



**Análisis de viabilidad para la creación de empresa Build Connect.**

Jorge Stiven Diaz Gómez

Orlando David Iguarán Maestre

Jairo Jahir Vargas Romero

Universidad Ean

Facultad de Ingeniería

Programa de Gerencia de Proyectos

Bogotá, D.C., Colombia

18/08/2025

**Build Connect**

**Jorge Stiven Diaz Gómez**

**Orlando David Iguarán Maestre**

**Jairo Jahir Vargas Romero**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

**Magister en Gerencia de Proyectos**

Director (a):

Antonio Rodríguez Peña

Modalidad:

**Creación de Empresa**

Universidad Ean

Facultad de Ingeniería

Programa de Gerencia de Proyectos

Bogotá, D.C., Colombia

05/06/2025

Nota de aceptación:

---

---

---

---

---

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del director del trabajo de grado

(Dedicatoria o frase. Página opcional)

Ejemplo de dedicatoria:

A mis padres por enseñarme que la  
exigencia personal tiene sus frutos.

Ejemplo de frase:

Saber que se sabe lo que se sabe y que  
no se sabe lo que no se sabe; he aquí el  
verdadero saber.

Kung Fu Tzu.

### **Agradecimientos**

(Puede omitir esta página, no es obligatoria, pero es recomendable)

Esta sección es opcional, en ella el autor agradece a las personas o instituciones que colaboraron en la realización de su trabajo de grado. Si se incluye esta sección, deben aparecer los nombres completos, los cargos y su aporte al trabajo.

### Resumen

El presente trabajo de grado analiza la viabilidad para la creación de *Build Connect*, una plataforma digital orientada a conectar propietarios de inmuebles con profesionales especializados en reparación, mantenimiento y remodelación.

La investigación parte del diagnóstico de un mercado caracterizado por alta informalidad, baja estandarización y creciente demanda de servicios confiables, especialmente en zonas urbanas de Colombia. Como antecedentes, se identifica la acelerada digitalización posterior a la pandemia y el potencial de la economía colaborativa para transformar el sector de la construcción y vivienda.

El objetivo principal es diseñar un modelo de negocio innovador que atienda la informalidad del sector y promueva la contratación confiable de servicios técnicos mediante una plataforma digital. Metodológicamente, se aplicó un estudio piloto de carácter cuantitativo-descriptivo con encuestas a propietarios y técnicos, además de análisis sectorial mediante herramientas PESTEL y las Cinco Fuerzas de Porter.

Los resultados evidencian aceptación del modelo por parte de ambos segmentos y un mercado con potencial de crecimiento en el mantenimiento habitacional. Se concluye que *Build Connect* es financieramente viable y socialmente pertinente, al promover la formalización laboral, la confianza en la contratación de servicios y la sostenibilidad urbana, consolidándose como una solución integral y escalable.

**Palabras clave:** plataformas digitales, mantenimiento, remodelación, viabilidad empresarial, formalización laboral, vivienda, sostenibilidad.

### **Abstract**

This thesis analyzes the feasibility of creating Build Connect, a digital platform aimed at connecting property owners with professionals specializing in repair, maintenance, and remodeling. The research is based on a diagnosis of a market characterized by high informality, low standardization, and growing demand for reliable services, especially in urban areas of Colombia. As background, it identifies the accelerated digitalization following the pandemic and the potential of the collaborative economy to transform the construction and housing sector.

The main objective is to design an innovative business model that guarantees cost transparency, certified quality, and efficiency in the management of technical services. Methodologically, a quantitative-descriptive pilot study was conducted with surveys of property owners and technicians, in addition to sector analysis using PESTEL and Porter's Five Forces tools.

The results demonstrate acceptance of the model by both segments and a market with growth potential in housing maintenance. The conclusion is that Build Connect is financially viable and socially relevant, promoting labor formalization, confidence in contracting services, and urban sustainability, establishing itself as a comprehensive and scalable solution.

**Keywords:** digital platforms, maintenance, remodeling, business viability, labor formalization, housing, sustainability.

**Contenido**

	<b>Pág.</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>6</b>
<b>Lista de Figuras .....</b>	<b>10</b>
<b>Lista de Tablas.....</b>	<b>11</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>12</b>
<b>Naturaleza del proyecto.....</b>	<b>16</b>
<b>Análisis del Sector.....</b>	<b>21</b>
<i>PESTEL .....</i>	<i>21</i>
<b>ANÁLISIS DE LAS CINCO FUERZAS DE PORTER PARA BUILD CONECT.....</b>	<b>25</b>
<i>Poder de negociación de los clientes (usuarios finales) .....</i>	<i>25</i>
<b>Validación e Investigación de Mercado.....</b>	<b>31</b>
<i>Perfil del cliente.....</i>	<i>33</i>
<i>Necesidades y oportunidades del cliente (Customer Jobs) .....</i>	<i>34</i>
<i>Localización .....</i>	<i>35</i>
<i>Justificación.....</i>	<i>35</i>
<i>Estudio piloto de mercado.....</i>	<i>36</i>
<i>Objetivo general.....</i>	<i>36</i>
<i>Objetivos específicos del estudio piloto.....</i>	<i>36</i>

INCLUYA EL TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO	9
<i>Cálculo de la muestra</i> .....	37
<i>Diseño de herramientas de investigación</i> .....	38
<i>Resultados</i> .....	39
<b>Estrategia y Plan de Introducción de Mercado</b> .....	<b>46</b>
<i>Objetivos de mercadeo</i> .....	46
<i>Estrategia de mercadeo general</i> .....	47
<i>Estrategias de producto y servicio</i> .....	48
<i>Estrategias de distribución</i> .....	49
<i>Estrategias de precio – modelo de ingreso</i> .....	49
<i>Estrategias de comunicación y promoción</i> .....	50
<i>Presupuesto de la mezcla de mercadeo (12 meses)</i> .....	51
<b>Aspectos Técnicos</b> .....	<b>52</b>
<i>Objetivos de producción o de prestación del servicio</i> .....	53
<b>Aspectos Organizacionales y Legales</b> .....	<b>57</b>
<b>Aspectos Financieros</b> .....	<b>63</b>
<b>Enfoque hacia la Sostenibilidad</b> .....	<b>71</b>
<b>Conclusiones</b> .....	<b>75</b>
<b>Referencias</b> .....	<b>78</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>79</b>

*Anexo A* ..... 79

**Lista de Figuras**

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1. Matriz FODA Build Connect.....</b>	<b>28</b>
<b>Figura 2. System Mapping.....</b>	<b>32</b>
<b>Figura 3. Factores más valorados por los consumidores al contratar servicios técnicos.....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 4. Problemas más frecuentes en la contratación tradicional de servicios técnicos.....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 5. Disposición de los consumidores a usar una aplicación móvil con respaldo institucional .....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 6. Canal principal de acceso a clientes entre proveedores técnicos .....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 7. Disposición de los proveedores técnicos a vincularse a la plataforma</b>	<b>42</b>
<b>Figura 8. Distribución porcentual y valor estimado del presupuesto de marketing de Build Connect.....</b>	<b>51</b>
<b>Figura 9. ODS Para el Proyecto Build Connect .....</b>	<b>71</b>

**Lista de Tablas**

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1. Estimación de la demanda potencial en ciudades objetivo.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 2. Proyección de ventas e ingresos de Build Connect (Año 1) .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 3. Presupuesto de mercadeo para el primer año de operación.....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 4. Ficha técnica de productos y servicios .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 5. Personal requerido .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 6. Presupuesto de producción.....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 7. Presupuesto de infraestructura.....</b>	<b>57</b>
<b>Tabla 8. Presupuesto de personal administrativo (Año 1).....</b>	<b>63</b>

## Introducción

La creación de empresas en el campo de las plataformas digitales constituye un escenario estratégico para responder a las transformaciones del mercado de servicios en Colombia. En este marco, el proyecto **Build Connect** se ubica en la intersección de la gerencia de proyectos, la innovación tecnológica y el sector de la construcción, alineándose con las líneas de investigación de la Maestría en Gerencia de Proyectos de la Universidad EAN.

El modelo de negocio propuesto se centra en el diseño y puesta en marcha de una aplicación digital que articule la oferta de profesionales técnicos especializados con la demanda de propietarios e inquilinos de inmuebles que requieren servicios de reparación, mantenimiento y remodelación. Su propósito es generar un entorno confiable, transparente y eficiente, contribuyendo a la formalización laboral y a la sostenibilidad urbana.

El surgimiento de esta propuesta se fundamenta en cambios estructurales y coyunturales del sector de la vivienda en Colombia. La pandemia de COVID-19 aceleró la digitalización de procesos y consolidó el uso de aplicaciones móviles para la contratación de servicios, lo cual abrió oportunidades de negocio en un sector tradicionalmente informal (Cámara de Comercio de Madrid, 2023).

Asimismo, el envejecimiento del parque habitacional urbano y las necesidades de renovación han incrementado la demanda de soluciones confiables en reparaciones y adecuaciones. Según el DANE (2023), el 36,4 % de los hogares habita en condiciones no adecuadas, situación que evidencia una brecha significativa entre las necesidades de mantenimiento y la oferta de servicios existente.

El fenómeno de urbanización también representa un factor clave: aproximadamente el 74 % de la población colombiana reside en zonas urbanas (DANE, 2023), donde las edificaciones enfrentan mayores presiones de deterioro. En este contexto, la contratación

de servicios continúa dependiendo de referencias informales, lo que limita la estandarización, la trazabilidad y la garantía de calidad. Estas condiciones han impulsado el surgimiento de oportunidades para plataformas digitales que formalicen la relación entre usuarios y técnicos, generando confianza y eficiencia en el mercado.

La problemática central identificada corresponde a la alta informalidad y desconfianza en la prestación de servicios de reparación y mantenimiento domiciliario en Colombia. La contratación basada en recomendaciones personales carece de mecanismos verificables que garanticen calidad, cumplimiento y costos justos. Esta situación impacta tanto a los usuarios —que enfrentan riesgos de fraudes, sobrecostos o servicios deficientes— como a los trabajadores, que se ven limitados a prácticas informales sin acceso a procesos de formalización, estabilidad económica ni visibilidad en el mercado.

Adicionalmente, el sector de la construcción ha evidenciado una contracción en ventas de vivienda nueva. Camacol (2024) reportó una caída del 14 % en los primeros meses de ese año, lo que redujo la inversión en nuevos proyectos habitacionales, aumentando la relevancia del subsector de remodelación y mantenimiento como motor de dinamización económica. Este panorama revela una necesidad latente de generar soluciones que conecten la oferta de servicios con la creciente demanda de intervenciones en viviendas existentes, bajo criterios de transparencia, confiabilidad y sostenibilidad.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar la viabilidad para la creación de la empresa *Build Connect*, una plataforma digital que articule la oferta de profesionales especializados con la demanda de propietarios de inmuebles, garantizando transparencia, confiabilidad y eficiencia en los servicios de reparación, mantenimiento y remodelación.

### **Objetivos específicos**

Evaluar el entorno sectorial y competitivo del negocio mediante el análisis PESTEL y las Cinco Fuerzas de Porter.

