

Bellezapp

BELLEZAPP

Gina Paola Garzón

Deiver Jair Pachón

Leyr Laura Rendón

Creación de Empresas

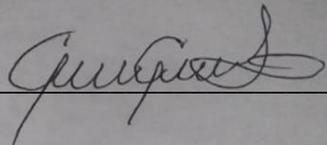
Corporación Unificada Nacional de Educación Superior

16 de Noviembre de 2020

COMPROMISO DEL PRIMER AUTOR

Yo, Gina Paola Garzón Londoño con célula de identidad 1.016.049.108 de Bogotá y alumno del programa académico Tecnología de Gestión Administrativa, 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: 

COMPROMISO DEL SEGUNDO AUTOR

Yo, Deiver Yair Pachón Rodríguez con célula de identidad 1.033.679.863 de Bogotá y alumno del programa académico Tecnología de Gestión Administrativa, 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:



COMPROMISO DEL TERCER AUTOR

Yo, Leyr Laura Rendón Torrado con célula de identidad 52.529.978 de Bogotá y alumno del programa académico Tecnología de Gestión Administrativa, 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: _____



CONTENIDO

Introducción.....	6
OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLES.....	8
CLAVES PARA EL ÉXITO	11
1. DESCRIPCIÓN DE LA IDEA DE NEGOCIO	12
2. MODELO DE NEGOCIO	16
3. INNOVACION SOSTENIBLE.....	19
4. ESTRATEGIA DEL OCÉANO AZUL.....	20
5. MARKETING MIX.....	25
6. MATRIZ DE DESARROLLO DE MARCA.....	32
7. ESTRATEGIA DE MARKETING DIGITAL	34
8. ESTRATEGIA DE MARKETING DIGITAL	36
9. MÉTRICAS CLAVE	38
10. LOCALIZACION DEL PROYECTO	39
11. INGENIERIA DEL PROYECTO	40
12. Ficha Técnica	42
13. Producto Mínimo Viable	43
Bibliografía.....	44

Introducción

Desde siempre ha sido importante en la humanidad la necesidad de verse bien, para algunos prevalece sobre otros aspectos del ser. Por este motivo y desde que hay cada vez más una equidad de género, surgieron negocios donde se encargan de brindar servicios para que tanto hombres como mujeres mejoren su apariencia y se sientan mejor consigo mismo.

Actualmente en una ciudad como Bogotá, donde entre actividades laborales como personales, no queda mucho tiempo para mantener siempre la imagen como la deseamos, donde debemos de asistir a un salón de belleza y/o barbería para que allí nos brinden servicios que proyecten una mejor imagen de nosotros. Sin embargo, al tratar de encontrar un sitio y un profesional de confianza, se vuelve una labor muy difícil y cuando lo logramos encontrar en ocasiones debemos de esperar mucho tiempo, hacer largos recorridos e invertir valores altos para que nos brinden un servicio profesional, de calidad y a nuestro gusto.

La idea de nuestro proyecto nace a través de la esposa de un compañero donde al tener una reunión al siguiente día programada a última hora, sugiere que sería muy bueno brindar un servicio de salón de belleza a domicilio y pagar a través de una tarjeta de crédito o efectivo siendo similar a un servicio como el de Uber o Didi. De allí surge una idea de negocio que al pasar los días y sumado a la asignatura, identificamos que es una situación que todos hemos vivido más de una vez, que la idea gusta y que la gente pagaría por un servicio así.

Esta idea de negocio hemos decidido llamarla: Bellezapp y es una aplicación para dispositivos móviles donde el usuario solicita servicios de belleza, tanto como para hombre como para mujer como los son: Manicure, pestañas, cejas, corte, cepillado, cejas, barba, entre otras.

El usuario descarga nuestra aplicación, solicita uno de los servicios y por medio de georreferenciación ubica a los profesionales más cercanos indicándoles tarifa, ubicación y calificación en la plataforma, allí el escogerá la opción que más guste y escogerá su medio de pago donde de manera segura se realizará el débito del servicio. Contaremos con servicio a domicilio en la ciudad de Bogotá 24 horas al día y 7 días a la semana, donde se realiza una atención personalizada de manera segura y profesional.

Dentro de nuestra plataforma tenemos también el objetivo de involucrar a profesionales de la salud para que se afilien a nuestra plataforma brinden sus servicios y obtengamos ganancias con una comisión al ser puente entre ellos y los clientes. Nosotros brindaríamos todo el soporte, el recaudo y la pauta para así atraer clientes a nuestros afiliados.

También buscaremos recursos a través de pautas publicitarias pagas para usuarios premium y para marcas reconocidas dentro del sector salud.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLES

En septiembre de 2000, basada en un decenio de grandes conferencias y cumbres de las Naciones Unidas, los dirigentes del mundo se reunieron en la sede de las Naciones Unidas en Nueva York, aprobando la Declaración del Milenio, comprometiendo a sus países con una nueva alianza mundial para reducir los niveles de extrema pobreza y estableciendo una serie de objetivo con metas e indicadores, conocidos como los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) cuyo vencimiento llegó en el 2015.

En el año 2015, luego del cumplimiento del plazo de los 8 Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), los Estados acordaron una nueva agenda para el desarrollo.

La Agenda de Desarrollo 2030 es un plan de acción en favor de las personas, el planeta y la prosperidad. También tiene por objeto fortalecer la paz universal dentro de un concepto más amplio de la libertad. La aprobación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) representa una oportunidad histórica para unir a los países y las personas de todo el mundo y emprender nuevas vías hacia el futuro. Los ODS están formulados para erradicar la pobreza, promover la prosperidad y el bienestar para todos, proteger el medio ambiente y hacer frente al cambio climático a nivel mundial.

Figura 1: Objetivos de Desarrollo sostenible



Fuente: Organización de las Naciones Unidas (2015).

Objetivos de Desarrollo Sostenible que se evidencian en el proyecto Bellezapp

En el análisis que se realizó, podemos concluir que el desarrollo del proyecto Bellezapp, tiene una correlación con 4 de los objetivos de desarrollo sostenible, pero antes de explicar el porqué, empezaremos por decir que actualmente las Apps se han convertido en unas aliadas de los seres humanos ya que nos facilitan de determinada forma nuestro quehacer diario, dejando a solo un click la solución a necesidades básicas, reduciendo tiempos y desplazamientos, lo que contribuye a un desarrollo social y económico más incluyente, amigable con el medio ambiente y sostenible para el desarrollo. El proyecto se correlaciona con los siguientes objetivos:

(Objetivo número 3, ODS) Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. El desarrollo del proyecto Bellezapp, permite que muchas más personas tengan acceso a servicios de belleza desde su casa y a precios

competitivos en el mercado y de la misma forma permite la generación de ingresos a profesionales de la belleza con la prestación de sus servicios, en los tiempos que ellos definan para el desarrollo de la actividad, lo anterior genera bienestar y calidad de vida tanto al cliente como al profesional en servicios de Belleza, asociado a nuestra compañía.

(Objetivo número 8, ODS) Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. El proyecto de empresa y aplicación Bellezapp, permite que miles de personas pueden tener una opción de empleo, donde ellos definen sus tiempos para el desarrollo de la actividad, con un pago justo por su trabajo y el reconocimiento en el mercado de la belleza por cada trabajo realizado, lo que contribuye al crecimiento económico de cada uno de ellos y permite su desarrollo profesional, pero de la misma forma siendo inclusivo con muchos profesionales que no cuentan con los recursos para montar sus propios salones de Belleza.

