

# TUTOR EXPRESS

JOSE JESÚS QUITIÁN

CORPORACIÓN UNIFICADA  
NACIONAL DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR CUN

CREACIÓN DE EMPRESAS 1

ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS

18/10/2020

## Compromisos del autor

Yo José Jesús Quitián Castro identificado con cédula de ciudadanía 1.004.826.635 estudiante del programa de Administración de Empresas declaro que:

El contenido del presente documento es un reflejo de mi trabajo personal y manifiesto que, ante cualquier notificación de plagio, copia o falta a la fuente original, soy responsable directo legal, económico y administrativo sin afectar al director del trabajo, a la Universidad y a cuantas instituciones hayan colaborado en dicho trabajo, asumiendo las consecuencias derivadas de tales prácticas.

Firma.

A handwritten signature in cursive script, appearing to be 'JJQ', is written over a horizontal line.

José Jesús Quitián Castro

C.C 1.004.826.635 de Montenegro, Quindío

## Introducción

La educación es uno de los cimientos a nivel social más importante para el desarrollo de las regiones, familiar y personal. Se encontró que en la actualidad si bien hay propuestas de tutorías y docentes en casa, no hay ninguna que trabaje de la mano con las instituciones oficiales para que de esta forma el aprendizaje cuente con una secuencia entendible y llamativa.

Tutor Express nace como una idea de negocio en tiempos de pandemia, si bien se plantea el surgimiento como un servicio inclusivo para alivianar las cargas de los padres de familia a causa del trabajo en casa, es una opción al que se le dará continuidad con la adaptación de acuerdo al cambio que vaya presentando la comunidad estudiantil en los grados de primaria.

El enfoque detalla a los alumnos en el departamento del Quindío, con la finalidad de mejorar los resultados académicos así como la deserción escolar durante y post pandemia, generando un apoyo habitual ajustado a los requerimientos actuales y desde los modelos, estructuras que han venido manejando en las instituciones educativas.

## Contenido

Introducción .....	2
Objetivos .....	5
Objetivo General .....	5
Objetivos Específicos .....	5
1.    Análisis del Entorno y Contexto de la Idea de Negocio .....	6
1.1    Objetivos de desarrollo sostenible.....	7
1.2    Teoría del valor compartido.....	8
1.3    Tecnologías disruptivas .....	8
1.4    Análisis del sector económico.....	9
2.    Identificación del problema, necesidad, reto u oportunidad. ....	10
2.1    Árbol de problemas y objetivos .....	10
Árbol de Problemas .....	12
Árbol de Objetivos.....	13
Análisis FODA .....	14
3.    Descripción de la idea de negocio .....	15
4.    Innovación.....	16
5.    Fuerzas de la industria .....	19
5.1    Contextualización de la empresa .....	19
5.2    Análisis de la demanda.....	19
5.3    Análisis de la oferta .....	21
5.4    Análisis de la comercialización y de los proveedores.....	25
6.    Segmentación de Mercado .....	26
7.    Propuesta de Valor.....	28
8.    Diseño del Producto.....	29
Definición Estratégica.....	30
Diseño de Concepto .....	30
Diseño en detalle .....	31
Validación y verificación. ....	33
Producción.....	34
9.    Precio de Venta .....	35
10.    Prototipo.....	35
11.    Modelo Running Lean .....	35

12. Valida tu idea de negocio .....	35
13. Aplica tu encuesta.....	35
14. Tabula y analiza la información .....	35
Bibliografía .....	36

## Objetivos

### Objetivo General

Evitar la deserción escolar para los alumnos de primaria entre los 4 y 13 años de instituciones oficiales en el departamento del Quindío.

### Objetivos Específicos

- Generar alianzas permanentes con las instituciones educativas en el departamento.
- Disminuir los vacíos académicos en los alumnos de primaria del departamento del Quindío.
- Complementar de forma adecuada los conocimientos adquiridos en las aulas, siguiendo la línea de acción que plantean las instituciones.

## 1. Análisis del Entorno y Contexto de la Idea de Negocio

La idea planteada para el desarrollo del presente trabajo surge de la llegada inesperada de la pandemia COVID-19, por medio de la cual los cambios a nivel social llegaron de forma abrupta. Uno de los sectores que se enfrentó a un difícil reto fue el de la educación, donde si bien ya se venían manejando elementos de la virtualidad esta no abarcaba todos los niveles de la escolaridad.

En ese orden de ideas lo que se busca es brindar apoyo y refuerzos educativos en temas referentes al contenido curricular a los estudiantes de etapa primaria en el departamento del Quindío en colegios públicos, así mismo pautas de forma continua a los padres de familia en el manejo de herramientas tecnológicas y apoyo en metodologías alternas de forma presencial en el caso de no contar con tecnología alguna , que puedan ser un complemento adecuado en el aprendizaje de sus hijos y llevar a cabo con los mayores estándares el cumplimiento de sus deberes evitando así una futura deserción escolar.

En la actualidad para el departamento del Quindío en el nivel de básica primaria según los datos de la Secretaría de Educación Departamental (2020) existen alrededor de 15.345 estudiantes de básica primaria con matrícula activa hasta el mes de 30 de junio del 2020, donde 7.885 estudiantes equivalentes al 51,3% corresponden al género masculino y 7.460 equivalentes al 49,7% corresponden al género femenino como se puede evidenciar en la gráfica 1.

El rango de edad elegido oscila entre los 4 los 13 años en este caso estamos hablando de 15.250 alumnos según los datos de la secretaria de educación departamental como se puede evidenciar en la gráfica 2.

Datos SIMAT - Anexo 6A											15,345								
"Características Demográficas Población Objetivo - Proyectos"											Total Alumnos								
											martes, 30 de junio de 2020								
0 a 14 Años											15 a 19 Años		Pob. Víctima del Conflicto y en Condición de Desplazamiento						
4	14	13	5	12	11	6	10	7	8	9	Total	15	16	18	17	19	Total	ALUMN_POB_VICTIMA (grupos)	Total_Alumnos
1	61	174	178	449	1.090	2.348	2.705	2.731	2.760	2.814	15.311	18	9	2	1	1	31	Pob. Desplazamiento	1.282
20 a 59 Años											Mayor de 60 Años		Pob. en Condición de Discapacidad						
20	22	25	Total									ALUMN_DISCAPACIDAD		Total_Alumnos					
1	1	1	3									Discapacidad Auditiva - Usuario de Lengua de Señas Colombiana		5					
Pob. Afrocolombiana											Pob. Indígena		Género Masculino		Género Femenino				
ALUMN_ETNIAS (grupos)		Total_Alumnos		ALUMN_ETNIAS (grupos)		Total_Alumnos		Genero		Total_Alumnos		Genero		Total_Alumnos					
Pob. Afro		100		Pob. Indígena		146		M		7,885		F		7,460					
Pob. Víctima del Conflicto y en Condición de Desplazamiento											Pob. en Condición de Discapacidad								
ALUMN_POB_VICTIMA (grupos)											Total_Alumnos								
Pob. Desplazamiento											1.282								
Pob. Víctima											33								
Total											1.315								
ALUMN_DISCAPACIDAD											Total_Alumnos								
Discapacidad Auditiva - Usuario de Lengua de Señas Colombiana											5								
Discapacidad Auditiva Usuario del Castellano											8								
Discapacidad Física											26								
Discapacidad Intelectual											520								
Discapacidad Multiple											143								
Discapacidad Psicosocial (MENTAL)											207								
Discapacidad Sistemica											26								
Discapacidad Visual Baja Visión Irreversible											16								
Discapacidad Visual Ceguera											3								
Transtorno del Espectro Autista											19								
Transtorno Permanente de Voz y Habla											27								
Total											1.000								