Desarrollar un estudio piloto de mercado para identificar necesidades, percepciones y disposición de uso por parte de propietarios y técnicos.

Diseñar la propuesta de valor y el modelo de negocio de la plataforma digital, diferenciándola frente a la competencia.

Analizar la viabilidad técnica, organizacional, legal y financiera de *Build Connect*.

Formular recomendaciones estratégicas para la introducción y posicionamiento de la empresa en el mercado colombiano.

### **Propuesta de valor**

La propuesta de valor de Build Connect transforma el sector de servicios técnicos al establecer una Ventaja Competitiva Sostenible basada en la Integración Operacional Total y una Red de Profesionales Formalizados. Para el cliente, la plataforma garantiza una eficiencia End-to-End (cotización, trazabilidad, ejecución y pago en una sola aplicación) y confiabilidad certificada (técnicos verificados y garantías). Simultáneamente, para el técnico, la plataforma actúa como un motor de profesionalización, facilitando la formalización y el crecimiento sostenible de sus ingresos y reputación, para erradicar la informalidad del sector.

### **Accesibilidad y formalización**

Inclusión de profesionales independientes en un ecosistema digital que mejora su visibilidad y profesionaliza su trabajo.

Frente a la competencia, el modelo ofrece una ventaja competitiva al integrar la trazabilidad completa de los servicios, garantías postventa y la posibilidad de alianzas con proveedores de materiales y constructoras. De esta forma, se propone una solución integral que transforma la experiencia de los usuarios y aporta al crecimiento económico inclusivo.

El trabajo se organiza en capítulos que permiten comprender de manera progresiva la viabilidad del proyecto. En primer lugar, se presentan los antecedentes, la problemática y los objetivos del estudio. Luego, se desarrolla un análisis sectorial que incluye las dimensiones PESTEL y las Cinco Fuerzas de Porter. Posteriormente, se expone la propuesta de valor y el estudio piloto de mercado, seguido de la estrategia de introducción, los aspectos técnicos, organizacionales, legales y financieros. Finalmente, se abordan los aportes del proyecto en materia de sostenibilidad y se presentan las conclusiones y recomendaciones.

### **Naturaleza del proyecto**

La empresa se denominará **Build Connect** y se constituirá como una sociedad por acciones simplificada (S.A.S.) con sede principal en Bogotá, ciudad estratégica por su dinamismo económico y concentración poblacional.

Build Connect surge como respuesta a la creciente necesidad de los hogares colombianos de acceder a servicios confiables de reparación, mantenimiento y remodelación. El envejecimiento del parque habitacional urbano, sumado a la informalidad del sector, revela un nicho de mercado insatisfecho. Asimismo, la acelerada digitalización posterior a la pandemia consolidó la viabilidad de plataformas que conectan la oferta y la demanda de servicios (Cámara de Comercio de Madrid, 2023).

La empresa funcionará como una plataforma digital de intermediación entre usuarios y profesionales técnicos, orientada a resolver la falta de trazabilidad, estandarización y garantías que caracteriza al sector de mantenimiento en Colombia. Su modelo se fundamenta en la economía colaborativa y la digitalización, garantizando confiabilidad, transparencia y eficiencia. Los ingresos provendrán de comisiones por transacción, membresías para técnicos y servicios premium para usuarios.

### **Objetivos empresariales**

- **Corto plazo (1 año):** posicionar la plataforma en Bogotá, Medellín y Cali, con al menos 10.000 usuarios activos y 1500 técnicos registrados.
- **Mediano plazo (2–3 años):** expandirse a ciudades intermedias, diversificar servicios e implementar herramientas de inteligencia artificial para optimizar la experiencia del cliente.
- **Largo plazo (5 años):** consolidar a Build Connect como líder nacional en intermediación digital de servicios técnicos, con proyección regional hacia América Latina.

Actualmente, la empresa se encuentra en fase de diseño conceptual y validación de mercado. Se ha desarrollado un estudio piloto con 50 participantes (30 propietarios y 20 técnicos), cuyos resultados preliminares evidencian una aceptación positiva de la propuesta de valor y una alta disposición de uso.

### **Servicios ofrecidos**

- **Servicios técnicos:** electricidad, plomería, pintura, carpintería y remodelaciones menores.
- **Servicios digitales:** cotización en línea, pagos seguros, seguimiento en tiempo real y sistema de calificación.
- **Servicios complementarios:** garantías posventa, asesoría técnica y planes de mantenimiento programado.

De acuerdo con Fitch Solutions (2022), el mercado de reformas y adecuaciones en Colombia proyecta un crecimiento superior al 4 % anual. A su vez, el DANE (2023) estima que el 36,4 % de los hogares habita en condiciones inadecuadas, lo que representa una alta demanda potencial. Además, el 74 % de la población vive en zonas urbanas, donde la necesidad de mantenimiento de inmuebles es más pronunciada.

### **Propuesta de valor**

Build Connect es la plataforma digital que transforma el sector de servicios técnicos al ofrecer una solución integral, formal y de extremo a extremo (End-to-End), cimentada en la confianza y la eficiencia. Nuestra propuesta de valor se diferencia por generar una doble ventaja competitiva: una para el cliente y otra para el profesional.

#### **1. Para el Cliente (Demandante del Servicio): Eficiencia Operacional y**

#### **Confiabilidad Certificada**

Build Connect elimina el riesgo y la complejidad de contratar servicios técnicos, ofreciendo un servicio con cero fricciones y la máxima garantía.

- **Integración Operacional Única:** Ofrecemos la experiencia más eficiente del mercado al unificar todo el proceso en una sola aplicación: desde la cotización clara y el seguimiento en tiempo real (trazabilidad) hasta la ejecución estandarizada y el pago seguro (*in-app*).
- **Confiabilidad y Garantía:** Proporcionamos acceso exclusivo a una red de técnicos verificados, certificados y evaluados. Esto asegura la calidad del trabajo, mitigando el riesgo de la informalidad y respaldando el servicio con garantías post-ejecución.
- **Transparencia Total:** Las cotizaciones son claras, con precios predefinidos y estandarizados para los servicios comunes, asegurando que el cliente mantenga el control financiero y operativo.

## **2. Para el Técnico (Ofertante del Servicio): Profesionalización e Inclusión Formal**

Build Connect dota al trabajador independiente de las herramientas necesarias para escalar su negocio y salir de la informalidad.

- **Crecimiento Sostenible de Ingresos:** Los técnicos se integran a una red formal que les garantiza un flujo constante de clientes y les permite justificar un aumento en sus tarifas gracias a la **certificación y reputación** que construyen dentro de la plataforma.
- **Formalización y Desarrollo:** Facilitamos el camino hacia la profesionalización, ofreciendo un entorno digital seguro, capacitación y un historial laboral verificable que eleva su reputación y credibilidad en el mercado.

### **Inversión y proyecciones financieras**

La inversión inicial estimada asciende a \$352 millones COP para desarrollo de software, marketing, personal y operación, más \$40 millones COP destinados a infraestructura básica (ver Anexo A).

Se proyecta alcanzar un 5 % de participación en el mercado digital de servicios técnicos en las tres principales ciudades del país durante los dos primeros años. El punto de equilibrio se espera a partir del segundo año, con márgenes crecientes gracias a la escalabilidad del modelo SaaS (Software as a Service).

El análisis financiero indica que el modelo es viable, con un punto de equilibrio estimado en el mes 18 de operación (es importante precisar la temporalidad). La combinación de ingresos por comisiones y membresías asegura sostenibilidad, mientras que la expansión geográfica y la fidelización de usuarios garantizan un flujo constante de ingresos a mediano plazo.

### **Equipo fundador**

#### **Perfil profesional – Jorge Diaz**

Administrador de Empresas con formación en Gerencia de Proyectos (Especialización y Maestría en curso en la Universidad EAN). Actualmente se desempeña como Especialista de Producto en ControlIT – Software para transporte, liderando iniciativas de innovación y optimización tecnológica en el sector logístico. Cuenta con más de cuatro años de experiencia en Conexos Logística, donde ejerció como Analista de Seguridad y Coordinador de Gestión Documental, fortaleciendo competencias en gestión de proyectos, liderazgo de equipos, trabajo colaborativo y mejora de procesos. Su perfil se caracteriza por la integración de conocimientos administrativos y tecnológicos, con orientación a resultados y capacidad de adaptación a entornos dinámicos.

#### **Perfil profesional – Jahir Vargas**

Ingeniero Civil con más de una década de experiencia en la dirección, supervisión y ejecución de proyectos de vivienda, infraestructura y obras comerciales en diferentes regiones del país. Actualmente se desempeña como Gerente Técnico en Construcciones Marval S.A., donde lidera la planificación de procesos constructivos, la administración de costos, la gestión estratégica de compras y el control de estándares de calidad. Ha

trabajado como Director de Obra y Residente de Ingeniería en proyectos de gran escala en Bucaramanga, Barranquilla, Cali y Cúcuta, consolidando competencias en planificación, control de recursos, supervisión de calidad y cumplimiento normativo. Su formación incluye el título de Ingeniero Civil y Tecnólogo en Obras Civiles (UFPS), complementada con un diplomado en Dirección de Proyectos bajo estándares PMI, lo que le permite ejercer un liderazgo técnico y estratégico orientado a la eficiencia y la excelencia profesional

**Perfil profesional – Orlando Iguarán**

Ingeniero Civil, Especialista y Maestrante en Gerencia de Proyectos (Universidad EAN), con amplia trayectoria en la dirección y supervisión de proyectos de vivienda e infraestructura. Ha desarrollado su carrera en Marval S.A., donde se ha desempeñado como director de obra, Ingeniero Residente Senior e Ingeniero Residente, liderando equipos multidisciplinarios de gran escala, optimizando procesos constructivos y aplicando metodologías de gestión como PMBOK, Lean Construction y BIM. Su experiencia incluye la coordinación de contratistas, la implementación de estrategias de control de calidad y la gestión documental bajo estándares normativos. Posee dominio de herramientas como AutoCAD, Revit, Power BI y cuenta con competencias en planeación estratégica, liderazgo técnico, seguridad y salud en el trabajo, destacándose por su compromiso con la excelencia, la innovación y la generación de valor social en los proyectos que lidera.

### **Análisis del Sector**

El sector de la construcción y de los servicios de mantenimiento y remodelación en Colombia atraviesa transformaciones significativas. Por un lado, el envejecimiento del parque habitacional y la falta de mantenimiento sistemático generan una demanda creciente de adecuaciones funcionales.

De acuerdo con el DANE (2023) cerca del 36,4 % de los hogares en el país habitan en condiciones no adecuadas, situación especialmente crítica en el segmento de vivienda de interés social. Este panorama se intensifica por el fenómeno de urbanización: actualmente, alrededor del 74 % de la población colombiana reside en zonas urbanas (DANE,2023), lo cual ejerce mayor presión sobre las edificaciones y sus infraestructuras.