(Objetivo número 9, ODS) Construir infraestructura resiliente, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación. El proyecto de empresa y aplicación Bellezapp, permite un desarrollo de innovación, ya que acerca los servicios de belleza a todo tipo de usuarios que antes no accedían a estos servicios por temas de movilización o tiempo, la app les permite a través de su celular solicitar un servicio de corte, arreglo de uñas, masajes y todos aquellos servicios que al final se convierten en una innovación de Marketing, al mejorar de manera significativa la forma como se entrega y se promociona el servicio.

(Objetivo número 12, ODS) Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles. El proyecto de empresa y aplicación Bellezapp, permite, ampliar las

modalidades de como los usuarios actuales y potenciales van a acceder a los servicios de belleza sin salir de su casa o su lugar de trabajo, en otras palabras como consumen este tipo de servicios, permitiendo sostenibilidad en desarrollo económico tanto de los proveedores del servicios como de los usuarios al permitir comparar y escoger entre diferentes profesionales, por su experiencia, por sus calificaciones en la aplicación y por el costo de cada servicio.

CLAVES PARA EL ÉXITO

Nuestra aplicación brindará los servicios que generalmente prestan los salones de belleza, barberías y centro de estética y demás. El usuario podrá solicitar cualquiera de estos servicios a domicilio de una manera similar a un Servicio de Transporte (Uber, Beat, entre otras) utilizando como medio de pago una tarjeta de Crédito o débito o el mismo efectivo. La aplicación ubicará un profesional de belleza e imagen (afiliado con nosotros) cerca a la dirección solicitada, para que preste el servicio donde fue solicitado de manera profesional, segura y eficaz.

Los afiliados como prestadores de servicios, en nuestra compañía contarán con capacitación constante sobre su especialidad, así como de servicio al cliente teniendo altos estándares de calidad y servicio.

Para nuestros usuarios de la plataforma, en la medida que incrementen el uso de la app y que refieran a otros usuarios a utilizar la plataforma tendrán una categoría superior dentro de la plataforma donde mejorarán los beneficios y obtendrá descuentos para sus próximos servicios. Este plan de referidos también se extenderá para los afiliados y podamos contar con más y mejores profesionales de la belleza dentro de la plataforma.

1. DESCRIPCIÓN DE LA IDEA DE NEGOCIO

❖ ¿Cuál es el Producto o servicio?

Bellezapp, es una aplicación para dispositivos móviles donde el usuario solicita servicios de belleza, tanto como para hombre como para mujer como los son: manicure, pestañas, cejas, corte, cepillado, cejas, barba, entre otras. Con cobertura inicialmente en Bogotá.

Nuestro factor de innovación es reunir en la aplicación a personas y/o empresas que presenten este servicio, se alíen con nosotros y brindar una solución rápida y profesional a nuestros clientes; junto con las herramientas tecnológicas y la solución a una necesidad nos convierten en una idea innovadora.

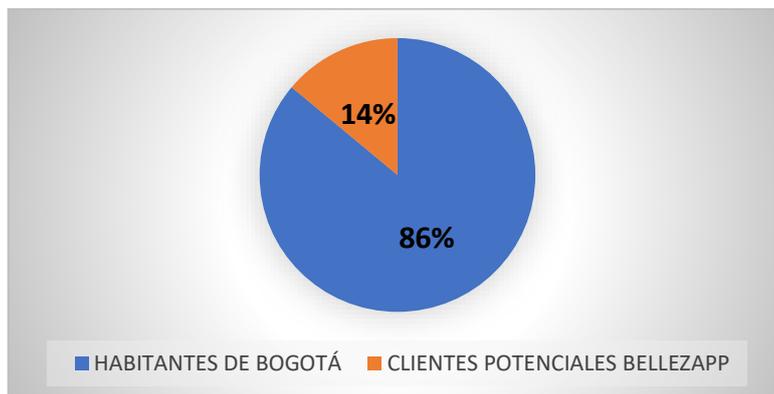
❖ ¿Quién es el cliente potencial?

El primero para personas naturales tanto para mujeres como para hombres que residan en la ciudad de Bogotá de estratos 3,4,5 y 6, entre los 18 a 64 años que tenga tarjeta débito y/o crédito que son usuarios frecuentes de salones de belleza, barberías, centros de estética o spa.

El segundo tipo de cliente son profesionales de belleza que trabajen de manera independiente, los cuales brinden sus servicios a través de nuestra aplicación. De acuerdo con las líneas de belleza que manejamos, el cliente podrá solicitar uno o más servicios, donde también nuestros aliados también estarán distribuidos según su especialidad y según la zona de la ciudad en la que puedan prestar el servicio

Según el censo del DANE del año 2018 hay 7.181.469 de habitantes de los cuales el 52,2% son hombres y el 47,8% son mujeres, nuestros clientes potenciales estarán en un rango de edad de 15 a 64 años el cual representa el 67,92% de la población total. De acuerdo con la Alcaldía de Bogotá la distribución por estratos socioeconómicos es: Estrato 3 (15,9%) Estrato 4 (5,4%), Estrato 5 (2,3%) y Estrato 6 (2%). Con base a estos cálculos podemos determinar que nuestros clientes potenciales son 1.234.000 habitantes aproximadamente, los cuales 8 de cada 10 poseen tarjeta de crédito según la Superintendencia de Industria y Comercio en estudio realizado en el año 2018, redondeando podemos determinar que tenemos 1.000.000 de clientes potenciales a los cuales podemos prestar nuestros servicios 14% de la población total de la ciudad de Bogotá (Dane, Dane-Dirección de Censos y Demografía, 2018)

Figura 3: Clientes Potenciales Belleza



Fuente: Elaboración propia

Dentro de los servicios más demandados en nuestra idea de negocio encontramos la siguiente distribución de acuerdo con Resolución 2117 de 2010 de la Secretaría de Salud de Bogotá.

❖ **¿Cuál es la necesidad?**

satisfacer la necesidad de verse bien y mantener siempre la imagen para sentirnos mejor con nosotros mismos y proyectar eso hacia los demás, sin tener que desplazarse a un salón de belleza ya que Debido a las diferentes actividades personales y profesionales que ocupan día a día, así como los largos desplazamientos que realizan, y no queda mucho tiempo para asistir a un salón de belleza y/o barbería.

❖ **¿Como?**

Se realizará la creación y programación de la app para así realizar el lanzamiento de la aplicación, apoyada de redes sociales y página web, donde a través de la voz a voz con nuestros referidos iniciaremos con los primeros servicios a domicilio.

Reclutamiento de los profesionales de la belleza y asociación de los salones de belleza para que se afilien a la aplicación.

Se contará con un video explicativo donde mostramos cómo funcionará nuestra aplicación la plataforma en la web para que sea más práctico para los usuarios

❖ **¿Por qué lo preferirán?**

Bellazapp es una aplicación accesible para los clientes por qué estará disponible en los equipos móviles, Contaremos con un grupo de profesionales que prestaran el servicio a domicilio en la ciudad de Bogotá 24 horas al día y 7 días a la semana, donde se realiza una atención personalizada.

