

Monografía

Estudio de Factibilidad para el diseño e implementación de HELPME.co una plataforma digital basada en la prestación de servicios y mentorías

Presentado Por:

Luis Miguel Mayorga Torrez

Semestre: X



Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca

Facultad de Administración y Economía
Administración De Empresas Comerciales
Bogotá D.C. 2021

Resumen

En esta monografía desarrollaremos el ciclo PHVA para determinar la viabilidad de crear una plataforma digital de **servicios y mentorías** que aportara una solución de manera ágil, oportuna y económica a las diferentes necesidades que se pueda presentar en el hogar y fuera de este con un cobro mínimo de 10.000 en adelante dependiendo del servicio que requiera el 3CU.

Se desarrollarán todos los proceso, etapas y resultados para determinar esta viabilidad y la puesta en marcha de este.

Abordamos como base de la investigación la necesidad de encontrar una herramienta que impacte en cifras de informalidad y desempleo en el marco de los egresados universitarios, analizamos indicadores de estas dos aristas y se identifican las diferentes perspectivas internacionales que aportan al desarrollo de la investigación.

Se realizaron encuestas digitales a 70 personas donde se demuestran los resultados que refuerzan la necesidad de soluciones que impacten de forma eficaz en la sociedad y sean participes de la nueva revolución digital.

La creación del Emprendimiento es demostrada en un diseño de una organización dentro de la economía naranja y revolución digital, creando un canal de ayuda y solución. Se intentan demostrar como con la creación de las plataformas se puede generar una vinculación de personas que ejercen labores de manera informal y egresado universitarios de los diferentes saberes necesarios para el desarrollo de la economía en el país y estos deseen ofrecer algún servicio, que se pueda prestar de forma voluntaria y acordada por el benefactor y prestador. Generaremos un canal para demostrar las capacidades que se heredan y se aprenden de generación en generación, porque sabemos que tú eres la solución que alguien necesita.

Por medio de una APP y pagina Web pretendemos crear HELPME.co, una vitrina de servicios informales 24/7 que brindará oportunidad laboral y accesos a certificar las competencias con instituciones de educación superior aliadas como unos de los pilares del emprendimiento.

En la APP y Web se pretenden crear tres espacios, servicios en casa, fuera de casa y mentorías, organizada por categorías según el servicio a desear o situación a solucionar generando una interconexión a acciones inmediatas, temporales o recurrentes. Te enseño por ejemplo será el escenario de mentorías con salas de virtuales Lideres De Servicio - 3CU.

Diseñar una organización dados los aprendizajes de la carrera y las herramientas y conocimientos aportadas en la Universidad con base la Administración de Empresas Comerciales con un énfasis en el emprendimiento. También se defienden las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas del proyecto, evaluar el impacto financiero y viabilidad económica del emprendimiento y determinar si es posible contemplar un margen de utilidad.

Palabras Clave Servicios, Informalidad, Emprendimiento, Startup, Digital Experiencia

English summary

In this monograph we will develop the PHVA cycle to determine the feasibility of creating a digital platform of services and mentoring that will provide a solution in an agile, timely and economical way to the different needs that may arise at home and outside it.

All the process, stages and results will be developed to determine this feasibility and the implementation of it.

We address as a basis of research the need to find a tool that impacts on informality and unemployment figures in the framework of university graduates, we analyze indicators of these two edges and identify the different international perspectives that contribute to the development of research.

Digital surveys were conducted with 70 people demonstrating the results that reinforce the need for solutions that effectively impact society and participate in the new digital revolution.

The creation of Entrepreneurship is demonstrated in a design of an organization within the orange economy and digital revolution, creating a channel of help and solution. We try to demonstrate how the creation of the platforms can generate a link of people who work informally and graduate university of the different knowledge necessary for the development of the economy in the country and these wishes to offer some service, which can be provided voluntarily and agreed by the benefactor and provider.

We will generate a channel to demonstrate the capabilities that are inherited and learned from generation to generation, because we know that you are the solution that someone needs.

Through a PPP and website, we intend to create HELP-ME.co, a showcase of informal services 24/7 that will provide job opportunities and access to certify skills with allied higher education institutions as one of the pillars of entrepreneurship.

The APP and Web aim to create three spaces, services at home, away from home and mentoring, organized by categories according to the service to be desired or situation to be solved generating an interconnection to immediate, temporary or recurrent actions. I teach you for example will be the scenario of mentoring with rooms of virtual Service Leaders - 3CU.

Design an organization given the learnings of the career and the tools and knowledge provided in the University based on the Commercial Business Administration with an emphasis on entrepreneurship.

It also defends the weaknesses, strengths, opportunities and threats of the project, evaluate the financial impact and economic viability of the venture and determine if it is possible to contemplate a profit margin.

Keywords Services, Informality, Entrepreneurship, Starup, Digital, Experience

Contenido

Resumen.....	2
English summary	4
Introducción	10
Resultados Esperados De La Investigación	14
Antecedentes Internacionales	18
Análisis Documental:.....	21
Instrumentos Para La Recolección De Información.....	21
Variables	23
Desarrollo temático.....	25
Descripción del servicio	25
Específicos.....	26
Propuesta de Valor	26
En casa	29
Fuera de casa.....	33
Target – Segmentación	36
Demográficas:.....	37
Psicográficas:.....	38
Método De Compra:	38
Tabulación De Datos En Encuestas.....	39
Entorno Del Mercado	46

Competencia, Tipo	47
Directa	48
Competencia Sustituta	48
Sector o categoría del mercado	49
Factores político-legal y económico	49
Metodología Desig Thinking	50
Prototipo	54
Enfoque Estratégico	55
¿Que?	55
¿Como?	55
¿Cuándo?	56
¿Donde?	56
¿Por qué?	57
Marketing Mix	58
Servicio – Descripción	58
Precio – Estrategia	59
Distribución	59
Customer Journey map	62
Plan de Medios	63
IMC - Interna	63

IMC – Externa	64
Estrategia de Social Media	64
Estrategia SEO	65
Radio:	66
Exterior OOH	66
BTL	66
Presupuesto y análisis financiero de la propuesta	67
Seguimiento y control	68
Conclusiones	71
Recomendaciones y/o sugerencias	74
Referencias bibliográficas	77

Contenido de Figuras

Figura 1 Antecedentes Nacionales.....	17
Figura 2 <i>Pirámide Poblacional</i>	37
Figura 3 <i>Porcentaje de Géneros Encuestados</i>	39
Figura 4 <i>Edad</i>	40
Figura 5 <i>Nivel de Ingresos</i>	41
Figura 6 <i>Solicitud de Servicios</i>	41
Figura 7 <i>Solicitud de Servicios no contemplados en la encuesta</i>	42

Figura 8 <i>Solicitud de Servicios Fuera del hogar</i>	42
Figura 9 <i>Solicitud de Servicios Fuera del hogar no contemplados en la encuesta</i>	43
Figura 10 <i>En que se basa la aceptación del servicio</i>	44
Figura 11 <i>Cantidad de interesados en prestar servicios empíricos</i>	44
Figura 12 <i>Cantidad de interesados en prestar servicios con títulos</i>	45
Figura 13 <i>Cantidad de interesados en ser Líderes de Servicio</i>	46
Figura 14 <i>Logos de competidores</i>	46
Figura 15 <i>Mapa de Actores</i>	50
Figura 16 <i>Entrevistas</i>	51
Figura 17 <i>Mapa Mental</i>	52
Figura 18 <i>Canvas</i>	53
Figura 19 <i>Prototipo</i>	54
Figura 20 <i>Reingeniería de Proceso</i>	60
Figura 21 <i>Mapa de procesos</i>	61
Figura 22 <i>Customer Journey</i>	62
Contenido Tablas	
Tabla 1 <i>Estimación inicial de costos y gastos</i>	67
Tabla 2 <i>Estimación inicial de gastos administrativos y plan de medios</i>	67
Tabla 3 <i>Estimación plan de Medios más ingresos por servicios</i>	68

Introducción

La informalidad laboral pueda ser vista como una problemática para cualquier sociedad, el no contar con un adecuado manejo por parte de entidades públicas y privadas, ocasiona vacíos en la sociedad que al transcurrir el tiempo impactan en indicadores como el desempleo y la desigualdad, entre otros.

Actualmente Colombia, así como el mundo entero se encuentra vulnerable ante la pandemia del COVID-19, ocasionando en las diferentes cadenas obreras una afectación en sus desarrollos productivos, aumentando la tasa de desempleo y trasformando el mercado presencial en digital de una manera masiva y acelerada.

La informalidad laboral es de gran interés en los análisis de mercados laborales, visto como un fenómeno con dos aristas, “economías en transición con un sector intensivo en capital y tecnología de alta productividad y uno de baja productividad intensivo en mano de obra y escasez de capital” (DANE, 2009).

Se prevé que en aumento y desarrollo de la economía este fenómeno tendría a disminuir; no obstante, la informalidad se ha reconstruido en la sociedad actual generando un crecimiento significativo y constituyéndose como un sector donde la base es la mano de obra principalmente.

La Organización internacional del trabajo resalta que 2000 millones de personas de la población activa en el año 2018, trabajaba en el sector informal y de estos el 93% se encuentran en los países emergentes.

La informalidad laboral es vista como una problemática para cualquier sociedad, el no contar con un adecuado manejo, genera limitaciones en la economía entre los hogares y los

aspectos más importantes para el desarrollo del ser, como lo es la educación y la salud, por ejemplo.

“A nivel de género, las mujeres son las más afectadas por el empleo informal, aunque la diferencia es de 4 puntos porcentuales en Colombia”. (DANE, 2009)

El sector del campo representa el 23% del total de la población nacional y tiene una de las tasas de desempleo más bajas del país (5,12%), sin embargo, la tasa de informalidad en el sector rural alcanza niveles de 80%, lo cual relaciona con el escaso acceso a la educación. Adicionalmente, el acceso a la pensión en el campo es bastante bajo, sólo un 14% se encuentra cotizando. Esto implica que el aseguramiento tradicional familiar seguirá predominando en el campo por muchos años. (LaboUR1, 2018)

El sistema educativo es imperativo e impacta en la incidencia de la informalidad. Entre mayor sea el nivel educativo, menor probabilidades hay de que la tasa de informalidad aumente y esta tienda a la baja

¿Cómo puede aportar una empresa a formalizar el empleo? Es una de las preguntas que deseamos resolver, ya que la investigación y ejecución de HelpMe.co, permite la creación de vínculos con organizaciones como el SENA que puede certificar diferentes funciones, permitiendo aumentar el desarrollo y competitividad de gran parte del porcentaje de informalidad que hay en la actualidad.

Investigamos algunas cifras dadas por el DANE para el año 2020 donde de iformalidad laboral.

En junio de 2020, la proporción de ocupados informales en las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue 45,3%. Para el total de las 23 ciudades y áreas metropolitanas fue 46,2%. Estas mismas proporciones en junio de 2019 fueron 46,1% y 47,3%,

respectivamente. En junio de 2020, la población ocupada informal en las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue 3.828 miles de personas. Para el total de las 23 ciudades y áreas metropolitanas fue 4.289 miles de personas (Técnico, 2020)

En este estudio se contemplaron trece ciudades como, Bucaramanga, Manizales, Medellín Villavicencio Pereira, Cúcuta, Pasto, Barranquilla Cali Ibagué, Bogotá Montería, Cartagena y.

Así mismo identificamos análisis de la oferta de los graduados en la educación superior y como estos se ven afectados a la hora de conseguir un empleo o ejercer labores relacionadas con la carrera universitaria o estudios en algún saber en específico.

En un estudio generado por el Ministerio de Educación Nacional en Colombia en el año (2019) donde “brinda un contexto de la cantidad de títulos y del mercado laboral de los graduados de educación superior, con énfasis en la ciudad de Bogotá D.C. A partir de estos dos elementos (cantidad de títulos y situación laboral de los graduados),” (p. 2).

En año 2017 el porcentaje de formación en pregrados oscilaba entre el 47% y para títulos tecnológicos en 21.5%

En este estudio el Ministerio identifico dos variables en Bogotá que defienden el trabajo profesional, como lo son ejercer labores de forma independiente o brindad las capacidades a la fuerza laboral del país.

Para interpretar la siguiente ilustración, hay que partir de que, en el año 2016, el mercado laboral de la capital estaba compuesto por 100.510 profesionales recién graduados de todo el país, incluyendo los de Bogotá D.C. Esta cifra asciende a 717.601 profesionales si se considera un periodo de titulados entre el año 2001 y 2015 (Nacional, 2019)

También el estudio demuestra como el factor de la experiencia y el nivel de formación impacta en el salario que se pueda percibir, este estudio tiene el análisis más importante que permite comprobar como en la actualidad se es vital la creación de organizaciones privadas que aporte valor la tasa de desempleo e informalidad.

Los aspectos más relevantes de los anteriores resultados plantean interrogantes acerca del imaginario sobre el rápido y constante cambio de trabajo del grupo poblacional denominado millennial, ya que los datos demuestran que más del 40% de los graduados de pregrado en Colombia en el año 2012 y que se encontraban trabajando en el año 2017, estaban vinculados a su primer empleo. Sin embargo, el 30% de aquellos que recién habían obtenido su título durante el año 2016 y se encontraban vinculados en el momento del estudio, es decir, en el año 2017, ya habían cambiado de trabajo después de graduarse. El estudio confirma que persiste la dificultad que enfrentan los recién graduados para vincularse al mercado laboral en razón a la falta de experiencia. Por otra parte, plantea interrogantes sobre el peso real que en algunos escenarios se manifiesta acerca de la pertinencia de la educación, ya que una proporción del 10% manifiesta dificultades para encontrar trabajo relacionado con su campo de estudio. (Nacional, 2019) (p. 14).

El objetivo de esta investigación es compilar diferentes servicios que desarrollan mayormente las personas independientes, por contratos de prestación de servicios y profesionales. Como médium una plataforma digital que será capaz conectar una necesidad con la solución, ejecución y satisfacción de esta en el menor tiempo posible, el fin es impactar en el trabajo informal en primera instancia, permitiendo formalizar, especializar, ampliar y crear la plataforma de servicios más grande del país

Objetivos específicos

Categorizar las actividades informales y formales en un solo lugar construyendo accesibilidad y equidad.

Estructurar la estrategia de costes e identificar la mejor opción que permita la creación del emprendimiento HelpMe.co

Implementar el desarrollo digital de servicios siendo el un canal de comunicación entre la informalidad laboral con conocimientos, experiencia y habilidad que permitan satisfacer las necesidades de nuestro 3CU.

Resultados Esperados De La Investigación

Al cumplir con nuestro objetivo general nuestra Investigación tiene como finalidad desarrollar una plataforma digital presente en un teléfono móvil y demás canales digitales permitiendo ser un espacio de comunicación entre dos partes un 3CU y un prestador del servicio, que satisfaga esa necesidad en el Hogar o en el lugar donde el 3CU lo requiera.

Mayor posibilidad a un acceso laboral, capacitación y vínculo a la profesionalidad de los servicios que se desean satisfacer, es la premisa que se presume con la ejecución de HelpMe.co en el cumplimiento de los objetivos específicos del proyecto.

Al compilar las diferentes actividades ofrecidas por personas independientes, por contratos de prestación de servicios y profesionales en un solo lugar se busca impactar en un mejoramiento de las cifras referente al trabajo informal.