Gráfica 1. Fuente Secretaría de Educación Departamental del Quindío (2020)

Datos SIMAT - Anexo 6A											15,250					
"Características Demográficas Población Objetivo - Proyectos"											Total Alumnos					
											martes, 30 de junio de 2020					
0 a 14 Años											15 a 19 Años		Pob. Víctima del Conflicto y en Condición de Desplazamiento			
4	13	5	12	11	6	10	7	8	9	Total	Total	ALUMN_POB_VICTIMA (grupos)	Total_Alumnos			
1	174	178	449	1.090	2.348	2.705	2.731	2.760	2.814	15.250		Pob. Desplazamiento	1.271			
20 a 59 Años											Mayor de 60 Años		Pob. en Condición de Discapacidad			
Total											ALUMN_DISCAPACIDAD		Total_Alumnos			
											Discapacidad Auditiva - Usuario de Lengua de Señas Colombiana		5			
Pob. Afrocolombiana											Pob. Indígena		Género Masculino		Género Femenino	
ALUMN_ETNIAS (grupos)		Total_Alumnos		ALUMN_ETNIAS (grupos)		Total_Alumnos		Genero		Total_Alumnos		Genero		Total_Alumnos		
Pob. Afro		99		Pob. Indígena		141		M		7,823		F		7,427		
Pob. Víctima del Conflicto y en Condición de Desplazamiento											Pob. en Condición de Discapacidad					
ALUMN_POB_VICTIMA (grupos)											Total_Alumnos					
Pob. Desplazamiento											1.271					
Pob. Víctima											32					
Total											1.303					
ALUMN_DISCAPACIDAD											Total_Alumnos					
Discapacidad Auditiva - Usuario de Lengua de Señas Colombiana											5					
Discapacidad Auditiva Usuario del Castellano											8					
Discapacidad Física											25					
Discapacidad Intelectual											495					
Discapacidad Multiple											138					
Discapacidad Psicosocial (MENTAL)											203					
Discapacidad Sistemica											26					
Discapacidad Visual Baja Visión Irreversible											16					
Discapacidad Visual Ceguera											3					
Transtorno del Espectro Autista											19					
Transtorno Permanente de Voz y Habla											27					
Total											965					

Gráfica 2. Fuente Secretaría de Educación Departamental del Quindío (2020)

## 1.1 Objetivos de desarrollo sostenible

Según Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2020) existen 17 objetivos de desarrollo sostenible de los cuales, uno de ellos va a generar relación directa con el proyecto a desarrollar, es la educación de calidad, el cual se encuentra numerado como el cuarto objetivo.



Nos basamos en el hecho de desarrollar un método con el fin de disminuir las causales de deserción escolar y retraso en tiempos, a causa de los bajos niveles de aprendizaje a razón de no contar con un adecuado seguimiento en el proceso educativo.

## 1.2 Teoría del valor compartido

Cuando hablamos de valor compartido desde la perspectiva generada por (Porter & Kramer, 2011) hacemos referencia a continuar generando rentabilidad para el emprendimiento, pero en convergencia con aporte social. Es decir, nos permite dar cumplimiento a los objetivos y metas establecidos, pero a su vez creando un impacto a nivel social. Desde el planteamiento elaborado para el caso propio se tiene como impacto empresarial la oportunidad de reconocimiento y recordación en la marca planteada, pero con una amalgama social para el acompañamiento y asesoramiento en refuerzos educativos a la población que cursa los grados de primero a quinto de básica primaria en el departamento del Quindío.

## 1.3 Tecnologías disruptivas

En este punto no sólo nos podemos limitar a las tecnologías disruptivas, nos encontramos hablando de educación y al hacerlo encontramos que esta, puede llegar a formar parte de la amalgama disruptiva junto con la tecnología. Tal cual lo plantea Perez Heredia (2017), ya se habla también de educación disruptiva a través de las nuevas tecnologías. Para el caso puntual se van a utilizar los servicios de cloud, para la conformación de elementos compartidos en los cuales se van a tener acceso, a las dudas con respecto a los temas que no hayan sido comprendidos a lo largo de la semana en las respectivas clases de sus colegios o al uso de las

plataformas destinadas por los docentes para el cargue y desarrollo de actividades. En el caso de estas tecnologías tendríamos acceso a los servicios de cloud y a los juegos interactivos, los cuales van a ser manejados en algunos momentos de la tutoría desde el equipo de trabajo propio.

#### 1.4 Análisis del sector económico

**Políticos:** Los servicios de educación se encuentran excluidos de IVA según lo determinado por el artículo 476 numeral 6 del estatuto tributario. (LEGIS, 2020)

**Económicos:** La educación en Colombia hace parte del sector terciario y en los últimos años ha tenido un crecimiento importante dentro del presupuesto asignado por la nación. En el reporte entregado por Ministerio de Educación (2020), hubo un crecimiento significativo para el año 2020 con respecto al 2019 de 6.41%, a su vez un aumento real del 11% comparado con la cifra del 2018.

**Sociales:** Dirigido a estudiantes de primero y quinto grado en edades desde los 4 hasta los 13 años en el departamento del Quindío, dentro del sector oficial. Se contempla sector urbano y rural, teniendo limitaciones en este último basados en el rango de desplazamiento y que tan retirados se encuentren del casco urbano. El rango de estratos está contemplado desde el 0 hasta el 3.

**Tecnológicos:** Según Banco Finandina (2019), existen en la actualidad avances en materia tecnológica aplicables a la educación tales como, educación online, educación en móviles y aprendizaje a través de videojuegos.

**Ecológicos:** Se busca sensibilizar a través del uso de los medios tecnológicos dentro de las posibilidades la disminución de uso de papel, o en el caso de requerirlo un plan de reciclaje.

**Legales:** El decreto 1075 DE 2015 contempla el decreto único reglamentario para el sector educación.

## 2. Identificación del problema, necesidad, reto u oportunidad.

Actualmente para el departamento del Quindío existe una tasa de deserción escolar intra-anual 0,030914 en los grados de primaria la cual comprende al dato suministrado por (Datos Abiertos, 2020). Se entiende por esto la relación de la cantidad de alumnos matriculados en los grados primero hasta quinto con respecto a los que se retiraron antes de la finalización del año lectivo.

Aunque los datos no generan una preocupación a nivel regional, la actual solución se plantea debido a la pandemia y a los cambios abruptos que se dieron en los modelos educativos tomados como plan b, por parte de las instituciones para contrarrestar el retraso en las mallas curriculares establecidas.

