

## **MOONLIGHT SOFTWARE**

**ESTEFANÍA MARTÍNEZ PORRAS**

Técnica Profesional en Servicios Turísticos y Hoteleros

**NICOLÁS LUNA ARIAS**

Técnica Profesional en Servicios Turísticos y Hoteleros

**KAREN TATIANA RODRÍGUEZ AVELLA**

Técnica Profesional en Servicios Turísticos y Hoteleros

**AMANDA LUCIA RIAPIRA**

**CORPORACION UNIFICADA NACIONAL CUN**

**ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**BOGOTA D.C**

**2018**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. JUSTIFICACIÓN.....	4
2. MATRIZ DE PERFILACION DE CLIENTES - CUSTOMER DEVELOPMENT5	
2.2 Identificación de necesidades.....	6
2.3 Identificación de beneficios y expectativas de resultado .....	7
2.4 Identificación de soluciones actuales frente a la problemática planteada. ....	7
2.5 Identificación de inconformidades y frustraciones. ....	8
2.6 Mercado.....	8
2.6.1 Identificación del Mercado.....	8
3. VALIDACIÓN DEL MERCADO.....	9
3.1 Formato entrevista.....	9
3.2 Análisis de la información de resultados.....	12
3.3 Validación del pentágono de perfilación de clientes.....	13
4. Prototipo.....	13
4.1 Descripción del producto o servicio.....	13
4.2 Manual del usuario .....	14
5. Planeación estratégica generativa .....	16
5.1 Identidad estratégica.....	16
5.2 Futuro preferido.....	17
5.3 Objetivos empresariales .....	18
5.3.1 Objetivo general .....	18
5.3.2 Objetivos específicos.....	18
5.4 Valores .....	19
6. Análisis del Macro-entorno .....	19
6.1 Análisis fuerzas de Porter.....	20



Corporación Unificada Nacional  
de Educación Superior



Unidad de Emprendimiento  
y Liderazgo de la CUN

<b>Análisis de campos de fuerza .....</b>	<b>21</b>
7. Conclusiones .....	22
8. Bibliografía .....	23

## INTRODUCCIÓN.

En nuestra vida cotidiana, muchas personas sufren de problemas de salud, por lo cual necesitan la atención de un médico lo más pronto posible, en cuanto a eso se reciben muchas quejas, ya que se llaman constantemente al Call center y se demoran en atender la llamada, y cuando contestan normalmente no hay agenda para la especialidad que necesita aquel paciente, eso genera controversias entre el paciente y la EPS, por no prestar un servicio de calidad para la comunidad.

Este proyecto está basado en las situaciones que les afectan a los pacientes, decidimos plantear una metodología en cuanto que no dejen esperando tanto tiempo a la persona en la llamada, sin ser atendidos, realizando como cursos o charlas de cómo utilizar la página web para sacar su cita médica, o recibir una dotación más de computadores y diademas, y contratación a personal para Call center.

Nos estamos dando cuenta que los pacientes para que no gasten minutos hasta que un asesor conteste se podría implementar también los mensajes de texto avisándola abertura de agenda con la especialidad que tiene la autorización.

### 1. JUSTIFICACIÓN.

En este proyecto de investigación se escogen dos ramas para la investigación, las cuales son citas médicas, y tecnología.

Sobre estas ramas plantearemos situaciones que afecten nuestro entorno laboral y el de los clientes, se realizara un filtro de 10 preguntas que nos ayudaran a profundizar más al respecto, en seguida elegimos una situación el cual será el problema a investigar el cual sería, **Demora en la asignación de citas médicas, incompetencia de las EPS o falta de médicos.**

Se realiza un marco conceptual para indagar más al respecto y así tener mayor conocimiento del tema.

El sector de la salud es bastante amplio por el cual nos enfocamos en la EPS salud total, donde implantaremos el método de experimento para llegar a conclusiones más precisas al respecto.

Con el desarrollo de esta investigación contribuiremos a una mejor atención a los clientes por parte de la EPS salud total.

## **2. MATRIZ DE PERFILACION DE CLIENTES - CUSTOMER DEVELOPMENT**

### **2.1 Implementación de software para el agendamiento de citas médicas (Moonlight Software)**

En donde el principal factor que evaluara el cliente, su comportamiento, sus gustos sobre los siguientes puntos:

- Nivel rapidez del software.
- Atención al cliente.
- Formación y buena educación del servicio.
- Ambiente.
- Relación de Calidad/ precio.
- Capacitación suficiente al personal que lo use

Pentágono de perfilación al cliente.