Los micro empresarios son en su mayoría considerados como un sector independiente donde se ofrecen servicios de labores en belleza o peluquerías, una cifra relevante es que

el 80% de aproximadamente 35.000 comercios ubicados a nivel nacional, son administrados y operados por sus propios dueños. El restante, se debe a puntos con más de 5 ubicaciones o reconocidos estilistas que aperturan propias locales. Un dato que es relevante es que en la actualidad la mayoría de peluquerías por ejemplo, en 2017 generaron cifras cercana a los \$300.000 millones. Así mismo, el nivel de crecimiento del sector belleza cada año oscila entre el 10% a 2020; y el de peluquerías se estima en niveles de 15%. (Bejarano, 2018)

En el caso de los diferentes servicios que se prestan en estos lugares, no hay una inclusión muy amplia en la profesionalización del servicio, ya que los prestadores en algunos casos son empíricos y en muchos otros, cuentan con certificaciones de Técnico o Tecnólogo, pero no logran avanzar a la profesionalización de forma pertinente.

La ley 711 de 2001 determina que la persona que desea trabajar en Peluquería requiere un mínimo de 600 horas en adelante, por lo tanto, muchas veces el prestador del servicio no se profesionaliza más, HelpMe.co puede brindar acceso e impactar en la forma de cómo nos comunicamos para satisfacer una necesidad en el hogar o fuera de él y como las empresas y organizaciones también requieren mano de obra que ayude a mitigar la carga prestacional en cualquier organización.

Los arreglos domésticos que se presentan en el hogar ejemplo de ello, un tubo roto, una cañería tapada, pintar una pared, cambiar un vidrio roto, poner un enrejado, labores de jardinería, entre muchas otras, se aplazan o no se ejecutan y afecta la vivienda del 3CU con el pasar de los años, o las instalaciones de cualquier empresa u organización ya que en cualquier campo es necesario el mantenimiento correctivo adecuado que permita mitigar costes adicionales a futuro.

El tener la posibilidad de conseguir una grúa, un médico en carretera, un conductor que le lleve su vehículo y otros más servicios que se pueden presentar y el no contar con la accesibilidad en el mercado de manera correspondiente a satisfacer esta necesidad de forma inmediata con una amplia gama de ofertas que se acomode a las necesidades del 3CU.

Existe un gran espacio invisible donde las personas tienen la capacidad de resolver todos los ejemplos que se plantearon anteriormente y brindarles una ventana que permita mostrar que soluciones ofrecen al mercado de servicios y como se focaliza HelpMe.co para hacer y ofrecerlo a los demás una ayuda a esa necesidad y conocer o comunicar de manera más eficaz y masiva el servicio que presta.

Por lo tanto, se ejecutará la viabilidad de crear HelpME.co este canal de comunicación entre las diferentes necesidades con un fin en común y los prestadores o facilitadores que solucionaran esa necesidad o servicio inicial.

Al tener en marcha el proyecto se impactará en la disminución de la desigualdad laboral y se pretenderá impactar en el trabajo informal ya que muchas personas que satisfacen estas necesidades no tienen el acceso a la educación adecuada para el servicio que se presta.

Si logramos mejorar las capacidades de todos los servicios que se consolidaron en el desarrollo de la propuesta, impactaremos de manera positiva en la economía individual del prestador y lograremos con seguridad a futuro disminuir la brecha de la informalidad por prestar estos servicios. La ampliación y acceso a la profesionalización educativa será posible donde este la presencia de nuestra Plataforma HelpMe.co.

La finalidad de la investigación es desarrollar una APP y pagina web, que permita en Bogotá la conexión de servicios y mentorías.

Marco Teórico

Antecedentes

Antecedentes Nacionales

"Salcedo Pérez, Carlos - Moscoso Duran, Fabio y Ramírez Salazar, María P. 2020

Titulo. Economía informal en Colombia: iniciativas y propuestas para reducir su tamaño.

Resultados.

Los autores consideran que el acompañamiento y capacitación de competencias empresariales para aumentar la competitividad y productividad de la pequeña empresa son medidas necesarias para reducir efectivamente la informalidad. Igualmente consideran que hasta el momento la mayoría de esfuerzos han estado en cabeza del gobierno el cual es un actor importante pero no el único en la lucha contra la informalidad. Es necesario involucrar a actores que normalmente han tenido un rol poco activo o pequeño en relación con su importancia en la lucha contra la informalidad como lo son la academia, los gremios empresariales y la banca formal."

"Calderón, F. C., & Rodríguez Rodríguez, N. M. (2017)

Titulo. Estudio de viabilidad para prestar servicios de mantenimiento y reparaciones locativas a través de una APP – Home Service.

Resultados.

El estudio consiste en una aplicación digital donde, las personas encontraran servicios locativos para el hogar, de acuerdo al estudio realizado se encuentra el proyecto factible y esto en

parte se debe a que el mercado tecnológico está en crecimiento, por otro lado, se logra identificar que para dicho proceso los costos de nómina e infraestructura no son altos.

"Rojas Sánchez, V. N. (2017)

Titulo. Caso Domicilios.com: crecimiento de la app colombiana en el mercado nacional e internacional

Resultados.

Las Apps permitieron cambios en las industrias empresariales desde inicios de la revolución digital y más aun con la llegada de la pandemia acelerando y desarrollando diferentes campos donde se acceda de manera digital prácticamente a casi todo, como ejemplo de ellos vemos la articulación de muchos servicios prestados por el estado llevados al campo digital y al aumento significativo del comercio digital.

Todas las personas están en constante búsqueda día a día para encontrar herramientas que les permita facilitar la vida, estas herramientas deben contar con varias opciones y gran manejo de la experiencia al cliente, todos los medios de tecnología que tienen acceso a internet permiten un constate flujo de oferta y demanda, en estos la innovación y el valor agregado es fundamental a la hora de tomar una decisión nuestro 3CU.

Antecedentes Internacionales

"Abraham, K. G., & Houseman, S. N. (2019).

Titulo Making Ends Meet: The Role of Informal Work in Supplementing Americans' Income

Resultados.

Los datos de la Encuesta de Economía Familiar y Decisiones indican que, en el transcurso de un mes, más de una cuarta parte de los adultos realizan algún trabajo informal fuera de un trabajo principal. De ellos, alrededor de dos tercios dicen que realizan trabajos informales para ganar dinero y alrededor de un tercio dicen que el trabajo informal es una fuente importante de ingresos familiares. El trabajo informal desempeña un papel particularmente importante en las finanzas domésticas de las minorías, los menos educados, los que sufren dificultades financieras, los que trabajan a tiempo parcial involuntariamente, los contratistas independientes y los desempleados. Los ingresos agregados procedentes del trabajo informal son modestos, pero ayudan a muchos hogares a llegar a fin de mes. Sin embargo, el trabajo informal no puede compensar la falta de beneficios típicos del trabajo a tiempo parcial y de los contratistas.

"PR Newswire Association LLC (2019) Título. The 3 Best Digital Platforms For Business Growth

Resultados.

Las investigaciones revelaron que el 63% de las marcas citan el aumento del tráfico de sitios web y los clientes potenciales como su principal desafío de marketing.

Dentro de las plataformas líderes se encuentran:

La búsqueda móvil de pago, las marcas deben centrarse en Google si es necesario. Google produce hasta el 96 por ciento de todo el tráfico de búsqueda móvil, consolidando su lugar como el principal motor de búsqueda de 2019.

Podcast, la mejor forma basada en audio en que los consumidores pasan su tiempo. Además, el 27% de los hombres y el 24% de las mujeres escuchan podcasts mensualmente, y ese número está creciendo constantemente.

Aplicaciones de mensajería, Debido a que muchos consumidores usan sus teléfonos inteligentes con tanta frecuencia, fomentar las interacciones de marca a través de aplicaciones de mensajería es una forma infalible de conversar con los clientes fácilmente. De hecho, WhatsApp tiene más de 1.500 millones de usuarios globales. Además, los mensajes de redes sociales como Facebook en Messenger tienen una tasa de apertura de hasta el 80 por ciento en la primera hora del envío.

"Henar Álvarez Cuesta (2018) Titulo. La Lucha Contra Los "Falsos Autónomos" En La Prestación De Servicios Vía App. El Caso "Deliveroo"

Resultados.

La empresa "Deliveroo" presuntamente tiene conductas que llevan a evadir el derecho laboral, por el hecho de cambiar contratos a trabajo autónomo como tal.

La empresa contrata a los repartidores como autónomos e independientes con condiciones como, subcontratar la prestación del servicio, obligar el pago de obligaciones fiscales y seguridad social, impiden que el tiempo de prestación del servicio sea mayor a 40 horas semanales

Se han encontrado opciones diferentes como optar por operar con repartidores de forma autónoma, con dependencia económicamente a las siguientes condiciones: permitir la subcontratación del acordado servicio prestado, excepto se despedía de manera previa, así mismo se obliga generar el cumplimiento de las obligaciones fiscales dando a la autonomía, incluyendo

la Seguridad Social, del mismo modo limitan el tiempo de prestación de servicios no mayor a 40 horas.

Tipo de investigación:

La investigación que se eligió fue aplicada de carácter práctico, orientada a la solución de problema de forma cualitativa y cuantitativa, permitiendo explorar, describir, explicar y experimentar.

Será descriptiva orientada al análisis de situaciones particulares de entidades, grupos determinados o personas.

Se obtendrán estudios comparativos, representativos, entrevistas, estudio de casos, análisis documental.

Análisis Documental:

Libros, boletines, revistas, folletos, periódicos, páginas Web, Bibliotecas digitales y documentos gubernamentales.

Instrumentos Para La Recolección De Información

Cuestionarios, encuestas, estadísticas, entrevistas, estudios, tesis.

En nuestra sociedad han comentado de forma extensa diferentes definiciones donde se cuantificar el impacto de la informalidad en ciudad por género, por edad, por sectores económicos y posiciones laborales.

Se resaltarán Tres:

El número uno es con base a la justificación del DANE, que indica como un trabajador informal personas que se identifican con por lo menos una de las características siguientes:

Empleados domésticos, jornaleros, particulares, obreros, peones que trabajen en lugares, negocios o empresas donde se ocupe hasta cinco personas en toda las labores y acciones incluyendo dueños, socios etc.

Trabajadores familiares o de otros hogares sin remuneración con menos de 5 colaboradores.

Patrones o empleadores pymes con 5 o menos trabajadores.

Trabajadores que tengan un propio establecimiento hasta de cinco personas (DANE, 2009)

Dando una mirada a la informalidad laboral en un campo internacional, varias organizaciones nos permiten identificar conceptos que permiten la caracterización de esta, por ejemplo, la Organización Internacional de Trabajo define la informalidad como (OIT, 2002):

No estar reconocidos ni protegidos dentro de los marcos jurídico y reglamentario. Sin embargo, ésta no es la única característica que define la actividad informal. Los trabajadores y empresarios informales se caracterizan por su alto nivel de vulnerabilidad, No están reconocidos por la ley y, por consiguiente, reciben poca o ninguna protección jurídica o social, no pueden establecer contratos ni tienen asegurados sus derechos de propiedad. Es raro que puedan organizar una representación eficaz o hacer oír su voz para que se reconozca y proteja su trabajo. Su acceso a la infraestructura y a las subvenciones públicas es limitado o inexistente. Tienen que confiar como pueden en acuerdos institucionales informales, con frecuencia explotadores, para obtener información, acceso a los mercados, créditos, formación o seguridad social. (p. 03)

Conceptos como estos nos permiten identificar de forma más clara que existen dos tipos de enfoques uno basado en características estructurales de la economía y otros aspectos institucionales.

Durante el trimestre de abril, mayo y junio en 13 ciudades principales en el país la parte de hombres ocupados en trabajos informales registra en 46.5% y la proporción de mujeres es del 48.4%.

Variables

Independiente: Empleo informal

Definición conceptual: “Trabajo remunerado que no está registrado, regulado o protegido por marcos legales o normativos. Los trabajadores informales no cuentan con contratos de empleo seguros, prestaciones laborales, protección social o representación de los trabajadores”. (OIT. Organización Internacional del Trabajo, 2020, definición)

Definición operacional: La variable será analizada mediante un cuestionario de 20 preguntas (dicotómicas y estructuradas) Se aplicarán a los diferentes prestadores del servicio que deseen ofrecer sus servicios en la Plataforma digital.

Independiente: Mercado Digital

Definición conceptual: Una de las definiciones más completas de Comercio electrónico es "El intercambio mutuo de valor percibido por medios electrónicos a través de redes abiertas" (Mendez, 2012)

Definición operacional: La variable será analizada mediante un cuestionario de 20 preguntas (dicotómicas y estructuradas) Se aplicarán a los diferentes prestadores del servicio con la finalidad de conocer los servicios y productos que podrían ofrecer en la APP.

Dependiente: Mercado laboral

Definición conceptual: “El mercado laboral es aquel donde confluyen la oferta y la demanda de trabajo. La oferta de trabajo está formada por el conjunto de trabajadores que están dispuestos a trabajar y la demanda de trabajo por el conjunto de empresas o empleadores que contratan a los trabajadores”. (Kiziryan)

Definición operacional: La variable será analizada mediante un cuestionario de 5 preguntas (dicotómicas, estructuradas y no estructuradas) Se aplicará a los futuros Clientes o personas que se interesen por adquirirían un servicio con nosotros en la aplicación y que hagan uso del mismo.

Medición: según la cantidad de encuestas realizadas conoceremos el porcentaje de personas que estén interesadas en adquirir un servicio en la APP

Dependiente: Propuesta de Valor

Definición conceptual: La propuesta de valor es la razón justa del cumulo de beneficios que reciben los 3C a cambio de hacer negocios con el oferente. Como contraprestación de esos al ofrecer servicios uproductos, la empresa obtiene de sus 3C, una remuneración. (marketinginteli)

Definición operacional: La variable será analizada mediante un cuestionario de 10 preguntas (dicotómicas y estructuradas) Se aplicará a los futuros Clientes o personas que se

interesen por adquirirían un servicio con nosotros en la APP y evidencien una propuesta única en el mercado.

Medición: según la cantidad de encuestas realizadas comprobaremos si la propuesta de valor nuestra es única en el mercado, permitiendo alinear el foco, la divergencia y un lenguaje simple.

Desarrollo temático

Descripción del servicio

HELP-ME.co desea enfocarse en la solución de cualquier necesidad o problema que se puedan presentar en el hogar y fuera de este por ejemplo un carpintero, un plomero, un pintor, una niñera, una grúa, un conductor elegido, transporte del vehículo, entre muchos otros servicios. HELP-ME.co pretende diseñar una APP y Pagina Web en el cual se podrá solicitar servicios para el hogar y fuera de este a fin de brindar una solución inmediata o trabajar con nuestro 3CU en la satisfacción de sus necesidades. Nuestros 3CU podrá acceder a la solicitud del servicio por medio de un teléfono móvil, un PC, una Tablet y cualquier otro medio digital. Con este desarrollo pretendemos ser una plataforma online de interconexión entre nuestros líderes de servicios empíricos HELP-ME.co y 3CU en Bogotá y con el tiempo permitir ampliar la cobertura llegando a nivel nacional e internacional. Los líderes de servicio HELP-ME.co serán trabajadores informales, de bajos recursos y desempleados que tenga las habilidades y cumplan los requisitos de HELP-ME.co para la vinculación y prestación del servicio en una modalidad de emprendimiento, trabajo libre, autónomo con igualdad y condiciones dignas.

Objetivos de la plataforma

General

- Realizar un el ciclo PHVA en la Idea de servicios para el emprendimiento HelpMe.co

Específicos

Definir el posicionamiento donde HelpMe.co se encuentre en las primeras 5 páginas de los buscadores durante los próximos 6 meses

Diseñar un esquema con las herramientas dadas en la carrera con base al Marketing de servicios encaminado a alcanzar el posicionamiento de HelpMe.co

Generar las estrategias adecuadas en cada medio digital permitiendo ejecutar 50 servicios diarios en los próximos 6 meses por medio de las plataformas

Evaluar el impacto financiero y viabilidad económica para HelpMe.co con un margen del 15% al 20% por cada servicio.