El usuario podrá solicitar cualquiera de estos servicios a domicilio de una manera similar a un Servicio de Transporte (Uber, Beat, entre otras) utilizando como medio de pago una tarjeta de Crédito o débito. La aplicación ubicará un profesional de belleza e imagen (afiliado con nosotros) cerca a la dirección solicitada, para que preste el servicio donde fue solicitado de manera profesional, segura y eficaz

Los profesionales que estén afiliados a nuestra compañía contarán con capacitación constante sobre su especialidad, para mantener los estándares de Calidad en el servicio.

Adicional los profesionales afiliados a la aplicación obtendrán ganancias con una comisión al ser puente entre ellos y los clientes

Para nuestros usuarios de la plataforma, en la medida que incrementen el uso de la app y que refieran a otros usuarios a utilizar la plataforma tendrán una categoría superior dentro de la plataforma donde mejorarán los beneficios y obtendrá descuentos para sus próximos servicios.

2. MODELO DE NEGOCIO

SEGMENTACIÓN DE MERCADO:

Nuestra app y servicio a domicilio es para Hombres y mujeres de la ciudad de Bogotá entre los 18 y 64 años de estratos 3, 4, 5 y 6, los cuales utilicen tarjeta de crédito y sean usuarios de servicios de salón de belleza al menos una vez al mes.

PROPUESTA DE VALOR

Servicio de belleza donde y cuando tú quieras. De manera segura y profesional

RECURSOS NECESARIOS:

* Página Web y aplicación segura con pasarela de pagos virtuales

PROCESOS NECESARIOS:

- * Difusión del uso de la App
- * Reclutamiento de profesionales de la belleza
- * Asociación con salones de Belleza

COSTO Y PRECIO:

Para realizar la página web y desarrollar la app con los requerimientos necesarios el valor estimado es de 30.000.000 COP
En procesos de reclutamiento y difusión estimamos unos 20.000.000 COP

MECANISMOS DE ENTREGA

La aplicación será gratuita y tendrá descuentos preferenciales en los primeros.

El servicio de Bellezapp se entregará a domicilio en el lugar indicado por el cliente.

GANANCIAS ESPERADAS:

Al cabo de un año esperamos recuperar el valor invertido.

Se cobrará un coste de afiliación al profesional de belleza de 100.000 el año y el 20 % de comisión del servicio prestado a nuestros clientes.

RECURSOS:

La App será sostenible por el mismo uso de los clientes y el ingreso de nuevos socios prestadores del servicio. Tendremos el apoyo del MINTIC a través del programa Apps.co para lograr expandirnos nacional e internacionalmente

FIDELIDAD

Primero a los clientes que descargan nuestra app, serán premiados con descuentos en sus primeros servicios y por referenciar a sus contactos.

Los aliados estratégicos serán fidelizados a través de reconocimiento y capacitación constante de temas de su profesión y junto con empresas aliadas serán patrocinados con productos de belleza para su labor.

CADENA

Profesionales de la belleza, mujeres independientes que realizan servicios de belleza, escuelas de belleza.

Marcas del sector de belleza y salud

Proveedores de mantenimiento de la App

Empresas de transporte para el desplazamiento de nuestros profesionales

❖ **¿Cuál es su modelo de venta por internet?**

- **¿Cómo captará sus clientes según el modelo de ventas por internet escogido?**

Actualmente nuestros usuarios potenciales en más de un 95% tiene acceso a un Smartphone, el cual es en esta generación el implemento más importante de comunicación, adicional que desde ahí tiene acceso a información de una manera amplia y rápida y es su fuente de entretenimiento, por este motivo la manera de captar su atención y atender sus solicitudes es por este medio. Por eso todas las empresas han optado por hacer apps más que tener un local, pautar en medios de comunicación tradicionales, para llegar de una manera más efectiva a sus clientes potenciales.

- **¿Cómo y qué alternativas ofrecerá a los clientes según el modelo de ventas por internet escogido?**

Buscaremos fidelizar cada cliente con servicio de su profesional preferido y haciendo ofertas especiales por su fidelización, como servicios adicionales o regalos.

- **Estética / Cosmética ornamental (Peluquería) donde se prestan los siguientes servicios:**

- Corte de cabello
- Rasurado
- Arreglo y cuidado de barba, bigote y patilla
- Elaboración de mechones e iluminaciones
- Tratamientos capilares
- Manicure
- Pedicura

- **Estética / Cosmética facial y corporal que incluyen:**
 - Tratamientos cosméticos faciales y corporales
 - Higiene, tonificación y afirmación de piel facial y corporal
 - Tratamientos para afirmar y moldear el cuerpo
 - Depilación (Métodos no invasivos)
 - Bronceado de la piel (No invasivo)
 - Maquillaje facial y corporal (Decorativo, no invasivo)
 - Uso de aparatología estética

Donde encontramos que los cortes de cabello, Manicure, tratamientos faciales y corporales son los que más se utilizan por los usuarios y tendremos más demanda, requeriremos más profesionales en estas áreas.

- **¿Cómo cerrara la venta por internet y cuáles podrían ser los métodos de pago utilizados acorde al modelo?**

Dentro de un sondeo realizado a una pequeña muestra de 50 personas entre mujeres y hombres de estratos 3, 4, 5 y 6, el aproximado mensual de inversión en estos servicios es de \$80.000 COP donde las mujeres tienen un valor más alto que los hombres.

El primero son personas naturales tanto para mujeres (75%) como para hombres (25%) que residan en la ciudad de Bogotá de estratos 3,4,5 y 6, con tarjeta débito y/o crédito que son usuarios frecuentes de salones de belleza, barberías, centros de estética o spa, segundo tipo de cliente son profesionales de belleza que trabajen de manera independiente, los cuales brinden sus servicios a través de nuestra aplicación. De

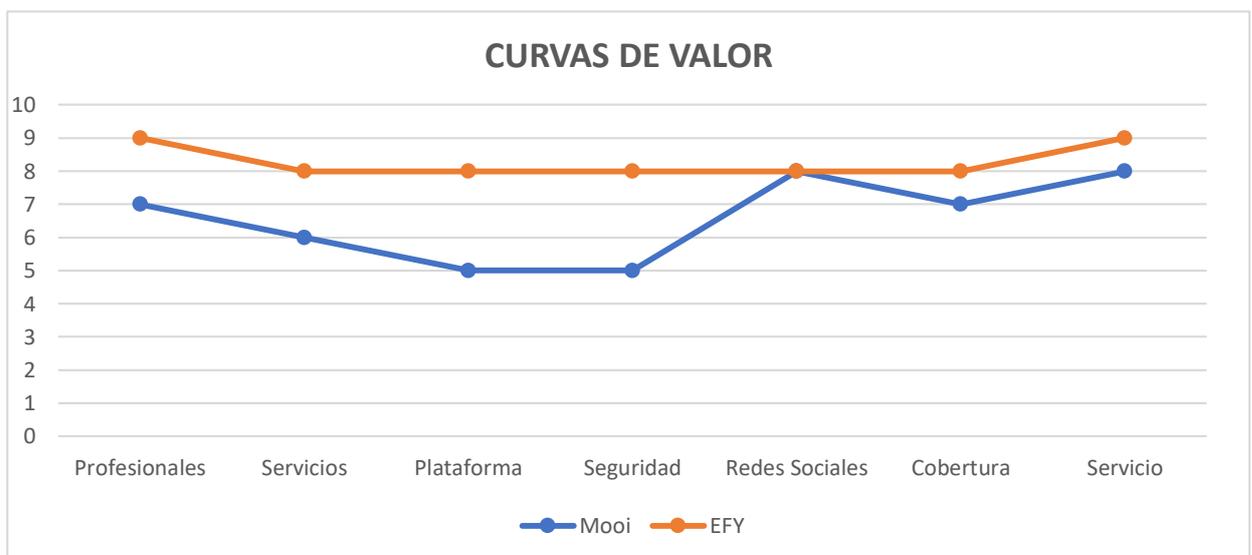
acuerdo con las líneas de belleza que manejamos, el cliente podrá solicitar uno o más servicios, donde también nuestros aliados también estarán distribuidos según su especialidad y según la zona de la ciudad en la que puedan prestar el servicio.

