el desarrollador o programador que genera el código. También se le conoce como el titular originario, pues inicialmente es quien tiene los derechos sobre el software, aunque luego los trasfiera.
- **Obra:** Toda creación intelectual original de naturaleza artística, científica o literaria, susceptible de ser divulgada o reproducida en cualquier forma. El software es protegido por el derecho de autor, no se patenta como tal.
- **Programa de ordenador (Software):** Expresión de un conjunto de instrucciones mediante palabras, códigos, planes o en cualquier otra forma que, al ser incorporadas en un dispositivo de lectura automatizada, es capaz de hacer que un ordenador -un aparato electrónico o similar capaz de elaborar informaciones-, ejecute determinada tarea u obtenga determinado resultado (…). Se protege el código del software y no la función, por tal razón, existen varias aplicaciones de chat con diferente código sin que infrinjan sus derechos de autor. (Apps.co, 2015)

Adicionalmente, las licencias del software se constituyen en parte vital para el correcto funcionamiento de este, estas licencias son autorizaciones de uso del código y permite la utilización de este bajo unas condiciones específicas, sin embargo, no implica la transferencia de derechos de autor; esto es, que el que emite las licencias es quien tiene los derechos patrimoniales de la misma.

Para la Protección del Software se Deben Realizar los Siguientes Trámites Importantes:

- Registro de Código ante Dirección Nacional de Derecho de Autor y Software: (Derechodeautor.gov.co, 2019)
- Registro de acuerdos sobre la titularidad el software: (Derechodeautor.gov.co, 2019)
- Registro de las licencias de uso sobre el programa: (Derechodeautor.gov.co, 2019)

6.1.2 Términos y condiciones.

Aceptación de Términos

Al acceder y utilizar este servicio, usted acepta y accede a estar obligado por los términos y disposiciones de este acuerdo. Asimismo, al utilizar estos servicios particulares, usted estará sujeto a toda regla o guía de uso correspondiente que se haya publicado para dichos servicios. Toda participación en este servicio constituirá la aceptación de este acuerdo. Si no acepta cumplir con lo anterior, por favor, no lo utilice".

La empresa se reserva la facultad de modificar en cualquier momento las condiciones generales de uso de la plataforma. En todo caso, se recomienda que consulte periódicamente los presentes términos de uso de la plataforma, ya que pueden ser modificados.

Descripción de la Plataforma

Su Hogar, es una aplicación que facilita la comunicación entre personas que quieran aprovechar el tiempo libre de sus hijos y tutores con conocimientos, capacidades y habilidades para prestar una tutoría / asesoría.

Su hogar no es una agencia de empleo, ni un directorio telefónico, ni actúa como representante, agente comercial o comisionista de una bolsa de empleo, es una plataforma de contacto, que fue creada única y exclusivamente con el fin de unir usuarios con tutores y viceversa; modelo basado en la economía colaborativa.

Protección y Tratamiento de Datos Personales

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, Su Hogar ha adoptado un Manual Interno de Políticas y Procedimientos para Protección de Datos Personales que puede ser consultado en nuestra página web.

Su Hogar, en condición de responsable, efectúa el tratamiento de los datos personales suministrados por los Usuarios y Tutores únicamente dentro de las finalidades contempladas en su política.

Al aceptar los presentes términos y condiciones, el Usuario y/o Tutor también acepta el contenido de la Política de Privacidad adoptado por Su Hogar.

De acuerdo con los presentes términos y condiciones, el Usuario y/o Tutor otorga su autorización expresa para el tratamiento de sus datos personales, incluida la autorización expresa de transferencia y transmisión internacional de sus datos personales incluyendo el nombre, imagen, edad, número de teléfono, correo electrónico, localización y dirección, dentro de las finalidades comunicadas en la Política de Privacidad.

Si hubiere lugar a una venta, fusión, escisión, consolidación, integración empresarial, cambio en el control societario, transferencia de activos sustancial o transferencia global de activos, reorganización o liquidación de Su Hogar, entonces, Su Hogar podrá discrecionalmente y bajo cualquier título, transferir, transmitir, vender o asignar los datos personales recabados, a cualquier tercero vinculado con algunas de las operaciones descritas o a una o más partes relevantes.

Los Tutores que deseen vincularse a Su Hogar autorizan expresamente para transferir y transmitir sus datos personales a terceros que lleven a cabo estudios de seguridad o de antecedentes personales.

Propiedad Intelectual

La aplicación Su Hogar y su contenido original, las características y la funcionalidad son propiedad de Su Hogar S.A.S. y están protegidos por derechos de marcas registradas y demás leyes de propiedad intelectual o de derechos de propiedad.

Todos los contenidos, marcas, logos, dibujos, documentación, programas informáticos o cualquier otro elemento susceptible de protección por la legislación de propiedad intelectual o industrial, que sean accesibles en la plataforma corresponden exclusivamente a la empresa o a sus legítimos titulares y quedan expresamente reservados todos los derechos sobre los mismos. Queda expresamente prohibida la creación de enlaces de hipertexto (links) a cualquier elemento integrante de las páginas web del Plataforma sin la autorización de la empresa, siempre que no sean a una página web del Plataforma que no requiera identificación o autenticación para su acceso, o el mismo esté restringido.

En cualquier caso, la plataforma se reserva todos los derechos sobre los contenidos, información datos y servicios que ostente sobre los mismos. La plataforma no concede ninguna licencia o

autorización de uso al Usuario y/o Tutor sobre sus contenidos, datos o servicios, distinta de la que expresamente se detalle en las presentes condiciones generales de uso de la plataforma.

Definición de Términos

Usuario: persona que va a contratar el servicio de tutorías en música específicamente en guitarra.

Tutor: corresponde a las personas con conocimientos, capacidades y habilidades en guitarra dispuestas a prestar un servicio de enseñanza.

y/o toda persona natural o jurídica que ingrese utilice o se registre en la Plataforma.

Plataforma. Integra el sitio web www.suhogar.com la aplicación para dispositivos móviles (APP) Su Hogar

Anunciantes

Su hogar por medio de su página web podrá establecer convenios publicitarios con empresas que quieran pautar en su plataforma, los cuales brindaran una compensación económica de acuerdo con el número de usuarios y personas que visitan nuestras páginas.

La responsabilidad sobre la veracidad de dichos anuncios recae directamente sobre la empresa anunciante y Su Hogar en ningún caso responderá por dicha publicidad.

Uso de la Plataforma

Una vez registrados, los Usuarios podrán usar la Plataforma, solicitar, buscar y ponerse en contacto para confirmar sus tutorías, los puntos de encuentro que tengan a bien entre ellos, los acuerdos a que lleguen entre ellos son responsabilidad exclusiva de los usuarios no de Su Hogar.

Como plataforma de contacto y proveedor de servicios de comunicaciones, Su Hogar podrá prestar su colaboración para ayudar a solucionar cualquier inconveniente o diferencia que surja entre los Usuarios y tutores, pero ello no significa que Su Hogar sea responsable directo o solidario de los acuerdos a que entre ellos establezcan.

Pagos

Todos los cargos son pagaderos inmediatamente y el pago se facilitará utilizando al método de pago preferido indicado en su cuenta. Usted acepta que Su Hogar, como agente de cobro limitado, utilice un método de pago secundario en su cuenta, si estuviera disponible. El método de pago disponible en la plataforma es el uso de tarjeta de crédito. Los pagos a los Tutores se hacen a través de sus cuentas bancarias designadas.

Rescisión

Se puede cancelar su acceso a la plataforma, sin causa o aviso, lo cual podrá resultar en la incautación y destrucción de toda la información que esté asociada con su cuenta. Todas las disposiciones de este acuerdo que, por su naturaleza, deban sobrevivir a la cancelación sobrevivirán a ella, incluyendo sin limitación, las disposiciones de propiedad, renuncias de garantía, indemnización y limitaciones de responsabilidad.

Notificaciones

Su Hogar se reserva el derecho de modificar estas condiciones de vez en cuando según lo considere oportuno; asimismo, el uso permanente de la plataforma significará su aceptación de cualquier ajuste a tales términos. Si hay algún cambio en nuestra política de privacidad,

anunciaremos en nuestra página principal y en otras páginas importantes de nuestro sitio que se han hecho tales cambios. Si hay algún cambio en nuestra plataforma respecto a la manera en que usamos la información de identificación personal de nuestros clientes, enviaremos una notificación por correo electrónico que sean afectados por el cambio. Todo cambio en nuestra política de privacidad se publicará en nuestra página 30 días antes de que tales cambios ocurran. Por lo tanto, se le recomienda volver a leer esta declaración de manera regular.

Obligaciones del Usuario

El Usuario y/o Tutor deberá respetar en todo momento los términos y condiciones establecidos en las presentes condiciones generales de uso de la plataforma. De forma expresa el Usuario y/o Tutor manifiesta que utilizará la plataforma de forma diligente y asumiendo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del incumplimiento de las normas.

Así mismo, el Usuario y/o Tutor no podrá utilizar la plataforma para transmitir, almacenar, divulgar promover o distribuir datos o contenidos que sean portadores de virus o cualquier otro código informático, archivos o programas diseñados para interrumpir, destruir o perjudicar el funcionamiento de cualquier programa o equipo informático o de telecomunicaciones.

Responsabilidad de la Plataforma

El Usuario y/o Tutor conoce y acepta que la plataforma no otorga ninguna garantía de cualquier naturaleza, ya sea expresa o implícita, sobre los datos, contenidos, información y servicios que se incorporan y ofrecen desde el Plataforma.

Exceptuando los casos que la Ley imponga expresamente lo contrario, y exclusivamente con la medida y extensión en que lo imponga, la plataforma no garantiza ni asume responsabilidad alguna

respecto a los posibles daños y perjuicios causados por el uso y utilización de la información, datos y servicios de la plataforma.

En todo caso, la plataforma excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios que puedan deberse a la información y/o servicios prestados o suministrados por terceros diferentes de Su Hogar.

Derechos de los usuarios (Usuarios y Tutores)

Cancelación de Tutorías. Los Usuarios tienen derecho a cancelar una solicitud de tutoría bien sea que haya sido aceptada por el Tutor o que aún esté pendiente su aprobación. Así mismo, los Tutores tienen derecho a cancelar una solicitud que haya sido previamente aceptada. Su Hogar se reserva el derecho a suspender la cuenta de Usuarios y o Tutores que muestren un patrón de cancelación de solicitudes de Tutorías injustificado y/o repetitivo.

Modificación de Tutorías. En caso de que no exista solicitudes de tutoría confirmadas, los usuarios podrán modificar los siguientes detalles: fecha, hora y sitio.

Obligaciones de los Usuarios (Usuarios y Tutores)

Suministrar Información Real: Los Usuarios y/o Tutores se comprometen a suministrar información verídica y actualizada a Su Hogar; Así mismo se comprometen a mantener información actualizada en su cuenta Su Hogar

Su Hogar se reserva el derecho a suspender cuentas de usuarios con información falsa o dudosa.

Cumplir lo Pactado. Los usuarios se comprometen a respetar las condiciones pactadas para la tutoría, la fecha, la hora y lugar, el Tutor se compromete a realizar dicha tutoría en la fecha, hora

y lugar acordado, siguiendo las condiciones que se mencionan en los términos de uso aquí descritos.

Publicar Horario de Tutorías Reales. Los Usuarios y o Tutores se comprometen a solicitar y recibir tutorías que estén seguros de realizar. Los usuarios en general entienden que la función de Su Hogar se limita a conectar Usuarios con Tutores.

Seguir Conductas Seguras

Aprende y enseña donde quieras. Su Hogar sugiere a los Usuarios y /o Tutores seguir conductas seguras tales como:

- Realizar la tutoría siempre en presencia de un adulto responsable.
- No realizar solicitudes de tutorías con información imprecisa.
- Reportar conductas inseguras.
- Mantener información de contacto de un familiar o amigo para casos de emergencia.

Respeto. Todos los Usuarios y/o Tutores deben ser tratados con dignidad y respeto. Se deben evitar conductas que molesten al prójimo.

Presentarse a tiempo. Los Usuarios y/o Tutores se comprometen a presentarse en el sitio pactado al menos 10 minutos antes de la hora acordada y tendrán un tiempo de espera máximo de 15 minutos. Pasado este tiempo se asume que no existirá Tutoría y se aplicará las políticas de cancelación de la tutoría según sea el caso.