Propuesta de Valor

Porqué: Nosotros somos la ventana y tú el instrumento, sabemos que eres la solución que alguien necesita. Creemos en las capacidades que se heredan y se aprenden de generación en generación, sabemos cómo empezó nuestra historia, como, con los saberes de nuestros antepasados salimos adelante, las costuras o recetas de la abuela musas para la creación de grandes restaurantes, las clases de mecánica del tío, quizás fue parte inspiración a lo que hoy haces, entre millones de saberes más que se transmiten de generación en generación, con nosotros tus habilidades valen oro. únete a HelpMe.co

Cómo: Por medio de una APP y pagina Web HelpMe.co será la una vitrina de servicios informales que brinda oportunidad laboral y acceso a certificar las competencias con instituciones de educación superior aliadas. Nuestros líderes de servicio son personas empíricas que demuestran y tienen la solución ideal a cualquier servicio o necesidad cotidiana que se pueda presentar dentro y fuera del hogar 24/7.

Qué: En HelpMe.co la ventana y tú el instrumento APP y Web encuentras tres categorías.

A) En Casa

En esta categoría ofrecemos soluciones como:

- Plomero - Vidriería - Carpintero o Ebanista - Construcción - Jardinería - Belleza en el Hogar - Estética en Hogar - Orador, Psicólogo, Coach - Electricista - Técnicos electrodomésticos - Técnicos de Celulares, Portátiles y PC de escritorio - Profesor - Medico – Niñera(o) - Paseador de mascotas - Belleza para la mascota - Recreación - Lavado de muebles - Servicios generales – Trasteo o mudanza - Transporte - Lavado del auto - Logística - Consultor Emprender – Cocinera(o) – Mecánica automotriz

B) Fuera de Casa

En esta categoría ofrecemos soluciones como:

- Medico - Acompañante diligencias personales - Grúa Moto-Carro-Bicicleta - Servicio de primeros Auxilios Moto-Carro-Bicicleta - Conductor elegido - Conductor Profesional - conductor de Moto-Carro-Bicicleta - Logística - - Transporte privado - Transporte Premium - Orador, Psicólogo, Coach - Belleza en sitio u obsequio - Estética en sitio u obsequio - Técnicos de Celulares, Portátiles y PC de escritorio – Profesor-

C) Te enseño

En esta categoría los líderes de servicio HelpMe.co ofrecen tutorías, mentorías y capacitaciones para los servicios que ofrecen en las dos categorías anteriores de forma free o paga a nuestros 3CU (pago por parte de los LDS)

En casa y fuera de casa son categorías de interconexión a soluciones inmediatas, temporales y recurrentes según las necesidades de nuestros 3CU y te enseño son salas de aprendizaje y mentorías virtuales LDS-3CU en la APP y Web.

Así mismo la plataforma ofertará servicios prestados por profesionales recién egresados en temas de mentorías, donde cada profesional se podrá vincular de forma voluntaria ofreciendo servicios en:

- 1.Administración**
- 2.Finanzas**
- 3.Psicología**
- 4.Areas del saber**
- 5.Medicina (consultas primarias)**
- 6.Veterinaria**
- 7.Derecho**
- 8.Experiencia al usuario**
- 9.Trabajo Social**
- 10.Marketing Digital**
- 11.Mercadeo**
- 12.Ecommerce**
- 13.Desarrollo web**
- 14.Software y Hardware**
- 15.Publicidad**
- 16.Contaduría**

17.Lenguas extranjeras

Estas actividades se desarrollan de forma virtual en el espacio de enseñanza en HelpMe.co, allí por temas se acordarán por persona y por hora, mentorías en aspectos específicos según la necesidad del 3CU con un valor mínimo de 20.000 pesos.

Descripción de cada Servicio por categoría

En casa

Categoría En casa: en esta categoría se pretende atender todas las necesidades que pueda necesitar una familia.

Plomero: Líder de servicio Helpme que repara o instala sanitarios, tuberías de gas o agua y manejo de fluidos en el hogar.

Vidriería: Líder de servicio Helpme que repara e instala Vidrios y soluciona eventos relacionados con Vidrio.

Carpintero o Ebanista: Líder de servicio Helpme que repara e instala muebles del hogar y trabaja con Madera.

Construcción: Líder de servicio Helpme que cubre una necesidad de trabajo de obra, crear edificaciones, construir, trabajar con cemento, Pintar, remodelar trabajo con drywall y demás materiales para la construcción.

Jardinería: Líder de servicio Helpme que corta el césped, trabaja con plantas, naturaleza, flores.

Belleza en el Hogar: Líder de servicio Helpme que corta, cepilla, tintura el cabello, arregla las uñas de las manos y pies, barbería para el hombre y belleza facial.

Estética en Hogar: Líder de servicio Helpme que hace masajes y trabaja con materiales para la relajación del cuerpo, moldeo del cuerpo, trabajo con diferentes herramientas para ayudar a bajar de peso, aumentar masa y demás trabajo corporal.

Orador, Psicólogo, Coach: Líder de servicio Helpme que trabaja el espíritu, el ser, guía, construye acciones de mejora a base de técnicas, genera espacios de solución de conflictos familiares, trabaja en ambiente social y cómo podemos ser una mejor sociedad.

Electricista: Líder de servicio Helpme que repara, servicios eléctricos, referentes a la iluminación, electricidad, calefacción, repara fallas eléctricas en el hogar y empresas.

Técnicos electrodomésticos: Líder de servicio Helpme repara cualquier electrodoméstico del hogar o da un diagnóstico del daño o falla, Neveras, Lavadoras, TV, PC entre muchos otros.

Técnicos de Celulares, Portátiles y PC de escritorio: Líder de servicio Helpme que repara o diagnostica algún daño de Celulares, Portátiles y PC de escritorio.

Profesor: Líder de servicio Helpme que mentora en saberes como, Matemáticas, Lenguaje, Ingles, Frances y otros idiomas, Investigación, Humanidades, Danzas, Arte, entre muchos otros saberes.

Medico: Líder de servicio Helpme brinda consulta inicial medica especifica o acompañamiento médico especializado.

Niñera(o): Líder de servicio Helpme que brinda el cuidado de un menor o infante.

Paseador de mascotas: Líder de servicio Helpme que acuerda la custodia de la mascota para temas de recreación y deporte en el perímetro urbano donde habita la mascota.

Belleza para la mascota: Líder de servicio Helpme que realiza peluquería, belleza, masajes y ambientes para la mascota.

Recreación: Líder de servicio Helpme que realiza, planifica y ejecuta actividades y eventos familiares como cumpleaños, bodas, fiestas de 15 años, entre muchas otras festividades a necesidad del 3CU.

Lavado de muebles: Líder de servicio Helpme que realiza limpieza y lavado de muebles de todo tipo.

Servicios generales: Líder de servicio Helpme que realiza limpieza y mantenimiento del hogar.

Trasteo o mudanza: Líder de servicio Helpme que realiza el traslado de algún bien del hogar o muda los elementos del hogar de un punto a otro.

Trasporte: Líder de servicio Helpme que realiza el transporte del 3CU desde el hogar hasta el punto acordado.

Lavado del auto: Líder de servicio Helpme que realiza el lavado del auto, moto, bicicleta o cualquier otro tipo de vehículo.

Logística: Líder de servicio Helpme que realiza el transporte o acuerda con 3CU cualquier necesidad que se pueda delegar o se desee ejecutar, como el transporte de algún elemento privado de un punto a otro, el desarrollo de una necesidad inmediata y acordada entre las partes.

Consultor Emprender: Líder de servicio Helpme que mentora, sugiere o acompaña a el 3CU al desarrollo de alguna idea de emprendimiento o desarrolla.

Cocinera(o): Líder de servicio Helpme que prepara desde el hogar alimentación, desayuno, merienda, Almuerzo y demás alimentos.

Mecánica automotriz: Líder de servicio Helpme que repara o brinda un diagnóstico, referente a algún daño del vehículo del 3CU.

Todos los servicios que se describieron en la primera categoría son brindados y prestados en el Hogar de nuestros clientes y según acuerdo entre el 3CU y LDS que voluntariamente este activo en la plataforma y pueda cubrir la necesidad de nuestros, consumidores, compradores o usuarios. Estos colaboradores son seleccionados bajo un riguroso proceso de selección que se describe a continuación:

La persona que se interese y cumpla con:

1. Demostrar realmente que soluciona u ofrece.
2. Que materiales utiliza para la solución de la necesidad inmediata de nuestro 3CU
3. Indicar Información de las personas que anterior o actualmente les ejecuta un servicio, para medir y determinar el nivel de experiencia sobre el trabajo realizado, mínimo 3 personas, la medición e indicadores de experiencia son determinados por HelpMe.co.
4. Aceptar las condiciones contractuales para ingresar a la Plataforma de servicios, Helpme.co, donde la calificación de cada servicio que se conecta por la necesidad del 3CU, debe ser superior al 95% para permanecer y seguir ofreciendo servicios en Helpme.co.

5. Cumplir el Código de Ética, Normas legales donde HelpMe.co se compromete a capacitar e informar claramente las condiciones que se deben cumplir como Líder de servicio Helpeme.co

6. Aceptar y pasar la visita Domiciliaria, donde cada líder de servicio se somete a la vinculación de la plataforma por los comentarios, información y experiencia que se recolecte en la visita domiciliaria y calificación de trabajos realizados con anterioridad.

7. Portar el código único de identificación en las prendas que Helpme.co, para prestar los servicios en la Plataforma, Cada líder de servicio tendrá unas prendas específicas que permitan la plena identificación y accederá a fotos, monitoreos y demás acciones del departamento de experiencia a fin de garantizar, seguridad y cumplimiento en la propuesta de valor. Los uniformes dependerán del servicio que solucione el Líder de Servicio Helpme. Código QR, Numero de identificación, nombre y servicio, huella dactilar.

8. Cada Líder de servicio que ofrezca servicios por medio de la Plataforma HelpMe.co, debe desde el primer contacto personal con el 3CU entregar el chip Helpme, que es un GPS que enlaza conexión inmediata con la Plataforma. Donde el área de Experiencia se comunicará con el solicitante del servicio de forma inmediata.

Descripción según cada Servicio.

Fuera de casa

Medico: Líder de servicio Helpme brinda consulta inicial medica especifica o acompañamiento médico.

Acompañante diligencias personales: Líder de servicio Helpme acompaña a necesidad y acuerdo del 3CU a citas médicas, hace fila, paseos de rutina, escucha, dialoga y genera conversación.

Grúa Moto-Carro-Bicicleta: Líder de servicio Helpme que trasporta el vehículo carro o moto y lo ubica en coordinación de nuestro 3CU.

Servicio de primeros Auxilios Moto-Carro-Bicicleta: Líder de servicio Helpme que cura o diagnostica según caso en accidentes en vehículos, acompaña trasporta, custodia objetos personales.

Conductor elegido: Líder de servicio Helpme que acuerda un transporte de un punto a otro, se responsabiliza del medio de transporte que está utilizando el 3CU durante el evento, garantizando la vida y salud.

Conductor Profesional: Líder de servicio Helpme que acuerda un transporte de un punto a otro por imposibilidad de trasportarse, diferente a estar en estado de alicoramiento. Este servicio lo cubre el área de Experiencia al cliente inicialmente donde contacta al 3CU y solo por medio de vos se brinda el servicio.

Conductor de Moto-Carro-Bicicleta: Líder de servicio Helpme que cuenta con los documentos que se piden para movilizar vehículos, punto a punto, custodia el vehículo, acá se determina por medio de contacto con el 3C, un medio de transporte o una persona que cubra el servicio.

Logística: Líder de servicio Helpme con transporte lleva y acuerda el envío de cualquier objeto o valor.

Trasporte privado: Líder de servicio Helpme con trasporte que recoge y trasporta a nuestro 3CU según acuerdo y necesidad por más de 2 horas.

Trasporte Premium: Líder de servicio Helpme con trasporte que, según necesidad del nuestro 3CU, acuerda sin restricciones el traslado de un punto a otro en vehículos de fiesta, Chivas, Limosinas, vehículos de alta Gama, en este servicio se reserva la intimidad del servicio. EL líder de servicio debe cumplir con ser conductor a lo cual no puede ingerir, recibir o ir en vía de la LEY, los Vidrios de cada Vehículo debe de ser polarizados.

Orador, Psicólogo, Coach: Líder de servicio Helpme que trabaja el espíritu, el ser, guía, construye acciones de mejora a base de técnicas, genera espacios de solución de conflictos familiares, trabaja en ambiente social y cómo podemos ser una mejor sociedad.

Belleza en sitio u obsequio: Líder de servicio Helpme que corta, cepilla, tintura el cabello, arregla las uñas de las manos y pies, barbería para el hombre y belleza facial

Estética en sitio u obsequio: Líder de servicio Helpme que hace masajes y trabaja con materiales para la relajación del cuerpo, moldeo del cuerpo, trabajo con diferentes herramientas para ayudar a bajar de peso, aumentar masa y demás trabajo corporal.

Técnicos de Celulares, Portátiles y PC de escritorio: Líder de servicio Helpme que repara o diagnostica algún daño de Celulares, Portátiles y PC de escritorio.

Profesor: Líder de servicio Helpme que mentora en saberes como, Matemáticas, Lenguaje, Ingles, Frances y otros idiomas, Investigación, Humanidades, Danzas, Arte, entre muchos otros saberes.

Todos los servicios que se describieron en la segunda categoría son brindados y prestados fuera del Hogar de nuestro 3CU y se acuerda con un voluntario que este activo en la plataforma HelpMe.co y solucione el servicio y pueda cubrir la necesidad de nuestros, consumidores, compradores o usuarios.

Descripción tercera Categoría.

Te enseñó:

En esta tercera categoría se pretende por medio de la Plataforma HelpMe.co crear un canal donde cada, Profesional o Líder de servicio pueda ofrecer talleres, ofrecer contenido visual. En esta se requeriría que nuestro 3CU se suscriba y pague una mensualidad y esta le permita recibir el contenido educativo sin restricciones, donde algunos pueda ser Online y otros regrabados, en el caso de cada líder se podrá pagar la vinculación solo a el servicio de Streaming, o suscribirse a la plataforma y después de tres meses de uso y calificación por el 3CU.

Target – Segmentación

Target

De acuerdo con las características de la idea de negocio y su segmentación requerida para el manejo de este servicio es necesario conocer las variables que se presentarán a continuación:

Geográficas:

Se determino según encuestas realizadas que el servicio a lanzar al mercado será principalmente en el territorio colombiano, en la ciudad de Bogotá D.C, teniendo en cuenta que las localidades de esta ciudad tienden a tener las mismas necesidades, sin embargo, el segmento

que más interesa trabajar son los sectores con mayor accesibilidad que sería el sur, noroccidente y occidente.

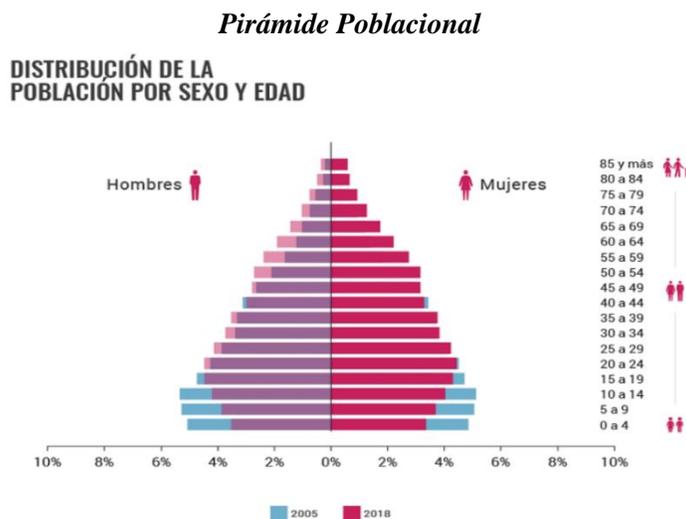
Demográficas:

Edad: Para evaluar la segmentación se analizaron las respuestas en encuestas y se aproximó las edades requeridas de personas que pueden necesitar este servicio teniendo en cuenta que la brecha es muy abierta y hay una oferta existente de varios oficios, por lo que se decidió trabajar con personas entre 20 a 45 años según encuesta realizada.