Esta técnica de recopilación de información, permite crear un perfil adecuado a las necesidades o requerimientos del perfil del cliente ideal, el cual es aquel que encuentra en los productos que se ofrecen, la solución ideal a necesidades prontas, para poder quedar así satisfecho instantáneamente.

## 2.2 Identificación de necesidades.

Tomando de referencia el punto anterior, o bueno el trabajo anterior como tal, se puede denotar que las necesidades del cliente en cuanto al punto de referencia que se tomó o el caso ejemplar (Centro de estética y belleza), son más arraigadas a la conceptualización del ahora y que requieren que esas necesidades sean atendidas lo más pronto posible, esto no es algo que venga de mucho tiempo atrás por decirlo así, es el ahora y mediante estos esquemas de recopilación de información se busca analizar y elaborar planes de mejora para atender esas necesidades.

En este caso, el ejemplo va en cuanto a “Agendamiento de citas médicas: Los médicos con consultorios independientes necesitan confirmar citas médicas de sus pacientes”

- Velar por dar flexibilidad al paciente para que pueda agendar sus citas médicas durante las 24 horas.
- Cambiar los errores de agendamiento, credibilidad y profesionalismo conferidos a la institución.
- Mejor comodidad y experiencia para el cliente.

### 2.3 Identificación de beneficios y expectativas de resultado

- Fin del largo tiempo de espera para agendamientos.
- Eliminación de agendamiento de 2 citas para el mismo médico, en el mismo horario por fallo de comunicación entre empleados.
- No cancelación de citas a última hora, ya que otras personas pueden necesitar la cita.
- Atención lo más pronto posible.

### 2.4 Identificación de soluciones actuales frente a la problemática planteada.

Son más arraigadas a la conceptualización del ahora y que requieren que esas necesidades sean atendidas lo más pronto posible, esto no es algo que venga de mucho tiempo atrás por decirlo así, es el ahora y mediante estos esquemas de recopilación de información se busca analizar y elaborar planes de mejora para atender esas necesidades.

Previamente habíamos hablado sobre las necesidades urgentes que se incursionan dentro de esta segmentación de mercado, **también habíamos** discriminado y determinado los distintos beneficios y expectativas que van de la mano con un resultado pronto y eficiente. Ahora el turno es para las soluciones actuales frente a la problemática que ya vamos desarrollando. Entre las que encontramos plasmados en el siguiente esquema del pentágono de necesidades y expectativas del cliente.

Ahora vamos con las soluciones actuales frente a la problemática que ya vamos desarrollando:

- Agendamiento de citas online.

- Mejor contratación y selección del personal que dispone de labores de agendamiento médico.
- Separar la grade online del agendamiento presencial o telefónico.

## 2.5 Identificación de inconformidades y frustraciones.

En esta identificación haremos un análisis en cuanto a las personas y recolectar dichos datos para verificar que opiniones tienen acerca del producto, en este caso la asignación de citas, para poder cambiar y mejorar el consultorio y hacer un mejor ambiente laboral, no estar bajo presión, y recibir más personas para atender en el consultorio y se sientan satisfechos con el servicio prestado.

Tendremos diferentes metodologías para saber que inconformidades tiene el cliente entre esas: un buzón de sugerencias.

- No dejarlos esperando en la línea telefónica.
- Atender rápido en las filas.
- Contratar más personal en el consultorio.
- Tener una fila preferencial para personas de tercera de edad y embarazadas.

## 2.6 Mercado

Se dirige a los clientes en general de la EPS Salud Total

### 2.6.1 Identificación del Mercado.

En este punto verificaremos que tipo de mercado, y las entrevistas que se hará dependiendo de la persona sexo, Edad por rangos, estado civil, ocupación, ingresos mensuales por rangos, para así mismo suplir una necesidad.



B28, segmentación por tamaño: SAM el mercado que podemos servir, el bien económico es atender una necesidad asignando citas, haciendo entrevistas a personas de diferentes edades, comunidades, etc.

### 3. VALIDACIÓN DEL MERCADO

Se plantea el desarrollo de entrevista para la identificación del mercado que se debe aplicar al software con el fin de determinar la población a la que se debe dirigir.

#### 3.1 Formato entrevista

##### Proyecto Moon light Software

Entrevistador/a: Estefanía Martínez Porras

A continuación, encontrará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión sobre diversos aspectos del Proyecto Moon light Software. Mediante esto queremos conocer lo que piensa la gente como usted sobre esta temática.

