

## TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción .....	1
1.1 Contexto General .....	1
1.2 Situación laboral actual en Colombia .....	14
1.3 Desafíos actuales .....	22
2. Objetivos .....	23
2.1 Objetivos Generales .....	23
2.2 Objetivos Específicos .....	23
3. Metodología .....	24
3.1 Descripción de la metodología .....	24
3.2 Definición del mapa de empatía .....	25
3.3 Modelo Canvas .....	25
3.4 PEST .....	26
3.5 Cuatro P's del Marketing .....	26
3.6 Evaluación financiera .....	27
3.7 Análisis de requisitos legales en términos de ELR .....	28
3.8 Análisis de las variables .....	28
4. Marco Teórico conceptual.....	30
4.1 Conceptos y fundamentos.....	30
5. Alcance .....	47
6. Análisis de Mercado.....	48
6.1 Caracterización General de mercado.....	48
6.2 Contexto Sector Industrial .....	49
6.3 Competidores actuales.....	50
7. Diseño modelo de negocios.....	53
7.1 Business model Generation (canvas).....	54
7.2 Mapa propuesta de valor.....	58
7.3 Análisis Estratégico: PEST .....	59
7.4 DAFO .....	63
7.5 Definición objetivos estratégicos .....	64
7.6 Definición segmento de mercado .....	64
7.7 Definición TAM, SAM, SOM .....	65
8. Plan de Marketing.....	67

8.1 Estrategia de marketing.....	69
8.2 Las Cuatro P´S de Marketing .....	69
8.3 Planificación Marketing.....	73
8.4 Perfeccionando la identidad de la marca.....	73
9. Plan de Operaciones .....	76
9.1 Registro en Cámara de Comercio .....	76
9.2 Documentos a presentar para la Matrícula Mercantil .....	76
9.3 Organización del Recurso Humano.....	77
9.4 La estructura Organizacional para el servicio.....	77
9.5 Diseño servicios .....	78
9.6 Flujo de Operaciones .....	81
10. Análisis viabilidad financiera proyecto .....	82
10.1 Escenario Ideal.....	82
10.2 Escenario Realista .....	84
10.3 Escenario Crítico .....	85
10.4 Indicadores Financieros .....	87
11. Conclusiones .....	91
12. Bibliografía .....	93
13. Anexos Financieros .....	95
13.1 Primer Escenario: Ideal proyectado a 4 años.....	95
13.2 Segundo Escenario: Realista proyectado a 4 años.....	100
13.3 Tercer Escenario: Crítico proyectado a 4 años .....	104