Sexo: Partiendo de la alta demanda de población que hay actualmente en la ciudad de Bogotá D.C se definió que se van a trabajar con Hombres y Mujeres con gran ventaja en relación con beneficio por la accesibilidad que se puede tener a la adquisición de nuestros servicios. Teniendo en cuenta el género Femenino en cuanto a la respuesta de las encuestas y que en la ciudad hay más mujeres que hombres.

Pirámide poblacional Bogotá D.C

Figura 1



Nota. La imagen representa la distribución del sexo y edad desde año 2005 hasta el año 2018, Fuente, Elaboración y Datos tomados por el (DANE, 2021)

Psicográficas:

El nicho de mercado que se observó a lo largo del análisis de la investigación nos da a deducir que contamos con personas de sectores del noroccidente, sur y occidente, donde el rango de salarios en su mayor totalidad es de menos de 1 Smmlv hasta 2 Smmlv, encontramos hombres y mujeres jóvenes que están en la Era digital del siglo XXI lo que se muestra como una ventaja , donde se puede deducir que son modernos, emotivos, emocionales y con expectativas de innovación y nuevas prácticas en pro del futuro. Son personas además que les gusta los retos, las nuevas oportunidades, que son independientes y en busca de un mejor bienestar. En cuanto a las mujeres en especial buscan patrones de alta exigencia y facilidad en cuanto a su vanidad, sintiéndose cómodas en el hogar.

Método De Compra:

Según la recolección de datos encontrados en la encuesta a se puede analizar que las personas buscan facilidad al momento de adquirir cualquier servicio que necesiten es por esto por lo que en su mayoría consultan con sus familiares si tiene alguna referencia de alguien quien les pueda ayudar o entrar a navegar en internet para encontrar desde la comodidad de su casa ayuda con lo requerido. Por este motivo, podemos deducir que la participación e impacto que tendría la APP sería positivo porque ofrece todos estos factores anteriormente mencionados.

La App HelpMe.co permitirá tener varias formas de pago entre las que se encuentra:

Tarjetas débito o crédito: Por medio de datafono puede dar pago en su totalidad o parcial del producto según tarjeta o preferencia.

Efectivo: Pago del producto en su totalidad y en el lugar de compra.

PSE o Nequi: Medios electrónicos para adquirir la compra desde la APP.

NSE + INGRESOS Nivel de socioeconómico y mas los ingresos

NSE

El rango de salario más seleccionado en nuestro nicho de mercado fue de menos de 1 Salario mínimo hasta 2 salarios mínimos legales vigentes, destinado a Jóvenes y adultos que quieren experiencias encontradas desde la facilidad del hogar.

Gustos

Buscan comodidad, seguridad, facilidad, satisfacción, calidad, innovación, confianza, oportunidad.

Hábitos De Compra

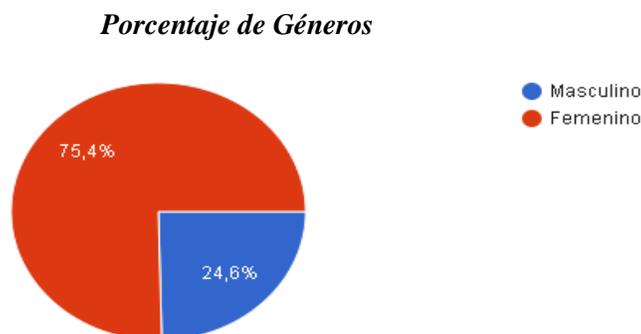
Plataformas digitales o referencias familiares.

Tabulación De Datos En Encuestas

Para el desarrollo de las encuestas se decidió realizarlo de manera digital por medio de formularios de Google, donde se clasifico la información y se pudo realizar el análisis correspondiente por cada pregunta.

1. ¿Cuál es tu Género?

Figura 2



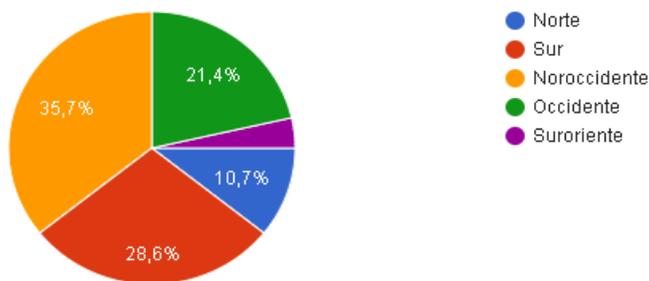
Nota, encuesta generada por medio de formulario de Google, Fuente – Elaboración Propia, población encuestada 70 personas año 2021.

En esta pregunta se puede ver que el mayor sector al que se le pregunto y respondió esta encuesta es el género Femenino teniendo en cuenta que en servicios de vanidad en casa se puede tener muy presente en la investigación de mercados.

2. ¿En qué sector vive actualmente?

Figura 3

Sector Geográfico



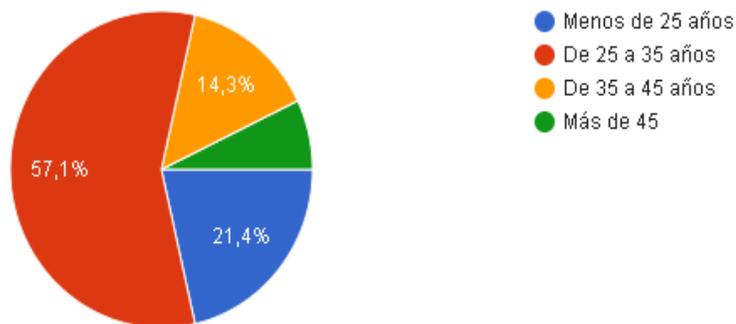
Nota, encuesta generada por medio de formulario de Google, Fuente – Elaboración Propia, población encuestada 70 personas año 2021.

En esta pregunta pudimos identificar según los encuestados en que zona de la ciudad residen y así tener una premisa de cobertura inicial de la plataforma

3. ¿En qué rango de edad está usted?

Figura 4

Edad



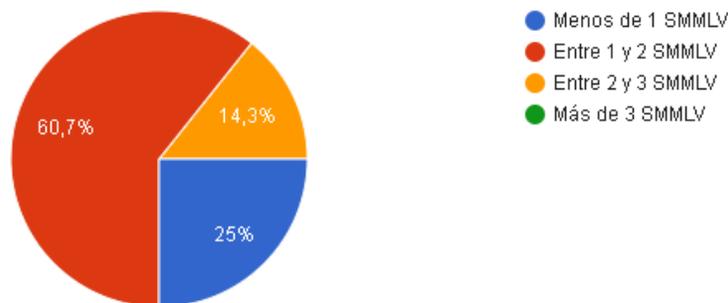
Nota, encuesta generada por medio de formulario de Google, Fuente – Elaboración Propia, población encuestada 70 personas año 2021.

En esta pregunta determinados las edades iniciales de interés por el emprendimiento y en que base de edad podemos iniciar para impactar por medio de publicidad

4. ¿Cuál de las opciones describe sus ingresos personales?

Figura 5

Nivel de Ingresos



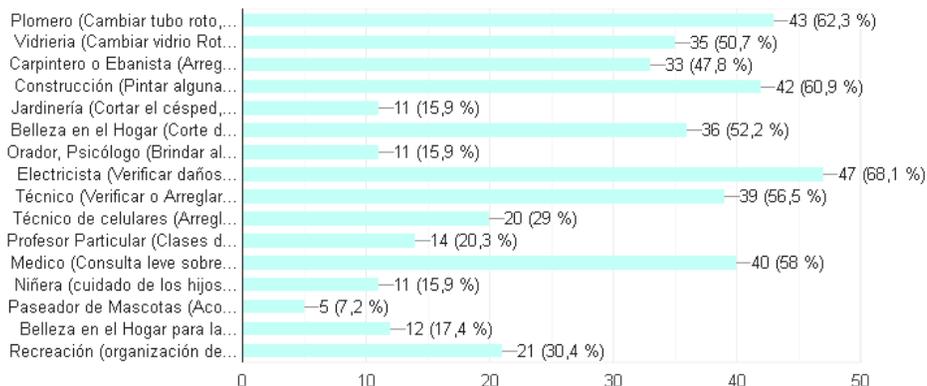
Nota, encuesta generada por medio de formulario de Google, Fuente – Elaboración Propia, población encuestada 70 personas año 2021.

En esta pregunta identificamos una estimación del promedio salarial de los encuestados interesados en la plataforma y los servicios que se desean cubrir

5. ¿Alguna vez has requerido en tu hogar algunos de los siguientes servicios?

Figura 6

Solicitud de Servicios

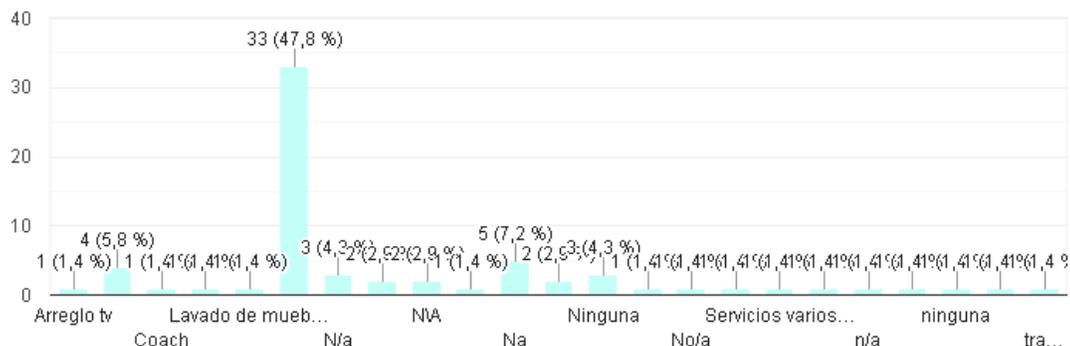


Nota, encuesta generada por medio de formulario de Google, Fuente – Elaboración Propia, población encuestada 70 personas año 2021.

En esta pregunta determinados que cualquier persona que habite en una casa, apartamento y demás, requirió un servicio de primera necesidad en algún momento de la vida.

6. Que otra necesidad has requerido en tu hogar y no está contemplada en la anterior pregunta (Si están contempladas dale N/A)

Figura 7 *Solicitud de Servicios no contemplados en la encuesta*



Nota, encuesta generada por medio de formulario de Google, Fuente – Elaboración Propia, población encuestada 70 personas año 2021.

En esta pregunta abarcamos la posibilidad de ampliar nuestra gama de servicios para satisfacer la demanda inicial.

7. Selecciona si fuera de tu hogar has requerido alguno de los siguientes servicios (Selección múltiple)

Figura 8 *Solicitud de Servicios Fuera del hogar*



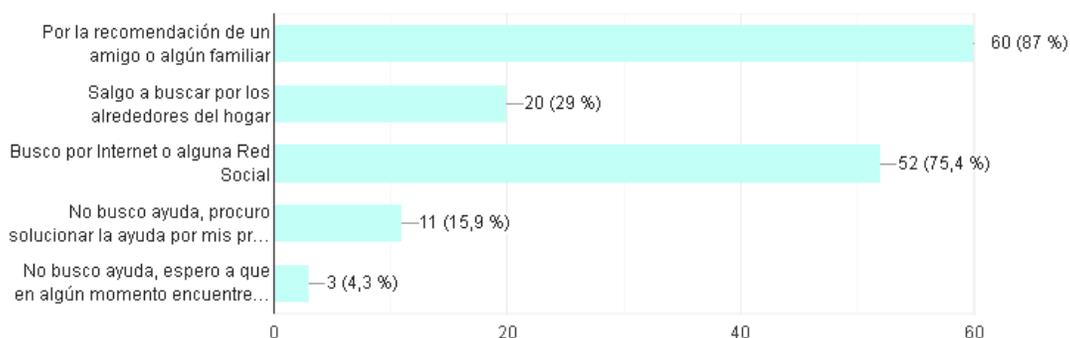
Nota, encuesta generada por medio de formulario de Google, Fuente – Elaboración Propia, población encuestada 70 personas año 2021.

En esta pregunta determinados que cualquier persona que salga de su vivienda requirió un servicio de primera necesidad en algún momento de la vida.

8. Si presentaras algunas de las necesidades descritas con anterioridad ¿Cómo consigues a la persona que cubra ese servicio?

Figura 9

Solicitud de Servicios Fuera del hogar no contemplados en la encuesta



Nota, encuesta generada por medio de formulario de Google, Fuente – Elaboración Propia, población encuestada 70 personas año 2021.

En esta pregunta determinados que con gran frecuencia las personas interesadas en un servicio buscan a una persona por recomendación personal o familiar (87%), o de lo contrario un mayor porcentaje escogió que buscan en internet alguna referencia para solucionar el servicio que buscan (75,4%).

9. Al momento de solicitar o acceder a un servicio para tu hogar o fuera del ¿la decisión la tomas mayormente por? (Selección Múltiple)?

Figura 10

En que se basa la aceptación del servicio



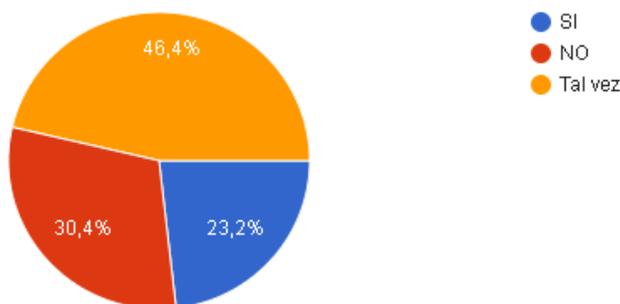
Nota, encuesta generada por medio de formulario de Google, Fuente – Elaboración Propia, población encuestada 70 personas año 2021.

Los tres factores que predominan en los encuestados es que al momento de acceder a un servicio es el costo, la experiencia y la satisfacción.

10. Si sabes realizar cualquiera de los servicios indicados con anterioridad que NO requieran Títulos educativos que lo soportan ¿Pertenece a la plataforma digital para dar a conocer y prestar los servicios que ejecutas?

Figura 11

Cantidad de interesados en prestar servicios empíricos



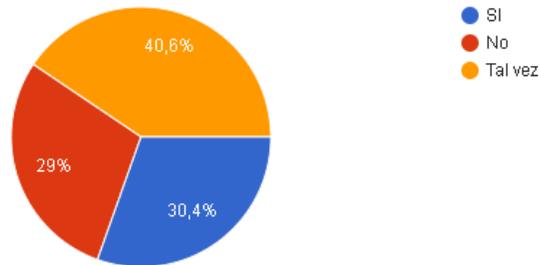
Nota, encuesta generada por medio de formulario de Google, Fuente – Elaboración Propia, población encuestada 70 personas año 2021.

En esta pregunta pretendimos determinar si los encuestados participarían en el emprendimiento como Líderes De Servicio, donde aproximadamente más del 50% de personas estiman pertenecer a la

11. Si sabes realizar cualquiera de los servicios indicados con anterioridad que REQUIEREN Títulos educativos que lo soportan ¿Perteneceías a la plataforma digital para dar a conocer y prestar los servicios que ejecutas?