3. INNOVACION SOSTENIBLE

	AGUA	ENERGÍA	MATERIAS PRIMAS	EMISIONES	RESIDUOS
Producto o servicio ¿El producto tiene un ecodiseño?	Se usa la cantidad necesaria de agua para el lavado de cabello y de manos. Esta agua puede ser reutilizable en lavado de antejardines, baños y otros.	Si En el servicio se estipula el uso del secador y de plancha en menos tiempo. Secador, plancha de cabello	Si El uso del papel, el algodón, los insumos de tinturas. Si Agua oxigenada, tinturas, acetona. Envases plásticos reutilizables.	No	Envases plásticos de los champús, bálsamos agua oxigenada, vidrio (envases de esmaltes).
Marketing ¿Realiza algún tipo de campaña que favorezca al medio ambiente?		Bicicleta Moto eléctrica	Los mismos envases plásticos pueden reutilizarse.		

4. ESTRATEGIA DEL OCÉANO AZUL

	Profesionales	Servicios	Plataforma	Seguridad	Redes Sociales	Cobertura	Servicio
Mooi	7	6	5	5	8	7	8
EFY	9	8	8	8	8	8	9



➤ **Incrementar:**

- La percepción de seguridad de los clientes en sus datos de pago y al momento de realizar una visita en su lugar de domicilio

➤ **Crear:**

- Para tener mayor cobertura, crear una unidad móvil que esté adecuada con las normas de bioseguridad, sin perder la calidad de nuestro servicio.
- Realizar brigadas de belleza para profesionales de la salud quienes prestan labor importante en esta pandemia.

- Para tener mayor portafolio de servicios prestados, crear una red de socios que sean profesionales y empresas de productos de belleza donde podamos tener un portafolio más amplio.

❖ LAS CINCO FUERZAS DE PORTER

Las cinco fuerzas Porter es uno de los modelos más famosos que ha elaborado el economista y que dio a conocer en 1979 y en el 2008 publicó este artículo en Harvard Business Review. Lo que hizo fue utilizar como modelo una completa gestión. Lo que se hace es un completo análisis de la empresa por medio de un estudio de la industria en ese momento, con el fin de saber dónde está colocada una empresa con base en otra en ese momento.

Para hacer este estudio, las 5 fuerzas de Porter juegan uno de los papeles más importantes, nos hablan de cómo usar la estrategia competitiva y además determinan la rentabilidad que se pueden tener en el mercado a largo plazo. Las primeras 4 de estas fuerzas van combinadas con otras cuestiones antes nombradas y que dan origen a la quinta.

- **¿Cuáles son las cinco fuerzas de Porter?**
 - Rivalidad competitiva
 - Poder de negociación de los proveedores
 - Poder de negociación de los clientes
 - Amenaza de nuevos participantes
 - Amenaza de productos o servicios sustitutos

Recuperado de <https://www.5fuerzasdeporter.com/>

Figura 4: Cinco fuerzas de Porter



Fuente: Cinco fuerzas de Porter

❖ Desarrollo de las cinco fuerzas de PORTER en el proyecto Bellezapp

- Rivalidad entre los competidores
- Competidores directos
- App Divina, presta múltiples servicios en
- App La Manicurista
- App Mooi

Los salones de belleza existen en cada barrio ya que es un servicio que todo el mundo utiliza con mayor o menor regularidad, por lo tanto es un mercado muy competitivo, nuestra idea de negocio utilizando una tecnología disruptiva donde se elimina el lugar físico para llegar a él y se traslada ese lugar de atención a las casas u oficinas es un mercado que a la fecha en Colombia no es tan competitivo ya que existen algunas plataformas que permiten llevar algunos o todos los servicios del salón de belleza a la casa u oficina, pero están en pleno desarrollo, la más antigua en Colombia tiene menos de dos años por lo tanto la competencia no es muy amplia.

Nuestra estrategia ganadora, es establecer una marca que combina profesionalismo, Seguridad con calidad en el servicio, donde cada cliente puede solicitar el servicio valorando tres posibilidades:

- ✓ El profesional más cercano y que puede prestar un servicio en el menor tiempo.
- ✓ El Profesional mejor calificado por los clientes
- ✓ El profesional con el servicio más económico

Y bajo dos parámetros:

- ✓ Servicio inmediato
- ✓ Servicio Programado

❖ **Poder de negociación con los proveedores**

El Poder de negociación que puede tener Bellezapp con sus proveedores crecerá con la cantidad de profesionales afiliados ya que eso generará un mayor volumen de compras de los insumos necesarios para cada servicio.

Bellezapp buscara alianzas estratégicas con marcas reconocidas en el mundo de la belleza, para hacer de ellas un valor adicional en la prestación de cada servicio.

Por otro lado, nuestro proveedor es nuestro propio profesional afiliado ya que será el quien preste el servicio final y podría ser desafiliado, en caso de que sus costos se han superiores a los necesarios en el modelo de negocio.

❖ Poder de negociación con los clientes

Nuestros clientes tienen una gran ventaja con nuestra aplicación, ya que ellos de cierta forma pueden escoger el costo que más se ajusta a su presupuesto, así como poder definir el servicio por precio, calidad o tiempo más cercano para el servicio.

Cada cliente dentro de la aplicación, encontraran los profesionales más cercanos a su geolocalización, y podrá ingresar a cada perfil, observando el valor que este profesional cobra por el servicio, la calificación que tiene de sus servicios anteriores y que tan cerca está a su localización.

Buscaremos fidelizar cada cliente con servicios de su profesional preferido y haciendo ofertas especiales por su fidelización, como servicios adicionales o regalos.

❖ Amenaza de nuevos entrantes

Nuestro proyecto Bellezapp, tiene como posibles nuevos entrantes o servicios sustitutos, los estilistas, manicuristas y demás profesionales de belleza, que actualmente trabajan de manera independiente con los servicios a domicilio, pero ellos no tienen el conocimiento y la infraestructura tecnológica para masificar sus clientes. Así como nuevas plataformas que salgan en las cuales asocien también profesionales de la belleza

Precio, ellos pueden tener precios muy competitivos por prestar un servicio directo sin costos operacionales adicionales al transporte e implementos.

Nuestra estrategia para combatir estos nuevos entrantes es aplicar una estrategia de Marketing viral de gran impacto con gran inversión, para que los clientes deseen hacer parte de una nueva experiencia profesional para sus servicios tradicionales.