Evaluación de los Usuarios

Su Hogar no avala la idoneidad, la salud física o mental de los Usuarios y / 0 Tutores registrados, la veracidad de los datos proporcionados por estos es de su exclusiva responsabilidad; por ello recomendamos a todos los Usuarios obrar con especial prudencia al ponerse en contacto con otros Usuarios, no compartir información confidencial o delicada, abstenerse ofrecer y recibir tutorías bajo el efecto de sustancias psicoactivas, informar a las autoridades de cualquier irregularidad e informar a Su Hogar el mal comportamiento de otros Usuarios para ayudar a mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a través de la Plataforma.

Su Hogar se reserva el derecho de suspender o bloquear de manera permanente el acceso a la Plataforma de cualquier Usuario, además, Su Hogar podrá iniciar acciones legales en contra de cualquier Usuario que utilice la Plataforma para cometer u ocultar delitos. En todo caso, el Usuario renuncia a reclamar alguna indemnización o compensación por la cancelación o suspensión de su cuenta en la Plataforma.

Garantías

Al aceptar los términos y condiciones los usuarios se comprometen a comunicar a Su Hogar cualquier tipo de inconveniente que pueda desencadenar en acciones legales, jurídicas y/o administrativas contra Su Hogar.

Su Hogar se limita a prestar el servicio de intermediación entre Usuarios y Tutores por lo cual no es responsable de hechos que puedan ocurrir antes, durante o después de la Tutoría, razón por la cual es necesario siempre recibir la tutoría acompañado de un adulto responsable, Su Hogar limita su responsabilidad civil a los términos de uso aquí definidos.

Registro de Usuarios

Para registrarse como Usuario (Usuario y/o Tutor) en la Plataforma es necesario ser mayor edad y gozar de capacidad plena para contraer las obligaciones que se señalan en los presentes términos y condiciones.

El Usuario (Usuario y/o Tutor) actuando en nombre propio o por medio de su representante legal, reconoce tener capacidad legal para contratar y contraer obligaciones. Además declara carecer de impedimentos legales que le prohíban vincularse al presente contrato.

El registro se realiza de manera virtual a través de la Plataforma, ingresando datos del Usuario (Usuario y/o Tutor) tales como nombre, apellido, número celular, correo electrónico, entre otros. El Usuario (Usuario y/o Tutor) declara y garantiza que la información y datos suministrados a la Plataforma son veraces y actualizados.

Política de Privacidad

Consulta nuestra política de privacidad en la aplicación: Menú- Legal- Políticas de privacidad.

Enlaces y otros Sitios Web

Su Hogar puede contener enlaces a otros sitios web, sin embargo, Su Hogar no es responsable en ningún caso por inconveniente que puedan tener los usuarios al navegar fuera de su sitio. Los usuarios y/ o Tutores se hacen responsables de leer y aceptar los términos de uso, condiciones y políticas de seguridad de otros sitios web según apliquen.

Reversión de Pagos

Cuando de conformidad con la Ley el Usuario (Usuario y/o Tutor) tenga derecho de solicitar la reversión de un pago efectuado mediante una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico utilizado, Su Hogar realizará sus mejores esfuerzos ante los Usuarios para facilitar el proceso de reversión de pago siempre y cuando se cumpla con las siguientes condiciones:

Que el Usuario haya sido objeto de fraude o que la transacción corresponda a una operación no solicitada, o que el servicio no haya sido prestado realmente por Su Hogar y haya sido cobrado a través de la Plataforma mediante un instrumento de pago electrónico.

Su Hogar realizará sus mejores esfuerzos ante los Usuarios o ante el proveedor de pasarela de pagos para gestionar la devolución del dinero al Usuario que presenta la reclamación, el Usuario entiende y acepta que la devolución del dinero no depende de Su Hogar, y que el proceso de devolución puede tardar hasta 15 días hábiles contados desde la fecha de presentación de la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado.

En el evento en que hubiere alguna controversia derivada de la reclamación de reversión del pago y siempre que hubiere pronunciamiento de una autoridad jurisdiccional o administrativa en firme que determine que la misma no era procedente, el Usuario que presenta la reclamación será responsable por todos los costos en que se haya incurrido con ocasión de la solicitud de reversión. En este caso, el emisor del instrumento de pago, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez notificada la decisión de la autoridad jurisdiccional o administrativa en firme, cargará definitivamente la transacción reclamada al Usuario reclamante y el dinero será puesto a disposición de Su Hogar como Plataforma de Contacto quien lo transferirá al Usuario

beneficiario del pago, siempre que en la cuenta ahorros, tarjeta de crédito o instrumento de pago utilizado para realizar la compra objetada, existan recursos para efectuarla.

La entidad financiera verificará por una sola vez la existencia de recursos y el cargo puede ser parcial en el evento que estos no sean suficientes. En estos casos, el Usuario reclamante deberá reembolsar directamente a Su Hogar como Plataforma de Contacto el valor de la transacción, o el monto faltante, y los demás costos incurridos con ocasión de la solicitud de reversión para que Su Hogar proceda a transferir dichos recursos al Usuario que beneficiario del pago.

6.1.3 Política de privacidad de su hogar. La presente Política de Privacidad establece los términos que usa y protege la información que es proporcionada por sus usuarios a Su Hogar; al momento de utilizar su plataforma.

Su Hogar está comprometida con la seguridad de los datos de sus Usuarios (Usuarios y/o Tutores)

Cuando le pedimos llenar los campos de información personal con la cual usted pueda ser identificado, lo hacemos asegurando que sólo se empleará de acuerdo con los términos de este documento. Sin embargo, esta Política de Privacidad puede cambiar con el tiempo o ser actualizada por lo que le recomendamos y enfatizamos revisar continuamente esta página para asegurarse que está de acuerdo con dichos cambios.

Información Recolectada

Nuestro a plataforma podrá recoger información personal, por ejemplo:

Por parte del Usuario se pedirán los siguientes datos:

- Nombre acudiente

- Cedula ciudadanía
- Parentesco con el menor
- Forma de pago
- Fecha de nacimiento
- Sexo
- Nivel de conocimiento de guitarra
- Lugar tutoría
- Gustos musicales
- Días disponibles para la tutoría
- Jornada disponible
- Cuenta con instrumento propio
- Condición física del niño
- Dificultad cognitiva
- Hobbies

Por parte del Tutor se pedirán los siguientes datos:

- Nombre completo
- Tipo documento de identidad.
- Numero de documento de identidad.
- Ciudad
- Número telefónico.
- Correo electrónico.
- Tarjeta débito.

- Aceptación de términos y condiciones.
- Fotocopia de cedula.
- Hoja de vida con certificaciones.
- Realización de prueba online
- Fotocopia del RUT actualizado.
- Forma de pago
- Lugar de tutoría
- Gustos musicales
- Días disponibles para la tutoría
- Jornada Disponible
- Compartirías tu guitarra con el alumno
- Condición Física.
- Hobbies

Así mismo cuando sea necesario podrá ser requerida información específica para mejorar nuestro servicio.

Uso de la Información Recogida

Nuestra plataforma emplea la información con el fin de proporcionar el mejor servicio posible, particularmente para mantener un registro de usuarios, de solicitud de servicios y mejorar nuestra imagen ante nuestros usuarios.

Es posible que sean enviados correos electrónicos periódicamente a través de nuestro sitio con ofertas especiales, nuevos productos y otra información publicitaria que consideremos relevante

para usted o que pueda brindarle algún beneficio, estos correos electrónicos serán enviados a la dirección que usted proporcione y podrán ser cancelados en cualquier momento.

Su Hogar está altamente comprometida para cumplir con el compromiso de mantener su información segura. Usamos los sistemas más avanzados y los actualizamos constantemente para asegurarnos que no exista ningún acceso no autorizado.

Cookies

Una cookie se refiere a un fichero que es enviado con la finalidad de solicitar permiso para almacenarse en su ordenador, al aceptar dicho fichero se crea y la cookie sirve entonces para tener información respecto al tráfico web, y también facilita las futuras visitas a una web recurrente. Otra función que tienen las cookies es que con ellas la web pueden reconocerte individualmente y por tanto brindarte el mejor servicio personalizado de su web.

Nuestro sitio web no emplea las cookies para poder identificar las páginas que son visitadas y su frecuencia.

Enlaces a Terceros

Este sitio web pudiera contener enlaces a otros sitios que pudieran ser de su interés. Una vez que usted de clic en estos enlaces y abandone nuestra página, ya no tenemos control sobre al sitio al que es redirigido y por lo tanto no somos responsables de los términos o privacidad ni de la protección de sus datos en esos otros sitios terceros. Dichos sitios están sujetos a sus propias políticas de privacidad por lo cual es recomendable que los consulte para confirmar que usted está de acuerdo con estas.

Control de su información Personal

En cualquier momento usted puede restringir la recopilación o el uso de la información personal que es proporcionada a nuestro sitio web.

Su Hogar no venderá, cederá ni distribuirá la información personal que es recopilada sin su consentimiento, salvo que sea requerido por un juez con un orden judicial.

Su Hogar se reserva el derecho de cambiar los términos de la presente Política de Privacidad en cualquier momento.

7. Análisis económico y Análisis Financiero

7.1 Inversiones

7.1.1 Inversión fija. La inversión fija hace referencia a costos en compra de activos en los que se deben incurrir para la realización del proyecto, los cuales al momento de invertir no presentaran variación alguna durante el desarrollo del proyecto. Consta de los equipos de cómputo y de oficina que se necesitan para adecuar el local, donde se va a ejecutar lo que refiere a la parte administrativa. (Ver tabla 43, 44 y 45)

Tabla 43.

Inversión Fija en Muebles y Enseres

Área	Activos	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Área Administrativa	Escritorios	2	$240.000	$480.000
	Sillas	2	$280.000	$560.000
	Muebles Archivador	1	$699.900	$699.900
	Canecas de basura	2	$39.900	$79.800
	Sillas de espera	1	$299.900	$299.900
	Sillas auxiliares escritorio	2	$64.900	$129.800
	Dispensador de jabón para el baño	1	$31.900	$31.900
	Dispensado para toallas	1	$41.900	$41.900
	Extintor	1	$30.000	$30.000
Área Financiera y comercial	Escritorios	2	$240.000	$480.000
	Tablero acrílico	1	$104.900	$104.900
	Canecas de basura	1	$39.900	$39.900
	Sillas	2	$280.000	$560.000
Área Tecnológica	Escritorios	1	$240.000	$240.000
	Canecas de basura	1	$39.900	$39.900
	Sillas	1	$280.000	$280.000
TOTAL INVERSION FIJA EN MUEBLES Y ENSERES				**$4.097.900**

Tabla 43. *(Continuación)*

Fuente: Elaboración propia de los Autores con base en características propias del proyecto

Tabla 44.

Inversión en Equipos de Computo

Área	Activos	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Área Administrativa	Celular	1	$400.000	$400.000
	Teléfono	1	$122.900	$122.900
	Impresora Epson Multifuncional	1	$800.000	$800.000
	Portátil Asus X542ur Intel Corei7 15.6 Pulgadas Disco 1tb Ak	1	$4.000.000	$4.000.000
Área Financiera y comercial	Portátil Asus X542ur Intel Corei7 15.6 Pulgadas Disco 1tb Ak	1	$4.000.000	$4.000.000
Área Tecnológica	Licencia de Android	1	$75.000	$75.000
	Portátil Asus X542ur Intel Corei7 15.6 Pulgadas Disco 1tb Ak	1	$4.000.000	$4.000.000
TOTAL INVERSION FIJA EQUIPOS DE COMPUTO				**$13.397.900**

Fuente: Elaboración propia de los Autores con base en características propias del proyecto

Tabla 45.

Total de Inversión Fija para la Aplicación Móvil

Concepto	Valor
Muebles y enseres	$4.097.900
Equipos de computo	$13.397.900
Total	**$17.495.800**

Fuente: Elaboración propia de los Autores con base en características propias del proyecto

7.1.2 Inversión diferida. Inversión Diferida hace referencia a los costos que durante el proyecto presentaran variaciones dependiendo de la ejecución del proyecto. Está constituida por los valores involucrados en actividades previas a la puesta en marcha de la empresa, esta inversión se caracteriza por su inmaterialidad y usualmente está el estudio de investigación, los gastos de organización y supervisión, los gastos de puesta en marcha de la empresa, gastos de administración, capacitación de personal, imprevistos, gastos de patentes y licencias, entre otros. Se hace amortización de diferidos a los 5 años de vida útil del proyecto. (Ver tabla 46, 47, 48 y 49)

Tabla 46.