En contraste, el mercado de vivienda nueva presenta un escenario de contracción. (Camacol- Cámara Colombiana de construcción, 2024), reportó una caída del 14 % en las ventas durante el primer semestre del año, lo que limita las inversiones en proyectos habitacionales. Esta coyuntura ha impulsado al subsector de remodelaciones, reparaciones y adecuaciones a convertirse en una alternativa de dinamización económica, con un crecimiento proyectado superior al 4 % anual (Fitch Solutions, 2022). En este contexto surge *Build Connect*, una propuesta digital que busca articular oferta y demanda de servicios técnicos mediante una plataforma confiable y transparente.

### **PESTEL**

El presente análisis del entorno empresarial para Build Connect se centra en la evaluación de los factores que influyen en la operación y competitividad de la empresa en el sector de la construcción en Colombia. Utilizando el marco PESTEL, se examinarán las variables políticas, económicas, sociales, tecnológicas, ambientales y legales que afectan la dinámica del mercado.

### **Político**

Para Build Connect, las normativas locales y nacionales son esenciales, especialmente en cuanto a seguridad y zonificación. El entorno político en Colombia presenta oportunidades estratégicas en áreas como infraestructura y vivienda social, particularmente con el impulso del (Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026,n.d.), que establece como objetivo prioritario:

“La planificación y ejecución de proyectos de infraestructura física y social que respondan a las necesidades del territorio, bajo principios de sostenibilidad, cierre de brechas regionales y fortalecimiento de capacidades locales” (Departamento Nacional de Planeación (DNP), 2022).

Además, el plan contempla dentro de los proyectos estratégicos nacionales el impulso a la construcción de vivienda social y rural con criterios de sostenibilidad, el mejoramiento de la infraestructura vial urbana y regional, y el estímulo al uso de tecnologías limpias y procesos constructivos sostenibles, lo cual abre posibilidades para empresas del sector como Build Connect en términos de licitaciones, inversión y alianzas público-privadas.

Sin embargo, la empresa también debe navegar desafíos estructurales, como la inestabilidad política, los cambios frecuentes en la legislación tributaria, la corrupción y los problemas de seguridad en ciertas regiones del país. Estos factores pueden afectar el desarrollo de proyectos o la confianza inversionista.

Por tanto, resulta fundamental que Build Connect mantenga una vigilancia constante sobre el entorno institucional y normativo, y ajuste oportunamente sus estrategias operativas y comerciales en función de los cambios que puedan surgir.

### **Económico**

El entorno económico en Colombia juega un papel fundamental en el desempeño de Build Connect. El crecimiento del país y el aumento en la inversión en infraestructura y vivienda crean oportunidades para la empresa (Rozas & Sánchez, 2004).

Sin embargo, la inflación y las fluctuaciones en los precios de los materiales pueden afectar tanto los costos como la rentabilidad de los proyectos, ya que los materiales se vuelven más caros de adquirir. Esto afecta directamente la rentabilidad de los proyectos, ya que las empresas deben ajustar sus presupuestos, lo que puede reducir sus márgenes de beneficio. Además, si los precios no se gestionan adecuadamente, pueden generar retrasos en el cronograma y complicar la previsión de los costos a largo plazo, afectando la viabilidad financiera del proyecto.

Asimismo, la disponibilidad de mano de obra calificada está influenciada por el desempleo y la informalidad laboral. Las variaciones en el tipo de cambio también son importantes si la empresa depende de la importación de insumos o equipos. Por ello, es esencial que Build Connect esté atenta a las tendencias económicas y adapte su enfoque según las condiciones del mercado.

### **Social**

El ámbito social en Colombia es fundamental para Build Connect, dado que la creciente urbanización genera una alta demanda de servicios de construcción y mantenimiento, especialmente en el sector de vivienda de interés social, la urbanización en Colombia ha mostrado un crecimiento sostenido, con base a la *UNFPA Colombia | Estado de La Población Mundial (2018, n.d.)*, cerca del 74% de la población está viviendo en zonas urbanas. Esta cifra puede variar dependiendo de cómo se definan las cabeceras municipales, como aquellas que cuentan con más de 2,500 o 5,000 habitantes.

Este fenómeno está vinculado a la concentración de la población en grandes ciudades y la expansión de las áreas urbanas, impulsadas por el aumento demográfico en estos sectores y el progreso en la infraestructura. Las expectativas de los clientes respecto a la calidad y sostenibilidad son elevadas, lo que exige que los proyectos se adapten a las particularidades de cada comunidad. Sin embargo, la informalidad laboral y la falta de

capacitación de la mano de obra presentan desafíos significativos. Por lo tanto, es esencial que Build Connect tenga en cuenta estos factores sociales para crear estrategias que satisfagan las necesidades del mercado y fortalezcan su competitividad en la industria.

### **Tecnológico**

*Situación Digital de Colombia En 2025 - Branch Agencia, (n.d.)* afirma que, en Colombia, las plataformas que brindan servicios, especialmente las de redes sociales y tecnología en la nube, están experimentando un crecimiento significativo, según los datos proporcionados, a principios de 2024, el 92.9% de los usuarios de internet en el país utilizaban al menos una plataforma de redes sociales. Además, el número de usuarios en estas plataformas aumentó un 9.6% en el último año, sumando 3.2 millones de nuevos usuarios, los aspectos tecnológicos son fundamentales para Build Connect en la tercerización de servicios. Las plataformas digitales permiten acceder a un amplio rango de profesionales, mientras que las herramientas de gestión de proyectos en línea optimizan la coordinación o comunicación, reduciendo el riesgo de retrasos.

### **Ambiental**

El sector de la construcción en Colombia está sujeto a crecientes exigencias en materia de sostenibilidad y manejo de residuos. Build Connect debe adaptarse a regulaciones ambientales más estrictas, como las contenidas en la Ley 99 de 1993 y las disposiciones del Plan Nacional de Gestión de Residuos de Construcción y Demolición. El incumplimiento en la disposición adecuada de materiales puede generar sanciones económicas y afectar la reputación corporativa.

### **Legal**

El ámbito legal es clave para Build Connect al tercerizar servicios de remodelaciones o reparaciones locativas. Es necesario cumplir con regulaciones sobre la contratación de

proveedores, la redacción de contratos no leoninos es fundamental para establecer responsabilidades y evitar conflictos.

Asimismo, la empresa debe tener en cuenta la responsabilidad civil contractual o extracontractual derivada de los posibles incidentes que puedan presentarse durante la ejecución de las obras, conforme a lo dispuesto en el Congreso de Colombia (1887)

Para mitigar dichos riesgos, resulta imperativo contar con pólizas de seguro adecuadas que amparen los perjuicios ocasionados a terceros y a los trabajadores involucrados, en concordancia con lo establecido en el artículo 13 de la LEY 1562 DE 2012, (2012), que regula el Sistema General de Riesgos Laborales.

Es esencial garantizar que los contratistas y proveedores cumplan estrictamente con las disposiciones contempladas en la legislación laboral vigente, en especial las previstas en el Código Sustantivo del Trabajo, el incumplimiento de tales obligaciones puede dar lugar a la imposición de sanciones de carácter económico y administrativo, conforme a lo dispuesto en el artículo 486 del CODIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO (1950) y el artículo 7 de la LEY 1610 DE 2013(2013), norma que faculta al Ministerio del Trabajo para ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control, así como para sancionar las infracciones a la normativa laboral.

## **ANÁLISIS DE LAS CINCO FUERZAS DE PORTER PARA BUILD CONECT**

### **Poder de negociación de los clientes (usuarios finales)**

Grado: Elevado

En este sector, los usuarios tienen acceso a múltiples alternativas para resolver sus necesidades de mantenimiento. Muchos recurren a técnicos conocidos, recomendaciones de vecinos o aplicaciones informales. Esto significa que tienen un alto poder para elegir, comparar precios, tiempos de respuesta y calidad del servicio.

Dado que el mantenimiento del hogar rara vez se planifica con antelación, el usuario tiende a valorar rapidez, economía y confianza. Si una plataforma no entrega una experiencia superior, el usuario no dudará en buscar otra opción.

Por lo tanto, Build Conect debe enfocar sus esfuerzos en diferenciarse, no solo en precio, sino en aspectos como respaldo, calidad y garantía del servicio prestado.

Poder de negociación de los proveedores (técnicos, operarios y contratistas)

Grado: Diferenciado

En el sector de servicios técnicos, es fundamental reconocer que el poder de negociación no es uniforme y varía significativamente entre los diferentes tipos de profesionales. Por ello, se segmenta el análisis en dos grupos principales:

**Técnicos informales o con poca experiencia:** Este segmento, caracterizado por una alta informalidad y la carencia de canales digitales propios para la promoción, tiene un poder de negociación bajo. Su principal necesidad es acceder a una red constante de clientes y ganar visibilidad en el mercado. Para este grupo, la plataforma Build Connect no solo representa una oportunidad de trabajo, sino una vía para la formalización y para construir un historial de reputación que, a largo plazo, incrementará su capacidad de negociación.

**Técnicos calificados y con reputación establecida:** Por otro lado, los técnicos con experiencia, altas calificaciones y una red de clientes consolidada poseen un poder de negociación medio-alto. Ellos pueden elegir entre diferentes canales y plataformas, o incluso trabajar de manera independiente. Para atraer a este segmento, la propuesta de valor de Build Connect debe ser clara y superior a la de la competencia. No se trata solo de ofrecer clientes, sino de proporcionar herramientas de gestión, soporte, y un flujo constante de proyectos de alto valor que justifiquen la comisión y la membresía.

Amenaza de nuevos competidores

Grado: Medio

Crear una plataforma tecnológica similar no es excesivamente costoso ni complicado en términos técnicos, lo que podría facilitar la aparición de nuevos actores. Además, muchas empresas tradicionales podrían incorporar modelos digitales para competir con este tipo de soluciones.

Sin embargo, construir una red confiable de técnicos verificados, generar confianza en los usuarios y lograr una operación eficiente es algo que requiere tiempo, experiencia y reputación.

En ese sentido, Build Conect tiene la oportunidad de consolidarse como pionera en algunas regiones, estableciendo barreras de entrada basadas en la calidad del servicio, relaciones sólidas con técnicos y reconocimiento de marca.

Amenaza de productos o servicios sustitutos

Grado: Alto

El mayor competidor de una plataforma como Build Conect son las redes informales: técnicos de confianza, recomendaciones de amigos, grupos en redes sociales, etc. En muchos casos, los usuarios prefieren estos métodos por cercanía o economía.

También existen soluciones “hazlo tú mismo” para problemas menores, lo que elimina la necesidad de contratar un servicio externo.

Frente a esto, la clave para Build Conect estará en demostrar que ofrece más valor que los canales informales, especialmente en términos de seguridad, respaldo y control de calidad.

Rivalidad entre competidores del sector

Grado: Medio-Alto

Actualmente, existen múltiples soluciones que conectan oferta y demanda de servicios en el hogar, algunas de ellas a nivel local o regional. Esta diversidad genera una competencia fuerte, donde la diferenciación es difícil si todas las plataformas ofrecen algo similar.