❖ **Amenaza de productos o servicios sustitutos**

Los servicios de salones de belleza tienen productos ya definidos, como corte, manicura, maquillaje, masajes entre otros, que tienen mucho tiempo en el mercado, por lo tanto, es muy poco probable los servicios nuevos de salud o servicios sustitutos.

Lo tradicional es un salón de belleza ubicado en el barrio y a ese lugar llegan los que requieren el servicio, por lo tanto, nosotros nos volvemos en un servicio sustituto para ellos, pero para nuestra aplicación es más fácil pensar en posibles nuevos competidores que pensar en servicios sustitutos o nuevos productos.

5. MARKETING MIX

❖ **Estrategias de productos para clientes**

Servicio: Conjunto de valores añadidos al producto que permite marcar la diferencia respecto a los demás.

Nuestros clientes tienen una gran ventaja con nuestra aplicación, ya que ellos de cierta forma pueden escoger el costo que más se ajusta a su presupuesto, así como poder definir el servicio por precio, calidad o tiempo que más se ajuste de acuerdo con sus necesidades.

Cada cliente dentro de la aplicación, encontrará los profesionales más cercanos a su geolocalización, y podrá ingresar a cada perfil, observando el valor que este profesional cobra por el servicio, la calificación que tiene de sus servicios anteriores y que tan cerca está a él.

Adicional que el proceso de pago se realiza de manera segura con el medio que el cliente utilice, donde lo podrá realizar con su tarjeta débito o crédito a través de PAYU y PSE para proteger los datos bancarios del cliente.

❖ **Portafolio:**

Nuestra marca que combina profesionalismo, seguridad con calidad en el servicio, donde cada cliente puede solicitar el servicio valorando tres posibilidades:

- El profesional más cercano y que puede prestar un servicio en el menor tiempo.
- El Profesional mejor calificado por los clientes
- El profesional con el servicio más económico

Y bajo dos parámetros:

- Servicio inmediato
- Servicio Programado

Contamos con tres tipos de servicio en nuestra app: para mujeres, para hombres y para profesionales de la belleza que quieren prestar su servicio a través de nuestra app



Bellezapp Men: Diseñado para hombres quienes desean servicios de Corte de cabello, Barba, Cejas, depilación, manicure y pedicure, Mascarilla y asesoría de imagen.

En este perfil encontraremos productos especializados para el cabello, barba y piel. Contenido exclusivo como videos, tutoriales y consejos para el cuidado de la imagen, concursos y demás.



Bellezapp Girls: Diseñado para mujeres quienes desean servicios de Corte y cepillado de cabello, Cejas, pestañas, tintes, tratamientos capilares, depilación, manicure y pedicure, Mascarilla y asesoría de imagen.

En este perfil encontraremos productos especializados para el cuidado del cuerpo, el cabello y la piel.

Adicional habrá contenido exclusivo como videos, tutoriales y consejos para el cuidado de la imagen, concursos y demás.



Bellezapp Socio: Diseñado para profesionales de la belleza que prestan servicios solicitados por los clientes que cuentan con experiencia superior a dos años certificable.

Podrán subir contenidos de su trabajo y recibir comentarios y calificaciones de los usuarios.

Cancelarán una membresía para aparecer en la app y podrán ser patrocinados por marcar aliadas.

❖ **Estrategia de precios:**

Un profesional de servicios de Belleza, puede ser parte de nuestra app, cancelando una membresía de \$100.000 pesos, cada 6 meses que le permitirá mantenerse activo para que clientes puedan contactarlo para solicitar sus servicios.

Un Cliente ingresa a la aplicación totalmente gratis y solicitar los servicios, pero también puede escoger una membresía por valor de \$ 50.000 pesos, lo que le permitirá tener un servicio de manicure totalmente gratis y descuento de 20 % de los servicios que solicite por los siguientes 6 meses.

Por cada servicio prestado, el profesional que presta directamente el servicio al cliente recibirá de un 70% a un 80% por el valor total del servicio, el restante ingresará como ganancia para el proyecto Bellezapp.

Por otra parte, utilizando nuestra base de clientes, ofreceremos el servicio de publicidad en nuestra App y de entrega directa a través de nuestros profesionales de Belleza que prestaran directamente su servicio en la casa u oficina de nuestros clientes, estableciendo de esta forma una fuente adicional de ingresos para el proyecto.

Los precios para el usuario de la aplicación serán de acuerdo con el servicio solicitado, los cuales tendrán un valor base, ya que hay variables como el tiempo del servicio y el tipo de profesional que hará el servicio y el valor definido por cada profesional de acuerdo con el servicio.

Los precios que manejaremos son:

- .
- Corte hombre \$ 15.000
- Corte mujer \$ 20.000
- Cepillado \$ 25.000
- Barbería \$ 15.000
- Pedicura \$ 20.000
- Manicura Desde \$ 15.000
- Maquillaje Desde \$25.000
- Pestañas Desde \$ 20.000
- Cejas Desde \$15.000

❖ Estrategia de distribución

Nuestra aplicación móvil contara con canales de distribución digitales que se requieren para llegar a todos los clientes como redes sociales (Facebook, Google, YouTube, Twitter y Instagram) que son los canales más utilizados, ya que se ha evidenciado que ha incrementado el 1.2 % significando el 611 mil nuevos ciudadanos que tiene conexión telefónica y un 2.9 % de incremento en el uso de internet que significa un millón de usuarios , también es importante indicar que el 87 % cuenta con computador y el 23% con Tablet así incrementando las posibilidades de visualización (Dane, Dane informacion para todos, 2018)



Por otro lado, el servicio de Bellazapp estará disponible a nivel Bogotá, donde se cubrirá todas las localidades con más de 100 profesionales afiliados por localidad para cubrir la demanda del servicio, con calidad y eficacia utilizando la geolocalización

❖ Estrategia de comunicación:

Basados en un plan de negocios y queriendo llevar a cabo nuestro proyecto, decidimos crear un plan de comunicación de venta directa por internet para con nuestros clientes, se desarrolló una aplicación APP de fácil manejo, practica, descargable en cualquier dispositivo que sea smartphone y cuente con internet; ofrecemos nuestra aplicación por las páginas de Facebook e Instagram, pautando explicando y ofreciendo nuestro servicio en la sección de Belleza, salones de belleza, cuidado personal, mostrando nuestra aplicación, los beneficios, ofertas, garantías y confiabilidad que pueden recibir.

Los clientes encontraran un diverso catalogo teniendo la opción de escoger un servicio específico con el prestador de su preferencia, el medio de pago que desea usar; tarjetas débito o crédito, haciendo de esta una aplicación segura.