### 2.1 Árbol de problemas y objetivos

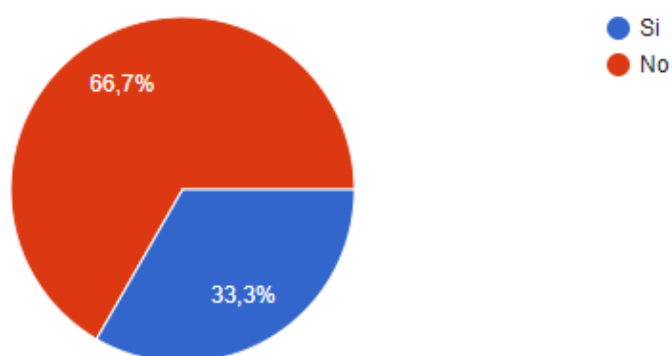
A causa de la pandemia han cambiado de forma drástica muchos aspectos de vida tal cual se conocían, y en ese sentido la educación también tuvo su cambio. No todos los estudiantes ni padres de familia se encontraban preparados para este cambio, lo que se plantea es el desarrollo de un modelo de apoyo para padres de familia y alumnos en términos pedagógicos que se adapte a lo que se requiere actualmente.

Para el desarrollo del árbol de problemas se tomó en cuenta la opinión a través de encuestas de google, se logró la recolección de 40 encuestas inicialmente para poder determinar el problema que llega a surgir a causa de la metodología actual de estudio, se realizaron las preguntas para determinar la edad promedio de los interesados, el grado que se encuentran cursando y también si estos han contemplado la posibilidad de retirar a sus hijos de la escuela

bien sea por falta de herramientas tecnológicas o por no contar con las herramientas pedagógicas necesarias.

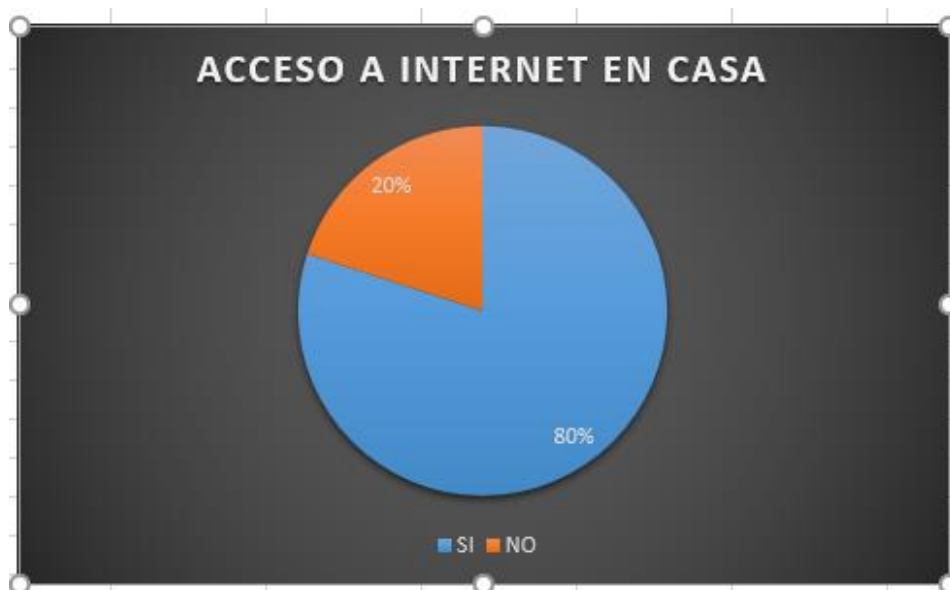
Se obtuvieron las siguientes respuestas:

A la pregunta: Si ha pensado retirar a sus hijos del año escolar lectivo por la metodología de estudio actual, se obtuvo el siguiente resultado.

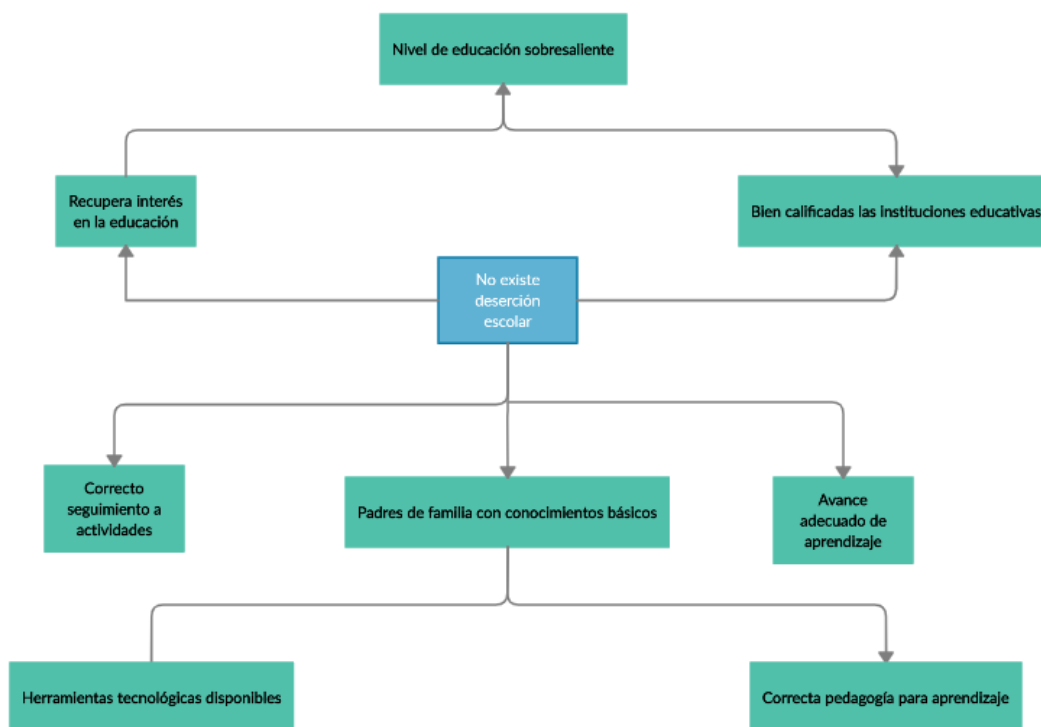


Un 33% de la muestra ha pensado en algún momento retirar a sus hijos por la metodología de estudio actual.