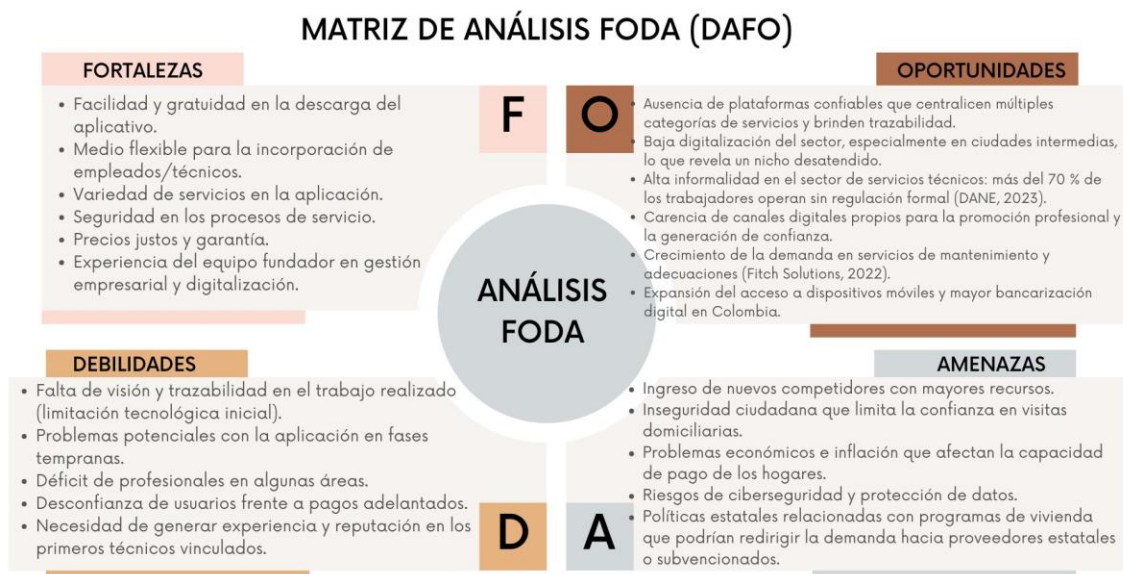
Además, los márgenes pueden reducirse si los competidores optan por estrategias de precios bajos para atraer clientes o técnicos.

En este entorno, Build Conect debe competir no solo por precio, sino por confianza, experiencia y posicionamiento de marca. Un enfoque centrado en la satisfacción del cliente, la estandarización del servicio y el seguimiento postventa puede marcar una diferencia significativa.

### Análisis de los competidores

El mercado presenta competidores directos e indirectos. Los directos corresponden a aplicaciones nacionales que ofrecen servicios de mantenimiento domiciliario, aunque con limitada estandarización y baja trazabilidad. Los indirectos son los marketplaces generalistas (ej. Mercado Libre), que han expandido su portafolio hacia reparaciones y remodelaciones, así como los técnicos informales que captan clientes por voz.

**Figura 1. Matriz FODA Build Connect**



Nota: *Figura 1. Análisis FODA Build Connect. (2025)*

### 1. Competidores directos:

Build Connect enfrenta una competencia intensa con otras plataformas que ofrecen servicios similares de productos y arreglos para propietarios. En las cuales pueden incluirse, empresas que poseen tecnologías con plataformas especializadas en remodelación, reparaciones y servicios del hogar, además de marketplaces generalistas que amplían su oferta a este sector.

- Ventajas competitivas posibles de Build Connect: Una plataforma innovadora y una base de usuarios leales son diferenciales importantes que podrían facilitar la retención de clientes para su crecimiento.
- Desventajas competitivas: La dependencia de trabajadores independientes, los altos costos operativos podrían limitar su flexibilidad frente a otros actores más diversificados o con estructuras más ágiles.

## 2. Posición en el mercado:

- Fortalezas: La innovación tecnológica y la fidelidad del usuario son activos clave para mantenerse relevante.
- Desventajas frente a la competencia: Build Connect competiría con aplicaciones ya consolidadas como **Habitissimo** (muy fuerte en reformas en España y Latinoamérica), **TaskRabbit** y **Thumbtack** (líderes en EE. UU.). Estas plataformas son potentes porque tienen millones de usuarios, alta inversión en marketing, amplia diversidad de servicios y reconocimiento de marca, lo que les permite ofrecer precios más competitivos y mejor experiencia tecnológica.
- **Amenazas**  
Regulación laboral: Normas cambiantes sobre la contratación de trabajadores independientes pueden aumentar costos operativos o requerir cambios en el modelo de negocio.

- Competidores en mercados emergentes: Empresas globales que operan en mercados similares podrían expandirse rápidamente y representar una amenaza.

### 3. Oportunidades para diferenciarse

**Tabla 1. Matriz VRIO para Build Connect**

Oportunidad Estratégica	Valor	Rareza	Imitabilidad	Organización	Resultado
<b>Plataforma digital con trazabilidad y garantías</b>	Sí: resuelve la informalidad y la falta de confianza	Sí: pocas ofrecen trazabilidad completa entre con el propietario y el técnico.	Media: replicable, pero requiere tiempo y confianza	Sí: modelo ya estructurado	Ventaja competitiva temporal, con potencial sostenida si escala rápido por confiabilidad.
<b>Red de técnicos verificados y formalizados</b>	Sí: valoran confiabilidad y garantías	Sí: difícil de consolidar en el corto plazo	Difícil: requiere reputación y gestión	Sí: mecanismos de selección y calificación	Ventaja competitiva sostenida
<b>Confianza y transparencia (cotización clara y calificaciones)</b>	Sí: principal problema del sector.	Moderada: otros ofrecen reseñas, pero no se garantiza el proceso	Media: replicable con inversión en marca	Sí: apoyado en sistema de reputación	Ventaja competitiva temporal
<b>Alianzas estratégicas (constructoras, proveedores de materiales, PH)</b>	Sí: amplían cobertura y reducen costos	Sí: no todos acceden a estos convenios	Difícil de replicar sin relaciones previas	Depende de ejecución	Ventaja competitiva potencial

### Conclusiones sobre la viabilidad del sector

El análisis conjunto de las características del mercado, las Cinco Fuerzas de Porter, el análisis de PESTEL y el perfil de los competidores permite concluir que el sector es viable para la creación de *Build Connect*. El deterioro de la vivienda, la urbanización y la contracción del mercado de vivienda nueva generan una demanda insatisfecha de servicios confiables de mantenimiento y remodelación.

Aunque la amenaza de sustitutos y la informalidad representan retos considerables, el modelo de negocio propuesto se diferencia al incorporar trazabilidad, garantías y formalización laboral. La combinación de digitalización creciente, oportunidades de expansión en ciudades intermedias y políticas públicas de vivienda y sostenibilidad refuerzan la pertinencia del proyecto.

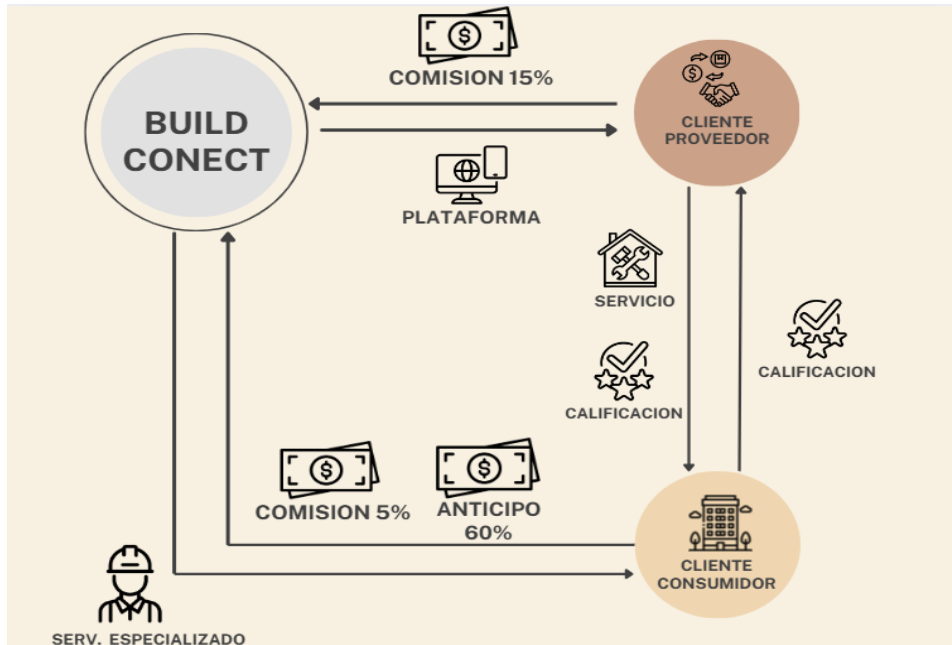
En consecuencia, el sector se presenta como un espacio estratégico de innovación y crecimiento, donde *Build Connect* puede posicionarse como un referente nacional en la intermediación digital de servicios técnicos, aportando al mismo tiempo al desarrollo económico, la formalización del empleo y la sostenibilidad urbana.

### **Validación e Investigación de Mercado**

El modelo de negocio de *Build Connect* se sustenta en la creación de una plataforma digital que conecta de manera eficiente a propietarios e inquilinos de inmuebles con técnicos especializados en mantenimiento y remodelación. Los resultados del estudio piloto ratifican la pertinencia de los principios que sustentan la propuesta de valor, especialmente en lo relativo a la confianza en los técnicos y a la transparencia de los costos, que fueron los aspectos más valorados por los encuestados.

Este modelo responde a una problemática estructural del sector en Colombia: la informalidad y la ausencia de garantías en la prestación de servicios técnicos domiciliarios. Al posicionarse como intermediario confiable, *Build Connect* busca transformar la experiencia de contratación, promover la profesionalización del oficio y mejorar la habitabilidad de los hogares.

**Figura 2. System Mapping**



Nota: Diagrama del funcionamiento de la plataforma Build Connect. (2025)

1. Solicitud de Servicio: El Cliente Consumidor solicita un servicio especializado a través de la plataforma de Build Connect.
2. Conexión con el Proveedor: Build Connect conecta al Cliente Consumidor con el Cliente Proveedor que ofrece el servicio especializado.
3. Pago de Anticipo: El Cliente Consumidor realiza un pago anticipado del 60% del valor del servicio a través de la plataforma. Este pago es retenido inicialmente por Build Connect.
4. Cobro de Comisiones: La plataforma cobra una comisión del 5% al Cliente Consumidor por el uso del servicio, además, cobra una comisión del 15% al Cliente Proveedor por la intermediación y gestión de la plataforma.
5. Prestación del Servicio: Después del proceso de pago y deducción de comisiones, el Cliente Proveedor realiza el servicio solicitado por el Cliente Consumidor.

6. Calificación Mutua: Al finalizar el servicio, tanto el Cliente Consumidor como el Cliente Proveedor pueden calificarse mutuamente, permitiendo así una retroalimentación en la plataforma que promueve la confianza y la transparencia entre usuarios.

Este flujo asegura que tanto el Cliente Proveedor como el Cliente Consumidor cuenten con una experiencia confiable y regulada, mientras que Build Connect actúa como intermediario, facilitando la conexión, el proceso de pagos y la transparencia en la transacción.