Presupuesto Publicidad para Lanzamiento de Su Hogar S.A.S

Medio de publicidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Flyers	1.000	$100	$100.000
Marketing Digital (Instagram y Facebook)	1	$600.000	$600.000
Periódico gente Bucaramanga	1	$0	$0
Periódico ADN	1	$0	$0
Radio Usta	1	$0	$0
TOTAL			**$700.000**

Fuente: Elaboración propia de los Autores con base en características propias del proyecto

Tabla 47.

Gastos de Investigación de Su Hogar S.A.S

Descripción	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Copias e Impresiones	Un	200	50	$10.000
Servicio de Internet	Mensual	6	45.000	$270.000
Total				**$280.000**

Fuente: Elaboración propia de los Autores con base en características propias del proyecto

Tabla 48.

Gastos de Constitución y Legalización de Su Hogar S.A.S

Descripción	Total
Escritura de Constitución y gastos notariales	700.000
Registro Mercantil de la Sociedad	139.000
Formularios	5.500
Valor de nombramientos	82.000
Registro de marca	700.000
Total	**1.626.500**

Fuente: Elaboración propia de los Autores con base en características propias del proyecto

Tabla 49.

Total Inversión Diferida de Su Hogar S.A.S

Concepto	Valor
Gastos de Investigación	280.000
Gastos de Constitución y Legalización de la Empresa	1.626.500
Publicidad Lanzamiento	700.000
Valor de Aplicación	25.000.000
Total	**27.606.500**

Tabla 49. *(Continuación)*

Fuente: Elaboración propia de los Autores con base en características propias del proyecto

7.2 Costos y Gastos

7.2.1 Costos.

Tabla 50.

Costos fijos que Incurren en Su Hogar S.A.S

Ítem	Valor	Moneda	Valor en pesos	Periodicidad	Valor mensual
Dominio Empresa	10	DOLARES	$32.000	ANUAL	$2.667
Dominio app	10	DOLARES	$32.000	ANUAL	$2.667
Licencia IOS	100	DOLARES	$320.000	ANUAL	$26.667
API de google GPS	0,05	DOLARES	$160	MENSUAL	$160
SMS	37000	PESOS	$37.000	MENSUAL	$37.000
Mail	0	DOLARES	$0	MENSUAL	$0
Servidor Desarrollo	10	DOLARES	$32.000	MENSUAL	$32.000
Servidor Producción	160	DOLARES	$512.000	MENSUAL	$512.000
BD Workbench	0	PESOS	$0	N/A	$0
Laravel	0	PESOS	$0	N/A	$0
Trello	0	PESOS	$0	N/A	$0
TOTAL					**$613.160**

Tabla 50. *(Continuación)*

Fuente: Elaboración propia de los Autores con base en características propias del proyecto

Tabla 51.

Costos Variables que incurren en Su Hogar S.A.S

Ítem	Valor	Aplica
Pasarela de pagos	7%	Ingreso por hora

Fuente: Elaboración propia de los Autores con base en características propias del proyecto

Tabla 52.

Costos que incurren en su Hogar S.A.S proyección a 5 años.

ITEM	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Pasarela de Pago	$17.640.000	$26.057.632	$38.380.286	$56.530.323	$83.263.512
Servidor Producción	$6.144.000	$6.346.752	$6.537.155	$6.733.269	$6.935.267
SMS	$444.000	$458.652	$472.412	$486.584	$501.181
Servidor Desarrollo	$384.000	$396.672	$408.572	$420.829	$433.454
Licencia IOS	$320.000	$330.560	$340.477	$350.691	$361.212
Dominio	$32.000	$33.056	$34.048	$35.069	$36.121
Dominio APP	$32.000	$33.056	$34.048	$35.069	$36.121
API de google GPS	$1.920	$1.983	$2.043	$2.104	$2.167
TOTAL	$24.997.920	$33.658.363	$46.209.039	$64.593.939	$91.569.037

Fuente: Elaboración propia de los Autores con base en características propias del proyecto

7.2.2 Gastos de administración y ventas. Esta conformados por la nómina administrativa, mantenimiento, depreciaciones, servicios públicos, por concepto administrativo y de ventas.

Tabla 53.

Gastos Básicos de Nómina Administrativa de Su Hogar S.A.S

Cargo	**Cantidad**	**Salario Básico**	**Valor prestacional**	**Valor total Mensual**
Profesional talento humano	1	$1.171.863	$503.901	$1.675.764

Fuente: Elaboración propia de los Autores con base en características propias del proyecto

Tabla 54.

Gastos de Depreciación Muebles y Enseres de Su Hogar S.A.S

Activos	Cantidad	Valor unitario	Valor total	Vida Útil	Depreciación Anual	Depreciación Mensual
Escritorios	5	$240.000	$1.200.000	10	$120.000	$10.000
Sillas	5	$280.000	$1.400.000	10	$140.000	$11.667
Muebles Archivador	1	$699.900	$699.900	10	$69.990	$5.833
Canecas de basura	6	$39.900	$239.400	10	$23.940	$1.995
Sillas de espera	1	$299.900	$299.900	10	$29.990	$2.499
Sillas auxiliares escritorio	2	$64.900	$129.800	10	$12.980	$1.082
Dispensador de jabón para el baño	1	$31.900	$31.900	10	$3.190	$266
Dispensado para toallas	1	$41.900	$41.900	10	$4.190	$349
Extintor	1	$30.000	$30.000	10	$3.000	$250
Tablero acrílico	1	$104.900	$104.900	10	$10.490	$874
Total		**$1.833.300**	**$4.177.700**		**$417.770**	**$34.814**

Fuente: Elaboración propia de los Autores con base en características propias del proyecto

Tabla 55.

Gastos de Depreciación Equipo de Oficina de Su Hogar S.A.S

Activos	Cantidad	Valor unitario	Valor total	Vida Útil	Depreciación Anual	Depreciación Mensual
Celular	1	$400.000	$400.000	5	$80.000	$6.667
Teléfono	1	$122.900	$122.900	5	$24.580	$2.048
Impresora Epson Multifuncional	1	$800.000	$800.000	5	$160.000	$13.333

Tabla 55. *(Continuación)*

Portátil Asus X542ur Intel Corei7 15.6 Pulgadas Disco 1tb Ak	**3**	**$4.000.000**	**$12.000.000**	**5**	**$2.400.000**	**$200.000**
Licencia de Android	1	$75.000	$75.000	5	$15.000	$1.250
Total		**$5.397.900**	**$13.397.900**		**$2.679.580**	**$223.298**

Fuente: Elaboración propia de los Autores con base en características propias del proyecto

Tabla 56.

Gastos Generales de Administración de Su Hogar S.A.S

Ítem	Valor mensual	Valor Anual
Depreciación Muebles Y Enseres	34.814	417.770
Depreciación Equipo De Oficina	223.298	2.679.580
Servicios Públicos (Internet, Agua, Luz)	600.000	7.200.000
Arriendo	1.000.000	12.000.000
Papelería	150.000	1.800.000
Aseo Y Cafetería	100.000	1.200.000
Outsourcing Servicios Generales	150.000	1.800.000
Varios	200.000	2.400.000
Gastos de Publicidad y Mercadeo	1.000.000	12.000.000
Desarrolladores Mantenimiento	540.000	6.480.000
Contratación Externa (Contador)	300.000	3.600.000
TOTAL	**4.298.113**	**51.577.350**

Tabla 56. *(Continuación)*

Fuente: Elaboración propia de los Autores con base en características propias del proyecto

Tabla 57.

Total Gastos de Administración de Su Hogar S.A.S

ITEM	VALOR MES ($)	VALOR AÑO ($)
Gastos de Personal	1.675.764	20.109.169
Gastos Administrativos	4.298.113	51.577.350
TOTAL	**5.973.877**	**71.686.519**

Fuente: Elaboración propia de los Autores con base en características propias del proyecto

Tabla 58.

Gastos que Incurren en Su Hogar S.A.S Proyección a 5 Años.

ITEM	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Sueldos	$20.109.169	$20.772.772	$21.395.955	$22.037.833	$22.698.968
Arriendo	$12.000.000	$12.396.000	$12.767.880	$13.150.916	$13.545.444
Gastos de Publicidad y Mercadeo	$12.000.000	$12.396.000	$12.767.880	$13.150.916	$13.545.444
Servicios Públicos (Internet, Agua, Luz)	$7.200.000	$7.437.600	$7.660.728	$7.890.550	$8.127.266
Desarrolladores Mantenimiento	$6.480.000	$6.693.840	$6.894.655	$7.101.495	$7.314.540
Contratación Externa (Contador)	$3.600.000	$3.718.800	$3.830.364	$3.945.275	$4.063.633
Depreciación	$3.097.350	$3.097.350	$3.097.350	$3.097.350	$3.097.350
Varios	$2.400.000	$2.479.200	$2.553.576	$2.630.183	$2.709.089

Tabla 58. *(Continuación)*

Papelería	**$1.800.000**	**$1.859.400**	**$1.915.182**	**$1.972.637**	**$2.031.817**
Outsourcing Servicios Generales	$1.800.000	$1.859.400	$1.915.182	$1.972.637	$2.031.817
Aseo Y Cafetería	$1.200.000	$1.239.600	$1.276.788	$1.315.092	$1.354.544
TOTAL	**$71.686.519**	**$73.949.962**	**$76.075.540**	**$78.264.886**	**$80.519.912**

Fuente: Elaboración propia de los Autores con base en características propias del proyecto

7.2.3 Gastos financieros. Para la inversión inicial en el proyecto Su Hogar S.A.S se tendrá en cuenta con dos recursos de financiación; recursos propios y apalancamiento financiero a través de crédito bancario el cual de acuerdo con la oferta promedio del mercado financiero actual, tendrá una tasa para el cálculo de 1,4 % mes vencido. (Ver tabla 57)

Tabla 59.

Total Gastos de Financieros de Su Hogar S.A.S

GASTOS FINANCIEROS	VALOR MES
Monto de Intereses mes 1	$700.000

Fuente: Elaboración propia de los Autores con base información suministrado por el Banco Colpatria

7.3 Total Capital de Trabajo

El capital de trabajo son los recursos requeridos para el correcto desarrollo del proyecto, de acuerdo al análisis presentado previamente para cubrir la potencial demanda, se requiere tener en cuenta algunos gastos por anticipado, para la primera fase del proyecto el capital de trabajo solo se apalancará en los recursos propios, para la segunda fase la cual es fase de implementación se

suman costos de producción, gastos de administración y ventas, descontando las depreciaciones, la amortización diferida y la carga prestacional, dado que con la inversión inicial no es suficiente para tener el capital de trabajo necesario se recurre al apalancamiento financiero a través del crédito bancario de manera que se cubra la necesidad del mismo. (Ver tabla 58)

Tabla 60.

Total Capital de Trabajo de Su Hogar S.A.S

CAPITAL DE TRABAJO	VALOR MES ($)	VALOR 6 MESES ($)
Costos	$ 2.083.160	$ 12.498.960
Gastos de Administración	$ 5.973.877	$ 35.843.260
Gastos Financieros	$ 700.000	$ 4.200.000
Gravamen 4 x 1000	$ 12.891	$ 77.348
(-) Depreciaciones	$ 258.113	$ 1.548.675
(-) Amortización de Diferidos	$ 460.108	$ 2.760.650
TOTAL	**$ 9.488.149**	**$ 56.928.892**

Fuente: Elaboración propia de los Autores con base en características propias del proyecto

7.4 Inversión Total

La inversión total requerida para el montaje de Su Hogar S.A.S y el funcionamiento de los primeros 6 meses es de $102.031.192, los cuales corresponden a la inversión fija, la inversión diferida y el capital de trabajo. (Ver tabla 59)

Tabla 61.