El cuestionario tiene una sección. Por favor lea las instrucciones al inicio de la sección y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchas personas que están contestando este cuestionario en estos días. Muchas gracias.

Por favor marque con una X la alternativa que más se parece a lo que usted piensa. Si, No, regular, bueno y por qué.

Tema Moon light software, una nueva innovación para que las personas tengan más facilidades a la hora de ir a sacar una cita, ya no más filas y ya no más largas llamadas en espera.	Respuestas				
	Si	No	Regu lar	Bueno	Por que
101. Aporte Latinoamericano al Proyecto Moon Light					

102.	Como puede cambiar el proyecto a la vida cotidiana					
103.	Se podría mejor el proyecto					
104.	Siente que va ser un buen avance para la sociedad					
105.	Se obtiene una rapidez en la atención					
106.	Que le parece esta nueva innovación					
107.	Cree que será aceptado fácilmente					
108.	Lo utilizaría en su consultorio					
109.	Para usted es pertinente el proyecto.					
110.	Tiene alguna sugerencia sobre el proyecto					

**Encuesta Respondida por:** Carolina Luna (Enfermera en IDIME)

111.	Cree usted que el aporte Latinoamericano al producto para llevarlo afuera del país puede ser conveniente. al Proyecto Moon Light (si) Debido a que mejoraría el sistema de Salud en otros países
112.	Cree usted que el proyecto puede cambiar la vida cotidiana (si) debido a que el sistema de salud en Colombia es pésimo, entonces este programa ayudaría a mejorar este aspecto
113.	Se podría mejorar el proyecto (No) ya que no tengo conocimiento del programa en físico
114.	Siente que va ser un buen avance para la sociedad (si) porque es un programa que solventara algunas necesidades de varias personas
115.	Cree usted que se obtendrá rapidez del servicio al utilizar el programa (si) desde que le programa cuenta con un buen software y un excelente servicio.
116.	Que le parece esta nueva innovación (Buena) porque va a gestionar de manera adecuada un servicio necesario para la comunidad
117.	Cree que será aceptado fácilmente (si)
118.	Lo utilizaría en su consultorio (si) porque sería más fácil el manejo
119.	Para usted es pertinente el proyecto. (si) ya que el proyecto del programa ve más allá y busca el desarrollo de la comunidad.
120.	Tiene alguna sugerencia sobre el proyecto (No)

**Encuesta Respondida por:** Elizabeth Mojica (Enfermera)

121.	Cree usted que el aporte Latinoamericano al producto para llevarlo afuera del país puede ser conveniente. (si) Porque precisamente nos facilitaría tener una mejor salud a tiempo.
122.	Cree usted que el proyecto puede cambiar la vida cotidiana (si) por que habría más tiempo de generar una cita y no gastar tiempo en filas.
123.	Se podría mejorar el proyecto (Si) Preparando a aquellas personas que necesitan y les interesa utilizar el programa.
124.	Siente que va ser un buen avance para la sociedad (si) porque es algo que es necesario para todo el público.
125.	Cree usted que se obtendrá rapidez del servicio al utilizar el programa (si) ya que se evitan muchos trámites.
126.	Que le parece esta nueva innovación (Buena)
127.	Cree que será aceptado fácilmente (Regular) Ya que en las entidades que prestan un servicio de salud hay muchas dificultades.
128.	Lo utilizaría en su consultorio (si)
129.	Para usted es pertinente el proyecto. (si) Por que va más allá de las otras entidades.
130.	Tiene alguna sugerencia sobre el proyecto (si) porque es necesario enseñarles a aquellas personas que les cueste utilizar el programa

**Encuesta Respondida por:** María Daniela Rojas (Medica en formación)

131.	Cree usted que el aporte Latinoamericano al producto para llevarlo afuera del país puede ser conveniente. (si) se verían beneficiados otros países.
132.	Cree usted que el proyecto puede cambiar la vida cotidiana (si) por que da agilidad a una necesidad primaria.
133.	Se podría mejorar el proyecto (Pregunta, no respondida).
134.	Siente que va ser un buen avance para la sociedad (si).
135.	Cree usted que se obtendrá rapidez del servicio al utilizar el programa (si) porque en línea todo es menos complicado.
136.	Que le parece esta nueva innovación (Buena).
137.	Cree que será aceptado fácilmente (si) por que en el mundo actual predomina la tecnología.
138.	Lo utilizaría en su consultorio (si) porque daría agilidad a mi trabajo.
139.	Para usted es pertinente el proyecto. (si).
140.	Tiene alguna sugerencia sobre el proyecto (no).