Al preguntar si cuentan con acceso a internet propio en casa para el desarrollo de actividades la respuesta fue la siguiente:

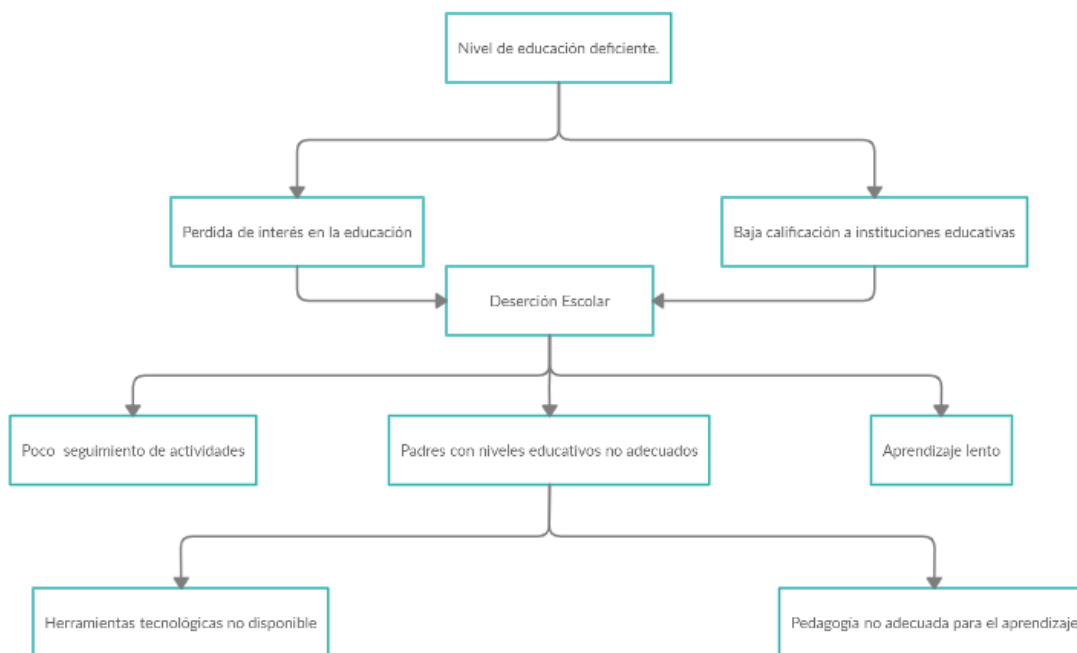


### Árbol de Problemas



Gráfica 3. Fuente: Elaboración Propia

## Árbol de Objetivos



*Gráfica 4. Fuente: Elaboración Propia*

Problema Central: Aumento de la deserción Escolar

Pregunta problema: ¿Cómo disminuir la tasa de deserción escolar en el departamento del Quindío durante y después de la pandemia?

## Análisis FODA

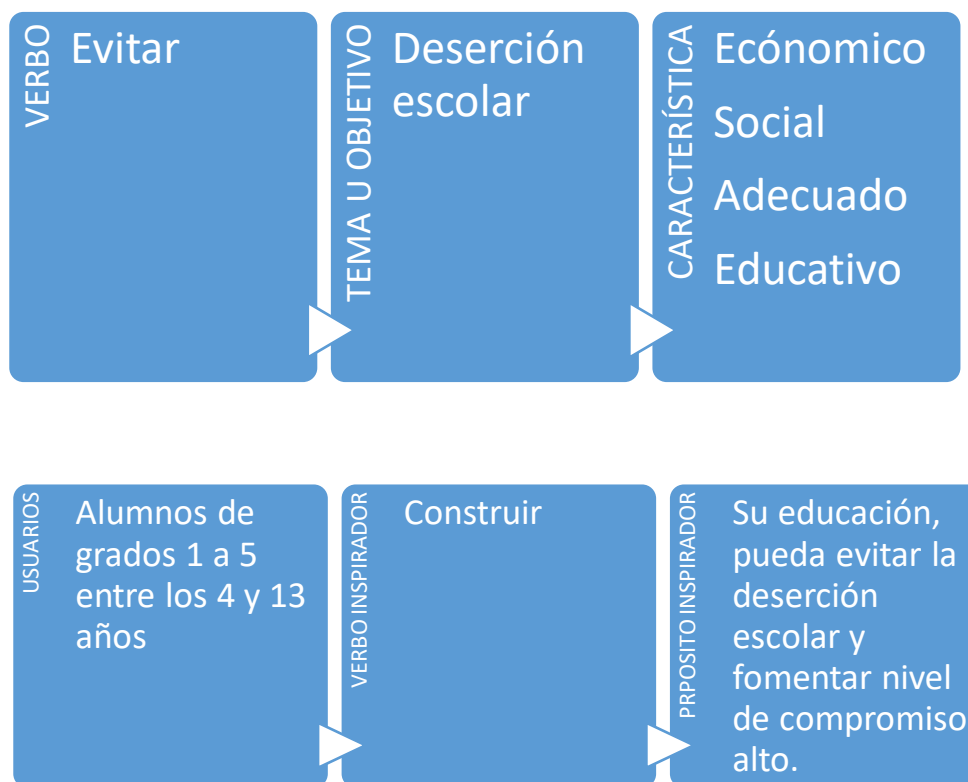
<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factor diferenciador con respecto a las demás tutorías en el mercado.</li> <li>• Conocimiento de las instituciones educativas de la región.</li> <li>• Listado de clientes potenciales.</li> <li>• El proceso se puede ajustar a los requerimientos del cliente.</li> <li>• El servicio a ofrecer se encuentra excluido de IVA</li> </ul>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca experiencia en el desarrollo del proceso.</li> <li>• No se cuenta aún con un lugar disponible para destinarlo como oficina.</li> <li>• No se ha generado plan de prueba.</li> </ul>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de mercado potencial en el departamento.</li> <li>• Posibilidad de expansión a zonas aledañas.</li> <li>• Contacto directo con las instituciones educativas.</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda puede disminuir cuando pase la pandemia.</li> <li>• Experiencia de otros competidores debido a tiempo de presencia en el mercado.</li> <li>• No alcanzar el nivel de cobertura deseado.</li> </ul>

### 3. Descripción de la idea de negocio

¿Cuál es el producto o servicio?	Tutorías educativas de forma personalizada para los estudiantes de primaria en el departamento del Quindío.
¿Quién es el cliente potencial?	Padres de familia que cuentan los niños estudiantes de primaria en el departamento del Quindío
¿Cuál es la necesidad?	Complementar las fallas en el ámbito educativo que permita disminuir los índices de deserción escolar.
¿Cómo?	Definiendo una zona de cobertura adecuada, para la prestación del servicio, contando con los protocolos adecuados de bioseguridad.
¿Por qué lo preferirán?	Por el modelo personalizado y la confianza que se va a generar ya que se genera un mecanismo de oferta a través de las instituciones educativas.

TABLA.Fuente. Elaboración propia con base en la tabla propuesta en la guía metodológica





Gráfica 6. Fuente. Elaboración propia con base en el diagrama propuesto en la guía metodológica

#### 4. Innovación

Con respecto a la idea actual se puede desarrollar con 4 estrategias diferentes con el fin de dar transformación al servicio, los cuales pueden ser:

- Tutorías de formación en modelos pedagógicos actuales a padres de familia.
- Grupos de estudio guiado, enfocados en dar a conocer plataformas educativas usadas en instituciones.
- Recolección de información para instituciones educativas con el fin de mejorar los elementos usados para dictar clases.

- Plataforma que encuentre experiencias y material pedagógico en el departamento al que pueda tener acceso toda la comunidad educativa.

