

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES**

**INFORME TÉCNICO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Plan de negocios de una aplicación móvil que permita a los usuarios interactuar con servicios de menor cuantía buscando dinamizar el segmento de servicios en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana

GICSE

**AGOSTO 2018
BUCARAMANGA**

Informe Técnico

Proyecto de Investigación

Plan de negocios de una aplicación móvil que permita a los usuarios interactuar con servicios de menor cuantía buscando dinamizar el segmento de servicios en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana

Dirección de Investigaciones

Unidades Tecnológicas de Santander – UTS

Derechos Reservados – 2018 ©



Informe Técnico del Proyecto de Investigación
Plan de negocios de una aplicación móvil que permita a los usuarios interactuar con servicios de menor cuantía buscando dinamizar el segmento de servicios en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana

Dirección de Investigaciones / Unidades Tecnológicas de Santander
Avenida de los Estudiantes No. 9 - 82 / Ciudadela Real de Minas
PBX 64130000 Telefax 6447777
Bucaramanga - Colombia



TABLA DE CONTENIDO

Contenido

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO	4
RESUMEN EJECUTIVO	5
1. OBJETIVOS.....	5
2.1. Objetivo general.....	5
2.2. Objetivos específicos	5
2. DURACIÓN.....	6
3. ACTIVIDADES REALIZADAS.....	6
4. INDICADORES VERIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS ... ¡Error! Marcador no definido.	
5. MEDIOS DE DIFUSIÓN.....	9
6. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	9
7. REFERENCIAS.....	10

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

FICHA TÉCNICA PROYECTO CÓDIGO XXX				
Título	Plan de negocios de una aplicación móvil que permita a los usuarios interactuar con servicios de menor cuantía buscando dinamizar el segmento de servicios en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana			
Investigador principal	Alba Patricia Guzman Duque		Código	30.329.089
	Email	aguzman@correo.uts.edu.co	Celular	3165363774
Datos del investigador			Código	
	Email		Celular	
Datos del investigador			Código	
	Email		Celular	
Datos del investigador			Código	
	Email		Celular	
Grupo de investigación	GICSE			
Línea de Investigación	TIC EN LAS EMPRESAS Y EN LA EDUCACION			
Lugar y fecha de ejecución	Bucaramanga, Santander, Colombia			
Duración	2 Meses			
Tipo de proyecto	Proyecto de investigación: Propuesta de innovación social: La competitividad mediada por la tecnología social, la innovación y el uso de las TIC en los procesos educativos, buscando la productividad organizacional			
Costo	60'460.000			
Palabras claves	Aplicación – Móvil – Negocios – Dinero electrónico			
Los abajo firmantes confirman que todos los datos incluidos en la presente propuesta son correctos y verídicos, que no incumplen ninguna ley ni norma vigente. Declaran que corresponde a las Unidades Tecnológicas de Santander la titularidad de los derechos patrimoniales sobre los productos intelectuales y creaciones obtenidas como resultado del presente trabajo de grado, teniendo en cuenta que este trabajo de grado es considerado una obra por encargo. El estudiante ostentará los derechos morales como autor y tendrá el respectivo reconocimiento académico.				
Investigador 1	Investigador 2	Investigador 3	Investigador 4	

RESUMEN EJECUTIVO

Un tema novedoso y apasionado, es el mundo de los negocios tecnológicos, y en este estudio, lo que se quiere es demostrar, las bondades que ofrece un negocio tecnológico, donde se involucra el aprovechamiento que un sistema a través de la aplicación está trabajando y puede estar generando muchos negocios de manera infinita, donde a las personas se les cobra por un servicio, en la medida que empieza a disfrutar de este.

La información y los negocios van de la mano, lo que para el estudio de mercado, se acude a toda la información secundaria, sin embargo en la medida que se desarrollen investigaciones de una gran magnitud, como los que elabora el Dane y los desmenuza algunos diarios como la revista dinero, se puede encontrar oportunidades de negocio, y bondades detrás del apoyo y promoción de los negocios que en el día de hoy, presentan dificultades para atender eficientemente.

Las inversiones, forman una parte importante, por eso se incluye el centro de operaciones en una oficina del centro, donde económicamente, es claro que se puede adelantar las operaciones y dirigir de manera adecuada y sería la promoción de la aplicación en los segmentos y la comunidad usuaria de las telecomunicaciones.