### **Análisis del cliente frente a la propuesta de valor**

El presente apartado desarrolla el análisis del cliente en relación con la propuesta de valor de la aplicación *Build Connect*, estructurado a partir de cinco elementos clave: perfil del cliente, necesidades y oportunidades (Osterwalder, Pigneur, Bernarda, Smith & Papadacos, 2014), localización, justificación del modelo y propuesta de valor. Esta sección parte de los fundamentos teóricos propuestos por Sabir et al. (2012), quienes consideran que un modelo de negocio exitoso debe alinearse con los problemas, deseos y expectativas del cliente objetivo, ofreciendo soluciones concretas y diferenciadas.

### **Perfil del cliente**

El segmento de clientes objetivo de *Build Connect* se divide en dos grupos principales:

Propietarios de inmuebles urbanos (residenciales y comerciales): pertenecientes a estratos medios y medio-altos, con acceso a dispositivos móviles inteligentes y con hábitos digitales orientados a la resolución práctica de problemas cotidianos mediante aplicaciones. Este grupo busca eficiencia, rapidez y confiabilidad al momento de contratar servicios de mantenimiento o reparación.

Profesionales técnicos especializados: incluye electricistas, plomeros, pintores y otros trabajadores calificados en oficios, muchos de los cuales operan de manera independiente o en condiciones de informalidad. Este segmento se caracteriza por su

interés en ampliar su base de clientes, mejorar su visibilidad en el mercado y profesionalizar su oferta mediante herramientas tecnológicas que faciliten la gestión de su trabajo.

### **Necesidades y oportunidades del cliente (Customer Jobs)**

#### a) Propietarios de inmuebles

Necesidades funcionales:

- Resolver de manera ágil y efectiva problemas relacionados con mantenimiento doméstico (filtraciones, daños eléctricos, pintura, entre otros).
- Acceder a técnicos calificados con información clara sobre precios, tiempos de respuesta y garantías del servicio.

Necesidades emocionales:

- Sentir seguridad y confianza en el proceso de contratación, evitando fraudes, incumplimientos o malas experiencias anteriores.
- Minimizar el estrés y la incertidumbre al delegar el mantenimiento del inmueble.

Oportunidades:

- Ausencia de plataformas confiables que centralicen múltiples categorías de servicios y brinden trazabilidad.
- Baja digitalización del sector, especialmente en ciudades intermedias, lo que revela un nicho desatendido.

#### b) Profesionales técnicos

Necesidades funcionales:

- Acceder a una red constante de clientes sin depender de intermediarios informales.

- Contar con una plataforma para organizar su agenda, gestionar pagos y obtener retroalimentación.

Necesidades sociales/emocionales:

- Reconocimiento de su trabajo mediante certificaciones visibles y valoraciones de clientes.
- Estabilidad económica a través del aumento de la demanda y la diversificación de ingresos.

Oportunidades

- Alta informalidad en el sector de servicios técnicos: según datos del DANE (2023), más del 70 % de los trabajadores en estas áreas operan sin regulación formal.
- Carencia de canales digitales propios para la promoción profesional y generación de confianza.

### **Localización**

La propuesta se dirige inicialmente a zonas urbanas densamente pobladas, con un mercado inmobiliario activo y una creciente adopción tecnológica. Ciudades como Bogotá, Medellín y Cali son territorios prioritarios, dado su volumen de usuarios potenciales, infraestructura tecnológica y dinámica económica. Además, estas ciudades concentran un alto número de viviendas en propiedad horizontal, las cuales demandan servicios recurrentes de mantenimiento técnico y reparaciones menores.

### **Justificación**

El modelo de negocio de Build Connect responde a una problemática estructural del mercado colombiano: la informalidad en la prestación de servicios técnicos y la falta de garantías para los usuarios. En este sentido, el DANE (2023) reporta que gran parte del

sector de mantenimiento domiciliario opera al margen de los estándares formales, afectando tanto a trabajadores como a consumidores. Esta informalidad genera múltiples barreras: desconfianza, poca trazabilidad, ausencia de garantías y precarización laboral.

La irrupción de plataformas digitales especializadas representa una oportunidad para transformar este panorama, profesionalizando la oferta de servicios y facilitando el acceso de los usuarios a soluciones confiables. Desde una perspectiva de mercado, existe una demanda insatisfecha de intermediación tecnológica que simplifique la relación entre técnicos y propietarios, aumentando la eficiencia y reduciendo los riesgos.

### **Estudio piloto de mercado**

El estudio piloto de mercado constituye una fase exploratoria que permite validar la pertinencia del modelo de negocio propuesto antes de su implementación a gran escala. En esta etapa se busca obtener información preliminar que oriente decisiones clave sobre la estructura de la aplicación *Build Connect*, su oferta de servicios y su acogida entre los grupos objetivo. El estudio piloto se fundamenta en una estrategia metodológica de tipo cuantitativo-descriptiva, con apoyo en técnicas de muestreo no probabilístico por conveniencia.

### **Objetivo general**

Diseñar un modelo de negocio enfocado en conectar a profesionales especializados en reparaciones y mantenimiento con propietarios que requieren estos servicios. El modelo garantizará transparencia en precios, tiempos de ejecución y seguimiento del trabajo, ofreciendo una solución confiable y eficiente para la comunicación y gestión de proyectos.

### **Objetivos específicos del estudio piloto**

Realizar un estudio de mercado para entender las principales demandas de propietarios de inmuebles en cuanto a reparaciones y mantenimiento:

- Evaluar la viabilidad económica del modelo de negocio mediante un análisis detallado de costos operativos, tarifas de los servicios ofrecidos, proyección de ingresos y margen de rentabilidad.
- Identificar las categorías de servicios más solicitadas (electricidad, fontanería, pintura, entre otras).
- Verificar la disposición de técnicos y profesionales del sector para vincularse a la plataforma.
- Obtener insumos para afinar la propuesta de valor del modelo, especialmente en términos de experiencia de usuario, diseño, usabilidad y percepción de confianza.

### **Cálculo de la muestra**

Para el desarrollo del estudio piloto se optó por una muestra exploratoria de carácter no probabilístico. Dado que el propósito no es la generalización estadística sino la obtención de insumos cualitativos y cuantitativos preliminares, se aplicó un muestreo por conveniencia, seleccionando participantes accesibles y pertinentes para el objetivo de la investigación.

La muestra se compone de dos subgrupos:

Propietarios de inmuebles urbanos (n=30): residentes de zonas urbanas de estratos 3, 4 y 5 en ciudades como Bogotá y Medellín, que hayan requerido servicios de reparación o mantenimiento en los últimos 12 meses.

Profesionales técnicos (n=20): trabajadores con experiencia en oficios como electricidad, plomería, pintura, carpintería o similares, contactados a través de redes sociales y referencias.

El piloto se estructuró con una muestra de 50 participantes seleccionados por conveniencia, en tanto que el propósito de esta fase no fue proyectar la demanda del

sector con validez estadística, sino obtener insumos preliminares que permitieran validar la pertinencia de la propuesta de valor y explorar patrones iniciales de aceptación entre usuarios y técnicos. La elección de un muestreo no probabilístico responde a criterios de accesibilidad y factibilidad propios de estudios exploratorios, donde el objetivo principal es identificar tendencias y ajustar instrumentos antes de una aplicación más amplia y representativa.

### **Diseño de herramientas de investigación**

Se desarrollaron dos instrumentos de recolección de datos diferenciados según el tipo de participante:

#### a) Encuesta para propietarios de inmuebles:

Diseñada con preguntas cerradas de tipo Likert, dicotómicas y de opción múltiple. Las dimensiones exploradas incluyen:

- Frecuencia de contratación de servicios técnicos.
- Canales utilizados para acceder a dichos servicios.
- Nivel de satisfacción con experiencias anteriores.
- Disposición a utilizar una aplicación móvil.
- Valoración de atributos clave: precio, confiabilidad, rapidez, garantía.

#### b) Encuesta para profesionales técnicos:

Instrumento orientado a caracterizar el perfil laboral del trabajador, su vinculación actual con plataformas digitales y su interés en formalizar su oferta de servicios. Se indagan variables como:

- Tipo de oficio y años de experiencia.
- Modalidad de trabajo (independiente, subcontratado, empleado).
- Medios de consecución de clientes.
- Nivel de bancarización y uso de tecnologías móviles.

- Disposición a inscribirse en un aplicativo.

Ambos instrumentos fueron sometidos a prueba piloto en un grupo reducido de cinco personas por subgrupo, con el fin de garantizar su claridad, pertinencia y funcionalidad antes de su aplicación definitiva.

Para garantizar la confiabilidad de los instrumentos, se evaluó la consistencia interna de las escalas tipo Likert mediante el coeficiente alfa de Cronbach, asegurando la coherencia entre los ítems que conforman cada dimensión. En las preguntas dicotómicas y de opción múltiple, la confiabilidad se respaldó a través de la revisión de claridad y pertinencia de los ítems en la fase piloto, lo que permitió confirmar su adecuación para la aplicación definitiva.

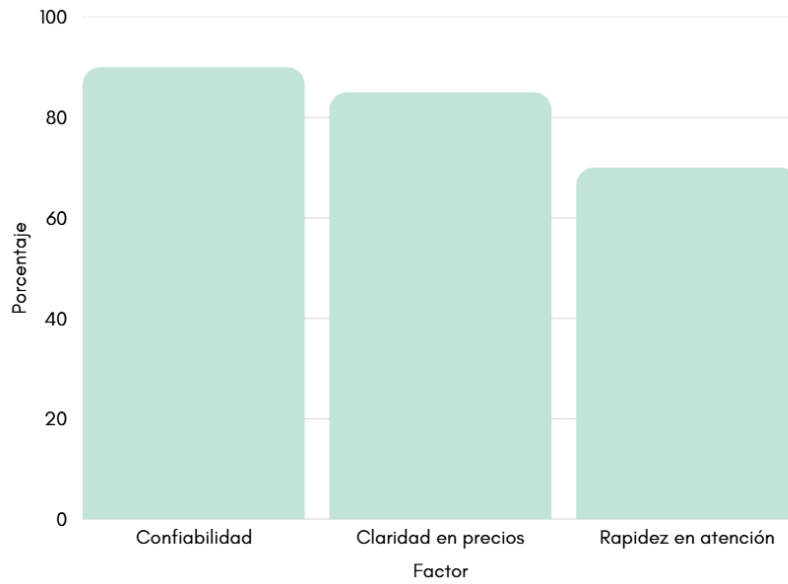
### **Resultados**

La validación e investigación de mercado desarrollada en el marco del presente trabajo de grado permitió contrastar la propuesta de valor de *Build Connect* con las percepciones, expectativas y necesidades de los segmentos de clientes objetivo: consumidores (propietarios de inmuebles) y proveedores (técnicos especializados en servicios de reparación y mantenimiento).

El análisis de los datos recolectados a través de encuestas y entrevistas piloto, complementado con fuentes secundarias, permite identificar patrones de comportamiento del consumidor, tendencias de crecimiento sectorial, estimar la demanda potencial, proyectar ventas y participación en el mercado, así como concluir sobre las principales oportunidades y riesgos del negocio.