En la actualidad existen plataformas que brindan este servicio, aunque en la región donde se pretende llevar a cabo no están presentes, tal como es el caso de “**Tutor doctor**”, son profesores particulares a domicilio, pero su cobertura se encuentra en 3 ciudades principales tales como Barranquilla, Bogotá y Medellín. Prestan un servicio a un espectro mucho más amplio ya que van desde primaria hasta cursos vacacionales.

Edu4Kids, también es otra organización dedicada a este tipo de tutorías, aunque aumentan en su portafolio las clases de inglés para niños también a domicilio.

Para el departamento del Quindío existe una franquicia de Kumon, aunque distante del proyecto planteado, ya que lo que buscan por medio de este programa es que los estudiantes generen gusto por el aprendizaje de forma autodidacta. Sus fuertes son 3 áreas en específico, matemáticas, inglés y español.

Se evidencia que dentro de las empresas que actualmente brindan tutorías, ninguna trabaja directamente de la mano con las instituciones educativas por lo tanto no conocen de primera mano cuales son los requerimientos de fondo que por esta se espera.

Variable	Descripción de la Innovación
Producto o Servicio	<p>El servicio será prestado de forma personalizada adaptándose a las necesidades con las que cuentan cada uno de los estudiantes, así como también se enfocará en brindar de forma adecuada los lineamientos a los padres de familia para que estos continúen siendo el guía adecuado ya que va a haber momentos en que no puedan contar con el tutor de forma permanente. De forma inicial el servicio no va a requerir una instalación física para la prestación ya se realizará 100% a domicilio. Adicionalmente la necesidad a cubrir no es algo nuevo o que haya surgido en tiempos de pandemia, se adapta de acuerdo a los requerimientos de la sociedad en este ámbito, es por esto que tendrá una sostenibilidad en el tiempo.</p>
Mercadeo	<p>La forma de comercializar o de ofrecer el servicio se va a realizar directamente en las instituciones educativas, a través de convenio con las mismas y el apoyo de los docentes por medio del voz a voz.</p>

Proceso	La construcción del modelo se va a generar desde las necesidades de la comunidad educativa en general, es decir padres de familia, alumnos y docentes.
---------	--

*Tabla . Fuente. Elaboración propia con base en el diagrama propuesto en la guía metodológica*

## 5. Fuerzas de la industria

### 5.1 Contextualización de la empresa

Nombre de la empresa: Tutoría Express

Actividad económica: Dentro de los códigos CIIU establecidos por la cámara de comercio, la actividad a desarrollar se encuentra ubicada con el código 8559.

Tamaño: De momento la prestación será a través de una empresa constituida de forma unipersonal por persona natural tal cual lo permite la norma ley 222 de 1995 en su artículo 71.

Lugar de ubicación: El desarrollo del servicio se va a generar en el departamento del Quindío.

### 5.2 Análisis de la demanda

Para las influencias internas, se tiene un enfoque cognoscitivo partimos de esa premisa ya que el común denominador en los padres actuales, que finalmente son quienes se terminan convirtiendo en clientes; es el hecho de dar una educación de calidad para sus hijos, en un

escenario dentro de sus posibilidades y tal vez contarán con una gama más amplia de oportunidades

En el caso de las influencias externas el determinante proviene desde los grupos sociales, básicamente lo que se busca en esta tendencia es que desde la comunidad educativa se genere esa necesidad asociada a este servicio, con la finalidad de mejorar los resultados dentro de los espacios educativos, tanto a nivel individual como global. Cabe aclarar que aunque el consumidor final del servicio va a ser los niños, este va a estar condicionado a la decisión definitiva de los padres como quienes adquieren el mismo.

Como bien ya lo habíamos mencionado para el servicio que queremos abarcar tenemos un tamaño de mercado total de alrededor 15.250 alumnos en etapa primaria entre los 4 y los 13 años, al ser realistas por la forma en que está concebida la creación inicial de la empresa no se daría cobertura de forma total inicialmente a todo el mercado potencial, es por esto que se determinó empezar por un municipio del cual seleccionamos dos instituciones como lo son el Instituto Montenegro y la General Santander con una sumatoria de cuota de mercado 847 alumnos en el segmento determinado.



Gráfica. Fuente Secretaría de Educación Departamental del Quindío (2020)

### 5.3 Análisis de la oferta

Dentro de los servicios en el mercado ofrecidos actualmente similares a la idea de negocio, se encuentran los ofrecidos por *superprof*, *tusclases.co* y *KUMON*. Se tomará como referencia las características de este servicio, suministrado desde sus páginas de internet.

La plataforma **tusclases.co** nace en 2007, cuentan en la actualidad con más de 100.000 anuncios de profesores particulares y una variedad de servicios en tutorías, dentro de las principales ciudades donde se encuentra tienen a Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Chía, Cota, Cúcuta, Envigado, Funza, Itagüí, La Calera, Medellín, Mosquera (Cundinamarca), Soacha; si bien también existe cobertura para el departamento del Quindío, la mayor parte del mercado está concentrado en las ciudades anteriormente mencionadas, según la información visible de ellos. Cuentan con un espectro de asignaturas amplio para el desarrollo de tutorías, como lo son apoyo especial, arte, ciencias, ciencias sociales, deporte y salud, economía

y empresa, preparación de exámenes, refuerzo, letras, idiomas, informática y tecnología, música y baile, oficios y profesiones, sanidad. Los niveles de las clases que se dictan van para preescolar, primaria, secundaria, universitarios y adultos, aunque también manejan clases para empresas. El lugar donde se imparten estas tutorías puede ser en el lugar del solicitante, en línea o en el lugar del tutor.

Cabe resaltar que el objetivo en sí de esta plataforma no es generar la asesoría, sino tiene la tendencia a estar en una posición de punto de encuentro para quienes ofertan y quienes demandan el servicio, los precios de cada clase son fijadas por los tutores quienes se basan en su experiencia y nivel de conocimiento para realizar el cobro, son también ellos los creadores de su perfil y encargados de hacer que se vea llamativo de acuerdo a la información allí contenida. Se brinda la posibilidad de verificar cuales son los horarios que tiene el tutor disponible en agenda para llevar a cabo el proceso.

Uno de los puntos que podría ser no tan llamativo de esta plataforma es que el conocimiento se puede llegar a impartir de forma empírica, es decir cualquier persona puede ofertar sus tutorías si cuenta con el conocimiento, pero no con las herramientas pedagógicas para realizarlo. Una de las estrategias utilizadas para captar clientes es la oferta de primera clase gratis con la finalidad de dar a conocer la calidad del servicio, esto se hace por mera liberalidad del tutor, no genera ningún tipo de coacción por parte de la plataforma.

Otra plataforma que otorga este tipo de servicio es *superprof.co*, este proyecto surge desde el año 2013, aunque es una plataforma a nivel global cuenta con presencia en Colombia, más específicamente en la ciudad capital del territorio que será nuestro nicho de mercado, por este motivo es incluido dentro de los competidores, crean categorías para llevar a cabo su oferta la primera es apoyo escolar, que contiene asignaturas tales como matemáticas, geografía e historia,

física y química. La segunda es idiomas brindando clases de inglés, alemán, español para extranjeros, italiano y chino. La música también hace parte de su catálogo incluyendo tutorías en piano, guitarra, canto, batería y violín. La cuarta categoría está enfocada en el deporte con entrenadores personales, patinaje, boxeo y esquí. Por último, arte y ocio, destacando el dibujo, teatro, costura, cocina y escultura. En total son alrededor de 1.000 asignaturas que oferta esta plataforma.