Figura 12

Cantidad de interesados en prestar servicios con títulos



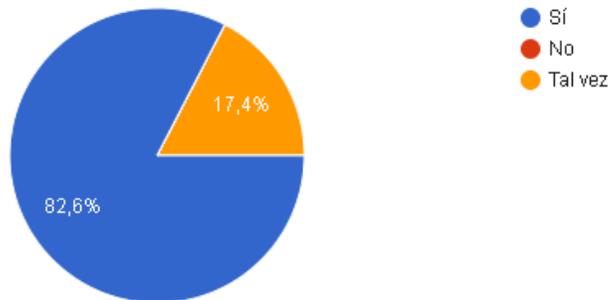
Nota, encuesta generada por medio de formulario de Google, Fuente – Elaboración Propia, población encuestada 70 personas año 2021.

Se puede ver que las personas no están seguras de pertenecer a la APP ya que su respuesta fue “tal vez”, pero se tiene gran ventaja en cuanto a que el menor porcentaje fue la respuesta “no”.

12. Si la plataforma te permitiera vincularte para trabajar o emprender en los servicios de forma libre (en tus tiempos libres, cuando tú quieras, como entrada adicional, sin subordinación) ¿Te vincularías?

Figura 13

Cantidad de interesados en ser Líderes de Servicio



Nota, encuesta generada por medio de formulario de Google, Fuente – Elaboración Propia, población encuestada 70 personas año 2021.

Como se observa en el gráfico para emprender o buscar un trabajo formal las personas están dispuestas a vincularse a estos proyectos innovadores en prestación de servicios.

Entorno Del Mercado

Figura 14

Logos de competidores



Nota, Logos de algunos competidores, Fuente - Páginas de web de cada competidor, 2021

Competencia, Tipo

En los mercados competitivos de una APP que preste diferentes servicios dirigidos directamente al hogar como se ha visto a lo largo de la investigación no existe hasta el momento un competidor directo con la misma tecnología que ofrezca la gran demanda de servicios que ofrece HelpMe.co Efectivamente si existe algunas APP que ofrecen servicios de comida (domicilios) pero no van más allá como lo es servicio de salud, Spa de uñas en casa, construcción, entre otros.

Competencia Indirecta: La competencia que se tiene a futuro puede ser con las APP del momento como lo es Rappi, Didi, Beat y Ifood por lo cual resulta importante realizar un análisis de mercados para identificar su movimientos y estrategias a futuro

Sector O Categoría De Mercado

HelpMe.co se encuentra en el nicho de las aplicaciones móviles en el mundo- en la categoría de comercio electrónico, con una gran variedad de categorías de compra en cuanto a los servicios que ofrece. Por lo que es necesario una publicidad que se acorde con las necesidades de los usuarios como el viralizar la APP por medio de estrategias como Boba a Boca donde por medio de amigos, compañeros, familiares tengan conocimiento de que se ha lanzado una nueva App, como el conseguir también descargas de la aplicación con el fin de que se facilite su reconocimiento y posicionamiento en el mercado e integrar la app con otras aplicaciones como lo es Facebook, Twitter, Instagram.

Para el caso de este estudio algunos competidores que se identificaron son:

Directa

Chepe & Pepe, esta plataforma fundada hace 19 meses y la cual se encarga de consolidar todos aquellos servicios para el hogar, actualmente cuentan con cobertura nacional (Bogotá, Cali, Medellín), sus aliados pasan por un filtro bastante riguroso que incluye entre ellos, búsqueda de antecedentes y el hecho de tener que adquirir una póliza en caso de daños a terceros.

Timbrit.

Con cobertura en Bogotá, Santiago de Chile y Buenos aires, esta no tiene un filtro tan estricto como el de Chepe & Pepe

Indirecta

Como competencia indirecta tenemos “Aseo ya” y “Casa limpia”, quienes como prestadores del servicio cuentan con personal contratado específicamente por ellos, pueden llegar a ser un competidor directo puesto que además de la entrega de servicios de aseo podrían más adelante implementar un mercado más amplio

Competencia Sustituta

Como competencia sustituta nos remitimos a tratos más informales y como es probable muchas personas lo están haciendo, contratando un familiar, un conocido, que les deje más económico o de los cuales ya se conoce lo impecable o no de su labor.

Sector o categoría del mercado

Nuestro producto se ubica en el sector terciario pues es netamente de servicio, incluye claramente tecnología, innovación llevando alternativas cómodas y seguras a cada persona que lo solicite.

Hacemos parte del sector privado ya que nos encargaremos de brindar un servicio mediante una aplicación móvil, esta actividad comercial no está relacionada con el sector público.

Compradores y/o consumidores.

Clientes: aquella persona que utiliza Helpme que encuentra los servicios que necesita a un simple paso, lo que hace que no tenga que buscar en otros lugares y que su búsqueda sea siempre reducida

Comprador: Aliados que hacen uso de nuestra App para poder ofrecer su trabajo con la finalidad de tener un mejor acercamiento y comunicación con sus posibles consumidores.

Consumidor: personas que mediante la utilización de Helpme sienten confianza y están satisfechos con el servicio y lo hacen parte casi de su día a día.

Factores político-legal y económico

- Constitución política
- Código de comercio: Serie de derechos y deberes para ejercer el derecho mercantil.
- Ley 633 del 2001: La tienda virtual debe estar inscrita en el Registro Mercantil.

- Ley 1480 del 2011: Protección a los consumidores frente a los riesgos para la salud y su seguridad
- Ley 1581 del 2011: protección de datos personales en la tienda virtual.
- Ley 527 de 1999: Ley de comercio electrónico.
- Normas ISO: Control y gestión de calidad

Metodología Desig Thinking

Figura 15

Mapa de Actores



Nota, Se utilizo el modelo Design Thinking y algunas plantillas para el proceso, Fuente - Elaboración Propia, 2021

En estas actividades logramos identificar los actores principales que permiten cumplir con la satisfacción del cliente ideal en la plataforma de servicios, así mismo los canales adecuados que actúan en la relación entre una necesidad y la satisfacción de la misma, en el menor tiempo posible en el caso de cualquier servicio que requiera la persona dentro y fuera del hogar.

Figura 16

Entrevistas



Técnica: Entrevistas
Se usa en Empatía

¡Escanea para más info!



Design Thinking en Español
www.designthinking.es
@DThinking_es

Proyecto:

Equipo:

Fecha:

Necesidades	Problemas	Deseos	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> Crear un canal que permita emplear personas con talento o deseos de emprender y brinden soluciones a algunas necesidades o servicios que necesariamente no requieran Títulos Certificar las competencias de los Colaboradores por medio de Instituciones de Educación Superior Compilar todos los servicios necesarios que requiera una persona mayor de 18 años en el hogar y fuera de el Crear condiciones dignas de trabajo para los Colaboradores que se vinculen a la Plataforma 	<ul style="list-style-type: none"> Costo de reclutamiento y comprobación de la información que suministran los colaboradores que desean vincularse a la plataforma Requisitos no contemplados o impedimentos de algunas Instituciones de educación Superior Crear la interfaz de conexión entre el Colaborador y el 3C 	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar la primera plataforma Digital de servicios y emprendimiento para trabajo libre en el país con acceso a condiciones laborales dignas, bien remunerados y justas Ser un canal de acceso a la formalización de los servicios o habilidades que presten los colaboradores que no tienen títulos educativos pero si experiencia y buen trabajo Impactar de forma positiva en la tasa de desempleo y educación formal en el país 	<ul style="list-style-type: none"> Conocer a cabalidad la normatividad vigente y las leyes que la dictaminan Identificar las condiciones actuales de cada colaborador

Anotaciones:



Somos Dingo, tu estudio de diseño estratégico. Ayudamos a empresas a innovar en productos, servicios y procesos a través del diseño y formamos a personas para que exploren su capacidad innovadora.

En 2014 lanzamos Design Thinking en Español, con el objetivo de democratizar el acceso a información sobre el método para toda la Comunidad Iberoamericana. Trabajamos diariamente por mejorar y así ampliar su potencial transformador. Que nuestro esfuerzo sirva a los demás es lo que da sentido a lo que hacemos. ¡Gracias por formar parte de la comunidad!



www.dingo.es / @dingo_

Nota, Se utilizo el modelo Design Thinking y algunas plantillas para el proceso, Fuente - Elaboración Propia, 2021

Con estas técnicas identificamos variables indispensables a satisfacer y encontrar soluciones que permiten una articulación entre la propuesta y el empleo en el país, con nuestra plataforma deseamos cumplir con brindar trabajo digno, libre y con buena y bien remunerado, con acceso a la educación e impacte no solo en el empleo si el aumento de la tasa de educación superior en el país.

Conceptos

Figura 17

Mapa Mental



Nota, Se tomaron varios conceptos de los artículos y estadísticas identificadas en el desarrollo del estudio, Fuente, referencias del documento propio - Elaboración Propia, 2021

Con este ejercicio identificamos variables indispensables a satisfacer y encontrar soluciones que permiten una articulación entre la propuesta y el empleo en el país, con nuestra plataforma deseamos cumplir con brindar trabajo digno, libre y con buena y bien remunerado, con acceso a la educación e impacte no solo en el empleo si el aumento de la tasa de educación superior en el país.

Figura 18

Canvas

Técnica: Lienzo del modelo de negocio
Se usa en Empatía e Ideación

¡Escanee para más info!

Design Thinking *en Español*
www.designthinking.es
@DThinking_es

Proyecto:

Equipo:

Fecha:

<p>Socios Clave ¿Quiénes son nuestros socios o suministradores clave? ¿Cómo nos ayudan?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instituciones de Educación Superior • Colaboradores • Organizaciones • Inversionistas • Proveedores • Logística 	<p>Actividades clave ¿Qué actividades clave realizamos para mantener nuestra propuesta de valor, para relacionarnos con nuestros clientes, para mantener nuestros canales de distribución, etc?</p> <p>Brindar soluciones a las necesidades inmediatas, basadas en un servicio que se requiera en el hogar o fuera de el, por medio de una plataforma digital que opere como medio de inter-conexión para satisfacer el servicio deseado en el menor tiempo posible.</p> <p>Recursos clave ¿Qué recursos necesitamos para mantener nuestra propuesta de valor, para relacionarnos con nuestros clientes, para mantener nuestros canales de distribución, etc?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Procesamiento de datos • Experiencia al Cliente • Social Media • Servidores 	<p>Propuesta de valor ¿Qué valor aportamos a nuestros clientes? ¿Qué problemas resolvemos y por qué nos destacamos de la competencia?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compilar en una sola plataforma digital todos los servicios que se puedan presentar o desear en el hogar o fuera de el. • Brindar Empleo a personas sin títulos educativos. • Canal de conexión para que los colaboradores (Empíricos) que se vinculen a la plataforma tengan acceso a certificar sus competencias con Instituciones de Educación Superior. • Primera Plataforma digital de servicios para trabajar o emprender en tiempos libres, cuando lo desee el colaborador, a elección del mismo sin subordinación. • Los Colaboradores acceden a condiciones justas y dignas como servicios de Salud y ARL, entre otros. 	<p>Relaciones con el cliente ¿Cómo nos relacionamos con nuestros distintos segmentos de clientes? ¿Cómo mantenemos esas relaciones?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Social Media • Atención Online por Medio Digital • Comunicación Indirecta <p>Canales ¿A través de qué canales contactamos con nuestros clientes? ¿Qué otros canales necesitamos para mantener nuestra propuesta de valor?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma Digital en Web y APP para Android y IOS • Redes Sociales 	<p>Segmentos de clientes ¿Quiénes son nuestros clientes más importantes?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personas mayores de 18 años que vivan en un hogar • Personas mayores de 18 años que estén fuera del hogar • Hoteles, Grandes Superficies entre otras organizaciones
<p>Estructura de costes ¿Cuáles son los costes más importantes de nuestro modelo de negocio?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costos Fijos por Salud y ARL de los colaboradores • Costo del mantenimiento y actualizaciones de la Plataforma Digital • Costos de beneficios o convenios que se logren otorgar a los colaboradores 	<p>Fuentes de ingresos ¿A través de qué actividades obtenemos nuestros ingresos?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recaudaremos el 21.5% del valor total por cada servicio que sea finalizado como ÉXITO en la APP o Pagina Web • Recaudaremos el 26.5% del valor total por cada servicio que sea finalizado como MEDIO en la APP o Pagina Web • Cobro de suscripción mensual por un valor de \$29.900 después de dos meses a los colaboradores 			

Nota, Se utilizo el modelo Design Thinking y algunas plantillas para el proceso, Fuente - Elaboración Propia, 2021

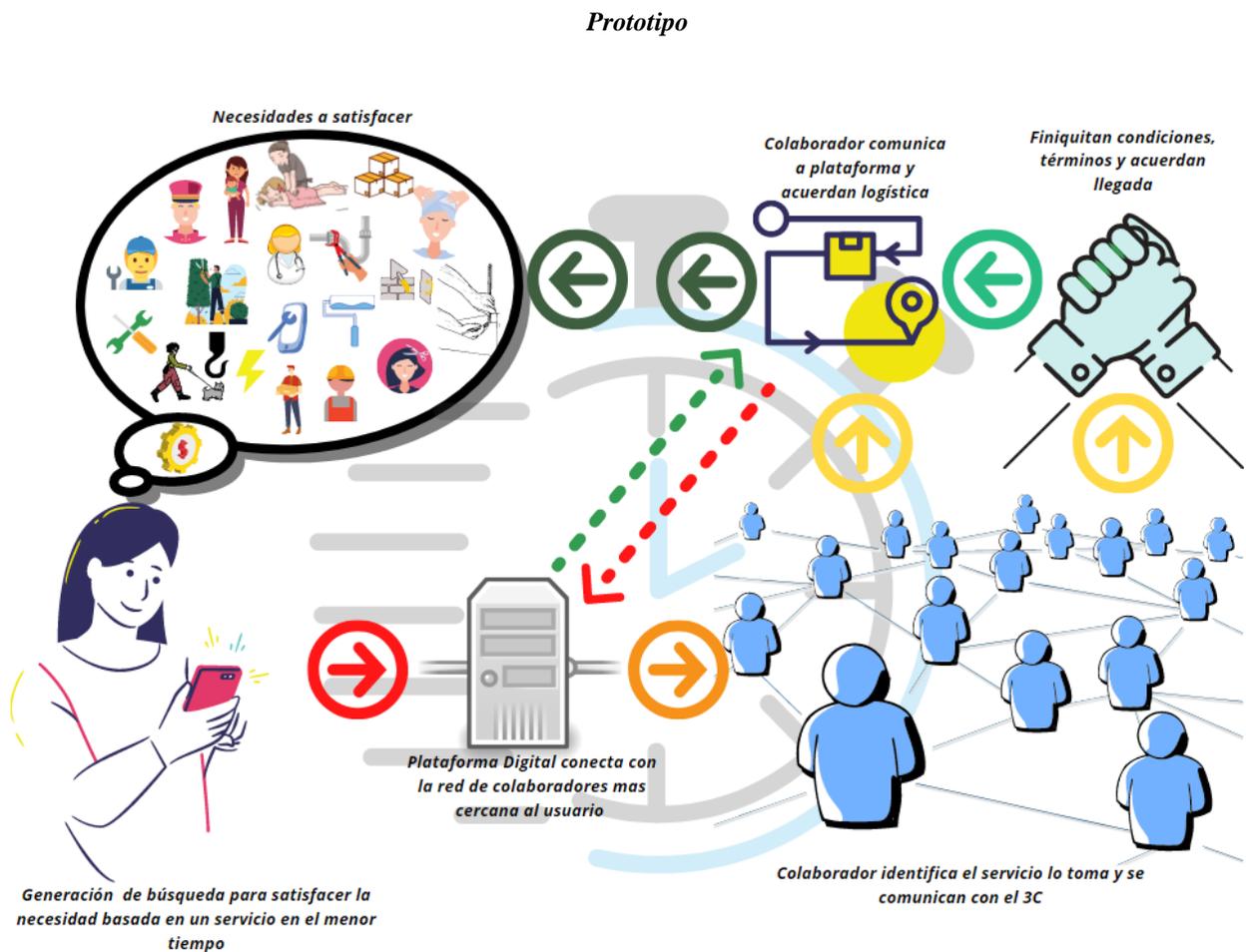
Observaciones:

Para las actividades anteriores determinamos, cual es la ruta de satisfacción o experiencia al cliente y como esta se ve afectada en los procesos más determinantes en el proceso al tomar un servicio por la plataforma digital, en este mapa identificamos la ruta y que aspectos son determinantes para asegurar una experiencia óptima.