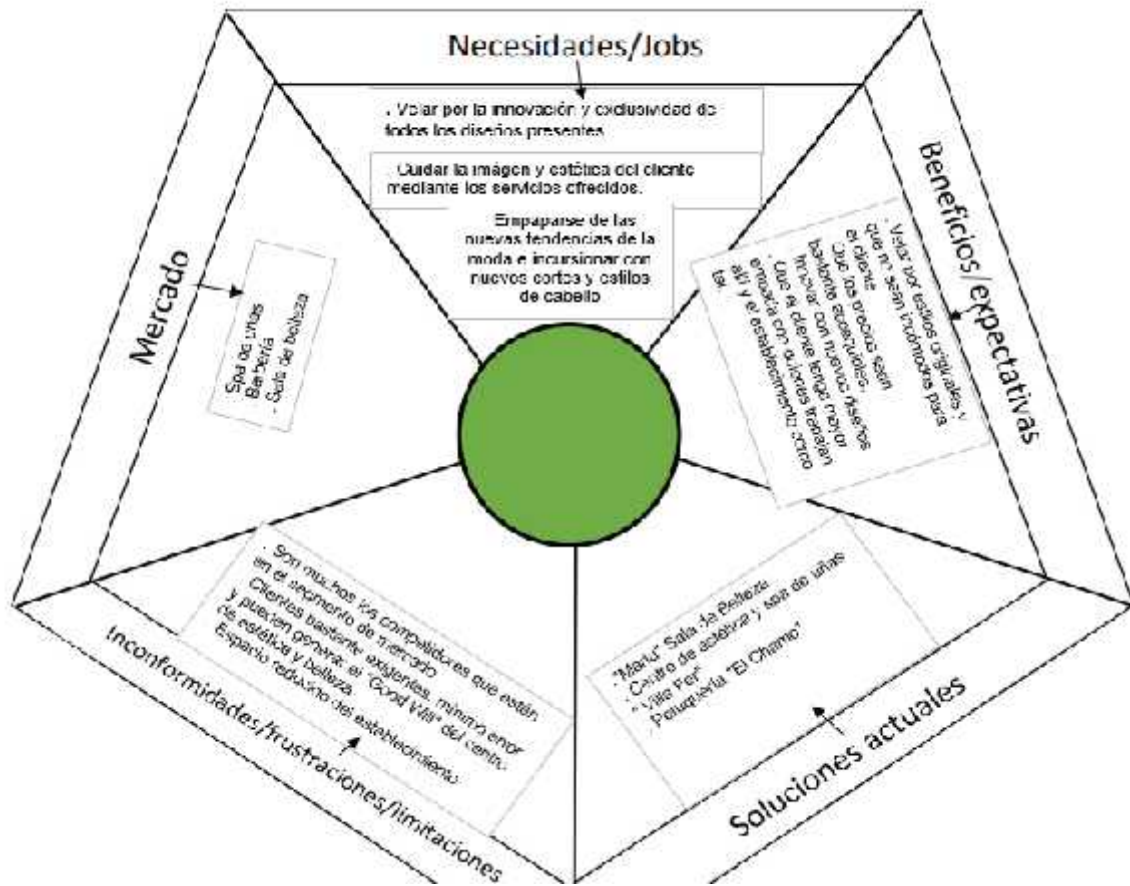
**Encuesta Respondida por:** José Luis Rojas (Medico en formación)

141.	Cree usted que el aporte Latinoamericano al producto para llevarlo afuera del país puede ser conveniente. (si) se verían beneficiados otros países.
142.	Cree usted que el proyecto puede cambiar la vida cotidiana (si) porque, puede ayudar a las personas.
143.	Se podría mejorar el proyecto (si claro, haciendo que siempre este rápido y no tenga fallas.).
144.	Siente que va ser un buen avance para la sociedad (si).
145.	Cree usted que se obtendrá rapidez del servicio al utilizar el programa (si) porque sacar una cita es muy complicado.
146.	Que le parece esta nueva innovación (Buena).
147.	Cree que será aceptado fácilmente (si) por que en el mundo actual predomina la tecnología.
148.	Lo utilizaría en su consultorio (si) porque daría agilidad a mi trabajo.