La búsqueda se basa en criterios como precios, certificaciones, opiniones, cursos online o presenciales y opiniones. La idea es llegar a un acuerdo pedagógico con el docente basados en las necesidades y disponibilidad. Se incluyen ciudades tales como Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena, Pasto, Villavicencio, Valledupar, Palmira, Montería, Pitalito, Ibagué, Cúcuta, Bucaramanga, Santa Marta, Pereira, Manizales, Buenaventura, Florencia, Armenia, Popayán, Yopal, Quibdó, Ocaña, San Andrés de Tumaco, Neiva, Tunja.

El método de reclutamiento de tutores en esta plataforma es similar al anterior, desde autodidactas hasta profesionales, pueden formar parte de los más de 13 millones de docentes con que cuenta esta plataforma. La estrategia de prueba también es otro de los puntos que tienen en común estas plataformas, superprof da como sugerencia la primera clase gratis.

KUMON es una metodología que se encuentra planteada para un desarrollo de manera autodidacta. Cuenta tanto con presencia a nivel nacional e internacional en América, Asia, Oceanía, África y Europa. En el caso más cercano su presencia está en países como Argentina, Colombia, Brasil, Bolivia, Chile, Perú y Uruguay. Se determina este modelo como un sustituto al servicio que se pretende ofrecer, debido a las características del mismo. En Colombia llevan 28 años, ubicados en 12 departamentos con 150 centros de estudio según (PORTAFOLIO, 2019).



Los cursos con los que cuentan para el caso colombiano son matemáticas, inglés y español, para un segmento de oferta para niños hasta los 5 años, de 6 a 9 años, de 10 a 14 años y los mayor de 15 años. Los precios varían dependiendo del curso que se desee tomar se generan cobros por mensualidad, así como cobros por matrícula.

Al detallar cada uno de los servicios ofrecidos por los competidores directos tanto como los que pueden llegar a ser sustitutos encontramos que la forma de competir es a través de un servicio personalizado tal cual se había planteado desde el inicio, si bien cuentan también con oferta de forma presencial para tener acceso a esta requiere de un componente virtual, y es uno de los puntos que se busca atacar directamente que no se convierta en una barrera de acceso para absolutamente nadie por no contar con un computador o señal de internet, y mostrarnos de manera mayoritaria presencial.

Nombre del Competidor	Producto	Precio	Servicio (ventaja competitiva)	Ubicación
<b>Superprof</b>	Tutorías	Desde \$15.000 la hora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primer clase gratis (a criterio del tutor).</li> <li>• Variedad de clases que dictan.</li> </ul>	Nacional e internacional
<b>Tusclases.co</b>	Tutorías	Desde \$12.000 la hora. El cobro suplementario es discrecionalidad de cada tutor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentan con un listado de centros de enseñanza como sugerencias.</li> <li>• Cuentan con un sistema de pizarra</li> </ul>	Nacional

			virtual para dictar las clases	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primer clase gratis (a criterio del tutor)</li> </ul>	
<b>Kumon</b>	Tutorías	Determinado por la unidad a vistar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía al momento de su desarrollo</li> </ul>	Nacional e internacional

*Tabla. Fuente. Elaboración propia con base en el diagrama propuesto en la guía metodológica*

#### 5.4 Análisis de la comercialización y de los proveedores

De forma inicial la elección de los proveedores se determinó por el factor precio, localización geográfica, calidad.

Al ser tener la idea de prestar un servicio de forma virtual la creación de la página se va a materializar a través de wix.com, una plataforma virtual para la creación de páginas de internet de forma gratuita. El canal de distribución se generará de una forma directa, en este momento de la prestación del servicio no se contempla algún tipo de intermediación, por lo tanto irá desde el productor o prestador al consumidor final.

En el caso de los materiales de uso como libros de texto, artículos de papelería etc. Se tiene previsto la compra a través de Distribuidora Y Papelería Del Quindío S.A.S, una empresa netamente quindiana con más de 7 años de experiencia en el mercado con este tipo de productos, adicionalmente la ubicación es de fácil acceso ya que se encuentra en la capital de departamento.

## 6. Segmentación de Mercado

Dentro de las bondades encontradas para el servicio a ofrecer se detallan las siguientes:

- Experiencia enfocada en necesidades individuales.
- Disminución de vacíos en el aprendizaje.
- Horarios flexibles.
- Se ataca directamente la necesidad.
- Apoyo desde la institución educativa.
- Planificación de tutoría alumno-tutor.
- Contacto constante con el tutor.
- Inculcar responsabilidad en aprendizaje.
- No se pierde ritmo de trabajo en las aulas.
- Fácil acceso.
- Se cuenta con el conocimiento en las áreas ofrecidas.
- Disponible para estratos vulnerables.
- Alto nivel de empatía para trabajo con niños.
- Horarios adecuados a cada jornada de estudio.
- Posibilidad de elección en la forma de prestación del servicio.

Los lugares para buscar las personas similares al cliente ideal serán, aquellos espacios donde se localicen familias con estudiantes de primaria de instituciones educativas oficiales, si bien los usuarios van a ser los alumnos, pero finalmente los clientes terminan siendo los padres de familia o responsables de ellos. El segmento de mercado es B2C.

**Geográfica:** Departamento del Quindío, tanto zona urbana como rural, teniendo en cuenta que la llegada a la zona rural va a depender del que tan complicado es el nivel de acceso.

**Psicográfica:** Personas con estrato socio económico bajo hasta medio, con un estilo de vida luchador y con ganas de aprendizaje.

**Comportamental:** Buscan un servicio de calidad, a buen precio y a su vez una experiencia de servicio agradable.

**Demográfica:** Hombres y mujeres entre los 4 y 13 años de edad que cursan actualmente grados en escolaridad primaria. Con padres de familia con ingresos desde un 50% de un salario mínimo.

Dentro de los valores que destacan al cliente ideal van a ser personas responsables, empáticas, actitud positiva, amistosos y con alto nivel de recepción.