Inversión Total de Su Hogar S.A.S

INVERSION TOTAL	VALOR
Inversión Fija	$ 17.495.800
Inversión Diferida	$ 27.606.500
Inversión en Capital de trabajo	$ 56.928.892
TOTAL	**$ 102.031.192**

Fuente: Elaboración propia de los Autores con base en características propias del proyecto

7.5 Fuentes de Financiación

Si bien para la realización de proyectos de innovación de tecnología en Colombia hay diferentes modelos de financiación, como son los de capital semilla promocionados por entidades públicas o privadas, así como también la financiación con recursos propios y finalmente y como opción para la ejecución de proyectos dado que los anteriores pueden ser un poco demorado teniendo en cuenta que para adquirir estos métodos de financiación deben ser presentados y evaluados por diferentes estamentos y esto puede demorar la puesta en marcha del mismo. Es el tercer método de financiación y de creación de empresa en el país, el cual es el crédito bancario, el cual se puede solicitar de manera directa y demora menos para la puesta en marcha del proyecto, para el caso de Su Hogar S.A.S los recursos necesarios para la puesta en marcha de Su Hogar S.A.S, serán financiados mediante crédito bancario y recursos propios de los autores del proyecto.

Tabla 62.

Fuentes de Financiación de Su Hogar S.A.S

ITEM	VALOR ($)	PORCENTAJE
Recursos Propios	$ 52.031.192	51%
Bancario	$ 50.000.000	49%
TOTAL	**$ 102.031.192**	**100%**

Fuente: Elaboración propia de los Autores con base en características propias del proyecto

Se solicitará un crédito bancario por valor de $ 50.000.00 con las siguientes características:

Tabla 63.

Condiciones de Crédito Bancario para Inversión de Su Hogar S.A.S

Valor A Prestar	**$50.000.000**	
Tiempo	60	Meses
Tasa Anual	1,40%	Mensual
Valor a Pagar (vencido)	1.297.258	Mensual

El crédito se tomará en el mes 6 del primer año y Adicionalmente de acuerdo a la evaluación financiera realizada al momento de construir el proyecto, se planea realizar un retanqueo de la obligación para el segundo año de manera que el apalancamiento permita que no se presenten problemas de liquidez de la entidad. (Ver tabla 62)

La tabla de amortización del crédito se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 64.

Amortización Crédito Bancario para inversión de Su Hogar S.A.S

Cuota	Cuota	Valor a capital	Interés	Saldo	Seguro	Total Cuota
0				$ 50.000.000		
1	$1.237.258	$ 537.258	$ 700.000	$ 49.462.742	$ 60.000	$1.297.258
2	$1.237.258	$ 544.780	$ 692.478	$ 48.917.962	$ 59.355	$1.296.613
3	$1.237.258	$ 552.407	$ 684.851	$ 48.365.555	$ 58.702	$1.295.960
4	$1.237.258	$ 560.140	$ 677.118	$ 47.805.415	$ 58.039	$1.295.297
5	$1.237.258	$ 567.982	$ 669.276	$ 47.237.433	$ 57.366	$1.294.625
6	$1.237.258	$ 575.934	$ 661.324	$ 46.661.498	$ 56.685	$1.293.943
7	$1.237.258	$ 583.997	$ 653.261	$ 46.077.501	$ 55.994	$1.293.252
8	$1.237.258	$ 592.173	$ 645.085	$ 45.485.328	$ 55.293	$1.292.551
9	$1.237.258	$ 600.464	$ 636.795	$ 44.884.865	$ 54.582	$1.291.841
10	$1.237.258	$ 608.870	$ 628.388	$ 44.275.994	$ 53.862	$1.291.120
11	$1.237.258	$ 617.394	$ 619.864	$ 43.658.600	$ 53.131	$1.290.389
12	$1.237.258	$ 626.038	$ 611.220	$ 43.032.562	$ 52.390	$1.289.648
13	$1.237.258	$ 634.802	$ 602.456	$ 42.397.760	$ 51.639	$1.288.897
14	$1.237.258	$ 643.690	$ 593.569	$ 41.754.071	$ 50.877	$1.288.135
15	$1.237.258	$ 652.701	$ 584.557	$ 41.101.369	$ 50.105	$1.287.363
16	$1.237.258	$ 661.839	$ 575.419	$ 40.439.530	$ 49.322	$1.286.580
17	$1.237.258	$ 671.105	$ 566.153	$ 39.768.426	$ 48.527	$1.285.786
18	$0	$ -	$ -	$ 50.000.000	$ -	$0
19	$1.237.258	$ 537.258	$ 700.000	$ 49.462.742	$ 60.000	$1.297.258
20	$1.237.258	$ 544.780	$ 692.478	$ 48.917.962	$ 59.355	$1.296.613
21	$1.237.258	$ 552.407	$ 684.851	$ 48.365.555	$ 58.702	$1.295.960
22	$1.237.258	$ 560.140	$ 677.118	$ 47.805.415	$ 58.039	$1.295.297
23	$1.237.258	$ 567.982	$ 669.276	$ 47.237.433	$ 57.366	$1.294.625

Tabla 64. *(Continuación)*

24	$1.237.258	$ 575.934	$ 661.324	$ 46.661.498	$ 56.685	$1.293.943
25	$1.237.258	$ 583.997	$ 653.261	$ 46.077.501	$ 55.994	$1.293.252
26	$1.237.258	$ 592.173	$ 645.085	$ 45.485.328	$ 55.293	$1.292.551
27	$1.237.258	$ 600.464	$ 636.795	$ 44.884.865	$ 54.582	$1.291.841
28	$1.237.258	$ 608.870	$ 628.388	$ 44.275.994	$ 53.862	$1.291.120
29	$1.237.258	$ 617.394	$ 619.864	$ 43.658.600	$ 53.131	$1.290.389
30	$1.237.258	$ 626.038	$ 611.220	$ 43.032.562	$ 52.390	$1.289.648
31	$1.237.258	$ 634.802	$ 602.456	$ 42.397.760	$ 51.639	$1.288.897
32	$1.237.258	$ 643.690	$ 593.569	$ 41.754.071	$ 50.877	$1.288.135
33	$1.237.258	$ 652.701	$ 584.557	$ 41.101.369	$ 50.105	$1.287.363
34	$1.237.258	$ 661.839	$ 575.419	$ 40.439.530	$ 49.322	$1.286.580
35	$1.237.258	$ 671.105	$ 566.153	$ 39.768.426	$ 48.527	$1.285.786
36	$1.237.258	$ 680.500	$ 556.758	$ 39.087.925	$ 47.722	$1.284.980
37	$1.237.258	$ 690.027	$ 547.231	$ 38.397.898	$ 46.906	$1.284.164
38	$1.237.258	$ 699.688	$ 537.571	$ 37.698.211	$ 46.077	$1.283.336
39	$1.237.258	$ 709.483	$ 527.775	$ 36.988.727	$ 45.238	$1.282.496
40	$1.237.258	$ 719.416	$ 517.842	$ 36.269.311	$ 44.386	$1.281.645
41	$1.237.258	$ 729.488	$ 507.770	$ 35.539.824	$ 43.523	$1.280.781
42	$1.237.258	$ 739.701	$ 497.558	$ 34.800.123	$ 42.648	$1.279.906
43	$1.237.258	$ 750.056	$ 487.202	$ 34.050.066	$ 41.760	$1.279.018
44	$1.237.258	$ 760.557	$ 476.701	$ 33.289.509	$ 40.860	$1.278.118
45	$1.237.258	$ 771.205	$ 466.053	$ 32.518.304	$ 39.947	$1.277.206
46	$1.237.258	$ 782.002	$ 455.256	$ 31.736.302	$ 39.022	$1.276.280
47	$1.237.258	$ 792.950	$ 444.308	$ 30.943.352	$ 38.084	$1.275.342
48	$1.237.258	$ 804.051	$ 433.207	$ 30.139.301	$ 37.132	$1.274.390
49	$1.237.258	$ 815.308	$ 421.950	$ 29.323.993	$ 36.167	$1.273.425
50	$1.237.258	$ 826.722	$ 410.536	$ 28.497.271	$ 35.189	$1.272.447
51	$1.237.258	$ 838.296	$ 398.962	$ 27.658.974	$ 34.197	$1.271.455

Tabla 64. *(Continuación)*

52	$1.237.258	$ 850.033	$ 387.226	$ 26.808.942	$ 33.191	$1.270.449
53	$1.237.258	$ 861.933	$ 375.325	$ 25.947.009	$ 32.171	$1.269.429
54	$1.237.258	$ 874.000	$ 363.258	$ 25.073.009	$ 31.136	$1.268.395
55	$1.237.258	$ 886.236	$ 351.022	$ 24.186.773	$ 30.088	$1.267.346
56	$1.237.258	$ 898.643	$ 338.615	$ 23.288.130	$ 29.024	$1.266.282
57	$1.237.258	$ 911.224	$ 326.034	$ 22.376.905	$ 27.946	$1.265.204
58	$1.237.258	$ 923.982	$ 313.277	$ 21.452.924	$ 26.852	$1.264.110
59	$1.237.258	$ 936.917	$ 300.341	$ 20.516.006	$ 25.744	$1.263.002
60	$1.237.258	$ 950.034	$ 287.224	$ 19.565.972	$ 24.619	$1.261.877
61	$1.237.258	$ 963.335	$ 273.924	$ 18.602.638	$ 23.479	$1.260.737
62	$1.237.258	$ 976.821	$ 260.437	$ 17.625.817	$ 22.323	$1.259.581
63	$1.237.258	$ 990.497	$ 246.761	$ 16.635.320	$ 21.151	$1.258.409
64	$1.237.258	$ 1.004.364	$ 232.894	$ 15.630.956	$ 19.962	$1.257.221
65	$1.237.258	$ 1.018.425	$ 218.833	$ 14.612.531	$ 18.757	$1.256.015
66	$1.237.258	$ 1.032.683	$ 204.575	$ 13.579.849	$ 17.535	$1.254.793
67	$1.237.258	$ 1.047.140	$ 190.118	$ 12.532.708	$ 16.296	$1.253.554
68	$1.237.258	$ 1.061.800	$ 175.458	$ 11.470.908	$ 15.039	$1.252.297
69	$1.237.258	$ 1.076.665	$ 160.593	$ 10.394.243	$ 13.765	$1.251.023
70	$1.237.258	$ 1.091.739	$ 145.519	$ 9.302.504	$ 12.473	$1.249.731
71	$1.237.258	$ 1.107.023	$ 130.235	$ 8.195.481	$ 11.163	$1.248.421
72	$1.237.258	$ 1.122.521	$ 114.737	$ 7.072.959	$ 9.835	$1.247.093
73	$1.237.258	$ 1.138.237	$ 99.021	$ 5.934.722	$ 8.488	$1.245.746
74	$1.237.258	$ 1.154.172	$ 83.086	$ 4.780.550	$ 7.122	$1.244.380
75	$1.237.258	$ 1.170.330	$ 66.928	$ 3.610.220	$ 5.737	$1.242.995
76	$1.237.258	$ 1.186.715	$ 50.543	$ 2.423.505	$ 4.332	$1.241.590
77	$1.237.258	$ 1.203.329	$ 33.929	$ 1.220.176	$ 2.908	$1.240.166
78	$1.237.258	$ 1.220.176	$ 17.082	-$ 0	$ 1.464	$1.238.722

Fuente: Elaboración propia de los Autores con base en características propias del proyecto

7.6 Estados Financieros Proyectados

7.6.1 Estado de resultados proyectado. El Estado de Resultados proyectado se realiza con un horizonte de tiempo de 5 años de acuerdo con los datos anteriores, de manera adicional se adopta una política de no entrega de dividendos de tal manera que toda la utilidad obtenida en el periodo de tiempo establecido se reinvierta en la empresa, adicionalmente se incluye los valores por pagar de impuestos a la renta (37%) y reserva legal del 10%. (Ver tabla 63)

Tabla 65.