### 3.2 Análisis de la información de resultados

- Por medio de la encuesta, observamos varias personas interesadas en nuestro producto, ya que generaría bastante tranquilidad a aquellas personas que se les complica concretar o pedir una cita.
- Tuvimos la oportunidad de realizarle la encuesta a personas que también buscan el beneficio de aquellos que necesitan de un mejor servicio.
- Personas que respondieron la encuesta y también son Médicos(as) en desarrollo optarían por adquirir este nuevo producto, con el fin de solucionar algunas necesidades.

### 3.3 Validación del pentágono de perfilación de clientes



## 4. Prototipo

### 4.1 Descripción del producto o servicio

Como es de saber los consumidores se posicionan en el último lugar de una pirámide que conforma todo lo que representa el mercado y sus componentes. Para los consumidores de todo estrato, el servicio de agendamiento de citas médicas debe ser un producto en el que se puedan satisfacer notoriamente y beneficiar con los tiempos de llegada a los distintos centros de asistencia médica y que las horas de espera en cierta manera desaparezcan o se mitiguen. Realmente lo que se quiere es llegar a impactar con una idea de negocio como lo son sistematizaciones de agendamiento de citas médicas a través de software (reduciendo

malestares y molestias a las personas que solicitan un servicio de acompañamiento médico normalmente)

## 4.2 Manual del usuario

### **Objetivos del Manual**

Proveer a los usuarios de información necesaria para el uso de la plataforma WEB

### **Dirigido a:**

Pacientes de plan obligatorio de salud POS y pan complementario de la EPS salud Total

### **Lo que debe saber:**

URL para acceder al sitio WEB

Cómo registrarse en el portal

Cómo generar usuario de autenticación

Cómo navegar en la plataforma

Identificar los servicios que ofrece la plataforma.

Cómo confirmar o rechazar servicios seleccionados

Cómo contactarse con un agente

Cómo obtener soporte técnico

### **Operación**

#### 1. URL para acceder al sitio WEB:

El usuario o paciente debe tener acceso a un ordenador, tableta o celular inteligente con acceso a internet. Ingresar a cualquier navegador WEB disponible y digitar la siguiente URL en la barra de dirección. <https://www.agendacioncitasfacil/salutttotal>

## 2. Registrarse en el portal

Ingresar información personal: N° de C.C, nombres completos, fecha de nacimiento, correo electrónico, teléfono móvil, aceptar tratamiento de datos y confirmar registro.

## 3. Generar usuario de autenticación

Después de que la información del usuario es cotejada, llegara al número móvil registrado del usuario un código para completar el registro y el sistema le permitirá asignar un usuario y clave personal para acceder a la plataforma.

## 4. Cómo navegar en la plataforma

En la página se encuentra de forma gráfica los botones de acceso rápido a cada servicio y más notorio un botón principal de asignación de citas que el usuario debe seleccionar para acceder al servicio que oferta este Software.

## 5. Servicios que ofrece la plataforma

Agendamiento de citas médicas: General y especializada, cancelación y reprogramación, atención en línea, preguntas frecuentes y soporte técnico.

## 6. Confirmar o rechazar servicios seleccionados

Al generar o cancelar una cita, el sistema enviara automáticamente un mensaje de texto al usuario con el detalle del servicio solicitado con la opción **aceptar** o **rechazar**.

## 7. Cómo contactarse con un agente

En la galería de servicios solicitar contactar a un agente. El sistema enviara automáticamente un mensaje de texto al usuario con el detalle del servicio solicitado con la opción **aceptar** o **rechazar**. Si el usuario acepta, un agente de servicio se contactará vía telefónica, en un tiempo no mayor a 5 minutos, para atender la solicitud del usuario.

## 8. Cómo obtener soporte técnico



Al solicitar el servicio de soporte técnico se habilitará la opción de chat en línea y una galería de preguntas frecuentes para atender requerimientos. También se podrá hacer el requerimiento siguiendo los pasos del punto 8.

## **9. Salir de la URL**

En la opción de usuario dar clic derecho y salir o el sistema automáticamente después de 5 minutos de inactividad cerrara la sesión del usuario.

## **5. Planeación estratégica generativa**

### **5.1 Identidad estratégica**

#### **1. ¿Cuál es la pasión que lo impulsa a desarrollar su proyecto?:**

- El saber que prontamente vamos a poder ayudar a varias personas para que puedan asistir a sus citas médicas sin ningún tipo de inconvenientes, es bastante satisfactorio.