Los resultados de la evaluación financiera, resulta alta, positiva y con un gran margen de seguridad, con respecto a la meta de ventas a conseguir, dado que la rentabilidad es del 187%, lo que genera una oportunidad de impulsar y de generar una nueva empresa, incluso con el apoyo del estado, quien es que promueve este tipo de proyectos, lo que inicialmente motivo la realización de este estudio.

1. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Elaborar plan de negocios de una aplicación móvil que permita a los usuarios interactuar con servicios de menor cuantía con la disponibilidad, calidad, precio y cercanía buscando dinamizar el segmento de servicios en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.

2.2. Objetivos específicos

- Identificar la viabilidad comercial de una aplicación móvil que permita a los usuarios interactuar con servicios de menor cuantía buscando dinamizar el segmento de servicios en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.
- Determinar los requerimientos técnicos, legales y tecnológicos para una aplicación móvil que permita a los usuarios interactuar con servicios de menor cuantía.
- Valorar económica y financieramente una aplicación móvil que permita a los usuarios interactuar con servicios de menor cuantía en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.
- Reconocer un plan estratégico para implementar una aplicación móvil que

Informe Técnico

Proyecto de Investigación

Plan de negocios de una aplicación móvil que permita a los usuarios interactuar con servicios de menor cuantía buscando dinamizar el segmento de servicios en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana

Dirección de Investigaciones

Unidades Tecnológicas de Santander – UTS

Derechos Reservados – 2018 ©

permita a los usuarios interactuar con servicios de menor cuantía en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.

2. DURACIÓN

2 MESES

3. ACTIVIDADES REALIZADAS.

Objetivo 1	TECNOLOGIAS SOCIALES	Fecha: 2017
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
1. MARCO TEORICO	<p>La investigación de mercados es uno de los pilares importantes dentro del estudio y se pueden tener referentes como el libro de la "investigación de mercados un enfoque aplicado" (Malhotra, 2004) Otro libro interesante sobre el los Fundamentos del Marketing donde se interesa el autor por analizar las variables 4p producto, precio, plaza y promoción. (Stanton, Etzel, & Walker, 1991) En la metodología se pueden tomar Gabriel Baca Urbina en su libro Evaluación de Proyectos, donde se interesa por la interpretación de la valoración económica y financiera. (Urbina, 2003) Para la selección e interpretación estratégica de las acciones que se deben hacer para iniciar las labores de una aplicación móvil, se toma como referencia el Libro de Conceptos de Administración Estratégica. (Fred R, 1997)</p> <p>Dentro de la experiencia que es el emprendimiento como una nueva tendencia se tiene un documento como referente que interpreta las diferentes perspectivas del emprendimiento. (Rodríguez Ramírez, 2009) Un documento donde se habla del emprendimiento en aplicaciones móviles y del desarrollo del financiamiento digital de este tipo de proyectos, tomado como referente y guía didáctica que facilite el aprovechamiento de espacios económicos dentro de la web. (Artopoulos, 2012)</p>	
2. MARCO CONCEPTUAL	<p>Aplicación Móvil: Es un software que se crea para ser creados para un Celular Smartphone o Apple, y son utilizados para entretener, comprar, vender, informar y entre otras cosas. (Cuello & Vittone, 2017)</p> <p>Servicios de Menor Cuantía: Son los servicios que se comúnmente se dan cuando su valor es bajo, como el servicio de Peluquería, Alquiler de canchas Sintéticas, Lavaderos, Rentar un vehículo por horas.</p> <p>Pagos en línea: Es la posibilidad que se tiene para que por medio de un aplicativo o página web, se permita la posibilidad de pagar un servicio sin necesidad del usoclick, o poder cancelar con tarjeta de crédito, o a través de skrill que resulta ser una cuenta virtual de pagos. (Skrill, 2017)</p> <p>Servicio a Domicilio: Es la posibilidad que se le da al cliente, de venderle los servicios, sin que este tenga que desplazarse al lugar donde realiza la compra, ya que la empresa posee personal que le lleva el servicio a la casa. Generalmente se utiliza para el servicio de comidas o restaurante, entre otros. (Vásquez Agudelo & Hernández Acosta, 2015)</p> <p>Pago contra entrega: Es una Modalidad de Pago, utilizado por los servicios a domicilio, donde el cliente no cancela de manera electrónica o anticipada, sino que se realiza el pago a la hora de realizar la entrega. Esto facilita que exista una credibilidad entre los clientes. (Payu, 2017)</p>	

Informe Técnico

Proyecto de Investigación

Plan de negocios de una aplicación móvil que permita a los usuarios interactuar con servicios de menor cuantía buscando dinamizar el segmento de servicios en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana