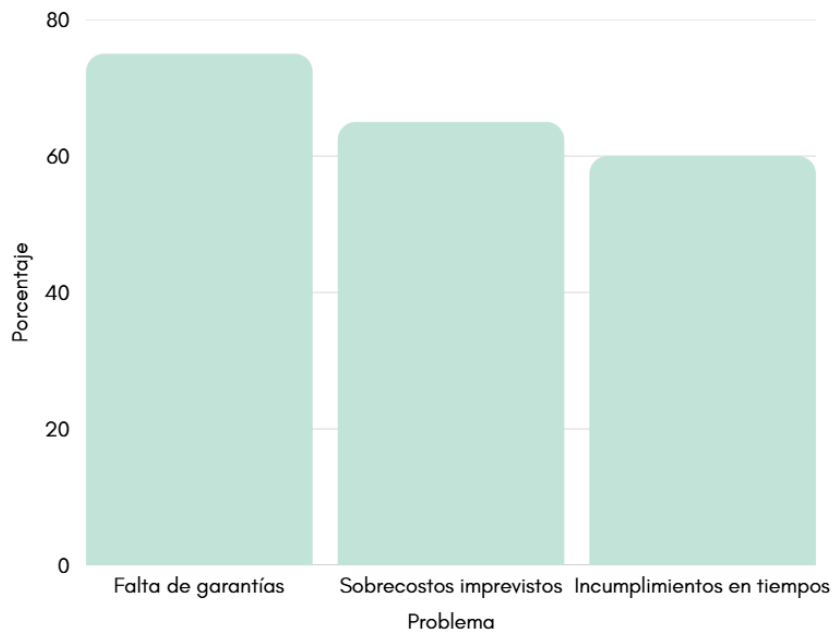
#### **1. Comportamiento del consumidor**

**Figura 3. Factores más valorados por los consumidores al contratar servicios técnicos**



Los consumidores priorizan la confiabilidad (90 %), la claridad en precios (85 %) y la rapidez en la atención (70 %) por encima de factores como el precio más bajo, lo que evidencia que la seguridad y transparencia son determinantes en sus decisiones de contratación (DANE, 2023).

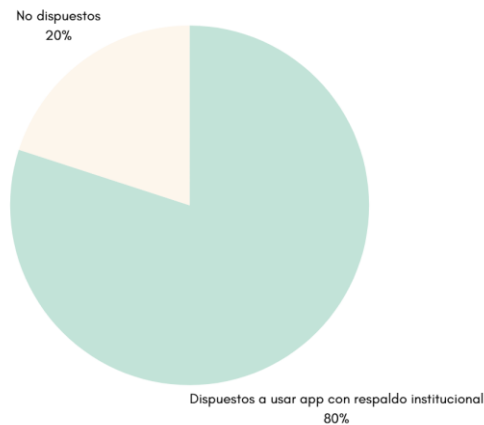
**Figura 4. Problemas más frecuentes en la contratación tradicional de servicios técnicos**



La mayoría de los usuarios reporta falta de garantías (75 %), sobrecostos imprevistos (65 %) e incumplimientos en tiempos de entrega (60 %) como las principales dificultades de la contratación informal, lo cual refuerza la percepción de riesgo y la necesidad de plataformas confiables (DANE, 2023).

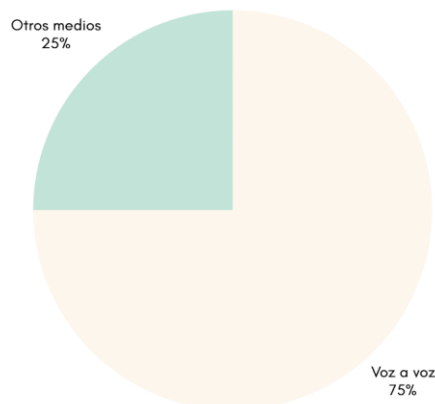
**Figura 5. Disposición de los consumidores a usar una aplicación móvil con respaldo institucional**

El 80 % de los encuestados manifestó disposición a usar una aplicación móvil que brinde respaldo institucional, verificación de técnicos y trazabilidad, mientras que un 20 % no estaría dispuesto, lo que muestra un mercado potencialmente amplio para soluciones digitales en este sector (DANE, 2023).



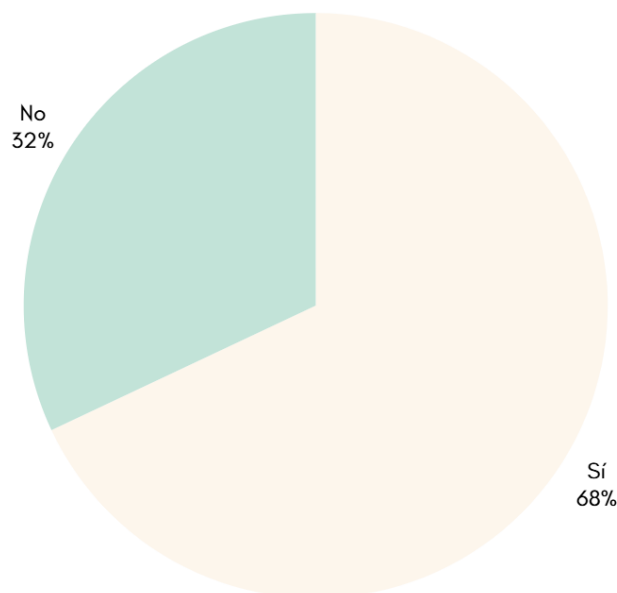
**2. Comportamiento de los proveedores técnicos**

**Figura 6. Canal principal de acceso a clientes entre proveedores técnicos**



Los proveedores de servicios técnicos reflejan un panorama marcado por la informalidad. El 75 % de los encuestados afirmó depender del voz a voz como principal canal de acceso a clientes, lo cual limita su alcance y estabilidad económica. Sin embargo, el 68 % manifestó disposición a vincularse a la plataforma, motivados por la posibilidad de ampliar su visibilidad, formalizar sus servicios y mejorar la gestión de pagos.

**Figura 7. Disposición de los proveedores técnicos a vincularse a la plataforma**



Entre las sugerencias clave de los técnicos destacan: (1) que las órdenes de servicio de alto valor estén respaldadas por pólizas; (2) que la plataforma establezca alianzas estratégicas con proveedores de materiales para aumentar la competitividad en precios; y (3) que exista mediación en casos de conflictos con clientes. Estas propuestas son coherentes con la literatura sobre modelos de negocio basados en intermediación digital, en los cuales el éxito depende no solo de la experiencia del consumidor, sino también de la fidelización y profesionalización de los proveedores (Sabir et al., 2012).

En síntesis, los técnicos perciben la plataforma como una herramienta para legitimar su oficio, incrementar sus ingresos y acceder a un mercado más amplio, lo cual

representa un incentivo directo para superar las barreras de informalidad que caracterizan al sector (DANE, 2023).

### **3. Tendencias del mercado y tamaño**

El análisis sectorial indica que el mercado de servicios de reparación, mantenimiento y remodelación en Colombia muestra un dinamismo creciente. (Fitch Solutions, 2022) proyecta que el sector construcción y actividades conexas tendrá un crecimiento anual del 4 % entre 2023 y 2027, impulsado por la urbanización y el envejecimiento de las viviendas.

Por otro lado, la informalidad constituye un rasgo estructural: Según datos del DANE (2023) más del 70 % de los trabajadores del sector de servicios técnicos opera de manera independiente y sin regulación, lo cual genera desconfianza en los consumidores y precarización laboral. Esta condición abre un nicho para plataformas que ofrezcan trazabilidad y formalización.

Desde la perspectiva de la demanda, más de un tercio de los hogares colombianos presenta condiciones inadecuadas de vivienda que requieren reparaciones recurrentes. En las principales ciudades del país —Bogotá, Medellín y Cali— se concentran más de 4 millones de hogares urbanos, lo que representa una base potencial amplia para la implementación inicial del modelo de negocio.

### **4. Demanda potencial**

Con base en los datos de población urbana, se estimó la demanda potencial en tres ciudades principales. Se asumió que al menos el 20 % de los hogares requiere un servicio de mantenimiento o reparación al año, con un gasto promedio de 300.000 pesos por intervención.

**Tabla 1. Estimación de la demanda potencial en ciudades objetivo**

Ciudad	Hogares urbanos	Hogares que demandan	Valor estimado del mercado
Bogotá	2.600.000	520.000	156.000
Medellín	900.000	180.000	54.000
Cali	700.000	140.000	42.000
Total	4.200.000	840.000	252.000

Nota. Elaboración propia con base en datos del DANE (2023) y ONU-Habitat (2022).

La tabla muestra que, en conjunto, el mercado potencial en estas tres ciudades supera los 252 mil millones de pesos anuales, lo cual demuestra la magnitud del sector y la oportunidad de captación para Build Connect.

### 5. Proyección de ventas y participación de mercado

Tomando como referencia la validación de consumidores y proveedores, se proyecta que *Build Connect* alcance durante su primer año:

- 100.000 usuarios activos
- 1.500 técnicos vinculados

Una participación aproximada del 5 % en el segmento digital de mantenimiento en Bogotá, Medellín y Cali.

Se espera que cada usuario realice en promedio dos transacciones al año, lo que generaría unas 20.000 operaciones en el primer ciclo. Considerando un gasto promedio de 300.000 pesos por servicio, esto representa un volumen de negocio cercano a los 6.000 millones de pesos anuales.

El modelo de ingresos se sostiene en las comisiones: 5 % para consumidores y 15 % para proveedores. Bajo este esquema, los ingresos netos estimados de la plataforma alcanzarían cerca de 900 millones de pesos anuales en el primer año de operación.

**Tabla 2. Proyección de ventas e ingresos de Build Connect (Año 1)**

Indicador	Valor estimado
Usuarios activos	10.000
Técnicos vinculados	1.500
Transacciones proyectadas	20.000
Ticket promedio (COP)	300.000
Volumen de negocio (COP)	6.000 millones
Ingresos por comisiones	900 millones

Nota. Elaboración propia a partir del estudio piloto y proyecciones financieras preliminares (2025).

## 6. Oportunidades y riesgos

El análisis integral de resultados evidencia múltiples oportunidades:

- El mercado de mantenimiento domiciliario es amplio y desatendido, con un alto nivel de informalidad.
- La digitalización creciente en Colombia impulsa la adopción de plataformas móviles para resolver necesidades cotidianas.
- Los consumidores valoran fuertemente la confiabilidad, transparencia y rapidez, atributos que constituyen el núcleo de la propuesta de valor de Build Connect.

Existe espacio para alianzas estratégicas con constructoras, administraciones de propiedad horizontal y ferreterías, lo que ampliaría la oferta y la competitividad.

No obstante, también se identifican riesgos que deben ser gestionados estratégicamente:

- La competencia de plataformas emergentes en el mismo nicho de mercado.
- La persistencia de la informalidad como alternativa más barata, aunque menos confiable.
- La necesidad de garantizar la seguridad digital y la protección de datos para generar confianza en los usuarios.

En consecuencia, el posicionamiento de Build Connect dependerá de su capacidad para consolidar una propuesta diferenciada basada en confianza, respaldo institucional y eficiencia tecnológica.