#### **2. ¿Cuál es el área en el que desea ser el mejor del mundo?:**

- En el grupo de trabajo, el proyecto deseamos desarrollarlo en aspectos personales y profesionales, que cada vez sea más integral y forme parte directa de nuestras vidas cotidianas.

#### **3. ¿Cómo podría adquirir los recursos que hagan posible que viva su pasión y cumpla la meta de ser el mejor?:**

- -La tecnología, equipos, recursos naturales (Sin afectar la sostenibilidad), pueden ser adquiridos en el mercado. El equipo de trabajo de calidad que hemos llegado a formar no se compra, se construye.

#### **4. ¿Cuál es su producto?:**

- Realmente lo que se quiere es llegar a impactar con una idea de negocio como lo son sistematizaciones de agendamiento de citas médicas a través de softwares



(reduciendo malestares y molestias a las personas que solicitan un servicio de acompañamiento médico normalmente)

#### **4.1 ¿Cómo se diferencia de la competencia?:**

- Como es un servicio de agendamiento de citas médicas por medio de software, debe ser un producto en el que se puedan satisfacer notoriamente y beneficiar con los tiempos de llegada a los distintos centros de asistencia médica y que las horas de espera en cierta manera desaparezcan o se mitiguen. Este es un recurso que se llega a considerar bastante óptimo y que casi nadie tiene en cuanto al encaminamiento de un servicio de calidad.

#### **4.2 ¿Cuáles son los motivos para que sus clientes le compren a usted y eviten adquirir el mismo producto en la competencia?:**

- Un software que se diferencie del resto, con esto nos referimos a que pase las distintas pruebas de supervivencia, es importante evaluar al segmento de mercado mediante un estudio respectivo y sus metodologías de investigación.

#### **5. ¿Para quién desarrolla sus productos?:**

- Para una población y segmentación del mercado objetiva que requiera en su día a día el agendamiento de citas médicas sin ningún tipo de inconvenientes (Población que oscila en edades desde los 15 Años en adelante)

#### **5.2 Futuro preferido**

- Entidades financieras
- centro de asistencia medica
- Grandes centros hospitalarios
- inversionistas
- Programadores
- Consultorías

- competidores
- Socios

Nuestro proyecto en un futuro a tres años, va ser expandida a nivel nacional, ofreciendo varios beneficios a sus clientes, otorgando un servicio óptimo que cada vez vaya evolucionando y que menos personas tengan que ir a los centros hospitalarios hacer filas. Vernos como un gran ejemplo y fuente de inspiración innovadora para las demás iniciativas de negocio que quieran emprender varias personas.

- A) Foros de Emprendimiento que busquen apoyar la idea de negocio que tenemos en mente ejecutar.
- B) Socios
- C) Inversionistas
- D) Grandes Centros Hospitalarios

### 5.3 Objetivos empresariales

#### 5.3.1 Objetivo general

Desarrollar mecanismos y metodologías de investigación que permitan evaluar el sector de la salud, por ende, generar todas las estrategias que estén al alcance y que denoten un servicio en pro de la mejora del agendamiento de citas médicas

#### 5.3.2 Objetivos específicos

- Formular adecuadamente el problema de investigación y abarcar los tópicos como: Agendar citas médicas, pacientes, etc.
- Elección adecuada o consistente de los canales de distribución por donde se va a entregar el producto previamente establecido.

- Determinar la población adecuada y las muestras correspondientes para evidenciar la respuesta a la hipótesis que se está abarcando, mediante encuestas y entrevistas.
- Generar conciencia ciudadana en los centros de asistencia médica a través del producto estudiado y anteriormente mencionado (Agendar citas médicas Online)

#### 5.4 Valores

Los valores, son los rasgos propios de cada empresa, responden a sus características internas, a las condiciones del entorno en el que se desarrolla y a los principios del emprendedor.

1. Excelencia, donde llevaremos a los más altos índices de calidad, donde cada elemento será evaluado por medio de indicadores que propicien elevar el concepto a un estándar más alto y de empatía directa con el cliente.
2. Resolución de Problemas, un valor esencial que va de la mano con todos los procesos llevados a cabo con la idea de negocio, lo que se busca aquí es generar estrategias que permitan mitigar y controlar los problemas del cliente objetivo.
3. Pasión, lo que realmente nos lleva a realizar nuestros más anhelados deseos, seguir con nuestro emprendimiento es algo esencial y sabemos que puede ayudar a muchas personas.
4. Fidelización y lealtad, generar variables encaminadas al buen trato y al servicio de empatía directa con el cliente, generando recordación por medio de un excelente servicio de calidad.
5. Compromiso, siempre estar al tanto con las necesidades del cliente y asegurarse de que estas se cumplan a cabalidad.