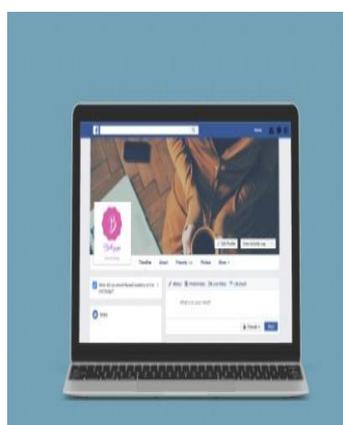
❖ **MARKETING MIX**

MARKETING MIX						
ESTRATEGIA	OBJETIVO o SMART	COMO (Describe como llegara al objetivo)	QUIEN (Con que medios o persona se apoyara)	CUANDO (Tenga presente la fecha)	DONDE (Defina especificamente el lugar donde lo realizara)	VALOR (Aproximacion al costo)
PRODUCTO	Servicio de Belleza	Servicio a domicilio	los prestadores del servicio presentaran su mejor trabajo	Costos analizados desde la creacion de la empresa	en casa donde soliciten los domicilios	por trabajo realizado desde \$5,000
PRECIO	desde \$7,000 en adelante	precios economicos y promociones	Es definido por el equipo de trabajo	Desde el primer trabajo realizado	Los pagos pueden realizarse por medios electronicos o efectivo	dejando una ganancia de 15% para ambas partes
PROMOCION Y COMUNICACIÓN	Personas de todos los estratos	A traves de las aplicaciones	por medio del operador de la App	Desde el inicio de la creacion de la App	En todas partes de las redes sociales	un 2% de inversion en internet
DISTRIBUCION	Incrementar nuestros clientes y asociados en la App, en un 20 %, ampliando la cobertura a municipios aledaños a Bogota, en un radio de 1 a 2 horas de distancia, en un tiempo estipulado de 6 meses.	Ofreciendo servicios adicionales de sugerencias de los mismos clientes, bonos por regalos por su fidelizacion.	Lo realizaremos en conjunto con los prestadores del servicio (estilistas, manicuristas, etc.)	En un tiempo estimado de 6 meses.	En la prestacion del servicio a domicilio enfocados en los estratos 2,3 y 4	Nos costara un 5% de las ganancias generadas el ofrecer descuentos.

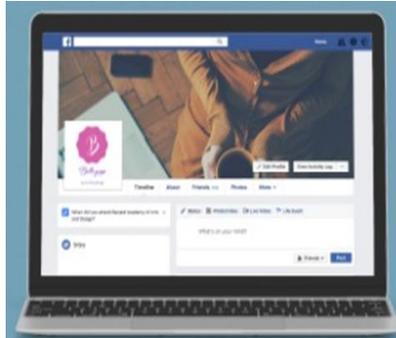
6. MATRIZ DE DESARROLLO DE MARCA

PASOS	OBJETIVOS	RESULTADO
Primer Paso: Diagnóstico del mercado	a. Identificación del Sector	Salud y Belleza
	b. Identificar marcas competencia	Mooi y Easy for you (Efy)
	c. Soluciones principales y alternativas	Alianzas con profesionales calificados del área de belleza. Contar con una pasarela de pago segura para el cliente
	d. Tendencias del Mercado	Cuidado de la barba en los hombres con estilo clásico, pestañas en las mujeres con maquillajes suave y peinado en trenzas
	e. Arquetipo de la marca	El amante
Segundo Paso: Realidad psicológica de la marca	a. Percepción de las marcas de la competencia	Prestigio, reconocimiento
	b. Identificar variables de neuromarketing	Autoestima, cuidado de la imagen, reconocimiento, status
Tercer Paso: Posicionamiento	a. Identificar Top of mind	app la manicurista
	b. Identificar Top of hearth	La manicurista -Divvina
Cuarto Paso: Realidad Material de la Marca	Traducir nuestra propuesta de valor en la marca	el servicio de bellezapp representa el compromiso, la versatilidad, responsabilidad, calidad, creatividad e imagen
Quinto Paso: Posicionamiento	Desarrollar acciones continuas para la introducción de la marca en el mercado, que estén ligadas a la mediación tecnológica y de redes sociales	Difundir a través de las redes sociales y/o referidos. BELLEZAPP , mantiene su publicidad en redes sociales tales como (Facebook, Instagram y Twitter) dando el uso de códigos promocionales con referidos, contaremos con páginas web.

❖ LOGO



7. ESTRATEGIA DE MARKETING DIGITAL



<https://www.facebook.com/bellez.app.9>



www.instagram.com/bellez.app2020

Vamos a manejar Facebook que es la red social más adecuada para dar a conocer Bellezapp, donde tenemos la herramienta Facebook for business donde podemos a través de esta red social segmentar nuestros clientes y de acuerdo con sus búsquedas, haya publicidad donde el cliente abra un landing page, se registre para descargar la app y obtenga beneficios especiales por ser usuario nuevo y luego por referenciar a conocidos. Así tendremos una interacción directa con el cliente.

Una vez ya tengamos más seguidores, vamos a manejar contenido asociado a Instagram donde subiremos contenidos y al ser una aplicación de belleza vamos a incentivar que el cliente la descargue e interactúe, obteniendo mejores resultados.

<https://darthdeiver.wixsite.com/belleza>



❖ **Describe la herramienta digital que usaría para su emprendimiento**

Blezapp contará con dos herramientas digitales para el posicionamiento de la marca:

- La primera es en el contexto empresarial y teniendo en cuenta la importancia cada vez más de las redes sociales y es Social Media Marketing. Donde llegaremos a clientes potenciales según sus gustos, edad, búsquedas y ubicación, para los seguidores de nuestras redes sociales tendremos beneficios exclusivos para que estén fidelizados a nuestra marca.

- La segunda es para los smartphones y será Mobile Commerce. Teniendo en cuenta que es una aplicación debemos llegar a los clientes a través de sus dispositivos móviles para que ellos descarguen la app y referencien nuestros servicios.

8. ESTRATEGIA DE MARKETING DIGITAL

- Campañas creativas y divertidas que incluyan concursos, premios y descuentos.



Concurso “Luce tu mejor look”

Los clientes que suban sus fotos ó videos después de haber utilizado algunos de nuestros servicios podrá tener más beneficios y servicios gratuitos al obtener más me gusta en redes sociales.



Concurso “Bellezapp Máster”

Dentro de nuestros profesionales de la belleza competirán por categorías para que los usuarios elijan sus favoritos



Concurso “En tu boda”

Participantes se inscribirán por uso de servicios y referidos para que sin costo reciban un servicio especial gratuito para su boda

- Descuentos al descargar nuestra app con marcas aliadas a nuestra App
- Los referidos suman puntos para recibir nuestros productos.
- Ofrecemos ofertas en combos de servicios.
- Compra de camisetas, gorras, llaveros a buen precio

Hemos querido vincular en estos descuentos a los profesionales para que ellos también se den a conocer en nuestra aplicación, donde no solo sean beneficios a los clientes si no que ellos también generen mas ingresos cuando se realizan estas campañas de promociones.



9. MÉTRICAS CLAVE

Se realiza la publicación de nuestras aplicaciones Bellezapp por medio de Facebook donde genero un costo de \$ 80.000 en publicidad de los cuales se captaron 31 clientes, de los cuales 20 de ellos solicitaron un servicio de belleza como corte hombre (3), Barberia (3), manicure (10), maquillaje (2) y cejas (2) del cual se obtuvo un total en ganancias de \$ 126.000 de los cuales se realiza el descuento de lo invertido en la publicidad del cual nos quedara un una ganancia Neta de \$ 46.000, sin embargo esta utilidad adquirida en el primer día del evento, si se mantiene el número de clientes a diario en el mes se obtendría una ganancia de \$ 1.380.000 , de cual la utilidad no es baja suponiendo que no aumente los clientes. De esta forma seguiremos trabajando en el desarrollo de nuestra publicidad, ofertas y servicios para la fidelización con nuestros clientes.