Dirección de Investigaciones

Unidades Tecnológicas de Santander – UTS

Derechos Reservados – 2018 ©

	<p>Agenda: es la planeación que se hace para ordenar los servicios que se tienen en la empresa, y que se hacen mediante la separación de turnos, donde cada uno de los clientes en la medida que se acercan, van sacando el turno para recibir el servicio. (Rojas, 2013)</p> <p>Salones de Belleza: Un espacio, donde se le puede atender el servicio de peluquería, belleza, tintes, cortes, pestañas, etc. que puede ser un lugar físico y comercial o en el caso de los servicios a domicilio, la sala de la casa u oficina. (Perez Barco, 2017)</p> <p>Servicio: Son las acciones y actividades que buscan atender una necesidad, o solucionar un problema que se le está presentando al cliente, y que puede estar dirigido antes, durante y después de la venta del servicio.</p> <p>Portal web: es un sitio dentro de la web, que sirve de puerta o de entrada a documentos, archivos, videos, información y demás tipos de documentos, donde se puede conseguir información, en ocasiones interactuar, realizar pagos, críticas, compras, jugar etc. (Andrade , Gonzalez , & Medina , 2011)</p> <p>Click: Acción de presionar con un solo botón una operación o una acción que se promociona dentro de una página o aplicación web, utilizado para promover negocios de una manera sencilla y rápida.</p>
<p>3. MARCO LEGAL</p>	<p>3466 DE 1982 donde independientemente de que la tienda sea virtual o no lo sea, debe ceñirse. (EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA, 1982).La normatividad relacionada a la protección de la Propiedad Intelectual en Proyectos de TIC (Escobar Mora, 2014).La normatividad para el registro de todos los establecimientos de comercio electrónico. Ley 633 del 2000 art 91. (Congreso de la república, 2000) La regulación de la factura electrónica y su validez, están regulados por el artículo 244 de la ley 1564 del 2012 (Congreso de la república, 2000) Regulación de las condiciones para facturar en plataformas electrónicas. Buscando el ahorro del papel, en Pymes en el decreto presidencial 2668 del 2010. (EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA, 1982)</p>

Objetivo 2	SITUACION EMPRESARIAL	Fecha: 2017
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
<p>4. DEMANDA DE LA APP MOVIL</p>	<p>El estudio de la demanda se orienta más que todo a identificar los posibles negocios a los que puede llegar la aplicación, GENIAL APP y que ofrece una idea de cuantos posibles salones de belleza o peluquerías estaría interesados en formar parte de este proyecto promotor de negocios. También estarán incluidos los negocios de canchas sintéticas, alquiler de vehículos y lavaderos. Se eligieron este tipo de negocios, porque por lo general requieren de adaptar al cliente a un horario en donde se pueda atender de una forma adecuada y rápida, esto sería servicio que facilitaría conectar personas con los negocios, generando un gana-gana comercial.</p>	

Objetivo 3	INSTRUMENTOS	Fecha: 2016
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
5. MATRIZ DE INVOLUCRADOS	<p>Se puede identificar tres segmentos involucrados en el estudio, primero, las empresas que ofertan un servicio y que de alguna manera tienen cola en la prestación de este, estas empresas son los objeto de estudio, dado que la plataforma ofrecerá las posibilidades de negocios, acercamiento, promoción y una gran variedad de servicios, que le facilitaran utilizar las horas que por lo general, mantienen sin servicio, como optimizar las horas en donde se encuentra mayor afluencia del servicio. Un segundo segmento son los usuarios del servicio, en donde se concentra inicialmente la problemática, donde en muchas de las ocasiones, se puede encontrar que el servicio no se presta oportunamente, hay colas, largas esperas, no se puede en las condiciones que se quiere, en otras el servicio es malo, son grandes problemáticas que con una plataforma y que tenga conexión a una aplicación móvil, podría ser mucho más fácil, se puede planear, coordinar, vender, promover nuevos servicios, sería un gana-gana y una gran oportunidad económica.</p>	
6. ARBOL DE PROBLEMAS	<p>El árbol problema se construye desde la concepción de conseguir y abordar el plan de negocios, por eso se identifica en una de las raíces, el desconocimiento que existe de las empresas comerciales o de servicios que ofertan el tipo de negocios que están afectados por las colas y las esperas en la prestación de los servicios. En la segunda raíz conecta con la identificación de los requerimientos técnicos que la empresa necesita para su operación. En la tercera raíz hace referencia a que no se conoce en realidad cuando económicamente vale emprender la idea de una aplicación móvil que permita la comercialización de servicios de menor cuantía, ni qué tipo de inversiones hay que hacer. En la última raíz se relaciona con ¿qué tan rentable es? Esto facilitaría y motivaría de manera, para poder entender el cómo se puede tomar una decisión de inversión en este tipo de negocios, que son innovadores</p>	