#### 6. Análisis del Macro-entorno



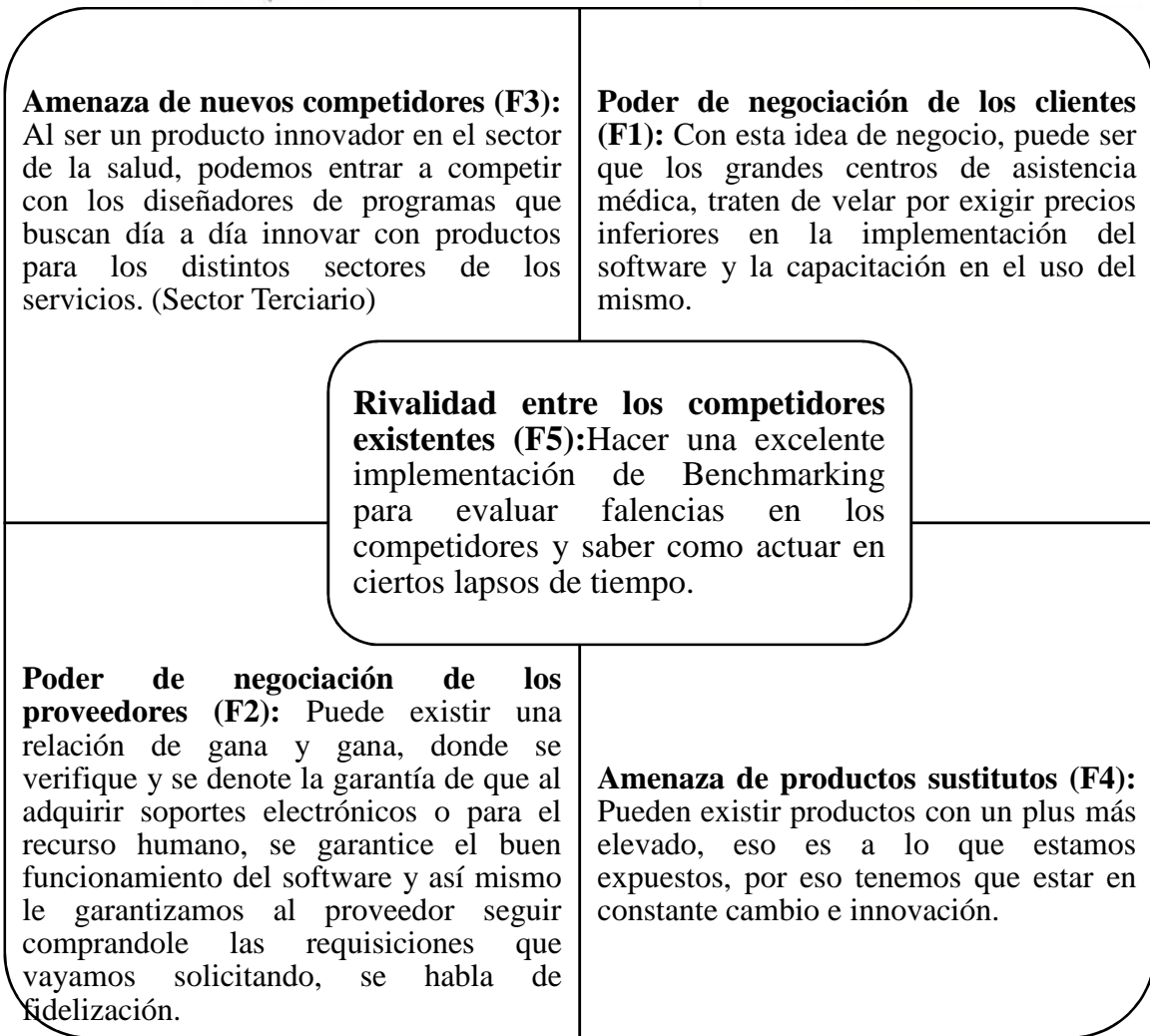
Corporación Unificada Nacional  
de Educación Superior