Servicio	Cantidad	Valor por servicio	Valor total del servicio	% Ganancia para los profesionales (70%)	Ganancia Neta
Manicure	10	\$ 20.000	\$ 200.000	\$ 140.000	\$ 60.000
Corte Hombre	3	\$ 15.000	\$ 45.000	\$ 31.500	\$ 13.500
Barberia	3	\$ 15.000	\$ 45.000	\$ 31.500	\$ 13.500
Maquillaje	2	\$ 35.000	\$ 70.000	\$ 49.000	\$ 21.000
Cejas	2	\$ 30.000	\$ 60.000	\$ 42.000	\$ 18.000
Total	20		\$ 420.000	\$ 294.000	\$ 126.000

Fuente: Se realiza sobre la publicidad realizada en la paagina Facebook



<https://www.facebook.com/bellez.app.9>

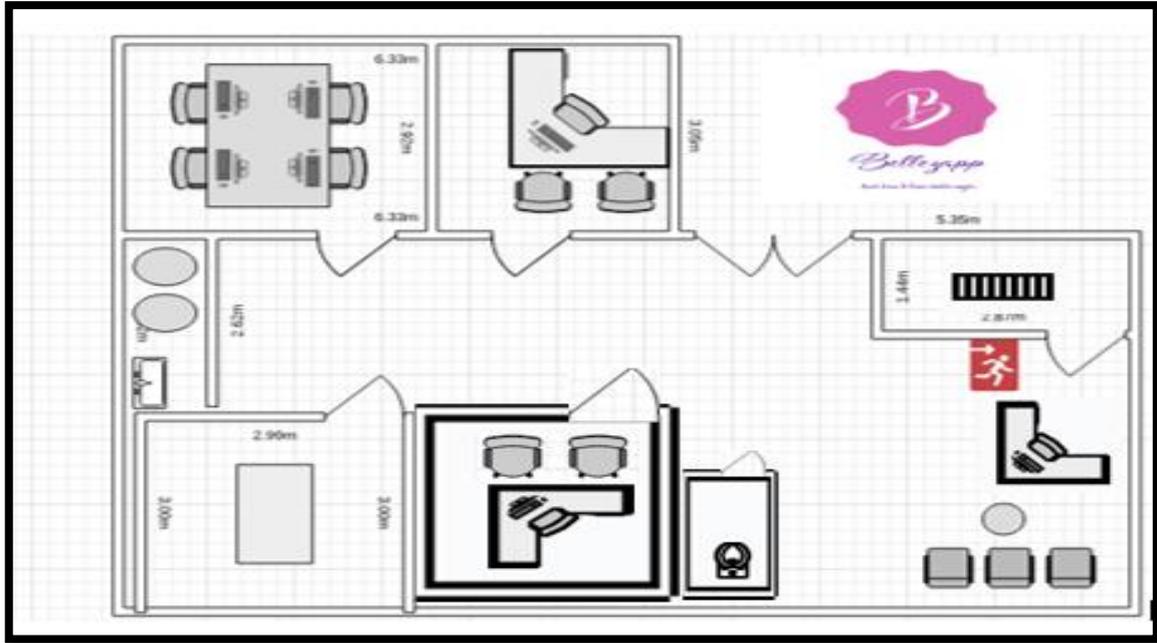
10. LOCALIZACION DEL PROYECTO

ESTIMACIÓN DEL TAMAÑO ÓPTIMO

Requerimientos Técnicos

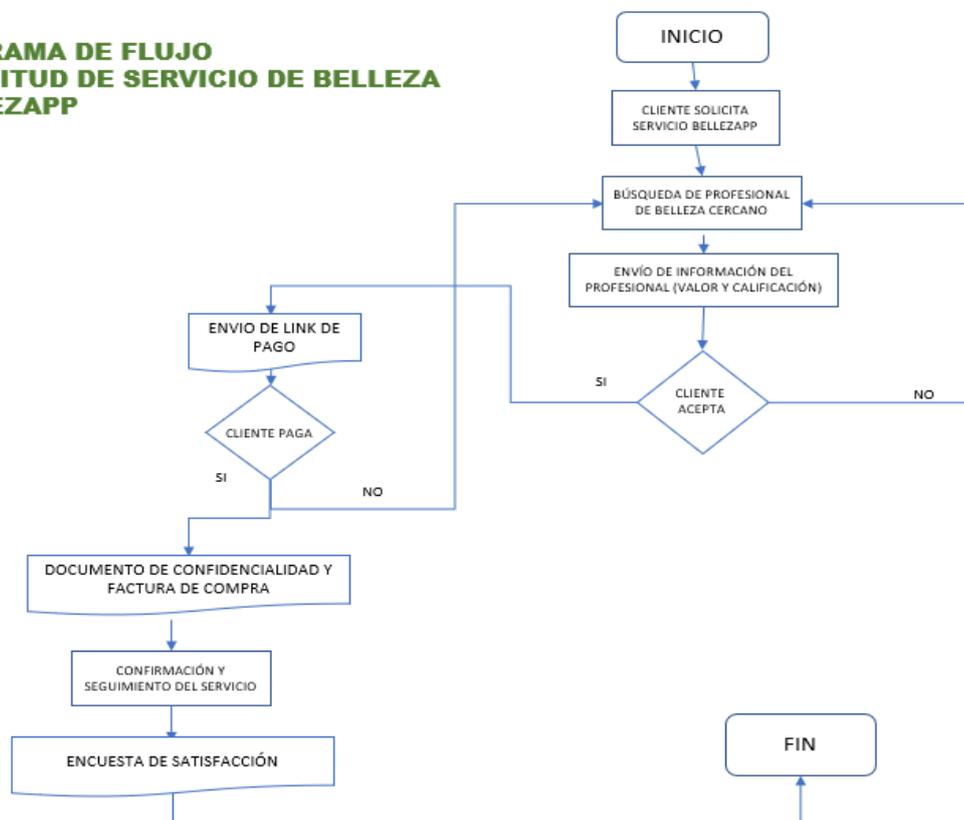
Tipo de Activo	Descripción	Cantidad	Valor Unitario*	Requisitos técnicos**
Infraestructura – Adecuaciones	Oficinas	1	\$ 9.000.000	Tener Divisiones De 3 Oficinas Y Un Cuarto Que Debe Ser Obligatorio Aire Acondicionado Y Todo Los De Seguridad Requerida (Contraincendios) con baño y cafetería
	Cuarto de servidor	1	\$ 3.000.000	Aire Acondicionado, Varias Tomas De Energía Y Todo El Equipo De Contraincendios , El Cuarto Debe Tener Un Espacio 3 * 4 .
	oficina del Servicio al cliente	1	\$ 2.000.000	Debe Ser Diseñado Como Un Tipo De Recepción Atención Al Usuario
Maquinaria y Equipo	Servidor	1	\$ 2.923.900	10 Puertos De Red, Almacenamiento De 1 Tb Con Capacidad De Aplicarlo , Conexiones A USB Con Una Memoria De Mas 7Gb
Equipo de comunicación y computación	Computador de mesa	6	\$ 7.800.000	Equipo Con RAM De 4 A 8Gb Y Espacio De Memoria De 500Gb
	Impresora	1	\$ 500.000	Funcionamiento De Fotocopiadora, Impresora, Escáner Y Con Impresión A Laser
	Teléfono de mesa	4	\$ 320.000	Con Altavoz Y Realizar Conferencias
Muebles y Enseres y otros	Escritorio de en L	2	\$ 499.800	Mida 1,30*1,30, Que Contenga Cajonera
	Mueble Tipo Recepción	1	\$ 2.000.000	Medidas De 1,20 M Ts De Frente Hasta 0,80 Mts De Fondo De Madera Con Cajonera
	Mueble tipo sala de juntas	1	\$ 1.600.000	Medidas De 3 Mes Por 1,30 De Ancho Color Madera
	Silla tipo escritorio	11	\$ 3.058.000	Diseño Ergonómico Color Negro
	Juegos de mesa para cafetería	2	\$ 540.000	Adecuado Para 4 Puesto Por Mesa / Color Madera
	Horno microondas	1	\$ 199.900	Color Blanco , Con Niveles De Cocción 10 , Numero De Programas 6
	Cafetera	1	\$ 60.000	Color Blanco Con Capacidad De Hacer Mas De 3 Tasas
Silla (sala de espera)	1	\$ 280.000	Debe Tener 3 Sillas	
Otros (incluido herramientas)				
Gastos pre- operativos	Constitución		\$ 200.000	Debe realizarse en la cámara de comercio donde estarán presentes los accionista de la empresa
	Apertura		\$ 1.000.000	Publicidad
	Registro		\$ 100.000	