## **7. Conclusiones de resultados**

Los hallazgos del estudio piloto confirman que *Build Connect* responde a una necesidad insatisfecha en el mercado colombiano. Los consumidores demandan un modelo que reduzca riesgos y aumente la confianza en la contratación de servicios técnicos, mientras que los proveedores buscan profesionalización y acceso a nuevos clientes. La magnitud del mercado potencial, estimado en más de 252 mil millones de pesos anuales solo en tres ciudades, refuerza la viabilidad del modelo.

Si bien persisten riesgos asociados a la competencia y la informalidad, la propuesta de valor de la plataforma se alinea con las principales tendencias de consumo y digitalización. De este modo, *Build Connect* cuenta con los fundamentos necesarios para posicionarse como un actor relevante en el sector, siempre que logre mantener un equilibrio entre eficiencia operativa, seguridad digital y sostenibilidad financiera.

## **Estrategia y Plan de Introducción de Mercado**

### **Objetivos de mercadeo**

La estrategia de mercadeo de *Build Connect* se orienta a consolidar una posición competitiva en el sector de servicios de remodelación, reparación y mantenimiento

residencial en Colombia, mediante el desarrollo de una plataforma digital que articule oferta y demanda de manera eficiente. Los objetivos principales se definen así:

### **Objetivo general**

Posicionar a *Build Connect* como una plataforma líder en la intermediación de servicios de mantenimiento y remodelación residencial en las principales ciudades de Colombia durante los primeros 24 meses de operación, alcanzando una participación del 5 % en el mercado digital de servicios del hogar.

### **Objetivos específicos**

Alcanzar un total de 10.000 usuarios activos registrados y 1.500 profesionales verificados en el primer año de operaciones.

Generar al menos 3.000 transacciones mensuales al finalizar el segundo semestre.

Incrementar el reconocimiento de marca en al menos un 40 % en Bogotá, Medellín y Cali, medido mediante encuestas de recordación espontánea y sugerida.

Obtener una tasa de retención de usuarios superior al 60 % en el primer año, a través de estrategias de fidelización y seguimiento postservicio.

### **Estrategia de mercadeo general**

La estrategia de mercadeo de *Build Connect* se fundamenta en un enfoque de diferenciación y valor agregado, centrado en la confiabilidad del servicio, la transparencia en la cotización y la experiencia positiva del cliente. Se adoptará una orientación de mercado basada en el cliente (customer-centric), que aprovecha herramientas digitales,

analítica de datos y atención personalizada para anticipar necesidades, reducir fricciones en la contratación de servicios y mejorar la toma de decisiones del usuario.

La plataforma operará en un entorno B2C (Business to Consumer), pero incorporará elementos B2B2C al establecer alianzas estratégicas con constructoras, conjuntos residenciales y redes de proveedores de materiales de construcción.

### **Estrategias de producto y servicio**

*Build Connect* se presenta como una solución integral que ofrece acceso inmediato, seguro y confiable a servicios de mantenimiento y remodelación para propietarios e inquilinos. La propuesta de valor del producto/servicio incluye:

- **Confiable y validación de prestadores:** Todos los técnicos y profesionales estarán certificados por la plataforma mediante un proceso de validación de competencias, antecedentes y referencias.
- **Sistema de calificaciones y reseñas:** Los usuarios podrán evaluar a los prestadores de servicios, generando una reputación transparente que favorezca la meritocracia técnica.
- **Cotización en línea y precios estimados:** La plataforma permitirá generar presupuestos referenciales basados en algoritmos de precios promedio por tipo de servicio y región.
- **Garantía del servicio prestado:** Se ofrecerá una política de garantía por defectos o incumplimientos verificados, con posibilidad de reembolso o nuevo envío de técnico.

- **Segmentación de servicios:** La plataforma incluirá categorías como plomería, electricidad, pintura, remodelaciones generales, carpintería, techos, pisos, cocina y baño.
- **App móvil y web responsiva:** El acceso multiplataforma garantiza facilidad de uso para usuarios en distintas condiciones tecnológicas.

### **Estrategias de distribución**

La distribución del servicio se realizará exclusivamente mediante canales digitales, con una plataforma propia (sitio web y aplicación móvil) como punto de contacto principal. Las estrategias de distribución incluyen:

- **Cobertura geográfica progresiva:** Iniciar operaciones en Bogotá, Medellín y Cali durante el primer año, con proyecciones de expansión a Barranquilla, Bucaramanga y Pereira en el segundo año.
- **Modelo de cercanía georreferenciada:** La plataforma utilizará localización GPS para asignar prestadores de servicio cercanos al usuario, reduciendo tiempos de espera y costos de desplazamiento.
- **Alianzas con ferreterías y constructoras:** Acuerdos estratégicos con cadenas de materiales de construcción y constructoras para facilitar la conexión entre demanda de servicios y provisión de insumos.

### **Estrategias de precio – modelo de ingreso**

El modelo de ingresos de *Build Connect* será híbrido, combinando comisiones por transacción, paquetes de membresía para técnicos y servicios premium para usuarios.

- **Comisión por intermediación:** Se aplicará una comisión del 15 % al valor de cada servicio contratado a través de la plataforma.
- **Membresías para técnicos:** Se ofrecerán planes mensuales para prestadores de servicios, con beneficios como mayor visibilidad, acceso a cotizaciones prioritarias y herramientas de gestión (entre \$30.000 y \$100.000 COP según el plan).
- **Servicios premium para usuarios:** Paquetes que incluyen asesorías técnicas, revisiones periódicas o planes de mantenimiento programado (desde \$50.000 COP mensuales).

La estrategia de precios buscará un equilibrio entre accesibilidad para los usuarios y rentabilidad para los técnicos, con tarifas sugeridas basadas en estudios de mercado locales y rangos ajustables según la calidad del servicio, la urgencia o la zona.

### **Estrategias de comunicación y promoción**

La estrategia de comunicación y promoción estará orientada a construir una marca confiable, moderna y útil. Se adoptará un enfoque omnicanal que combine medios digitales, relaciones públicas, alianzas estratégicas y estrategias de recomendación. Las principales acciones incluyen:

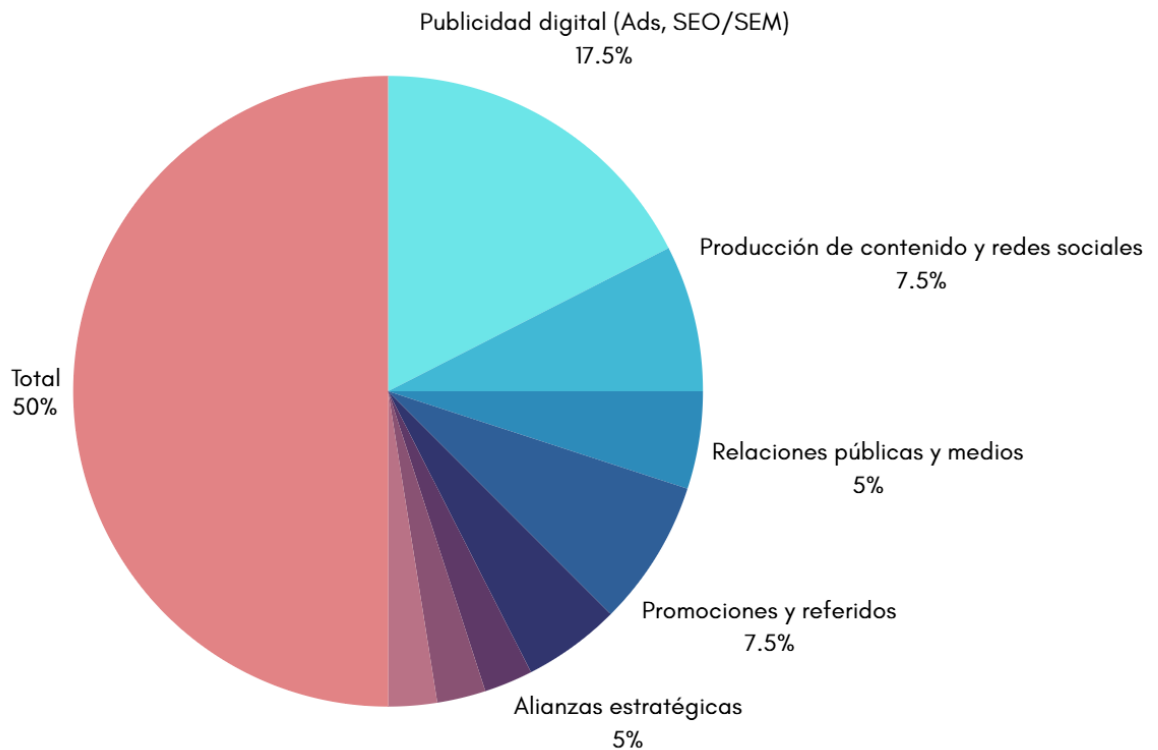
- **Publicidad digital segmentada:** Uso intensivo de campañas en Google Ads, Meta (Facebook/Instagram) y TikTok, segmentadas por ubicación, intereses y necesidades de vivienda.
- **Marketing de contenido:** Blog con artículos educativos sobre mantenimiento del hogar, consejos de remodelación y entrevistas a profesionales.
- **Estrategias de referidos:** Bonificaciones para usuarios que recomienden la plataforma, tanto para nuevos clientes como para técnicos.

- **Relaciones públicas y cobertura en medios:** Alianzas con influenciadores del sector inmobiliario, apariciones en medios económicos y entrevistas en programas especializados en vivienda.
- **Alianzas institucionales:** Convenios con administradores de propiedad horizontal, conjuntos residenciales y entidades financieras para ofrecer el servicio a sus comunidades.

**Presupuesto de la mezcla de mercadeo (12 meses)**

A continuación, se presenta una estimación preliminar del presupuesto de mercadeo para el primer año de operación, calculado con base en una inversión inicial proyectada de \$300 millones COP en marketing.

**Figura 8. Distribución porcentual y valor estimado del presupuesto de marketing de Build Connect**



**Tabla 3. Presupuesto de mercadeo para el primer año de operación**

Componente	% del presupuesto	Valor estimado (COP)
Publicidad digital (Ads, SEO/SEM)	35%	\$105.000.000
Producción de contenido y redes	15%	\$45.000.000
Relaciones públicas y medios	10%	\$30.000.000
Promociones y referidos	15%	\$45.000.000
Alianzas estratégicas	10%	\$30.000.000
Investigación de mercado y UX	5%	\$15.000.000
Material POP, merchandising	5%	\$15.000.000
Eventos y activaciones	5%	\$15.000.000
Total	100%	\$300.000.000

*Nota. Los valores corresponden a una proyección presupuestal estimada en pesos colombianos (COP) para el plan de marketing de Build Connect en 2025. Los porcentajes se calcularon sobre un total de \$300.000.000 COP.*

La estrategia de mercadeo de *Build Connect* responde a una necesidad creciente en el sector de vivienda en Colombia: la renovación y el mantenimiento de edificaciones habitadas, en un contexto de envejecimiento de la infraestructura y expansión urbana. A través de una propuesta centrada en la confianza, la eficiencia y la digitalización, la plataforma busca diferenciarse en el mercado por su capacidad de conectar a propietarios con profesionales calificados, facilitando el acceso a soluciones integrales en servicios técnicos para el hogar. El enfoque integral de su mezcla de mercadeo garantiza una implementación coherente, medible y alineada con los objetivos estratégicos de posicionamiento, expansión y sostenibilidad.