Estado de Resultados de Su Hogar S.A.S, Proyección a 5 Años

	AÑO 1 ($)	AÑO 2 ($)	AÑO 3 ($)	AÑO 4 ($)	AÑO 5 ($)
Ventas	63.000.000	93.062.970	137.072.449	201.894.009	297.369.686
(-) Costos	24.997.920	33.658.363	46.209.039	64.593.939	91.569.037
UTILIDAD BRUTA	38.002.080	59.404.607	90.863.410	137.300.071	205.800.650
Margen de utilidad bruta	60%	64%	66%	68%	69%
(-) Gastos de Administración y Ventas	$71.686.519	$73.949.962	$76.075.540	$78.264.886	$80.519.912
Gastos de Administración	$59.686.519	$61.553.962	$63.307.660	$65.113.969	$66.974.468
Gastos de Ventas	$12.000.000	$12.396.000	$12.767.880	$13.150.916	$13.545.444
UTILIDAD/PERDIDA OPERACIONAL	- 33.684.439	- 14.545.355	14.787.870	59.035.185	125.280.738
(-)Otros Gastos	4.589.890	7.464.663	8.750.715	7.410.203	5.834.182
Gastos Financieros	4.435.194	7.292.490	8.555.060	7.181.629	5.558.840
Gravamen del 4 x 1.000	154.695	172.173	195.655	228.574	275.342
UTILIDAD/PERDIDA ANTES DE IMPUESTO	- 38.274.329	- 22.010.018	6.037.154	51.624.982	119.446.556
(-) Impuesto Tradicional de Renta (37%)	-	-	2.233.747	19.101.243	44.195.226
UTILIDAD/PERDIDA DESPUES DE IMPUESTO	- 38.274.329	- 22.010.018	3.803.407	32.523.738	75.251.330
(-) Reserva Legal (10%)	-	-	380.341	3.252.374	7.525.133
UTILIDAD/PERDIDA DEL EJERCICIO	- 38.274.329	- 22.010.018	3.423.066	29.271.365	67.726.197

Fuente: Elaboración propia de los Autores con base en características propias del proyecto

7.6.2 Flujo de caja proyectado. El flujo de caja del proyecto permite evidenciar las necesidades de efectivo del mismo, en caso de ser negativo, se deberán evaluar medidas de inyección de recursos o evaluación de productividad del proyecto. Se realiza proyección del Flujo de Caja para un período de cinco años, de acuerdo a lo evidenciado se hace necesario que se recura a inyección de capital para el segundo año nuevamente, realizando un retanqueo de la obligación financiera, de esta manera no permitir que se presenten valores negativos en la caja y favorece la rentabilidad esperada del proyecto. (Ver tabla 64)

Tabla 66.

Flujo de Caja de Su Hogar S.A.S, Proyección a 5 Años

DETALLE	AÑO 0 ($)	AÑO 1 ($)	AÑO 2 ($)	AÑO 3 ($)	AÑO 4 ($)	AÑO 5 ($)
INGRESOS						
Ventas		63.000.000	93.062.970	137.072.449	201.894.009	297.369.686
Capital Social	52.031.192					
Prestamo Bancario		50.000.000	10.231.574			
TOTAL INGRESOS	52.031.192	113.000.000	103.294.544	137.072.449	201.894.009	297.369.686
EGRESOS						
Inversion Fija	-17.495.800					
Inversión Diferida	-27.606.500					
Costos		24.997.920	33.658.363	46.209.039	64.593.939	91.569.037
Gastos de Administración y Ventas		71.686.519	73.949.962	76.075.540	78.264.886	80.519.912
Gastos Financieros		4.435.194	7.292.490	8.555.060	7.181.629	5.558.840
Gravamen del 4 x 1.000		154.695	172.173	195.655	228.574	275.342

Tabla 66. *(Continuación)*

Abono a Capital		3.338.502	6.893.073	6.967.438	8.232.439	9.727.114
Pago impuesto (37%)		-	-	-	2.233.747	19.101.243
TOTAL EGRESOS	-45.102.300	104.612.830	121.966.061	138.002.732	160.735.214	206.751.488
Saldo Ingresos - Egresos	6.928.892	8.387.170	-18.671.516	-930.283	41.158.795	90.618.199
Amortización Diferida		5.521.300	5.521.300	5.521.300	5.521.300	5.521.300
Depreciación Activos Fijos		3.097.350	3.097.350	3.097.350	3.097.350	3.097.350
Valor Salvamento						
SALDO NETO EN CAJA	6.928.892	17.005.820	-10.052.866	7.688.367	49.777.445	99.236.849
Saldo Inicial en Caja		6.928.892	23.934.712	13.881.846	21.570.212	71.347.657
SALDO FINAL EN CAJA	6.928.892	23.934.712	13.881.846	21.570.212	71.347.657	170.584.506

Fuente: Elaboración propia de los Autores con base en características propias del proyecto

7.6.3 Balance general proyectado. Se realiza proyección del balance general para un período de cinco años el cual permite evidenciar la capacidad y viabilidad financiera del proyecto. (Ver tabla 65)

Tabla 67.

Balance General de Su Hogar S.A.A, Proyección a 5 Años

DETALLE	AÑO 0 ($)	AÑO 1 ($)	AÑO 2 ($)	AÑO 3 ($)	AÑO 4 ($)	AÑO 5 ($)
ACTIVO						
Continuación Tabla. 67						
ACTIVO CORRIENTE						
Caja y Bancos	6.928.892	23.934.712	13.881.846	21.570.212	71.347.657	170.584.506
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	**6.928.892**	**23.934.712**	**13.881.846**	**21.570.212**	**71.347.657**	**170.584.506**
ACTIVO FIJO						
Muebles y Enseres	4.097.900	4.097.900	4.097.900	4.097.900	4.097.900	4.097.900
Equipos de Oficina	13.397.900	13.397.900	13.397.900	13.397.900	13.397.900	13.397.900
Depreciación Acumulada		- 3.097.350	- 6.194.700	- 9.292.050	- 12.389.400	- 15.486.750
Total Activo Fijo Neto	**17.495.800**	**14.398.450**	**11.301.100**	**8.203.750**	**5.106.400**	**2.009.050**
Activos Diferidos	27.606.500	27.606.500	27.606.500	27.606.500	27.606.500	27.606.500
Amortización Acumulada		- 5.521.300	- 11.042.600	- 16.563.900	- 22.085.200	- 27.606.500
Activo Diferido Neto	**27.606.500**	**22.085.200**	**16.563.900**	**11.042.600**	**5.521.300**	**-**
TOTAL ACTIVO FIJO Y ACTIVO DIFERIDO NETO	**45.102.300**	**36.483.650**	**27.865.000**	**19.246.350**	**10.627.700**	**2.009.050**
TOTAL ACTIVOS	**52.031.192**	**60.418.362**	**41.746.846**	**40.816.562**	**81.975.357**	**172.593.556**
PASIVO						
Obligaciones Financieras	-	46.661.498	50.000.000	43.032.562	34.800.123	25.073.009

Tabla 67. *(Continuación)*

Impuestos por pagar		**-**	**-**	**2.233.747**	**19.101.243**	**44.195.226**
PASIVO TOTAL	**-**	**46.661.498**	**50.000.000**	**45.266.310**	**53.901.366**	**69.268.235**
PATRIMONIO						
Aportes Sociales	52.031.192	52.031.192	52.031.192	52.031.192	52.031.192	52.031.192
Utilidades del Presente Ejercicio	-	- 38.274.329	- 22.010.018	3.423.066	29.271.365	67.726.197
Utilidades Ejercicios Anteriores		-	- 38.274.329	- 60.284.347	- 56.861.280	- 27.589.915
Reservas (10%) de las utilidades del ejercicio)		-	-	380.341	3.632.715	11.157.848
TOTAL PATRIMONIO	**52.031.192**	**13.756.863**	**- 8.253.154**	**- 4.449.747**	**28.073.991**	**103.325.321**
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	**52.031.192**	**60.418.362**	**41.746.846**	**40.816.562**	**81.975.357**	**172.593.556**

Fuente: Elaboración propia de los Autores con base en características propias del proyecto

7.7 Punto de Equilibrio

La empresa Su hogar S.A.S. calculó de su punto de equilibrio es la sumatoria de los costos fijos y los gastos de administración y ventas, dividido en el precio unitario de venta menos los costos unitarios variables, este valor los da el número de horas que se necesitan para no obtener ni ganancia ni pérdidas en la utilidad operacional.

El Punto de Equilibrio nos permite asemejar el mínimo de clientes que utilizan el servicio de tutoría en guitarra para tener una utilidad operacional igual a cero.

La fórmula para aplicar el su cálculo es:

Punto de Equilibrio= (Costos Fijos) / ((Precio venta/unidad)-(Costos Variable/unidad))

De acuerdo a la aplicación de la formula al proyecto se encuentra que da como resultado:

Punto equilibrio= 262 Clientes Mensuales.

Bajo esta premisa se realizan las proyecciones de ventas correspondientes lo que da como resultado el flujo de caja presentado anteriormente.

7.8 Indicadores Financieros

De acuerdo con los estados financieros proyectados a 5 años, se calcularon los siguientes indicadores financieros: (Ver tabla 66)

Tabla 68.

Indicadores Financieros Proyectados de Su Hogar S.A.S

INDICADOR	FÓRMULA	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
1. Liquidez						
1.1. Razón Corriente	Act.Cte / Pas.Cte	0,51	0,28	0,48	1,32	2,46
2. Endeudamiento						
2.1. Endeudamiento	(Pas /Act)	0,0	1,1	1,2	0,6	0,3
3. Rentabilidad						
3.1. Rentabilidad del Activo (ROA)	Utilidad neta/Total Activo	-63%	-53%	8%	36%	39%
3.2. Rentabilidad del Capital (ROE)	Utilidad neta/Total Patrimonio	-278%	267%	-77%	104%	66%
3.3. Margen de Operacional	(Utilidad de operación / ventas netas)	-53%	-16%	11%	29%	42%
3.4. Margen Neto	(Utilidad Neta/ ventas netas)	-61%	-24%	2%	14%	23%

Fuente: Elaboración propia de los Autores con base en características propias del proyecto

La razón corriente como indicador de liquidez nos permite evaluar la capacidad que tiene la empresa convertir en efectivo sus recursos en caso de atender alguna eventualidad, de acuerdo a

la tabla anterior, si bien los primeros años el indicador es más bajo lo que indica que la liquidez de la entidad no es sostenible para cubrir las obligaciones ya que la razón se encuentra por debajo de 1 como efecto del flujo de caja, ya que solo se adquiere endeudamiento durante los primeros años para apalancar la operación. Ya para el año 4 y 5, se cambia la tendencia y observamos un indicador positivo para el proyecto es decir superior a uno. La evaluación de liquidez de acuerdo a la razón corriente en el cuarto año permite determinar que por cada peso que se adeuda de acuerdo al pasivo, la entidad soporta con sus activos una razón 1,32 en el quinto año un soporte de 2,46.

En cuanto al nivel de endeudamiento, se toma la decisión de apalancar el desarrollo al iniciar la puesta en marcha del proyecto podemos, esto incluye el retanqueo de la obligación para el año 3, si bien el endeudamiento muy elevado y solo en el cuarto año el activo puede suplir a sus acreedores por medio del incremento anual de los clientes esperados que utilicen el servicio de la aplicación para tutorías en guitarra.

Aunque en los primeros dos años de funcionamiento de Su Hogar S.A.S se obtiene una rentabilidad positiva, pero no suficiente para que la empresa se sustente por si sola, se evidencia que en los siguientes tres años la rentabilidad operacional y el margen neto es más favorable con un comportamiento ascendente de este indicador, con un más alto nivel de rentabilidad en el quinto año en el cual se darían las más altas ganancias para los inversionistas, se establece la política de que durante los primeros 5 años no se repartirán utilidades de manera que los recursos se reinviertan en el proyecto para así lograr una mayor eficiencia tanto operacional como financiera.

7.9 TIR

Es la tasa de descuento para la cual el Valor Presente Neto (VPN) se iguala a cero o la tasa de evaluación para reinversión, con ella se evalúa la conveniencia de la inversión en el proyecto o si es más viable buscar otras alternativas de inversión, si para el proyecto la TIR es negativa o inferior a un 30% de acuerdo a la máxima rentabilidad en inversiones de plazos a 5 años en el mercado, el proyecto no se considera viable, por el contrario si la TIR es mayor al porcentaje establecido como política de inversión, el proyecto se considera viable.

Según el flujo de caja esperado se calcula la TIR para Su Hogar S.A.S: (Ver tabla 67)

Tabla 69.

Tasa Interna de Retorno del proyecto Su Hogar S.A.S

AÑO	FLUJO ESPERADO ($)
Año 0	-52.031.192
Año 1	23.934.712
Año 2	13.881.846
Año 3	21.570.212
Año 4	71.347.657
Año 5	170.584.506
TIR	60,75%

Según este resultado, el proyecto es viable, puesto que la TIR de 60,75% se encuentra por encima de la política de inversión establecida para el proyecto.

8. Análisis de Riesgos e Intangibles

Tabla 70.