Objetivo 4	DIAGNOSTICO	Fecha:
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
7. INVERSIONES FIJAS	Entre las inversiones requeridas para la dotación de la oficina donde operara la compañía, se capacitara al personal del equipo de trabajo y donde se establecerán los direccionamientos y actividades propias de la administración de la plataforma, contabilidad, financiera, el área comercial y atención al público.	
8. INVERSIONES DIFERIDAS	<p>Papeleo y legalización Cámara de comercio La cámara de comercio, es la entidad a través de quien se tramita los permisos de salud, comercio y Memo nimia etc., Se cancela por este concepto \$ 240,000 incluye todo.</p> <p>Capacitación Son los gastos asociados a la busca de identidad de la empresa, donde todos los empleados y que conformen la empresa, deben estar capacitados. Los costos oscilan entre \$ 900.000 y \$ 1.200.000 el curso.</p> <p>Registro de Dominio Nombre de la aplicación y registro web del nombre de la página. Genial App</p>	

4. MEDIOS DE DIFUSIÓN

Repositorio Institucional
 Blog Institucional
 Capítulo del libro

5. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Dentro de lo que se concluye con el estudio, es que las inversiones no son tan bajas como inicialmente se pensaba, a pesar de que se espera que la inversión sea de una buena calidad, siempre representan altas sumas de inversión, llegando hasta superar los 120 millones, producto de las condiciones comerciales en que se dan las negociaciones.

Existe gran variedad de segmentos que la empresa a través de la aplicación podría ir implementando, ya sea dentro del menú de la aplicación, o con otra aplicación con mayor especificidad frente a los diferentes retos que se le presentan a cada grupo. El estudio de recopilación de información, describe las oportunidades comerciales en los segmentos de peluquería, canchas sintéticas y lavaderos de autos, los segmentos en los que no se recomienda inicialmente incluirse dentro del portafolio son, el de alquiler de vestidos y disfraces, lo mismo el alquiler de vehículos y motos.

Los requerimientos técnicos, forman parte esencial, así que si se requiere una manera eficiente de trabajar, los equipos deben ser de alto rendimiento, por eso los altos costos de los equipos de cómputo. Por otra parte, los gastos en la elaboración de la página web, inicialmente se puede contar con el talento

nacional, dadas las condiciones en que el estado facilita la construcción de nuevas apps.

La ubicación geográfica, no es tan indispensable, pero si se requiere que sea central, para poder desplazarse de manera física, de los equipos de trabajo, que se desplazan al campo para la gestión comercial de los servicios.

La evaluación financiera, ofrece unos resultados por el orden del 36% ea, dado que las condiciones en que una plataforma, hace que la empresa cada instante, este generando recursos, lo que significa mayores niveles de rentabilidad, por lo que se ven buenas cifras. Sin embargo estos resultados se pueden mejorar en la medida que la inversión pueda disminuirse, sin reducir la calidad de los equipos que se requieren.

6. REFERENCIAS

- Agudelo, J. (19 de Junio de 2017). *El tiempo*. Obtenido de El sector de belleza no perdería brillo en 2017: <http://www.eltiempo.com/economia/sectores/el-sector-de-belleza-tiene-buenas-expectativas-en-2017-100326>
- Andrade , F., Gonzalez , J., & Medina , L. (2011). Estrategias Interactivas de la Educacion. *Definicion Portal Web*.
- Area Metropolitana de Bucaramanga. (2018). *AMB*. Obtenido de www.amb.gov.co
- Artopoulos, A. (2012). Emprendedores globales o el desarrollo. *El caso Globant . Argentina*.
- Castro Ariza, A. (12 de Junio de 2010). *Vanguardia Liberal*. Obtenido de <http://www.vanguardia.com/historico/64708-70-de-salones-de-belleza-incumple-la-normatividad>
- Congreso de la republica. (29 de Noviembre de 2000). Gravamen a los Servicios Financieros. Bogota, Cundinamarca, Colombia.
- Cuello, J., & Vittone, J. (2017). *App design book*. Obtenido de <http://appdesignbook.com/es/contenidos/las-aplicaciones/>
- DELL. (24 de ENERO de 2018). Obtenido de DELL: www.dell.com/co
- EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. (2 de Diciembre de 1982). *Por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dic*. Colombia.
- Escobar Mora, C. A. (24 de julio de 2014). *Camara Colombiana de Comercio electronico*. Obtenido de <https://www.ccce.org.co/sites/default/files/biblioteca/Memorias%20seminario%20Propiedad%20Intelectual%20en%20Proyectos%20de%20TIC.%20Julio%2024%20de%202014.%20Jur%C3%ADdia%20%281%29.pdf>
- Fincaraiz.com. (23 de Enero de 2018). Obtenido de www.fincaraiz.com.co/oficina-en-arriendo/bucaramanga/centro
- Fred R, D. (1997). *Conceptos de Administracion Estrategica*. Mexico: Prentice Hill.