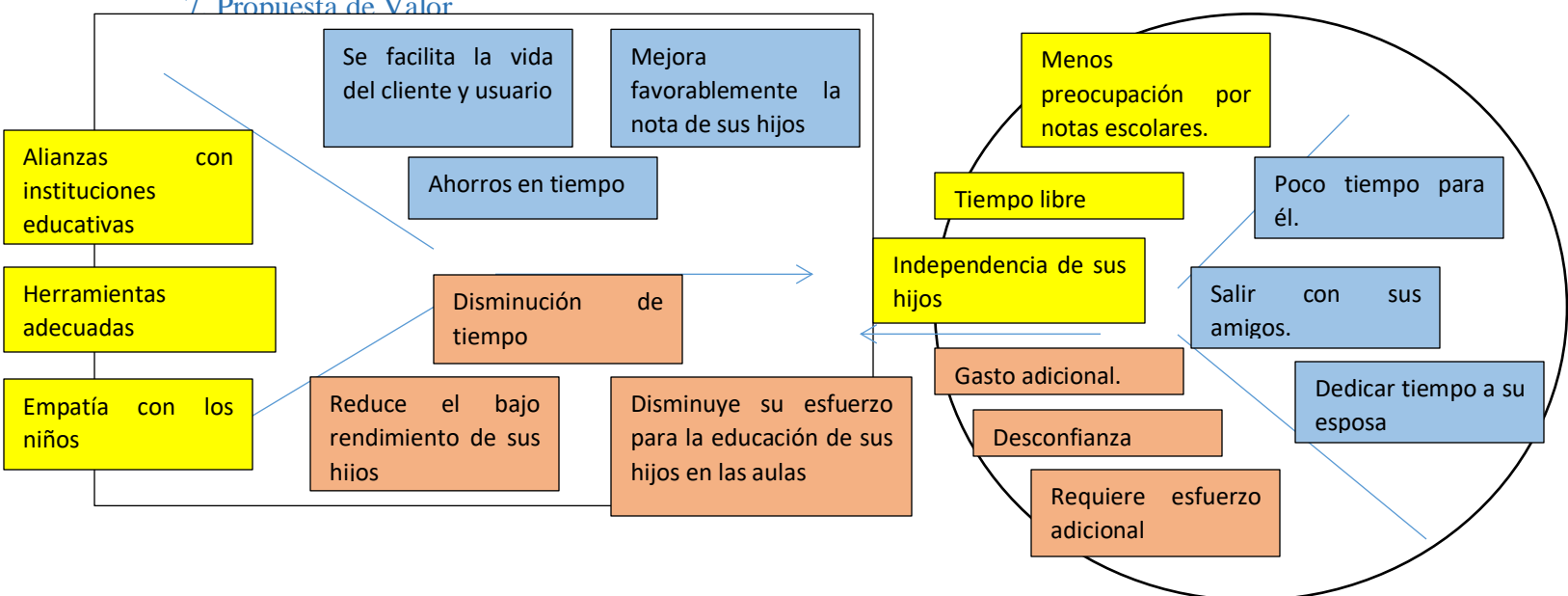
El entorno en el cual donde se encuentra el cliente durante la semana, es un ámbito laboral y familiar. Que, debido actualmente al tema de la contingencia, los espacios a nivel social que frecuentan son muy pocos, es decir existe un círculo físico reducido, aunque con un contacto habitual en medios digitales.

Las necesidades que se pretenden atacar de forma inicial son las ligadas al desempeño directo del estudiante, es decir todo lo relacionado con conocimiento o las dudas que pueden llegar a surgir dentro del proceso educativo, así mismo al manejar un trabajo articulado con las instituciones la pretensión es continuar con una línea pedagógica similar a la establecida con el fin de cumplir con los parámetros establecidos.

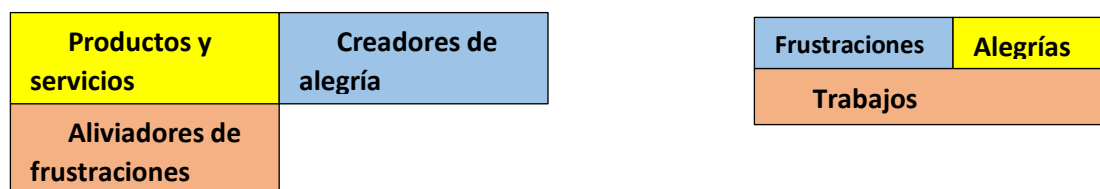
La búsqueda de ajuste de necesidades del cliente ideal con respecto a las características del servicio ofrecido, van ligados de manera importante con respecto a la cercanía que con la que se pretende prestar y más aún con la confianza desde la alianza con las instituciones educativas. Al día de hoy las quejas que manifiestan los padres a las instituciones educativas, es que no se llega suficientemente al fondo del aprendizaje para que los alumnos desarrollen de forma adecuada las actividades puestas para el desarrollo. En segunda medida durante el tiempo de la contingencia los tiempos para resolución de dudas no eran lo suficientemente amplios y productivos para el aprendizaje, ya que la responsabilidad en una gran parte recaía sobre el padre de familia por consiguiente el tiempo de disfrute con el que contaban para después de su trabajo era casi nulo.

En la actualidad con la descripción ya realizada con anterioridad existen 4 plataformas que se ofrecen en cierta medida servicios similares al planteado. La población total que posiblemente puede llegar a tener acceso al servicio ofrecido es de 15.250 personas, en la actualidad vamos a determinar un mercado inicial de 847 personas.

### 7. Propuesta de Valor



Para la gráfica anterior se plantearon los colores que representan lo siguiente:



## 8. Diseño del Producto

*“Con un apoyo extra verás que todo es más fácil”*

<b>FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO</b>	
<b>Nombre del producto o servicio</b>	Tutor Express
<b>Líneas de servicio</b>	Presencial- On line
<b>Normas de Calidad</b>	
<b>Presentaciones comerciales</b>	Prestación de servicio individual con pago por tutoría solicitada
<b>Tipo de empaque</b>	Inicialmente el canal de información para el ofrecimiento del servicio se va a realizar voz a voz, donde el escenario de masificación de información será en reuniones de padres de familia. También se moldeará un componente virtual a través de un blog
<b>Publicidad</b>	Plegable
<b>Condiciones de conservación</b>	No aplica a servicio
<b>Recomendaciones por tipo de cliente</b>	En el caso particular el servicio va dirigido a

	niños. La recomendación de forma inicial es el acompañamiento de los padres para notificar si el refuerzo realizado fue óptimo o aún cuenta con grado de mejora.
<b>ELABORÒ</b>	
<b>REVISÒ</b>	
<b>APROBÒ</b>	

*Tabla. Fuente. Elaboración propia con base en lo propuesto en la guía metodológica*

#### Definición Estratégica.

Investigue y describa mínimo 4 leyes, decretos o normas colombianas e internacionales que vigilan o se requieren para poner en marcha la idea de negocio.