Análisis de Riesgos

PESTEL	POLÍTICOS
	• El actual gobierno nacional apoya los emprendimientos tecnológicos. • Ley que apruebe el congreso en la cual el estado colombiano declare ilegal las tecnologías que hagan competencia directa e indirecta a empresas existentes. • Reformas tributarias • Ley de derechos de autor.
	ECONÓMICOS
	• Aumento del IVA. • Valor de la hora de enseñanza por el aumento del IPC. • Índice de desempleo en el país. • Situación económica actual de los colombianos • Tipos de interés actual en caso de pedir financiación. • Tasa de cambio. • Políticas económicas del gobierno. • Estancamiento en el crecimiento sociodemográfico.
	SOCIO – CULTURALES
	• No todas las clases sociales existentes en Colombia, cuentan con las herramientas tecnológicas para suplir necesidades. • Confianza entre los usuarios que utilizan las plataformas digitales. • Robos o lesiones personales entre clientes de la app. • Nuevas tendencias en el estilo de vida. • Nivel educativo.

Tabla 11. *(Continuación)*

TECNOLÓGICOS
• Las constantes actualizaciones que se generen en las plataformas de Android y iOS. • Adaptación a los cambios tecnológicos según la demanda de servicios. • Afluencia de descargas de manera imprevista que afecte el funcionamiento de los servidores. • Nuevos productos. • Ataques cibernéticos.
ECOLÓGICOS
• La app Su Hogar, no impacta de manera negativa el medio ambiente.
LEGALES
• El estado colombiano puede imponer sanciones la app por competencia desleal a las instituciones educativas. • Las leyes colombianas no son claras reconociendo a las apps de economía colaborativa tales como Uber, AirBnB, etc. • Licencias necesarias para desarrollar la actividad. • Políticas de desempleo y legislación laboral. • Derechos de propiedad intelectual.

8.1 Riegos Políticos

El presidente Iván Duque apoya la Economía Naranja, en la cual promueve el capital intelectual de todos y cada uno de los emprendedores que tenga el país, por otra parte, estos beneficios al emprendimiento nacional pueden verse afectados por alguna ley que el congreso de la republica apruebe, esto sin mencionar que las reformas tributarias también afectarían directamente a las pequeñas y medianas empresas, haciéndolas insostenibles en el tiempo.

Por otra parte, los derechos de autor en el tema de tecnologías, no hay una clara postura frente a los emprendimientos, puesto que la protección de un desarrollo tecnológico de una aplicación siempre la va tener la empresa que crea la app, es decir; el código que se escribió para que una aplicación funcione, siempre estará depositado en un repositorio de código de propiedad de la empresa dueña del producto, pero esto no quiere decir que su modelo de negocio o la manera como se interactúa la herramienta tecnológica con el usuario, no se vayan a parecer a las existentes en el mercado. (Msn.com, 2018)

8.2 Riesgos Económicos

Dentro de las políticas tributarias impartidas por el estado colombiano, encontramos que las plataformas de distribución digital de aplicaciones móviles; servicios de publicidad online; y suministro de enseñanza o entrenamiento a distancia tendrán que pagar el IVA del 19 por ciento, factores como el incremento del IPC estimación que hace el DANE anualmente, afectaría el valor de la hora de enseñanza musical, por otra parte; el país en la actualidad atraviesa un problema de orden social debido a la migración de venezolanos, haciendo de este fenómeno un aumento de desempleo y desmejoramiento del salario promedio por hora laborada de manera informal.

Este emprendimiento necesita apalancamiento financiero, por tal motivo es susceptible a requerir préstamos a entidades bancarias las cuales realizan préstamos a diferentes tiempos e intereses, según sea el fin o uso del crédito.

El soporte tecnológico que tiene la aplicación tecnológica debe ser efectuado mensualmente, lo que implica realizar compras de recursos tecnológicos en dólares, estos rubros fluctúan por el intercambio de divisas. (Eltiempo.com, 2016)

8.3 Riesgo Socio – Cultural

Los avances tecnológicos dentro de una sociedad han cambiado el estilo de vida de cada individuo, pero a su vez; ponen al alcance de todos, herramientas digitales que facilitan la vida cotidiana, sin embargo, no todas las personas tienen el conocimiento mínimo para hacer usos de las mismas por las diferencias generacionales o el difícil acceso a las tecnologías, puesto que en Colombia la inversión en tecnología no es tan significativa como lo hacen otros países.

Crear confianza cuando un usuario interactúa con una aplicación, es de los principales retos que tienen las empresas de tecnología, por lo tanto, su interés más grande debe ser reforzar la seguridad de sus plataformas, tanto en las transacciones que realicen como también, los prestadores del servicio que intervengan dentro de la app. (Eltiempo.com, 2017)

8.4 Riesgo Tecnológico

Las actualizaciones que realizan las tiendas de descargas para soportar las apps hacen que los teléfonos celulares también respondan a las mismas exigencias tecnológicas, lo cual afectaría al usuario si este desea descargar una app la cual por sus características no pueda ser soportada por su teléfono móvil.

Este tipo de emprendimientos son considerados como intangibles, ya que su crecimiento pude ser exponencial, por tal razón puede darse una situación de una excesiva demanda de usuarios lo cuales descargarían la app y la usarían, por lo tanto; es importante mitigar este imprevisto.

La competencia directa a esta idea nueva de negocio es la aplicación móvil llamada Maestrik, sin embargo el segmento de mercado que tiene esta app, es para estudiantes de diversas edades.

Por último, es importante mencionar que pese a los controles efectuados a las app, mediante la revisión y verificación de las transacciones que se realicen, siempre habrá riesgos de Hackeos y/o ataques cibernéticos, más cuando las apps usan tecnologías en la nube, por lo tanto; los controles sobre ellas deben ser más rigurosos y en dado caso migrar a tecnologías más confiables como servidores físicos. Para comprender más sobre estos temas se harán mención cuatro tipos de riesgos tecnológicos así:

Dispositivos Móviles

Almacenamiento de Datos, en los dispositivos móviles juega un papel fundamental, sin embargo, para evitar la fuga de información, la app debe tener en su desarrollo, la capacidad de encriptar los datos tanto en input como en output, hay protocolos o estándares de buenas prácticas en desarrollo de software que se enfoca en esta función principal, sin embargo lo más importante es que la información del cliente y del prestador del servicio tengan la confianza para interactuar en una aplicación sin temor a tener alguna fuga de información privada.

Por otra parte, en el momento de enlazar una app a un dominio, (eje:www.microsoft.com, www.oracle.com, etc.), este dominio adquirido se debe complementar adquiriendo también para aumentar la seguridad del uso de una app el Secure Sockets Layer "SSL" (eje: https://www.apple.com, https://www.google.com, etc.), esta es la capa de seguridad de transporte de datos que usan las app por donde viaja la información; de esta manera se evita aún más las fugas de material confidencial y ataques informáticos.

Red

Como el desarrollo es hecho para dispositivos móviles, siempre habrá un riesgo (por la forma como la app difunde la información) al acceder a una red inalámbrica, bien sea red de datos del plan de un celular o la red wifi de uso doméstico o público, siempre habrá perdidas de datos por mínimas que sean y para controlar esto es necesario configurar la app para tokenizar (límite de tiempo de acceso a la app) y cifrado de información, de esta manera se evita. Por otra parte, si bien la transferencia de datos y tiempos de entrega son seguros, se puede presentar otro problema como es el secuestro de sesión cuando un usuario accede a la cuenta de otro, usando credenciales robadas o accede desde otro dispositivo que no se haya registrado, el rastreo de esta situación ya no representa un problema grave debido a los protocolos de seguridad previamente configurados en la aplicación.

Servidor Web

Siendo el cerebro de una app, el servidor web es el desarrollo más importante de una aplicación móvil y como tal debe ser ubicado en contenedores en la nube que tenga todas las capas de seguridad que sean posibles (Eje: Amazon Web Services, Azure, Digital Ocean), así como protocolos o credenciales largas y con caracteres especiales que aumenten la seguridad de los mismos, sin embargo, el servidor que está alojado en la nube, debe tener también un respaldo de la parte del Front End (Android, IOS y Web) que tengan incluido en su desarrollo una herramienta llamada CATCHA y RECATCHA que permite validar que el ingreso de los datos a las diferentes plataformas, no lo haga un robot o bot (programas que envían peticiones a las aplicaciones simulando las acciones que tiene un ser humano cuando interactúa con un sistema), si no que estas peticiones las hagan humanos, cabe aclarar que esta situación se presenta mucho en el desarrollo

web, por lo tanto la validación de la información ingresada por un usuario aparentemente "humano" es acompañada por otra validación de respaldo en la cual es una prueba lógica que solo los humanos pueden responder, esto último en nuestros días puede ya no ser una barrera de seguridad debido al auge de la inteligencia artificial, en la cual no hay nada completamente claro de cuál sería su finalidad si esta es usada para realizar prácticas informáticas indebidas.

Base de Datos

De igual manera como se protege al "Servidor Web", la base de datos del desarrollo de una app sin lugar a dudas también debe ser protegida y almacenada en la nube, esto por el lado de ubicación segura de la información, pero esto no quiere decir que no se pueda almacenar una BD en un servidor físico, cada uno tiene sus ventajas pero depende del modelo del negocio y del tamaño de la app, esto no quiere decir que la BD no pueda sufrir ataques informáticos por lo tanto se deben tener en cuenta estos puntos:

- La correcta manera de mitigar esto, comienza por restringir el acceso a la misma a solo persona o personal autorizado que estén facultados para manipularla y creando rutinas de backup, así como los cambios de credenciales periódicamente.
- También la validación de la información consultada a través de los protocolos de seguridad implementados y anteriormente mencionados.
- Restricciones y validaciones de entradas a las consultas realizadas a la BD, restricciones de en la sintaxis de las consultas.

8.5 Riesgo Ecológicos

Esta aplicación no genera impactos ambientales, puesto que; su operación tecnológica se realiza en la nube y los usuarios no utilizan agentes u objetos contaminantes.

8.6 Riesgos Legales

Mientras el estado colombiano no reconozca las actividades que realiza una aplicación tecnológica, en el caso de Uber, AirBnB, etc., como actividades legales, dichas empresas serán sancionadas duramente, lo que conlleva a crear controversia entre las partes, como son las empresas creadas y ubicadas en una planta física y las empresas de tecnología.

La desaceleración de la economía en el país ha causado y mayor desempleo, por lo tanto si las políticas laborales no favorecen al país, no habrá mejores condiciones de vida para los ciudadanos. (Dinero.com, 2017)

El software no cuenta con una protección legal a tal punto que, un programa no será objeto de patente, por tanto, un desarrollo de software puede ser duplicado sin problema y en lo único que permitiría ser diferenciado es en la marca que se registre del producto. (Propintel.uexternado.edu.co, 2016)

9. Resumen Ejecutivo

En el presente resumen ejecutivo se presentan las políticas y lineamientos establecidos para el proyecto y el proceso desarrollado para el análisis y su ejecución.

9.1 Idea de Negocio

El proyecto se plantea de acuerdo con una necesidad que se evidencio en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana, los padres requieren alternativas para ocupar los tiempos de ocio que tienen sus hijos. Tomando como referencia esta necesidad se plantea el desarrollo de una aplicación móvil que permita encontrar el apoyo requerido.

Dado que en la actualidad el desarrollo de apps se encuentra en vanguardia y que la tecnología se ha convertido en una ayuda para la optimización de tiempo, toma de decisiones y para el presente caso como una alternativa de ayuda en la educación.

9.2 Estudio de Mercado

Se realiza un análisis del mercado, tomando diferentes muestras con base en encuestas desarrolladas y dirigidas a padres de familia, a fin de determinar en que realmente se basa la necesidad de que los padres ocupen a sus hijos.

En las evaluaciones realizadas se evidencio que los padres, requieren ayuda adicional para el aprovechamiento del tiempo de sus hijos. Adicionalmente, se realizó la consulta de que tan

efectivas eran las aplicaciones y que tanto les llamaba la atención, la creación de una aplicación que les permitiera ayudar en las actividades que requerían para sus hijos.

9.3 Evaluación Financiera

Posterior a la evaluación de mercado, se toma la decisión de cuantificar la viabilidad del proyecto, se analiza las herramientas y el personal requerido y de esta manera se hace una proyección de costos ajustada a la realidad que vive hoy el país.

Teniendo claro los costos a incurrir en el proyecto se evalúa la necesidad de capital para iniciar con el desarrollo de la empresa, por lo cual se mide un capital inicial y posteriormente se estudia la necesidad de encontrar un apalancamiento financiero a través de crédito bancario.