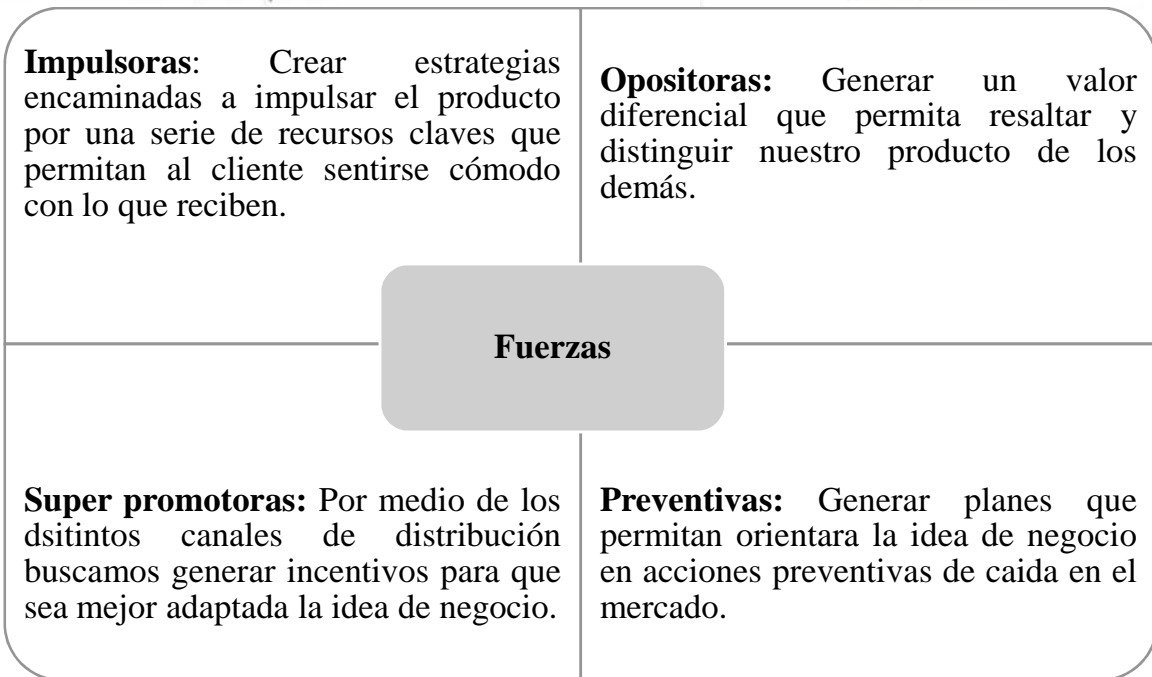


Unidad de Emprendimiento  
y Liderazgo de la CUN

Con la siguiente matriz identificaremos la expectativa que tiene nuestro proyecto y el enfoque que se le dará en los ámbitos generales tanto a nivel empresarial como a nivel de los clientes a los que queremos llegar.

### 6.1 Análisis fuerzas de Porter.





## 7. Conclusiones

El proyecto realizado, contribuirá de una manera muy importante a los sistemas de información médica, pensando que va ser un éxito y de esta manera logramos reflexionar, en cuanto a las personas que más lo necesitan, con un software logrando llegar a los lugares más vulnerables que tiene el país, de esta manera todos reciben la misma atención, siendo equitativos con la sociedad.

Es importante tener una continuidad; que el software siempre este actualizado y salgan versiones modernas, provocando que el sistema siempre este con la misma velocidad. Siendo constante en el servicio entregado, permitiendo una mayor eficacia en el desarrollo de la asignación de citas, facilitándole al usuario tener un acceso más directo con su entidad médica.

La importancia u naturaleza de este proyecto, es que se involucren las empresas en la implementación de manera que se sepa que es lo que ellos esperan, y lo que nosotros esperamos del software, que las personas sepan cómo se van a beneficiar particularmente.

Definiendo de manera clara los beneficios económicos, laborales y cualquier índole que el proyecto pueda traer, pero así mismo pensando que va ser un éxito.

## 8. Bibliografía

Aeusb, C. (14 de Noviembre de 2011). *SlideShare*. Obtenido de Emprendimiento como opción a Trabajo de Grado:

<https://es.slideshare.net/comunicaciones.aeusb/emprendimiento-como-opcin-a-trabajo-de-grado>

Santos, N. (13 de Noviembre de 2017). *Prezi*. Obtenido de Pentágono de perfilacion de cliente: <https://prezi.com/repubdpkwizp/pentagono-de-perfilacion-de-cliente/>

*WikiHow*. (s.f.). Obtenido de Còmo Desarrollar un Software:

<https://es.wikihow.com/desarrollar-un-software>