#### Diseño de Concepto

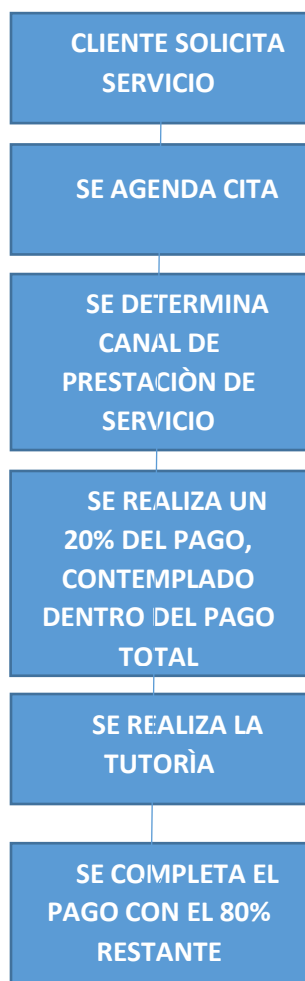
Dentro de los materiales que se requieren para llevar a cabo la prestación del servicio encontramos los siguientes:

- Equipo Computador
- Acceso a internet
- Libro de texto o guías
- Lápices
- Lapiceros
- Borrador
- Resmas de papel

## Diseño en detalle

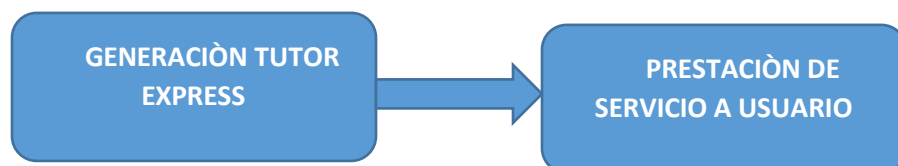
*En proceso de fabricación**En proceso de prestación de servicio*





### *Cadena de distribución*

Para la prestación del servicio requerido la cadena de distribución no va a manejar intermediarios, es decir va directo desde la generación hasta la prestación.



### *Recursos propios y terceros*

No se generará uso de recursos de terceros, para llevar a cabo la prestación del servicio es única y exclusivamente recursos propios. En esta etapa inicial de puesta en marcha no se requiere de tutores externos, estos se van contemplando a medida que se genere aumento en la demanda del servicio.

- Equipo Computador
- Acceso a internet
- Libro de texto o guías
- Lápices
- Lapiceros
- Borrador
- Resmas de papel

#### Validación y verificación.

CARACTERÍSTICAS	INSTRUCCIONES	CALIFICACIÓN
Conocimiento del tema	1 muy poco	1 a 5
Metodología	2 poco	1 a 5
Efectividad	3 medio	1 a 5
Puntualidad	4 bueno	1 a 5
Satisfacción	5 excelente	1 a 5
Adecuación al requerimiento		1 a 5
Material adecuado		1 a 5
Disponibilidad de agenda		1 a 5
Facilidad de contacto		1 a 5

En la actualidad el servicio se encuentra en la etapa de introducción, ya que se está en el momento para generar el lanzamiento al mercado.

Producción.

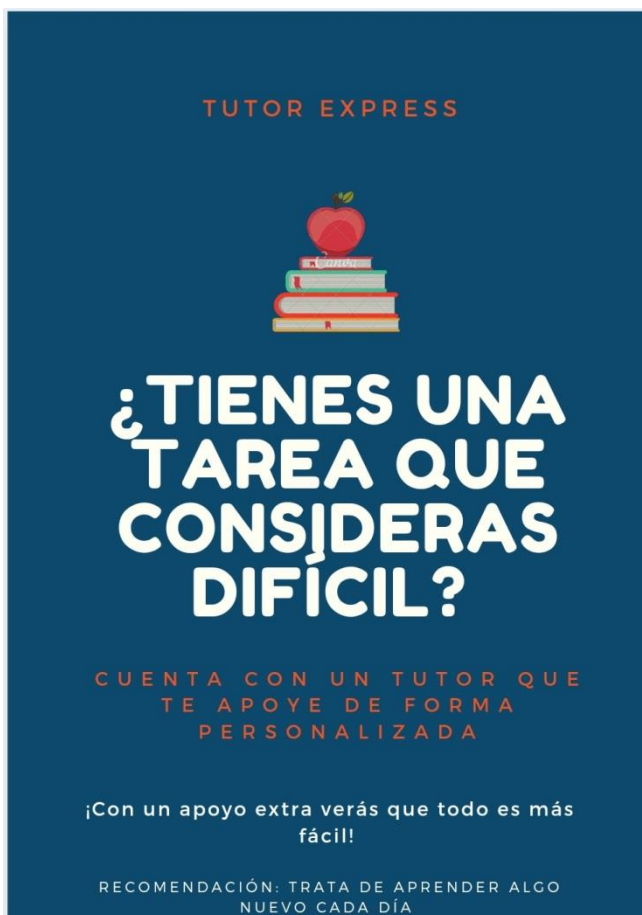


Imagen. Fuente. Elaboración propia basada en plantilla CANVA



Imagen. Fuente. Elaboración propia basada en plantilla CANVA

## 9. Precio de Venta

El costo total unitario va a estar basado en una hora de servicio, incluyendo la sumatoria de la proporción de cada uno de los elementos involucrados para la generación de la tutoría

<b>COSTOS DE PRODUCCIÓN</b>		
(+)	Costo unitario de materiales	\$1.500
(+)	Costo unitario de mano de obra	\$6.000
(+)	Costos unitario de CIF	\$3.900
(=)	<b>COSTO TOTAL UNITARIO</b>	<b>\$11.400</b>

Precio de Venta= Costo Total Unitario

1- % de utilidad

Precio de Venta= \$11.400

1- 32%

Precio de Venta= \$15.000

## 10. Prototipo

## 11. Modelo Running Lean

## 12. Valida tu idea de negocio

## 13. Aplica tu encuesta

## 14. Tabula y analiza la información

### Bibliografía

- Banco Finandina. (2019). Blog del Banco Finandina. Obtenido de bancofinandina.com:  
<https://www.bancofinandina.com/finanblog/noticias/2019/11/21/avances-de-la-tecnologia-en-la-educacion>
- Datos Abiertos. (2020). datos.gov.co. Obtenido de datos.gov.co:  
<https://www.datos.gov.co/Educacion/Tasa-Desercion/cx2h-am2v>
- LEGIS. (2020). Estatuto Tributario. Bogotá: LEGIS.
- Ministerio de Educación. (23 de Abril de 2020). www.mineduccion.gov.co. Obtenido de  
[www.mineduccion.gov.co: https://www.mineduccion.gov.co/1759/w3-article-389254.html?\\_noredirect=1](https://www.mineduccion.gov.co/1759/w3-article-389254.html?_noredirect=1)
- Perez Heredia, D. (2017). Educación disruptiva: nuevas formas de transformar la educación. Revista Digital.
- PORTAFOLIO. (30 de Enero de 2019). Kumon la franquicia educativa con gran crecimiento en Colombia. Bogotá, Bogotá, Colombia.
- Porter , M. E., & Kramer, M. R. (2011). La creación. Harvard Bussines Review.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2020). co.undp.org. Obtenido de  
<https://www.co.undp.org/content/colombia/es/home/sustainable-development-goals.html>
- Secretaría de Educación Departamental. (2020). www.sedquindio.gov.co. Obtenido de  
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiOTc1MzNmNWMTMWUxNS00ODUxLThjZTQtMTc0ZjdjY2IzNDQ3IiwidCI6IjUzNThiZmM2LWQ1YTgtNGMxMC1hMzJjLWY2ZjFkNmJmMjI3MCIiImMiOiR9>

Secretaría Senado. (20 de 12 de 1995). <http://www.secretariasenado.gov.co/>. Recuperado el 18 de 10 de 2020, de <http://www.secretariasenado.gov.co/>:  
[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0222\\_1995.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0222_1995.html)