Se realizaron diferentes escenarios de optimización de recursos y gastos, de tal manera que se optó por el mejor y más rentable para el desarrollo del proyecto, evidenciando que en un horizonte de 5 años el proyecto no solo genera una buena rentabilidad, igualmente sostenible y favorable para sus inversionistas.

10. Conclusiones

El estudio de mercado permitió caracterizar la oferta y la demanda que se podría generar en una economía colaborativa para el aprovechamiento del tiempo libre de los niños, todo ello con la implementación de una plataforma tecnológica que facilite los procesos de comunicación. El resultado del estudio arrojó una viabilidad a nivel de mercado, técnica y financiera.

De acuerdo con los resultados del estudio de mercado los usuarios evaluaron como primera opción las clases particulares actividades extracurriculares (deportes, danza, etc.) en la que más invierten el dinero, adicionalmente según las encuestas la mayoría manifestaban que les interesaba las clases de música para sus hijos en especial las de guitarra.

Según análisis realizado en el estudio, se requiere el desarrollo, la legalización e implementación de la aplicación móvil y/o plataforma que comunique de forma óptima, confiable y precisa a los Usuarios y Tutores para así dar solución a problemáticas en asesorías y posteriormente replicarlo en otras áreas.

De 384 posibles prestadores de servicios 184 manifestaron que tienen conocimiento, experiencia y/o habilidad en clases particulares actividades extracurriculares (deportes, danza, etc.), lo cual sugiere una cobertura en oferta para cubrir la demanda del análisis del mercado.

El negocio propuesto de acuerdo con la investigación de mercado estima unos ingresos potenciales de aproximadamente 80 millones en 5 años, con unas utilidades brutas promedio del 60% generando una tasa de retorno positiva. Por lo anterior, el proyecto es viable financieramente.

11. Recomendaciones

El proceso de creación de una aplicación tecnológica conlleva a conocer diversos aspectos técnicos que permitan plasmar una idea de negocio en una herramienta tecnológica atractiva para el nicho de mercado objetivo, por lo tanto, es necesario contar con un conocimiento intermedio de cómo funciona una aplicación para poder orientar el desarrollo tecnológico a partir de un documento de requerimientos.

En el transcurrir del planteamiento de una idea de negocio que involucra la prestación de un servicio como lo hará la app “Su Hogar”, en este caso la enseñanza o tutoría, es importante acompañar y motivar a los prestadores del servicio para que brinden la mejor experiencia a los clientes potenciales, asegurando la calidad en la prestación del servicio.

Es bien sabido que una aplicación tecnológica en un comienzo siempre tendrá un crecimiento lento y poco constante, pero cuando se administran intangibles como en este caso, se debe estar preparado para afrontar una afluencia considerable que pueda afectar el funcionamiento de la aplicación.

Es importante afianzar la confianza en la dinámica de este negocio tanto para el consumidor del servicio como en quien lo presta, para ello se debe realizar un trabajo de gestión de cambio, guiado por especialistas en este tipo de aprendizaje.

Referencias bibliográficas

Apps.co. (2015). *Tic Legal*. Obtenido de https://apps.co/comunicaciones/tic-legal/10-aspectos-clave-sobre-derecho-de-autor-para-crea/

Camaradirecta.com. (2018). *Crear mi empresa*. Obtenido de https://www.camaradirecta.com/gestionar-mis-registros/como-crear-mi-empresa

cmapspublic3.ihmc.us. (s.f). *El desarrollo cognitivo*. Obtenido de https://cmapspublic3.ihmc.us/rid=1GLSVP9CH-PV9NK9-H11/Desarrollo%20Cognitivo.pdf

DANE. (2017). Obtenido de http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion

DANE. (2017). *Censo Nacional de Población y Vivienda*. Recuperado el 14 de Noviembre de 2017, de Encuesta Multipropósito: http://www.dane.gov.co/index.php/89-espanol/territorial-bucaramanga

DANE. (16 de Marzo de 2017). *Indicadores de Calidad de Vida de los Colombianos 2016*. Recuperado el 14 de Noviembre de 2017, de Comunicado de Prensa (DANE): http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/calidad_vida/CP_ECV_2016.pdf

DANE. (2017). *Mercado Laboral Según Jefatura - Parentesco*. Recuperado el 25 de Agosto de 2017, de Boletin Técnico: http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/segun-jefatura-parentesco

Dane.gov.co. (2018). *Proyecciones de población*. Obtenido de https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion

Derechodeautor.gov.co. (1982). *Ley número 23 de 1982*. Obtenido de http://derechodeautor.gov.co/documents/10181/182597/23.pdf/a97b8750-8451-4529-ab87-bb82160dd226

Derechodeautor.gov.co. (2019). *Registro de acuerdos sobre la titularidad el software*. Obtenido de http://derechodeautor.gov.co/

Derechodeautor.gov.co. (2019). *Registro de código ante dirección nacional de derecho de autor y software*. Obtenido de http://derechodeautor.gov.co/

Derechodeautor.gov.co. (2019). *Registro de las licencias de uso sobre el programa*. Obtenido de http://derechodeautor.gov.co/

Dinero.com. (2017). *Con la desaceleración, ¿aumentará el desempleo en 2017?* Obtenido de https://www.dinero.com/edicion-impresa/pais/articulo/empleo-desempleo-y-crecimiento-economico-en-colombia-2017/243954

Eaeprogramas.es. (2018). *Retos de la empresa familiar*. Obtenido de https://www.eaeprogramas.es/empresa-familiar/marketing-operativo-definicion-y-caracteristicas-basicas

Elblogdegerman.com. (2013). *Estrategias y técnicas para promocionar una aplicación móvil – APPs*. Obtenido de https://www.elblogdegerman.com/2013/10/08/estrategias-y-tecnicas-para-promocionar-una-aplicacion-movil-app/

Eltiempo.com. (2016). *Prepárese, servicios como Netflix, Uber y Spotify ahora tendrán IVA;Así pagará los impuestos del sector TIC tras reforma tributaria*. Obtenido de

https://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnologia/impuestos-en-el-sector-tic-tras-reforma-tributaria-31099

Eltiempo.com. (2017). *Ciencia, tecnología e innovación en Colombia hoy*. Obtenido de https://www.eltiempo.com/vida/ciencia/ciencia-tecnologia-e-innovacion-en-colombia-hoy-99494

Emprendedores.es. (2015). *Requisitos legales que debe cumplir una app*. Obtenido de http://www.emprendedores.es/gestion/requisitos-legales-app-lanzar-aplicacion

Hacerfamilia.com. (2018). *Los beneficios de las clases de música para los niños*. Obtenido de http://www.hacerfamilia.com/ninos/beneficios-clases-musica-ninos-20170419123022.html

M.eltiempo.com. (2018). *Tiempo libre de niños de 0 y 14 años*. Obtenido de https://m.eltiempo.com/sitemap-articles-2018-07.xml

Ministerio de Educación Colombia . (s.f). *PROPUESTA DE LINEAMIENTOS PARA LA FORMACIÓN POR.* Bogotá: Documentos Institucionales.

Minsalud. (2005). Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/documents/situacion%20actual%20de%20las%20personas%20addultas%20mayores.pdf

Msn.com. (2018). *Qué es la "economía naranja" que quiere impulsar el presidente de Colombia Iván Duque (y por qué es clave para generar riqueza)*. Obtenido de https://www.msn.com/es-co/dinero/noticias/qu%C3%A9-es-la-econom%C3%ADa-naranja-que-quiere-impulsar-el-presidente-de-colombia-iv%C3%A1n-duque-y-por-qu%C3%A9-es-clave-para-generar-riqueza/ar-BBM0SeM

Pascual, T. (2005). El consumidor quiere ser protagonista y crear. *Revista InfoRetail*, Virtual .

Procuraduria.gov.co. (2011). *Ley 1450 de 2011*. Obtenido de https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/docs/ddr/CompiladoNormativo_Parte3.pdf

Propintel.uexternado.edu.co. (2016). *La protección del software desde la Propiedad Intelectual en Colombia: Conveniencia de la creación de una normativa especial que garantice los derechos de los desarrolladores*. Obtenido de https://propintel.uexternado.edu.co/la-proteccion-del-software-desde-la-propiedad-intelectual-en-colombia-conveniencia-de-la-creacion-de-una-normativa-especial-que-garantice-los-derechos-de-los-desarrolladores/

Rcnradio.com. (2019). *Relleno Sanitario El Carrasco debe cerrarse antes del 31 de enero*. Obtenido de https://www.rcnradio.com/colombia/santanderes/relleno-sanitario-el-carrasco-debe-cerrarse-antes-del-31-de-enero

Sandhusen, R. L. (2002). *Mercadotecnia.* Mexico D.F.: Cecsa.

TIME, R. (17 de marzo de 2011). Obtenido de http://content.time.com/time/specials/packages/article/0,28804,2059521_2059717_2059710,00.html#ixzz1in759dXD

UNISABANA. (2017). *Informe de Madres Cabezas de Hogar en Colombia* . Bogotá, D.C: Universidad de la Sabana .

Universidad Católica de Manizales. (2012). *El Saber Pedagógico y la Formación de Maestros.* Manizales : Universidad Católica de Manizales.

Wipo.int. (1993). *Decision 351*. Obtenido de http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/can/can010es.pdf

Wipo.int. (2000). *Decision 486*. Obtenido de http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/can/can012es.pdf

Apéndices

Apéndice A. Encuesta a Clientes Potenciales

	Encuesta a Clientes Potenciales	Versión: 2 Aprobación:

Buenos días / tardes, esta encuesta se realiza con la finalidad de conocer su opinión acerca del lanzamiento de un nuevo servicio en la ciudad de Bucaramanga y Floridablanca. Su opinión será muy útil para definir las características y el precio que más se ajuste a sus necesidades, de esta forma podremos ofrecerle un excelente servicio.

Nota: la información que se suministrará es con fines académicos teniendo en cuenta la Ley de protección de datos 1581 de 2012 Habeas Data, **Tiempo estimado 10 minutos.**

Nombre:_____ Género:_____

Edad:____ Nivel Socioeconómico:_____

1. **¿Tiene Hijos?**
   a. SI
   b. NO
2. **¿Cuántos hijos tiene?**

   ____
3. **¿Qué edades tienen** (*en Años)***?**

HIJO 1

0 a 3		4 a 8		9 a 14		15 en Adelante	
HIJO 2							
0 a 3		4 a 8		9 a 14		15 en Adelante	
HIJO 3							
0 a 3		4 a 8		9 a 14		15 en Adelante	
HIJO 4							
0 a 3		4 a 8		9 a 14		15 en Adelante	

4. **¿En la actualidad se encuentra Laborando?**

   a. Sí

   b. No

5. **¿Cómo es su horario laboral?**

   a. Tiempo completo

   b. Media Jornada

   c. Nocturna

   d. Prestación de servicios.

   *e. Otra ¿Cuál?*_____

6. **¿Qué tipo de jornada escolar y horario manejan sus hijos?**

   a. Mañana

   b. Tarde

   c. Noche

   d. Jordana Continua.

   e. Otra ¿Cuál? _____

7. **Evalúe las siguientes actividades en una escala de 1 a 5, donde 5 es la opción en la que más invierte su dinero y 1 en la que menos los hace:**

a. __Clases particulares académicas (matemáticas, español, geografía, etc.)

b. __Clases particulares actividades extracurriculares (deportes, danza, etc.)

c. __Niñera

d. __Servicios de Salud (enfermera, médico, estimulación temprana, etc.)

e. __Otros, ¿Cuáles? _____

8. **¿Utiliza o ha utilizado servicios de economía colaborativa como: Uber, Airbnb, OLX, Elempleo?**

a. Sí

b. No

c. Cuales_____

9. **Sentiría usted confianza al solicitar por medio de una aplicación móvil un servicio para el cuidado de los menores de edad que residen con usted, siendo 5 muy confiado y 1 nada confiado**.