Informe Técnico

Proyecto de Investigación

Plan de negocios de una aplicación móvil que permita a los usuarios interactuar con servicios de menor cuantía buscando dinamizar el segmento de servicios en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana

Dirección de Investigaciones

Unidades Tecnológicas de Santander – UTS

Derechos Reservados – 2018 ©

Glassindustrial.co. (22 de enero de 2018). Obtenido de Glassindustrial.co: articulo.mercadolibre.com.co/MCO-452149458-mesa-de-juntas-en-vidrio-envios-a-todo-el-pais-_JM

GOOGLE MAPS. (16 de enero de 2018). *GOOGLE MAPS*.

Lavame App. (10 de Noviembre de 2017). *Lavame App*. Obtenido de <https://lavameapp.cl/>

Malhotra, N. (2004). *Investigacion de Mercados: un enfoque aplicado*. Pearson Educacion.

Martinez, E. J. (22 de Agosto de 2012). *Vanguardia Liberal*. Obtenido de <http://www.vanguardia.com/santander/bucaramanga/infografia-170668-como-esta-distribuida-en-cifras-bucaramanga>

mercado libre. (2018). Obtenido de Mercado Libre: articulo.mercadolibre.com.ar/MLA-676166086-mostrador-vitrina-panoramico

Payu. (2017). Pago contra entrega. Bogota.

Perez Barco, M. J. (13 de Noviembre de 2017). *ABC Economía*. Obtenido de [http://www.abc.es/economia/abci-salon-belleza-sala-estar-RODRIGUEZ FLOREZ, C. D. \(2 de noviembre de 2017\). Los cuatro consejos claves para la preparación y degustación del gin tonic ideal. COLOMBIA](http://www.abc.es/economia/abci-salon-belleza-sala-estar-RODRIGUEZ FLOREZ, C. D. (2 de noviembre de 2017). Los cuatro consejos claves para la preparación y degustación del gin tonic ideal. COLOMBIA).

Rojas, D. (2 de Diciembre de 2013). *Estrategias de atención especializada y manejo de la agenda*.

Ruitoque after school. (2017). *Ruitoque after school*. Obtenido de <http://www.canchassinteticas.ruitoqueafterschool.com/canchas-sint%C3%A9ticas-en-floridablanca-bucaramanga-ruitoqueafterschool.html>

Skrill. (2017). *skrill*. Obtenido de https://www.skrill.com/es/pague-en-linea/?gclid=Cj0KCQiAi7XQBRDnARIsANeLIesDbO-AOIjSjUMpwrWchDAPX4B5lZNFViNvBRhJT10j7v7bQkOKyP0aAg0NEALw_wcB&gclsrc=a.w.ds&dclid=CMiTxqv-w9cCFcQYhgodLDcE7w

Stanton, W. J., Etzel, M. J., & Walker, B. j. (1991). *Fundamentos de Marketing*. Mc Graw Hill.

Urbina, G. B. (2003). *Evaluacion de Proyectos 4 Edicion*. Mexico: Mc Graw Hill.

UTS INVESTIGACIONES. (8 de Noviembre de 2017). Grupo de Investigación en Ciencias Socioeconómicas y Empresariales. Bucaramanga, Santander, Colombia.

Vásquez Agudelo, C. A., & Hernández Acosta, R. A. (2015). *PASOS PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO A DOMICILIO*. Obtenido de http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2153/TG_EAG_81.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Informe Técnico

Proyecto de Investigación

Plan de negocios de una aplicación móvil que permita a los usuarios interactuar con servicios de menor cuantía buscando dinamizar el segmento de servicios en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana

Dirección de Investigaciones

Unidades Tecnológicas de Santander – UTS

Derechos Reservados – 2018 ©