❖ Instalaciones de la Empresa



11. INGENIERIA DEL PROYECTO

DIAGRAMA DE FLUJO SOLICITUD DE SERVICIO DE BELLEZA BELLEZAPP



¿Qué materias primas o insumos necesita para la elaboración del producto?

Realice un listado con cantidad y precios.

Bellezapp no tiene una elaboración de producto tangible, al prestar el servicio de profesionales de la belleza a domicilio con pago a través de tarjetas débito y/o crédito.

Se requiere la elaboración de la página web y la aplicación móvil.

Página Web: Diseño + Dominio + Hosting + Pasarela de pago: \$ 2.000.000

Aplicación Web: Georeferenciación y botón de pago: \$ 30.000.000.

2. Desarrolle la siguiente tabla de requerimientos de operación en el proceso de producción de su empresa utilizan. Capacidad de producción por maquina (cantidad de producto / unidad de tiempo). Columna llamada “Capacidad de producción” la cual encuentra en la etiqueta contenidos.

Bien / Servicio: Prestación de Servicios de profesionales de salud a Domicilio Actividad del Proceso	Tiempo estimado de realización (minutos / horas)	Cargos que participan en la actividad	Número de personas que intervienen por cargo	Equipos y Maquinas
Programación de cita	15 minutos	1	2	2 Celulares
Manicure – Pedicure	45 a 70 minutos	1	10	Equipo de Manicure y Pedicure
Corte de Cabello, Barba Cepillado	30 – 45 minutos	1	10	Equipo de Corte, cepillado y barbas
Depilación, Tintes y Asesoría de Imagen	60 – 90 minutos	2	15	Equipo para tintes y depilación

12. Ficha Técnica

	BELLEZAPP		
	CODIGO	VERSIÓN	FECHA
FICHA TECNICA DEL SERVICIO			
A. NOMBRE DEL SERVICIO (Defina el nombre del servicio)			
Bellezapp. Somos una aplicación que presta a domicilio los servicio que brindan en salones de belleza. Corte y cepillado, Manicure y pedicure, Barba, Depilación, Asesoría de Imagen.			
B. OBJETIVO			
Ofrecer servicios de belleza a domicilio conectando a profesionales independientes del sector con clientes que necesiten el servicio donde y ellos lo necesiten, de una manera segura y profesional. De acuerdo al servicio solicitado, garantizar la satisfacción del cliente asegurando fidelización y referenciación de la app			
C. METODOLOGIA			
El cliente descarga nuestra aplicación solicita el servicio que desee y la ubicación donde lo requiere. Allí de acuerdo a nuestro sistema de georeferenciación y a la base de datos de profesionales inscritos, se envía al lugar indicado. El cliente realiza el pago a través de medios de pago como tarjeta debito y crédito.			
D. DESCRIPCIÓN GENERAL			
Al llegar al punto el profesional de belleza debe confirmar el servicio y datos por seguridad, al igual que cumplir con protocolos de Bioseguridad. Escuchar al cliente sobre que quiere en su servicio, constantemente ir hablando con él para saber su nivel de satisfacción. Despedirse y hacer recordación de marca para fidelizar al cliente			
D. DURACION			
Desde 30 minutos hasta 3 horas dependiendo del servicio solicitado			
E. ENTREGABLES			
Factura de compra. Con descripción del servicio prestado			
Encuesta de satisfacción con calificación			
Si el cliente autoriza subir a redes sociales el trabajo realizado			
G. PERFIL DEL CLIENTE			
Hombres y Mujeres entre 25 y 60 años. Que residan en Bogotá, sean de estratos 3 en adelante y tarjetahabientes, que se preocupen por mantener una apariencia física limpia y sean usuarios habituales de salones de belleza			
G. PERFIL DE QUIEN ENTREGA EL SERVICIO			
Profesionales de belleza independientes con trayectoria superior a 2 años en el sector, que cuenten con medio de transporte. Trabaje por horas y tengan habilidades de servicio al cliente. Cuento con sus implementos de trabajo			
Firma del responsable del servicio:		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">REPRESENTANTE LEGAL</div>	
Nombre del Responsable del servicio	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Deiver Jahir Pachón</div>	Firma:	

13. Producto Mínimo Viable

¿Que problema estas tratando de resolver?	¿Quién es tu público objetivo?	¿Cómo resolverás este problema?	Cuál es el primer paso?
<p>Evitar ir al salon por congestion y tiempo</p>	<p>A todas aquellas personas que muchas veces por su trabajo no tienen el tiempo de asistir aun salón de belleza.</p>	<p>Con personas capacitadas para prestar el servicio a domicilio y en la comodidad de la casa.</p>	<p>Con la publicidad en las redes sociales, dando facilidad de pago, agendamiento, cubrimiento en menor tiempo.</p>

Bibliografía

- Diario La República, lunes, 1 de octubre de 2018, El negocio de las peluquerías y salas de belleza mueve \$300.000 millones al año, obtenido de <https://www.larepublica.co/empresas/el-negocio-de-las-peluquerias-y-salas-de-belleza-mueve-300000-millones-al-ano-2776731>

* Organización de las Naciones Unidas (2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>

- Acciona. (28 de 3 de 2017). Sostenibilidad para todos. Obtenido de <https://www.sostenibilidad.com/desarrollo-sostenible/que-son-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Dane. (31 de 12 de 2018). *Dane información para todos*. Obtenido de Indicadores básicos del TIC: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/tecnologia-e-innovacion/tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones-tic/indicadores-basicos-de-tic-en-hogares>

Dane. (31 de Diciembre de 2018). *Dane-Dirección de Censos y Demografía*. Obtenido de Dane-Dirección de Censos y Demografía: <https://sitios.dane.gov.co/cnpv/#/>