Así mismo identificamos de manera focalizada como es el desarrollo adecuado y los aspectos a tener en cuenta para la puesta en marcha de la Plataforma Digital.

Prototipo

Figura 19



Nota, se desarrolló el flujo del prototipo, Fuente - Elaboración Propia, 2021

Esta Actividad nos permitió identificar un flujo del canal digital que permita a los 3CU encontrar soluciones a cualquier necesidad de servicio que se presente en el hogar y fuera de este en su día a día, con una respuesta ágil y oportuna permitiéndoles identificar a elección, diferentes propuestas a la necesidad del servicio a satisfacer.

Enfoque Estratégico

¿Que?

HelpMe.co es una Plataforma Digital donde por medio de una APP y Pagina web seremos la vitrina para personas que tengan el conocimiento, las herramientas según el servicio y no tengan títulos que lo soportan, pero si experiencia demostrable y calificable a fin de solucionar las peticiones o exigencias de nuestros 3CU.

¿Como?

HelpMe.co diseñara las plataformas digitales que permitan la conexión de la necesidad con la solución por medio de una APP y pagina Web, los 3CU ingresan y eligen en donde desean el servicio si en casa o fuera de ella y así elegir la necesidad a solucionar en el menor tiempo posible si es el caso o en acuerdo con el 3CU.

Llegaremos al nuestros 3CU utilizando GOOGLE ADS con campañas SEM para realizar acciones de marketing en los motores de búsqueda y SEO para desarrollar las estrategias de optimización a la página web, blog, App. Herramientas, las cuales nos permiten, publicar anuncios en todas las plataformas, conectarnos con los 3CU a través de sus computadoras, tablets, teléfonos celulares o cualquier otro medio digital

Crearemos un Blog por medio de Blogger, WordPress con keywords, Diseñaremos publicidad push, exterior, Online, telefónica, e-mail, radial, ATL y BTL.

Buscaremos las alianzas B2B con entidades educativas y organizaciones privadas.

HelpMe.co administrara Big-Data por medio de CRM

Cada mes y durante 4 meses ejecutaremos campañas BTL como lanzamiento en convenio con emisoras radiales, cuatro centros comerciales atados al cronograma de localidades y publicidad SEM, posterior a los 4 meses y llegar a la cobertura completa en Bogotá DC, seguiremos el PMS y publicidad SEM por medio de Google ADS en toda Bogotá, con algunos anuncios radiales y vallas publicitarias.

¿Cuándo?

HelpMe.co será lanzada el 29-04-2021 como propuesta de emprendimiento y durante 6 meses abordaremos la estrategia de marketing de servicios investigada en este proyecto.

En este tiempo obtendremos los LDS suficientes que nos permitirán satisfacer la demanda esperada por día y durante los próximos 6 meses.

¿Donde?

HelpMe.co tendrá cobertura inicialmente en Bogotá DC, se lanzará cada mes en los canales digitales y los 4 centros comerciales escogidos para las campañas de BTL y ATL, según el cronograma en las 20 localidades donde se permitirá la cobertura

Durante cada mes hasta los primeros 4 meses se expandirá la cobertura de la siguiente forma.

○ Mes Uno Localidades:

- Chapinero
- Teusaquillo
- Usaquén
- Santa Fe
- Candelaria

○ Mes Dos Localidades:

- Antonio Nariño
- Barrios Unidos
- Bosa
- Tunjuelito
- San Cristóbal

○ Mes Tres Localidades:

- Suba
- Usme
- Ciudad Bolívar
- Engativá
- Fontibón

○ Mes Cuatro Localidades:

- Kennedy
- Los Mártires
- Puente Aranda
- Rafael Uribe Uribe
- Sumapaz

¿Por qué?

El 41.9% de los residentes en Bogotá laboran de manera informal según información del DANE, actualmente la sociedad carece de plataformas que permitan impactar en el desarrollo de la sociedad y el aumento de la tasa educativa, HelpMe.co desea ser una ventana para demostrar

que habilidades tenemos o hemos aprendido con el transcurrir de la vida, la carencia de organizaciones que brinden trabajo con garantías laborales dignas y beneficios para los vinculados en esta época es evidente, por lo tanto en HelpMe.co queremos ofrecer trabajo libre, autónomo, sin subordinación y lucrativo, pensamos en que la necesidad de satisfacer un servicio no se basa en los títulos que se obtengan si no en la satisfacción al cliente que podamos percibir después de dar solución a las necesidades o deseos de estos.

Nosotros somos la ventana y tú el instrumento, sabemos que eres la solución que alguien necesita y HelpMe.co te da la posibilidad de ser más competitivo, buscamos los convenios y accesos necesarios para que los líderes de servicio HelpMe.co aumenten competitiva y adquisitivamente, así mismo impactaremos en las disminuciones de las brechas de tasas como el desempleo, la informalidad y la educación.

Marketing Mix

Servicio – Descripción

HelpMe.co es una aplicación para dispositivos móviles donde se reúne todos aquellos servicios que se puedan necesitar dentro de casa o fuera de ella, entre estos servicios se destacan los ofrecidos por personas que aprendieron empíricamente, hasta técnicos y profesionales siendo así se ofrecen servicios tales como la plomería, construcción, arreglos locativos, vidriería, técnico de móviles, carpinteros, jardineros, servicio de estilista, paseador de mascotas, niñeras, médicos, psicólogos, veterinarios, servicios de grúa, etc.

HelpMe.co nace tras evidenciar las necesidades de las personas en encontrar una persona que esté disponible al momento que lo requieran para la prestación del servicio, desde

HelpMe.co, se asegura la excelente experiencia que se llevarán los usuarios al utilizar los servicios, pues se garantiza el trabajo de buena calidad de cada aliado que hace parte de la app.

Precio – Estrategia

El precio que tiene un servicio oscila entre \$10.000 como mínimo y de este HelpMe.co pretende tener un porcentaje como máximo el 20%. HelpMe.co será intermediario entre personas que solicitan un servicio y aliados que lo puedan ofrecer, se negociará un porcentaje con los aliados por la utilización de la plataforma para ejercer su actividad.

Distribución

B2B, por un lado, HelpMe.co implementa este modelo puesto que los aliados funcionan como empresa unipersonal o en dado caso acudirán con parte de su mano de obra necesaria para cumplir con una tarea, se busca que sea una relación en la cual ambos se contribuyen ya sea con capacitaciones.

Por el otro lado, la parte de la toma del servicio el modelo es B2C pues, al descargar las personas la App y adquirir nuestro servicio se creará esta relación netamente comercial y sistematizada. Cabe indicar que todo será netamente electrónico, pues los aliados pueden simplemente descargar la App desde Play Store, e inscribir sus servicios, contando con una descarga gratuita y con un porcentaje de ganancia repartido justa y equitativamente.

Personas - (Reclutamiento - Capacitación)

Todas las personas que están detrás y al frente de HelpMe.co, están caracterizadas por su excelente calidad de trabajo, su buena atención al cliente, además de sus valores más representativos.

Para HelpMe.co es importante que los clientes y consumidores se sientan confiados, seguros, que les genere confianza, es por esto que a cada aliado que ingrese a la App con el fin de prestar sus servicios se le solicitará su hoja de vida, la cual debe contener referencias tanto laborales como personales y además deberán pagar una póliza en caso de daños.

Del mismo modo, se les tratará de brindar a los aliados algún tipo de capacitación en cuanto a servicio al cliente que les permita a ellos tener buena calificación y a HelpMe.co mantener su nombre y status.

Reingeniería de procesos

Figura 20

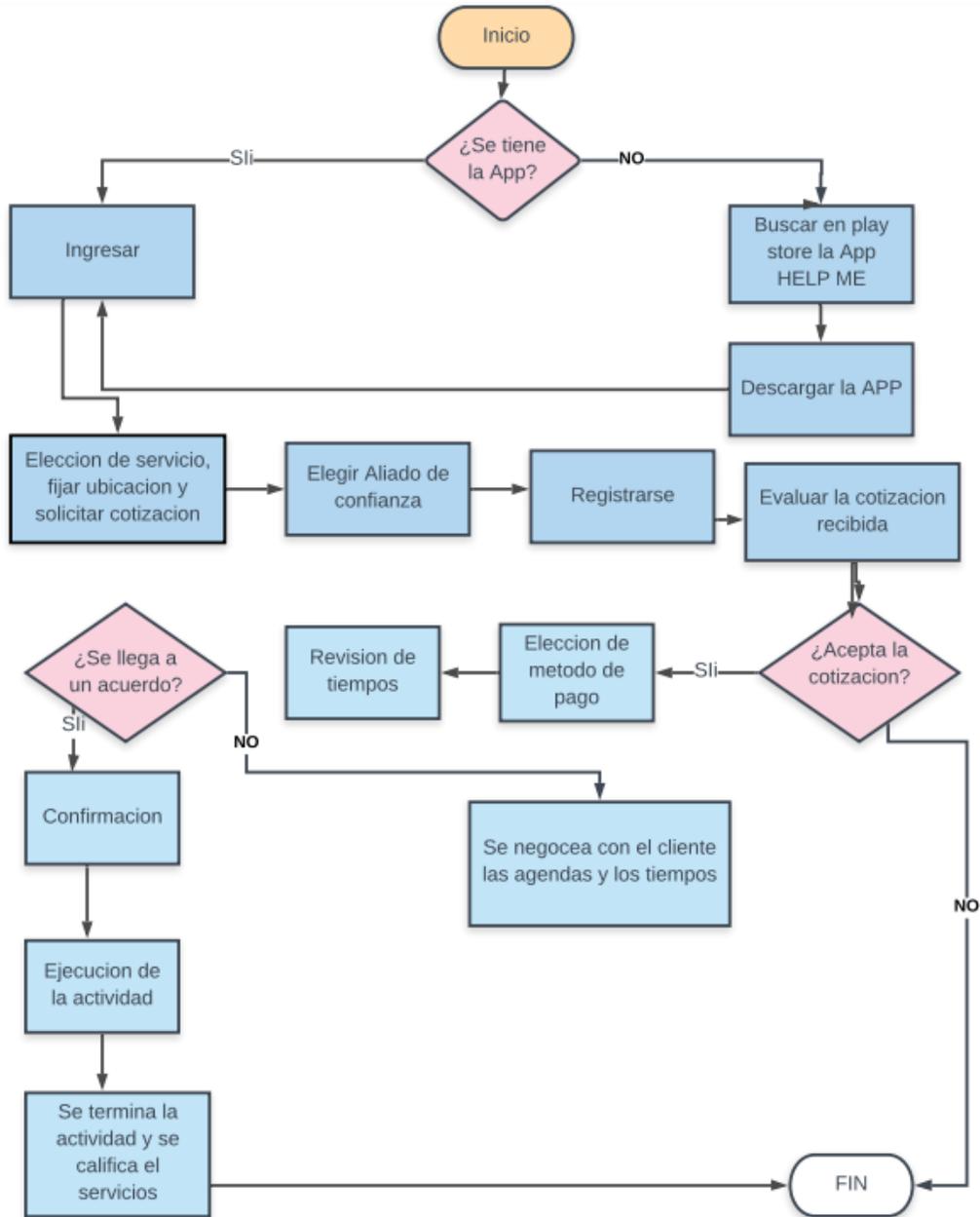
Reingeniería de Proceso

HELP ME					
BACKEND	FRONTED	ID	NOMBRE PASO	DESCRIPCION	TIEMPO
X	X	1	Buscar y descargar Help Me	Ingresar a Play Store y realizar la descarga de la app	3 minutos
X	X	2	Abrir y navegar en la App	Despues de descargar la app, la persona navega por ella y selecciona el servicio que requiere	3 minutos
X	X	3	Selección	Seleccionar el servicio requerido	1 minuto
	X	4	Ubicación	Se fija la ubicación con el fin de buscar el aliado mas cercano	2 minutos
	X	5	Selección	Se selecciona la categoría del servicio requerido	1 minutos
	X	6	Selección	Se selecciona el servicio que se requiere	1 minutos
	X	7	Selección	Se selecciona el aliado de preferencia despues de que se revise sus datos para así generar confianza	20 minutos
	X	8	Solicitar cotizacion	Despues de terminada la selección se realiza la solicitud de cotizacion	2 minutos
	X	9	Registro de datos	Se debiera registrar datos (correo electronico)	3 minutos
	X	10	Registrar datos	Registro de datos personales (nombre, numero de telefono)	5 minutos
	X	11	Lectura de terminos	Aceptacion de terminos y condiciones	10 minutos
	X	12	Rectificar registro	Ingresar al correo registrado y rectificar que el registro haya sido exitoso	5 minutos
	X	13	Entrega de cotizacion	Revisar a traves de correo la cotizacion generada	30 minutos
X	X	14	Rechazar el servicio	El cliente no aprueba la cotizacion y descarta el servicio	2 minutos
X	X	14	Aceptar el servicio	El cliente aprueba la cotizacion y acepta el servicio	5 minutos
X	X	15	Metodo de pago	Elegir el metodo de pago que mejor se acomode (efectivo, tarjeta credito, tarjeta debito)	8 minutos
X	X	16	Revision de tiempos	El aliado contacta al cliente con el fin de revisar en que momento podra asistir a la prestacion de su servicio	5 minutos
	X	17	Confirmacion	Se concreta la cita en la cual llegara el aliado a casa o al lugar requerido	5 minutos
	X	18	Ejecucion de la actividad	El aliado llega al lugar requerido y realiza su trabajo	60 minutos
	X	19	Finalizacion del trabajo	En este punto el aliado ya ha confirmado por la App que el trabajo finalizo	3 minutos
	X	20	Calificacion del servicio	El cliente, desde la App calificara al aliado como persona y como trabajador	5 minutos
X		21	Finalizacion de la prestacion del	Se procede a dar por terminado el proceso por la App	2 minutos
				Estimado total de tiempo "No aceptacion del servicio"	1 hora, 28 minutos
				Estimado total de tiempo "Aceptacion del servicio"	3 horas, 1 minutos

Nota, se desarrolló una reingeniería del proceso inicialmente, Fuente – Elaboración Propia, 2021
2021Elaboración Propia