1__;2__;3___;4___;5__

10. **¿De los siguientes servicios, ¿Cuál solicitaría por medio de una aplicación móvil? (Si la respuesta es ninguno, no continuar con la encuesta)**

a. ___Clases particulares académicas (matemáticas, español, geografía, etc.)

b. ___Clases particulares actividades extracurriculares (deportes, danza, etc.)

c. ___Niñera

d. ___Servicios de Salud (enfermera, médico, estimulación temprana, etc.

e. ___Otros, ¿Cuáles? _____

f. ____Ninguno

11. ¿Preferiría usted que el servicio de su elección se prestara en su hogar o en otro sitio en particular?

a. Su hogar

b. Otro sitio, Cuál_____

c. No sabe, no responde

12. De solicitar estos servicios por medio de la aplicación móvil, ¿Cuál sería su forma de pago?

a. Tarjeta debito

b. Tarjeta crédito

c. Pago en efectivo

13. ¿Cuánto Dinero estaría dispuesto a recibir por hora en su hogar en el cuidado, asesorías, entretenimiento y/o lúdicas de los menores de edad que allí residen?

a. 0 – $10.000

b. $10.001 a $20.000

c. $20.001 a $30.000

d. $30.001 a $40.000

e. $40.001 a $50.000

f. Más de $50.000

Apéndice B. Encuesta a Potenciales Prestadores del Servicio.

	Encuesta a Potenciales Prestadores del Servicio	Versión: 2 Aprobación:

Buenos días / tardes, esta encuesta se realiza con la finalidad de conocer su opinión acerca del lanzamiento de un nuevo servicio en la ciudad de Bucaramanga y Floridablanca. Su opinión será muy útil para definir las características y el precio que más se ajuste a sus necesidades, de esta forma podremos ofrecerle un excelente servicio.

Nota: la información que se suministrará es con fines académicos teniendo en cuenta la Ley de protección de datos 1581 de 2012 Habeas Data, **Tiempo estimado 10 minutos.**

Nombre:_____ Género:_____

Edad:____ Nivel Socioeconómico:_____

1. **¿Se encuentra laborando usted actualmente?**

a. Si

b. No

2. **¿Qué nivel académico tiene usted en la actualidad?**

a. Bachiller

b. Técnico o tecnólogo

c. Profesional

d. Otros, ¿Cuáles? _____

e. Ninguno

3. **¿En cuál de las siguientes áreas tiene usted experiencia y/o habilidad?**

a. ___Clases particulares académicas (matemáticas, español, geografía, etc.)

b. ___Clases particulares actividades extracurriculares (deportes, danza, etc.)

c. ___Niñera

d. ___Servicios de Salud (enfermera, médico, estimulación temprana, etc.

e. ___Otros, ¿Cuáles? _____

f. ____Ninguno

4. ¿Le gustaría recibir ingresos adicionales por la prestación de servicios en los cuales usted tiene habilidades? (Si la Respuesta es NO, Terminar la encuesta)

a. Sí

b. No

5. ¿Cuenta con la disponibilidad para trabajar por servicios solicitados?

a. Sí

b. No

6. ¿Utiliza o ha utilizado servicios de economía colaborativa como: Uber, Airbnb, OLX, Elempleo?

a. Sí

b. No

Cuales_____

7. ¿Prestaría usted el servicio en su hogar o en otro sitio en particular?

a. Su hogar

b. Otro sitio, Cuál_____

c. No sabe, no responde

8. ¿Considera que este negocio es una buena opción para darse a conocer?

a. Si

b. No

c. No sabe, no responde

9. ¿Cuál de las siguientes formas de pago por sus servicios preferiría?

a. Tarjeta debito

b. Tarjeta crédito

c. Pago en efectivo

10. ¿Cuánto Dinero estaría dispuesto a recibir por hora en su hogar en el cuidado, asesorías, entretenimiento y/o lúdicas de los menores de edad que allí residen?

a. 0 – $10.000

b. $10.001 a $20.000

c. $20.001 a $30.000

d. $30.001 a $40.000

e. $40.001 a $50.000

f. Más de $50.000

Apéndice C. Director Administrativo.

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	
I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel	Director
Denominación del empleo	Director administrativo
No de cargos	1
Dependencia	Dirección administrativa
Cargo del jefe inmediato	Junta directiva
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Planear y ejecutar las acciones relacionadas con la administración del modelo del negocio y el talento humano; propendiendo por contar con el personal idóneo para cada cargo y los recursos necesarios de la empresa.	
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
1. Planificar y liderar las actividades relacionadas con el reclutamiento, selección e inducción del recurso humano. **2. Proveer a los colaboradores un ambiente de trabajo ideal para el desarrollo de las actividades propias del puesto, con equidad y competitividad.** **3. Fijar los salarios y asegurarse de brindar las mejores condiciones laborales a los colaboradores.** **4. Diseñar e implementar programas de capacitación continua a los colaboradores.** **5. Presentar y asesorar a la junta directiva los planes y programas que promuevan el crecimiento personal y profesional de los colaboradores.** **6. Realizar evaluaciones de desempeño, brindar acompañamiento y refuerzo para obtener mejores resultados a nivel laboral.** **7. Promover un sistema de comunicación interna efectivo que permita el desarrollo de las labores con agilidad.** **8. Diseñar programas de divulgación y puesta en práctica de políticas internas, misión, visión, valores centrales y formación de sentido de pertenencia.** **9. Mantenerse actualizado con las normas vigentes con lo concerniente al recurso humano.** **10. Coordinar y promocionar actividades de bienestar laboral y nivelación de carga laboral.** **11. Realizar pagos a tutores y colaboradores.** **12. Administrar los activos de la empresa.** **13. Revisar y gestionar la nómina de la empresa.** **14. Presentar a la junta directiva balances e informes administrativos.**	
V. CONOCIMIENTO BÁSICOS	

Administración de personal, liquidaciones salariales y normas vigentes en temas de RRHH.
VI. HABILIDADES Y APTITUDES
1. Capacidad de trabajo en equipo. **2. Capacidad de escucha y de toma de decisiones (Inteligencia cognitiva)** **3. Ser propositivo.** **4. Capacidad de resolución de conflictos y apertura a nuevas ideas.** **5. Fluidez para transmitir ideas e impartir conocimiento.**
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y DE EXPERIENCIA

FORMACIÓN ACADÉMICA	**EXPERIENCIA**
Profesional en psicología, trabajo social, administración de empresas, derecho laboral o afines.	De 1 a 2 años en manejo de personal o liderazgo de grupos.

Apéndice D. Director Comercial y Financiero.

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	
I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel	Directivo
Denominación del empleo	Director comercial y financiero
No de cargos	1
Dependencia	Dirección comercial y financiera
Cargo del jefe inmediato	Junta directiva
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Supervisar, controlar y coordinar la ejecución de los procesos contables, financieros y comerciales de la empresa.	
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
1. Ejecutar los cierres contables mensuales correspondientes. **2. Presentar a la junta directiva balances e informes financieros y comerciales.** **3. Realizar y analizar estados financieros.** **4. Creación y seguimiento a presupuestos.** **5. Diseñar y ejecutar estrategias de ventas.** **6. Gestionar y diseñar alianzas estratégicas.** **7. Crear estrategias de marketing.**	
V. CONOCIMIENTO BÁSICOS	
Leyes fiscales, presupuestos, costos, gastos, manejo de paquete de office, marketing, neuromarketing y software contable y conocimiento de leyes concernientes a la administración financiera y contable,	
VI. HABILIDADES Y APTITUDES	
1. Liderazgo. **2. Capacidad de supervisión y auditoría.** **3. Innovador.** **4. Pensamiento estratégico**	
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y DE EXPERIENCIA	
FORMACIÓN ACADÉMICA	**EXPERIENCIA**
Profesional en administración de empresas, ingeniero financiero, contaduría o afines.	De 1 a 2 años en puestos administrativos y manejo de presupuesto

Apéndice E. Director de Tecnología y Desarrollo.

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	
I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel	Director
Denominación del empleo	Director de tecnología y desarrollo
No de cargos	1
Dependencia	Dirección de tecnología y desarrollo
Cargo del jefe inmediato	Junta directiva
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Diseñar, administrar y mantener la aplicación SU HOGAR, en las plataformas que fueron desarrolladas.	
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
1. Elaborar planes estratégicos para la operación. **2. Administrar adecuadamente los recursos bajo su responsabilidad.** **3. Evaluar los procesos tecnológicos.** **4. Desarrollar e implementar procesos de mejoramiento continuo en la aplicación.** **5. Presentar informes periódicos a la junta directiva sobre la aplicación SU HOGAR.** **6. Desarrollar y ejecutar políticas de investigación e innovación.**	
V. CONOCIMIENTO BÁSICOS	
Conocimiento en metodologías agiles, desarrollo de proyectos tecnológicos y tecnologías de información.	
VI. HABILIDADES Y APTITUDES	
1. Liderazgo. **2. Innovador.** **3. Pensamiento estratégico.** **4. Creativo.** **5. SCRUM** **6. PMP** **7. ITIL** **8. Trabajo en equipo.**	
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y DE EXPERIENCIA	
FORMACIÓN ACADÉMICA	**EXPERIENCIA**
Ingeniaría de sistemas, ingeniería informática, ingeniería de software o afines.	De 1 a 2 años en manejo de redes y desarrollo de apps, y gerencia de proyectos.

Apéndice F. Profesional en Talento Humanos

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	
I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel	Profesional
Denominación del empleo	Profesional de talento humanos
Salario	1,5 SMMLV
No de cargos	1
Dependencia	Dirección administrativa
Cargo del jefe inmediato	Director administrativo
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Analizar y clasificar los perfiles de los tutores para asegurar el reclutamiento del personal idóneo.	
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
1. Aplicar instrumentos de registro de información de aspirantes, para el análisis de estos **2. Verificar las referencias de los aspirantes a los cargos.** **3. Verifica estudios y experiencia de los aspirantes a cargos.** **4. Actualiza y registra en los expedientes de los colaboradores, permisos, inasistencias y demás información de estos con relación a la empresa.** **5. Manejar y documentar la información de los colaboradores y/o aspirantes a cargos.** **6. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.** **7. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.**	
V. CONOCIMIENTO BÁSICOS	
Paquete de office, reglamentación y normas vigentes de temas de recurso humano.	
VI. HABILIDADES Y APTITUDES	
1. Habilidad de comunicación. **2. Ser propositivo.** **3. Seguir instrucciones.**	
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y DE EXPERIENCIA	
FORMACIÓN ACADÉMICA	**EXPERIENCIA**
Psicología o afines	No requiere experiencia

Apéndice G. Contador

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	
I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel	Profesional
Denominación del empleo	Contador
Salario	$1.200.000
No de cargos	1
Dependencia	Dirección comercial y financiera.
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Organizar y ejecutar las tareas contables requeridas por la empresa, manteniendo y asegurando los principios de contabilidad generalmente aceptados.	
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
1. **Elaborar Estados Financieros en fechas requeridas con información oportuna y verídica.** 2. **Registro de auxiliares de contabilidad** 3. **Revisar soportes de cheques, reportes de ventas, gastos, otros ingresos, préstamos, etc.** 4. **Revisar y elaborar conciliaciones bancarias.** 5. **Confeccionar las declaraciones de Impuestos sobre Ventas, Impuestos sobre la Renta, etc.**	
V. CONOCIMIENTO BÁSICOS	
Manejo avanzado de sistemas contables y manejo de office.	
VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y DE EXPERIENCIA	
FORMACIÓN ACADÉMICA	**EXPERIENCIA**
Contador	Experiencia mínima de 3 años como “Contador Externo” en Empresas varias.

Apéndice H. Desarrollador

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	
I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel	Desarrollador
Denominación del empleo	Desarrollador
No de cargos	2
Salario	Se pagará por horas
Dependencia	Dirección de tecnología y desarrollo
Cargo del jefe inmediato	Director de Tecnología y desarrollo
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Construir y mantener en correcto funcionamiento la app SU HOGAR en IOS y Android.	
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
1. Ejecutar los planes estratégicos de la operación. 2. Administrar adecuadamente los recursos bajo su responsabilidad. 3. Hacer las actualizaciones correspondientes de la app. 4. Desarrollar e implementar procesos de mejoramiento continuo en la aplicación. 5. Aplicar los procesos de mejoramiento continuo de la app.	
V. CONOCIMIENTO BÁSICOS	
Conocimiento en manejo y desarrollo de contenidos audiovisuales y programación.	
VI. HABILIDADES Y APTITUDES	
1. Capacidad de aprendizaje 2. Innovador. 3. Pensamiento estratégico. 4. Creativo. 5. Pensamiento flexible.	
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y DE EXPERIENCIA	
FORMACIÓN ACADÉMICA	**EXPERIENCIA**
Ingeniería de sistemas, ingeniería informática, ingeniería de software o afines.	**5** años en manejo de redes y desarrollo de apps.