Figura 21

Mapa de procesos

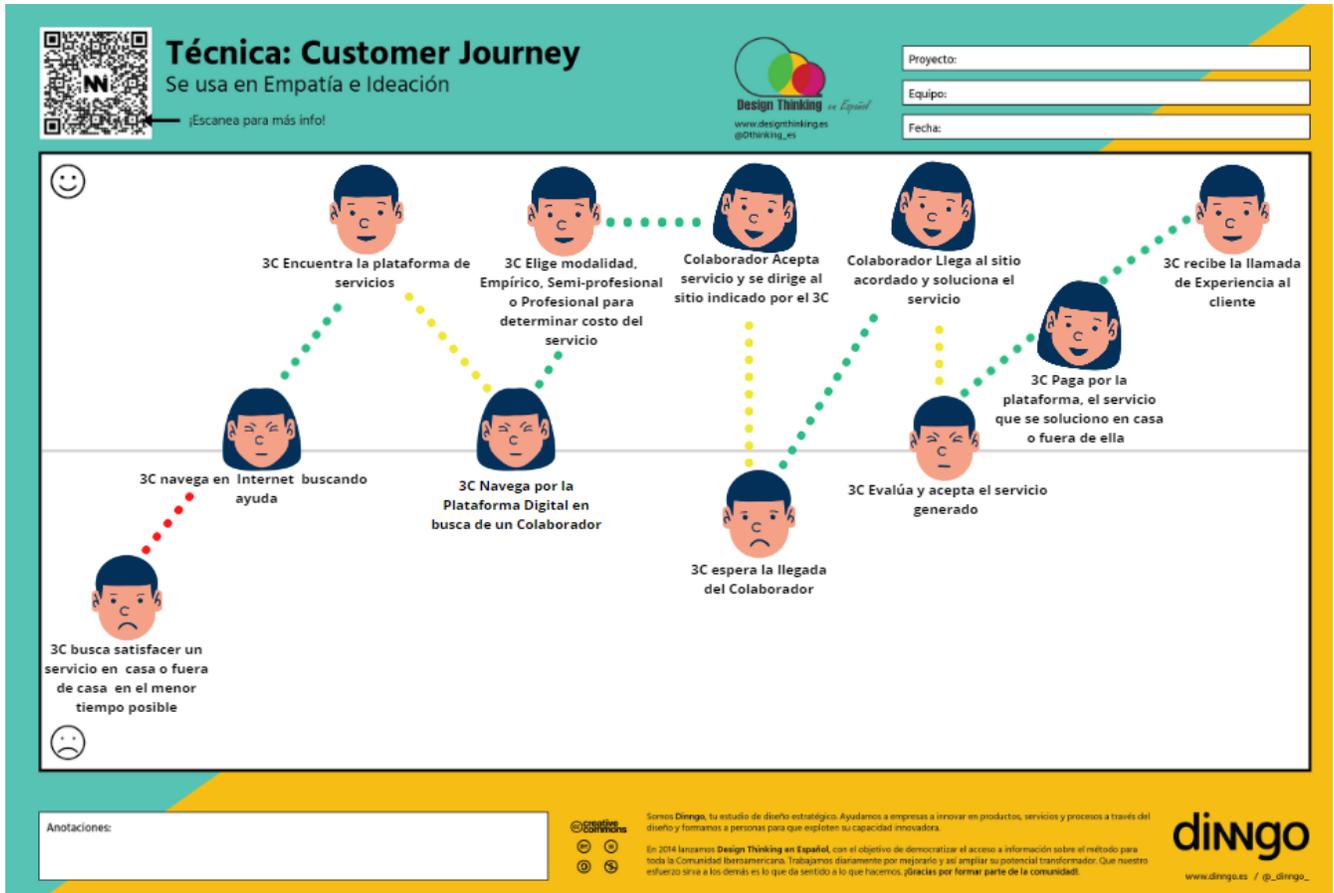


Nota, se desarrolló un mapa de procesos inicial para el proyecto, Fuente – Elaboración Propia, 2021

Customer Journey map

Figura 22

Customer Journey



Plan de Medios

IMC - Interna

Diseñaremos publicidad y merchandising de los beneficios que ofrece HelpMe.co a los colaboradores.

Trasmitiremos Políticas, objetivos, funciones, limitaciones, acciones y procesos definidos por HelpMe.co

Daremos en nuestras campañas satisfacción, trasmisión de nuestros valores, desarrollo de personal y talentos que emprendieron con HelpMe.co

Reconoceremos las buenas acciones al trabajo bien calificado por nuestros 3CU se beneficiará el cuadro de honor, aportaremos incentivos por realizar el servicio calificado con el 95% de satisfacción y un 100% en la recomendación a un familiar o amigo para que descargue y utilice HelpMe.co en las próximas 3 horas.

Se diseñarán en medios ofimáticos la construcción del paso a paso y procesos en cada servicio ofrecido por HELP-ME.co

HelpMe.co utilizará comunicación descendente que permitirá a los colaboradores de experiencia al cliente exponer las instrucciones claras y especificaciones del nivel de satisfacción exigido por HelpMe.co como resultado de la prestación de cualquier servicio para la continuidad del colaborar en la plataforma

Se implementará comunicación transversal permitiendo llevar el lenguaje de HelpMe.co referente a los valores corporativos, objetivos organizacionales, características instituciones.

Diseñaremos un canal de comunicación y abriremos el espacio ayudamos a mejorar HelpMe.co donde LDS aportaran sus ideas en pro de la mejora del servicio y el clima organizacional directamente con el área de experiencia al cliente y social media.

Acciones de marketing interno HelpMe.co

Plan de reconocimiento: Plan de reconocimientos donde se premie el esfuerzo, la calidad del servicio generado con base a la calificación del 3CU

Plan de Desarrollo profesional: Plan para acceder a certificar las competencias que repercutirán directamente en los resultados esperados por HelpMe.co en la satisfacción de cara a los 3CU

Plan de Voz a Voz: Disposición en innovación continúa para dar a conocer las bondades por brindar experiencias y recomendaciones entre los LDS hacia nuestros 3CU.

Plan de justicia: Remuneración justa y estimulante donde la experiencia en la prestación del servicio prima más que pago por el mismo

IMC – Externa

Estrategia de Social Media

Permitirá crear tráfico de consumidores en las plataformas digitales de HelpMe.co ayudando al 3CU a encontrar una solución a los servicios a satisfacer.

Creación de un calendario de publicaciones que permita tener un control y una interacción constante con los 3CU, se realizarán cada día y según la localidad de lanzamiento, donde se encuentren publicadas las principales campañas desarrolladas por HelpMe.co en el PMS.

Social media: Comunicación dirigida para dar a conocer contenido de interés y las actividades que ejecutaremos en el lanzamiento y de HelpMe.co

Anuncios en Facebook enlazados a varios canales dirigidos al 3CU en específico con segmentación demográficas, gustos, intereses y deseos, permitiendo que los 3CU ingresen a la página web o App de HelpMe.co aumentando así el número de leads

Incrementar las interacciones en las redes sociales utilizando tips como los Highlights en Instagram acerca de HelpMe.co y nuestro propósito como organización.

Links Ads en Facebook donde los 3CU puedan obtener más información acerca de los proyectos HelpMe.co aumentando el tráfico de venta en la página web a través de la acción Me-Registro

Botón en los anuncios de Facebook de WhatsApp Business donde HelpMe.co interactúe fácilmente con los 3CU automatizando respuestas a los mensajes de manera rápida aumentando el número de servicios por interacción

Estrategia SEO

10 palabras claves que permitan al momento de la búsqueda en la web, evidenciar imágenes, comentarios de los 3CU y publicidad de HelpMe.co, así mismo, cuando el 3CU tenga la necesidad de un servicio busque y nos encuentre en los primeros cinco puestos de los diferentes buscadores

Realizar piezas publicitarias para utilizarlas en los diferentes medios digitales, permitiendo aumentar el tráfico de los 3CU

Optimización recurrente de la página web y app permitiendo ser más amigable, sencilla, contenidos llamativos y relevantes para nuestro 3CU.

Radio:

Pretendemos buscar espacios en emisoras locales o comunales como prioridad; no obstante, el primer mes en la emisora Mix, pretendemos lanzar la siguiente Cuña.

“Nosotros somos la ventana y tú el instrumento, sabemos que eres la solución que alguien necesita” únete a HelpMe.co

Encuétranos como HelpMe.co en Facebook @ HelpMe.co en Instagram y HelpMe.co en Tik-Tok

Esta cuña se dará en horario de medio tráfico 2 veces al día durante 5 días continuos dentro del primer mes de lanzamiento.

Exterior OOH

Outdoor: Pendones en los estacionamientos y paraderos de Transmilenio según el cronograma de lanzamiento en cada localidad.

4 vallas publicitarias durante 10 días cada mese de lanzamiento según el cronograma de localidades.

Publicidad de HelpMe.co en 3 autobuses por un mes

BTL

En alianza con MIX 92.9 y 4 centros comerciales según el cronograma de localidades aremos 4 jornadas de Lanzamientos y activación de marca HelpMe.co. Invitaremos a 4

Nota, Se realizo estimación en los valores que se invertirá en los tres procesos de plan de medios por cada mes, Fuente - Elaboración Propia, 2021

Tabla 3

Estimación plan de Medios más ingresos por servicios

Flujo de caja	Mes 0	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Ingresos por servicios		\$ 38.700.000	\$ 38.700.000	\$ 38.700.000	\$ 38.700.000	\$ 38.700.000	\$ 38.700.000
Costos Campaña Marketing de servicios APP y WEB		\$ 4.500.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000
Utilidad Bruta		\$ 34.200.000	\$ 37.700.000	\$ 37.700.000	\$ 37.700.000	\$ 37.700.000	\$ 37.700.000
Estructura de Gastos							
Gasto administrativo 3 Colaboradores CEO, Experience, Operación		\$ 3.300.000	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000
Gasto Mantenimiento y APP WEB		\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000
Gastos de Marketing Exterior OOH campañas BTL Radial		\$ 4.500.000	\$ 3.500.000	\$ 3.500.000	\$ 3.500.000	\$ 0	\$ 0
Gastos Totales		\$ 8.800.000	\$ 7.500.000	\$ 7.500.000	\$ 7.500.000	\$ 4.000.000	\$ 4.000.000
Utilidad operativa		\$ 25.400.000	\$ 30.200.000	\$ 30.200.000	\$ 30.200.000	\$ 33.700.000	\$ 33.700.000
Flujo de caja neto							
Investigación y desarrollo	-\$ 1.200.000						
Flujo de caja neto	-\$ 1.200.000	\$ 25.400.000	\$ 30.200.000	\$ 30.200.000	\$ 30.200.000	\$ 33.700.000	\$ 33.700.000

Nota, Se calcularon algunos datos del plan de medios más ingresos por servicios prestados, según el cronograma de lanzamiento a 6 meses, Fuente - Elaboración Propia, 2021

Seguimiento y control

Instalaciones: Con este indicador podremos identificar el flujo de descarga de HelpMe.co e identificar a cuantas personas estamos llegando en un periodo de tiempo, inicialmente en un mes.

Atribución: este indicador será de gran utilidad para HelpMe.co dado que va a permitir la identificación de descarga de la App desde distintas fuentes de tráfico, tal como se menciona a continuación

Orgánico: Desde esta fuente las personas podrán verificar la autenticidad de los servicios y generar una confiabilidad en lo que se ofrece, para esto será de bastante utilidad la implementación de una estrategia de inbound Marketing.

Social: Para HelpMe.co, es importante poder llegar a todas las personas posibles, es por esto que a través de la utilización de redes sociales se buscará y pretenderá aumentar el tráfico de descargas.

Email: a través de esta fuente se informará de manera constante sobre aquellas promociones o descuentos que se tenga, del mismo modo se ampliaría más información y se tendrá una base de datos más consolidada que permita un seguimiento a nuestro 3c.

Usuarios activos mensuales (MAU): como se indicó anteriormente, HelpMe.co pretende identificar no solo la descarga sino la frecuencia con la cual las personas utilizan el servicio en un periodo de un mes.

Retención: con este indicador HelpMe.co podrá llegar a identificar aquellos usuarios de la App que son fieles al servicio, esto hará que se puedan generar obsequios, descuentos, promociones, etc. como también identificar a aquellos que no ingresan tan frecuentemente y buscar alternativas para que se interesen en la utilización de los servicios.

Duración de la sesión: de acuerdo al proceso de reingeniería planteado, un usuario nuevo tardaría un promedio de 3 horas en completar el proceso, desde la creación de su usuario hasta la elección de su servicio y realización del mismo, pero también se pudo identificar que un usuario que estuvo interesado pero probablemente no vio su nivel de satisfacción cubierto tardaría un aproximado de una hora desde el proceso de creación de usuario hasta el descarte del

servicio, de este modo será evidenciable la cantidad de tiempo que tarda una persona en decidirse o no por la toma del servicio.

Satisfacción general: para HelpMe.co es de gran importancia conocer qué tan satisfecho está el 3C con los servicios adquiridos y prestados, es por esto que en cuanto el aliado termine su tiempo de servicio, desde la App se presentará una encuesta de satisfacción que debe ser diligenciada en ese momento para dejar “libre” el servicio del aliado, así tomar en cuentas y generar acciones correctivas que permitan entregar una mejor experiencia.

Tiempo para solucionar quejas: Es de suma importancia ante una PQRS tener un tiempo oportuno de respuesta, HelpMe.co estableció tiempos de respuesta inmediatos y con un plazo máximo de una (1) hora, se sabe que esto genera que las personas sientan que están siendo escuchadas y permite generar una mejor experiencia.

Indicador Net Promoter Score: teniendo en cuenta que el enfoque de HelpMe.co es la grata experiencia que se puede tener en la contratación del servicio, junto con la encuesta de satisfacción se incluirá un botón que dirá “Recomiéndanos”, este estará unido a Facebook, en donde se creará una publicación en el perfil de la persona que nos permitirá tener de cierta manera una publicidad voz a voz.

Conclusiones

La pandemia actual ha impactado en las tendencias laborales y como se mueve el mundo en la actualidad, el centro de todos los cambios se evidencia en la digitalización y forma de transformación laboral, vemos como muchos empleados se ven afectados en el impacto de la virtualidad y como con menor mano de obra y mayor tecnología en cierto modo se pueda reemplazar la mano del hombre, una arista interesante es el campo de la virtualidad y la apertura al Home Office o teletrabajo, siendo esta una herramienta para muchas empresas y una manera de sobrevivir a los cambios que la sociedad evidencio por la pandemia.

Estos cambios pueden impactar en varios indicadores que se miden para determinar equidad, desigualdad, empleo formal entre muchos otros factores, ya que la virtualidad va acompañado de unos ciertos conocimientos educativos que priman a la hora de elegir una persona para laborar y este aspecto puede generar impacto negativo en la desigualdad, por ejemplo.

El Home Office con lleva a que los trabajadores deban organizar las labores diarias y los quehaceres del hogar en un mismo espacio-tiempo, generando alguna sobre carga que se pueda confundir con las acciones diarias del trabajo e inciten en el comportamiento y como una persona unifica sus relaciones labores con las personales por la forma de trabajo y tiempo que pasa en el hogar intentando cumplir con la vida y las responsabilidades que esta conlleva.

Por el momento se evidenciará como los indicadores se verán bien o no afectados de algún modo ya que la virtualidad será a largo plazo y debemos acostúmbmanos a vivir en ella por medio de la digitalización del trabajo, claramente a medida que se encuentren soluciones en la

pandemia actual, como la vacunación e inmunización, algunos trabajos volverán de forma gradual a la normalidad, otra parte de los empleos no se contemplarán de forma física y aumentará y mantendrá el trabajo virtual.

Este cambio que nos trajo la sociedad viene con un desarrollo de las nuevas tecnologías de la información, como se disminuye el riesgo para que el hombre pueda verse vulnerable e impacte en el desarrollo de la sociedad y crecimiento de esta.

Un factor que conlleva a el riesgo de la humanidad es la llegada de nuevas variantes frente a la pandemia actual y como el virus pueda desarrollarse de tal modo que las soluciones actuales encontradas no sean suficientes; no obstante, a lo que sí es seguro, es como el trabajo se transformó de tal forma que va a ser más eficaz para el hombre el trabajo digital o virtual y que de este y su transformación hacia los trabajos del futuro.

Las instituciones educativas tienen un papel predominante en este nuevo desarrollo digital ya que deben asegurar que los próximos profesionales puedan ingresar al mercado laboral y trabajar en enlaces entre el sector empresarial para que estos recién egresados puedan cumplir las demandas y subsistir en un mercado laboral colombiano.

La informalidad laboral es otro aspecto que se analizó en este proyecto ya que desde hace varios años la tasa de informalidad aumenta de forma gradual y es parte de la forma de trabajo de varias sociedades en Latinoamérica, a lo que nunca va a dejar de subsistir, por lo tanto, se es necesario crear empresas, hacer acciones que permitan y ayuden a que las personas informales formalicen su trabajo y puedan ser más competentes, es decir que en este documento se desarrolla un canal de mercado para dos grandes rubros, uno el mercado que se pueda ejercer para un profesional recién ingresados que tenga las habilidades y conocimientos en ciertos

saberes pero no tenga una experiencia laboral que permita la vinculación formal en las organizaciones laborales y otro la persona empírica que ofrece sus servicios de forma independiente y trabaja de manera informal.

Con la creación de Helpme.co se pretende impactar en el empleo del país de forma positiva, llegar a otros países de Latinoamérica queremos ejecutar una Startup en servicios que sea tan fuerte en su creación y procesos iniciales que permita en cierto modo ofrecer trabajo digno, con equidad y procesos enfocados en sus propios colaboradores.

La implementación de canales de formalización y hacer conocer los programas que el estado colombiano ofrece por medio de entidades como el SENA por ejemplo la certificación de las competencias son un pensar que la sociedad colombiana esta en busca de mejorar su propia sociedad.

Recomendaciones y/o sugerencias

Dentro de este proyecto se pretendió documentar cifras e indicadores que permiten identificar que hay una oportunidad de mercado que se puede desarrollar con el impacto de diferentes actores que contribuyan a la generación de empleo, a la construcción de caminos y accesos para los egresados universitarios. La responsabilidad de dejar una huella en una sociedad e impactar en el progreso, es apoyar a los estratos que las cuesta sobrevivir en las grandes capitales ya que muchos de ellos son la mano obrera de los insumos que consumen a diario, o solucionan la mayoría de problemas que podamos presentar.

Partiendo de la premisa anterior entendimos que actualmente el desarrollo de cualquier sociedad es a base acciones que se ejecutan a diario y prestada por personas, por ejemplo el ir a cenar a un restaurante, allí nos atienden, nos traen platos preparados, en esta acción estamos bajo la arquitectura invisible que como base obrera tiene a personas trabajando en un fin común, si continuamos el ejemplo, la persona que lava la losa, el mesero, la cocinera(o), el cajero(a), ejercen acciones diferentes que no requieren necesita de un aprendizaje especial para empezar a ser realizarlos, basta con una explicación. Así como este ejemplo se heredan diferentes saberes o se aprenden de alguna manera y puede ser aprovechados en la actualidad.

HelpMe, pretende incentivar a que todas las personas que saben algún servicio desarrollar alguna actividad se unan al proyecto y nos permita brindar canales de un servicio gana gana, así mismo genera trabajo independiente y autónomo donde sean las habilidades y la experiencia que pueda brindar la llave ganadora.

El proyecto pretende desarrollarse en enero del año 2022, ejecutarlo por etapas.

La segunda parte de servicios que se prestarán serán basados en mentorías por medio de la plataforma es decir se generaran de forma virtual donde los egresados universitarios podrán ofrecer sus saberes y HelpMe se encargara de buscar ese mercado o el benefactor.

La plataforma pretende no ser una entidad sin ánimo de lucro o fundación, HelpMe es una idea Digital que tiene como fin cobrar un porcentaje por cada servicio que se acuerda en la plataforma, este cobro dependerá como se plasmó anteriormente en el documento, de la experiencia que genere cada servicio prestado y solucionado es decir la calificación de nuestro cliente el NPS, que para HelpMe es la prioridad, así mismo con este dinero se pretende encontrar los medios necesario para que las personas que se vinculen como LDS de la plataforma puedan certificar sus habilidades con entidades como el SENA. Crear Zonas de descanso para los Vinculados, en partes estratégicas a fin de brindar valor agregados a y nuestros clientes internos y externos.

Las 3 mejores plataformas digitales para el crecimiento empresarial, además de las 25 principales agencias digitales para crear estrategias efectivas en 2019: el 63 por ciento de las marcas tienen problemas para generar clientes potenciales y aumentar el tráfico del sitio web, pero DesignRush descubrió que utilizar las últimas plataformas digitales puede ser la clave para lograr un crecimiento empresarial significativo.

Esté articulo va alineado al proyecto a investigar ya que el objetivo es crear una aplicación que permita a los vendedores informales e independientes puedan dar a conocer sus servicios y productos por este medio. El presente permite ver que normas operan para la creación de la aplicación, las limitaciones que se presentan, pero también brinda una perspectiva amplia de cómo se puede desarrollar el proyecto de investigación.

El documento nos permite identificar Fundamentos, Factibilidad, estudios, estadísticas, competidores, desarrollo y creación de la idea de negocio por medio de una APP

Como son a futuro nuestra competencia, tenemos que saber cómo están trabajando actualmente y como están evolucionando en el mercado, nos permite identificar y contemplar la infraestructura, estrategias de marketing y ecommerce, nos permite brinda antecedentes, análisis y desarrollo de idea a desarrollar.

Las personas que habitan en una sociedad requieren de un consumo y diversas maneras o herramientas que les permita satisfacer esas necesidades básicas. Por medio digital estando en el bolsillo, la chaqueta, el bolso, nuestro teléfono móvil y demás medios con conexión digital han avanzado en una cadena de valor que anteriormente se veía escasa, el generar soluciones a corte, mediano y largo plazo van en vía de una nueva sociedad en más avanzada y futurista, de la mano de resultados que permiten impactar en las personas y traer éxito

Referencias bibliográficas

- Abraham, K. G., & Houseman, S. N. (2019). *Making ends meet: The role of informal work in supplementing Americans' income*. *RSF: The Russell Sage Foundation Journal of the Social Sciences*, 5(5), 110-131. doi:<http://ezproxy.unicolmayor.edu.co:2091/10.7758/RSF.2019.5.5.06>.
- Amazon lanza servicio que permite a empresas crear apps sin saber programar. Autor. Rosa Gutiérrez Tapia *CE Noticias Financieras*, 2020.
- Andrea Del Bono, 2019, *Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en argentina*. Autor. Andrea Del Bono.
- Artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, Ley, congreso de Colombia, 2012 ley estatutaria 1581, Leyes y reglamentaciones.
- Big data, la solución para las plataformas de domicilios gabriella tatis maría clara Largacha,, Gabriella tatis maría clara Largacha, 2017, *Historia y transformación de domicilios en Colombia y Latinoamérica*.
- Caso Domicilios. com: crecimiento de la app colombiana en el mercado nacional e internacional. <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/handle/11520/20220> Rojas Sánchez, V. N. (2017).
- Colegio de Estudios Superiores de Administración –CESAPregrado en Administración de Empresas, 2017, *Historia y transformación de domicilios en Colombia y Latinoamérica*.
- Crecimiento de la APP Colombiana en el mercado Nacional e Internacional.

Cuesta, H. Á. (2018). *La Lucha contra los " falsos autónomos" en la prestación de servicios vía app. El caso " deliveroo"*. IUSLabor. *Revista d'anàlisi de Dret del Treball*, (2), 280-293.<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivenda-2018/cuantos-somos>

Dane <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivenda-2018/cuantos-somos>

Digital Creation B Kimmelman - American Book Review, 2021 - muse.jhu.edu The 1966 album East West by Bloomfield's ally and employer, Paul Butterfield, had a major impact on the era's aspiring guitarists in a different way. It was a prototype for what is now called "the jam band" culture. Through a combination of vision and spontaneous.

Digital creation of Chuck Close block-style portraits using wavelet filters E Aboufadel, S Boyenger, C Madsen - Journal of Mathematics and, 2010 - Taylor & Francis Chuck Close is an American artist who paints large 'block portraits,' which are a type of.

Digital creation: possible (and achievable) futures PG Díaz - Artnodes, 2021 - raco.cat.

Economía informal en Colombia: iniciativas y propuestas para reducir su tamaño
<http://www.revistaespacios.com/a20v41n03/a20v41n03p22.pdf> Año 2020

Edición Empresas, 7/25/2019, Identificar las Debilidades que se pueden presentar Caso Rappy. ¿Rappi-problemas o Rappi-oportunidades? Los desafíos del gran unicornio colombiana Revista Dinero.

El Tiempo, 2020, Rappi, Didi, Beat y Domicilios.com La agenda del nuevo gremio de aplicaciones: La alianza in, grupo que reúne apps como didi, uber y rappi, buscará impulsar la economía colaborativa y el talento técnico. Autor. KATPAT.

Empowering value co-creation in the digital age S Barile, C Bassano, P Piciocchi, M Saviano... -

Journal of Business & ..., 2021 - emerald.com Purpose Technology is evolutionizing the management logic of service systems. The increasing use of artificial intelligence (AI), in particular, is challenging interaction between humans and machines changing the service systems' value co-creation configurations.

Escuela de negocios Udlu, 2019, Plan de negocios para la creación de una aplicación móvil que conecte al consumidor con el profesional de la belleza y cuidado personal a domicilio en la ciudad de Quito. Creación De Un Aplicativo Móvil Para Reparaciones Locativas En Construcción "Construprac.

Estudio de viabilidad para prestar servicios de mantenimiento y reparaciones locativas a través de una APP-Home Servic.

Uniempresarial Fundación Universitaria Empresarial De La Cámara De Comercio De Bogotá, 2017 Caso Domicilios.com: crecimiento de la app colombiana en el mercado nacional e internacional Rojas Sánchez, V. N

Evolución de la alfabetización digital: nuevos conceptos y nuevas alfabetizaciones

Medisur vol.11 no.4 Cienfuegos ago. 2013 http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2013000400009

Frank Gehry's Digital Creation of Architecture [J] L Ge - Huazhong Architecture, 2018 -

en.cnki.com.cn. <https://ezproxy.unicolmayor.edu.co/login?url=https://ezproxy.unicolmayor.edu.co:2137/wire> (2019, Feb 05).

Jairo Yecid Prieto Benavides, 2017, Creación De Un Aplicativo Móvil Para Reparaciones Locativas En Construcción "Construprac

Juan Felipe Alzate Gómez, 2020, Modelo De Negocio Para La Creación De Una Plataforma Digital De Servicios De Belleza En Medellín Juan Felipe Alzate Gómez.

La agenda del nuevo gremio de aplicaciones: La alianza in, grupo que reúne apps como didi, uber y rappi, buscará impulsar la economía colaborativa y el talento técnico. Autor. KATPAT, Artículo, KATPAT, 2020, Rappi, Didi, Beat y Domicilios.

*La Lucha Contra Los “Falsos Autónomos” En La Prestación De Servicios Vía App. El Caso “Deliveroo” **
<https://www.raco.cat/index.php/IUSLabor/article/download/341881/432951>

La Lucha Contra Los “Falsos Autónomos” En La Prestación De Servicios Vía App. El Caso “Deliveroo” Henar Álvarez Cuesta 2018 Universidad de León, 2018.

La Lucha Contra Los “Falsos Autónomos” En La Prestación De Servicios Vía App. El Caso “Deliveroo” Henar Álvarez Cuesta 2018.

Ley de Formalización y Generación de Empleo, para analizar su impacto en la reducción del trabajo informal en el país. Finalmente, los autores proponen posibles medidas para reducir aún más el tamaño del trabajo informal en Colombia.

Plan de Marketing Estratégico

<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/14043/AMEDEO%20SABRINA%20ANTONELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y> 2017

Plan estratégico de Marketing para el posicionamiento de la empresa Tradelogistic

<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/4277/1/T-ESPE-032580.pdf> 2011

PR Newswire, 2019, The 3 Best Digital Platforms For Business Growth - Plus, The Top 25 Digital Agencies To Create Effective Strategies In 2019: 63 percent of brands have trouble generating leads and increasing website traffic - but DesignRush found that utilizing the latest digital platforms can be the key to achieving meaningful business growth. PR Newswire Association LLC.

Resumen Analítico En Educación – Rae

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/15462/2/RAE.pdf> 2017

Revista Espacios, 2020, Economía informal en Colombia: iniciativas y propuestas para reducir su tamaño Salcedo-Pérez, C., Moscoso-Duran, F. F., & Ramírez-Salazar, M. P.

Rappi-problemas o Rappi-oportunidades? Los desafíos del gran unicornio colombiana Revista Dinero, Artículo, Revista Dinero, 2019, Identificar las Debilidades que se pueden presentar Caso Rappy.

Revista La Propiedad Inmaterial n.º 26, Universidad Externado de Colombia, julio-diciembre 2018, pp. 117-142., 2018 julio-diciembre, Leyes y reglamentaciones.

Revista La Propiedad Inmaterial, 2018, Aplicaciones móviles: Protección jurídica desde el ámbito de la propiedad intelectual en Colombia.

Revista La Propiedad Inmaterial, 2019, Plan de negocios para la creación de una aplicación móvil que conecte al consumidor con el profesional de la belleza y cuidado personal a domicilio en la ciudad de Quito.

Russell Sage Foundation., 2019, Making Ends Meet: The Role of Informal Work in Supplementing Americans' Income Abraham, K. G., & Houseman, S.

Salcedo-Pérez, C., Moscoso-Duran, F. F., & Ramírez-Salazar, M. P. (2020). Economía informal en Colombia: iniciativas y propuestas para reducir su tamaño. Economía, 41(03)

Tecnologías digitales Miradas críticas de la apropiación en América Latina

<http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20191128031455/Tecnologias-digitales.pdf>

The 3 best digital platforms for business growth - plus, the top 25 digital agencies to create effective strategies in 2019: 63 percent of brands have trouble generating leads and increasing website traffic - but DesignRush found that utilizing the latest digital platforms can be the key to achieving meaningful business growth.

Towards successful digital transformation through co-creation: a longitudinal study of a four-year implementation of digital monitoring technology in residential ... J Dugstad, T Eide, ER Nilsen, H Eide - BMC Health Services Research, 2019 – Springer Implementation of digital monitoring technology systems is considered beneficial for increasing the safety and quality of care for residents in nursing homes and simultaneously improving care providers' workflow. Co-creation is a suitable approach for developing and.

Trabajo de grado PAFE en Estrategias Digitales para Negocios

<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/25333/CabreraLobelo-PaulaVanessa-020.pdf%20.pdf;jsessionid=C109CB6F069413DE7F92E3EFB4E0C7E2?sequence=4> 2020

Uniempresarial camara de comercio de Bogotá, 2017, Crecimiento de la APP Colombiana en el mercado Nacional el Internacional.

Universidad de León, 2018, La Lucha Contra Los “Falsos Autónomos” En La Prestación De Servicios Vía App. El Caso “Deliveroo” Henar Álvarez Cuesta 2018.

Universidad de León, 2018, La sentencia analizada del Juzgado de lo Social núm. 6 de Valencia es el primer fallo judicial que conoce y califica la prestación de servicios desarrollada a través de una aplicación informática. A la luz de los indicios ofrecidos por las concretas características que concurren el juzgador considera el vínculo como laboral.

Universidad Eafit Escuela De Administración De Negocios Medellín Escuela De Administración De Negocios Medellín, 2019, Modelo De Negocio Para La Creación De Una Plataforma Digital De Servicios De Belleza En Medellín Juan Felipe Alzate Gómez.

Universidad La Gran Colombia, 2017, El documento nos permite brinda antecedentes, analisis y desarrollo de idea a desarrollar.

Universidad Nacional de La Plata, 2019 Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en argentina. Autor. Andrea Del Bono.

Agradecimientos a Dios a mi madre, mi esposa, mis hijos y a la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.