### **Aspectos Técnicos**

Bogotá representa una ubicación estratégica para el desarrollo del proyecto Build Connect, al concentrar más del 25 % del PIB nacional y ser el principal motor económico del país (Camacol, 2024). La ciudad alberga una población superior a los 7 millones de habitantes, lo que conlleva una alta demanda de servicios de construcción, mantenimiento y mejoramiento, especialmente en sectores de Vivienda de Interés Social (VIS) y en zonas con déficit habitacional.

Desde la perspectiva de la microlocalización, localidades como Chapinero y Usaquén se destacan por su elevada densidad de oficinas y viviendas de estrato medio y alto, lo cual representa una oportunidad para ofrecer servicios premium de remodelación y mantenimiento. En contraste, Kennedy y Bosa concentran una fuerte demanda de proyectos VIS y mejoramiento en viviendas de estratos bajos, abriendo oportunidades para llegar a segmentos emergentes. Además, la zona de influencia de la Calle 26, con parques empresariales como Connecta, facilita la instalación de oficinas estratégicas para operaciones logísticas y contacto con clientes corporativos (Semana, 2024; Portafolio, 2024).

#### **Objetivos de producción o de prestación del servicio**

- Diseñar, implementar y mantener una plataforma digital escalable para conectar usuarios con contratistas del sector de la construcción.
- Prestar servicios de asesoría, gestión de proyectos y evaluación de contratistas para aumentar la eficiencia y la calidad del sector.
- Facilitar el acceso de hogares y empresas a servicios de remodelación, mantenimiento y construcción con enfoque en sostenibilidad y confiabilidad.

#### **Tabla 4. Ficha técnica de productos y servicios**

Producto/Servicio	Descripción	Componentes	Unidad de Medida	Precio Estimado
Plataforma Build Connect	Interfaz digital para conectar usuarios y contratistas	Base de datos, sistema de búsqueda, interfaz de usuario	Número de proyectos gestionados	\$50.000/mes (usuario), \$100.000/mes (contratista)
Consultoría para contratistas	Asesoría personalizada para mejorar su presencia digital	Capacitación, herramientas de marketing, asesoría	Hora de asesoría	\$160.000/hora
Gestión de Proyectos	Herramienta digital para presupuestos, cronogramas y seguimiento	Sistema de gestión, seguimiento de avances, integración	Proyecto gestionado	\$800.000/proyecto
Evaluación de contratistas	Sistema de retroalimentación para calificar contratistas	Sistema de calificación, comentarios, algoritmo de reputación	Evaluación	Incluido en la suscripción

### Descripción del proceso

1. Registro de usuarios y contratistas en la plataforma.
2. Validación de perfiles y carga de información profesional.
3. Búsqueda de servicios por parte del usuario mediante filtros.
4. Selección y conexión con contratistas disponibles.
5. Gestión del proyecto a través de la herramienta digital.
6. Evaluación final del servicio por parte del cliente.

### Necesidades y requerimientos técnicos

- Plataformas en la nube para garantizar la escalabilidad y seguridad de los datos.
- Servidores de alta disponibilidad.
- Sistemas de protección de datos y privacidad (cumplimiento con Habeas Data).
- CRM para gestionar relaciones con usuarios y contratistas.
- Certificaciones técnicas y legales para operaciones digitales.

**Tecnología e infraestructura**

- Software: plataforma web y app móvil, sistema de gestión de proyectos, herramientas de análisis de datos.
- Hardware: equipos de oficina (PCs, routers, pantallas, servidores virtualizados en la nube).
- Infraestructura física: oficinas administrativas en un espacio compartido tipo coworking en el corredor empresarial de la Calle 26.

**Materias primas y suministros**

- No se requiere materia prima física directa dado que la plataforma es digital.
- Suministros: licencias de software, herramientas de desarrollo, mantenimiento del hosting, servicios de atención al cliente.

**Tabla 5. Personal requerido**

Cargo	Número	Función principal
Desarrolladores	3	Mantenimiento y actualización de la plataforma
Coordinador de proyectos	1	Seguimiento de ejecución técnica y operativa
Especialistas en UX/UI	1	Mejora continua de la experiencia del usuario
Equipo comercial y marketing	2	Captación de usuarios y contratistas
Soporte técnico	2	Asistencia a usuarios y resolución de problemas
Dirección general	1	Supervisión estratégica y coordinación general

**Plan de producción y capacidad instalada**

La plataforma operará con capacidad para procesar simultáneamente 5.000 usuarios activos y hasta 1.000 proyectos mensuales en su fase inicial. Está diseñada con

escalabilidad automática para ajustarse a un crecimiento del 20 % anual. El modelo está basado en un sistema SaaS (Software as a Service), lo que reduce los requerimientos físicos y permite operar a escala nacional sin incremento proporcional de costos fijos.

### **Modelo de gestión integral del proceso productivo**

Se implementará un modelo de gestión basado en metodologías ágiles (Scrum/Kanban), con indicadores clave de desempeño (KPIs) asociados a:

- Tasa de conversión de usuarios registrados a usuarios activos.
- Tiempo promedio de conexión entre usuario y contratista.
- Evaluación promedio de contratistas.
- Tasa de retención mensual.

El equipo de desarrollo operará con ciclos iterativos de mejora (sprints), y se integrarán mecanismos de control de calidad digital (QA) y pruebas automatizadas.

### **Procesos de investigación y desarrollo (I+D)**

Build Connect destinará el 5 % de sus ingresos anuales a actividades de I+D. Esto incluirá:

- Desarrollo de algoritmos de emparejamiento predictivo.
- Integración con herramientas de eficiencia energética y construcción sostenible.
- Investigación de tendencias en modelos de contratación, vivienda y urbanismo.
- Evaluación continua de usabilidad y experiencia de usuario mediante pruebas A/B.

### **Tabla 6. Presupuesto de producción**

Rubro	Valor aproximado (COP)
Desarrollo de software (Fase 1)	\$150.000.000
Licencias y servicios en la nube	\$20.000.000
Costos de personal operativo (6 meses)	\$120.000.000
Marketing y adquisición de	\$35.000.000
Mantenimiento tecnológico y	\$12.000.000
Costos administrativos	\$15.020.000
Total estimado	\$352.020.000

**Tabla 7. Presupuesto de infraestructura**

Rubro	Valor aproximado (COP)
Alquiler de oficinas (6 meses)	\$18.000.000
Equipos y mobiliario	\$10.000.000
Servicios públicos y conectividad	\$4.000.000
Acondicionamiento inicial	\$8.000.000
Total estimado	\$40.000.000

## Aspectos Organizacionales y Legales

### Análisis estratégico: misión y visión

La **estrategia corporativa** constituye la brújula de *Build Connect*. En un mercado altamente competitivo y caracterizado por altos niveles de informalidad, contar con una

misión y visión bien definidas permite posicionarse como una plataforma que no solo intermedia, sino que transforma prácticas sociales y laborales.

**Misión.** *Build Connect* busca garantizar que la contratación de servicios técnicos en Colombia se realice en un entorno digital seguro, confiable y transparente, ofreciendo a propietarios de inmuebles soluciones rápidas y eficientes, y a profesionales técnicos oportunidades de formalización laboral y crecimiento económico.

**Visión.** Para 2030, la empresa será líder en el mercado de servicios técnicos digitales en Colombia y tendrá presencia consolidada en al menos tres países latinoamericanos. La meta es ser reconocida por su impacto social al formalizar miles de empleos técnicos, contribuyendo a la innovación tecnológica y a la economía digital.

La visión incorpora **metas cuantificables**:

- Alcanzar 500.000 usuarios registrados en 5 años.
- Formalizar 50.000 proveedores técnicos.
- Captar 5 % del mercado potencial de servicios técnicos en Colombia hacia 2030.

## **2. Estructura organizacional**

La estructura organizacional inicial es de tipo **funcional**, recomendada para startups en fase temprana (Mintzberg, 2003). Sin embargo, incorpora principios de escalabilidad tecnológica, permitiendo migrar a esquemas matriciales cuando la empresa inicie operaciones internacionales.

Áreas principales:

1. **Dirección General** – Liderazgo estratégico.
2. **Tecnología e Innovación** – Desarrollo, mantenimiento y ciberseguridad.

3. **Operaciones y Calidad** – Supervisión de servicios y soporte a usuarios.
4. **Marketing y Ventas** – Captación y fidelización de clientes.
5. **Servicio al Cliente** – Atención, resolución de reclamos y retroalimentación.
6. **Finanzas y Administración** – Control presupuestal, facturación y aspectos tributarios.
7. **Talento Humano** – Reclutamiento, capacitación y bienestar laboral

### **Perfiles y funciones (ampliado)**

Cada cargo tendrá funciones estratégicas y operativas:

- **CEO – Gerente General.** Toma decisiones estratégicas, gestiona inversionistas, diseña alianzas y lidera la cultura organizacional.
- **CTO.** Define la arquitectura tecnológica, supervisa la seguridad digital, gestiona proveedores de software y asegura la escalabilidad de la plataforma.
- **COO – Director de Operaciones.** Supervisa la ejecución de órdenes, coordina protocolos de calidad, atiende reclamaciones críticas y define mejoras operativas.
- **CMO – Responsable de Marketing.** Diseña estrategias digitales, coordina campañas publicitarias y gestiona la marca en redes sociales.
- **Responsable de Servicio al Cliente.** Lidera un equipo de atención multicanal (chatbots, call center, correo electrónico).
- **CFO – Director Financiero.** Administra los ingresos y egresos, implementa facturación electrónica y lidera estrategias de sostenibilidad financiera.

- **RR. HH. – Responsable de Talento Humano.** Contrata personal, gestiona formación continua y lidera políticas de bienestar laboral.

### **5. Factores clave de la gestión del talento humano**

La sostenibilidad de *Build Connect* depende en gran medida de la adecuada gestión del talento humano. Se destacan los siguientes factores clave:

1. **Procesos de selección y contratación.** Priorización de perfiles con experiencia en desarrollo tecnológico, marketing digital y gestión de operaciones.
2. **Capacitación continua.** Formación en ciberseguridad, experiencia de usuario, normatividad vigente y atención al cliente.
3. **Planes de incentivos.** Bonos de desempeño, certificaciones internas y reconocimientos para proveedores con alta calificación de usuarios.
4. **Cultura organizacional.** Enfoque en innovación, confianza y transparencia como principios transversales de la relación con clientes y proveedores.
5. **Bienestar laboral.** Estrategias de flexibilidad laboral, teletrabajo y acompañamiento psicosocial que fortalezcan la motivación del personal.

### **6. Esquema de gobierno corporativo**

El gobierno corporativo se constituye como una herramienta de transparencia, sostenibilidad y control. La estructura de *Build Connect* contempla:

- **Junta Directiva.** Conformada por los fundadores y asesores externos en temas legales y financieros.

- **Comités especializados.** Finanzas, Tecnología y Cumplimiento, encargados de monitorear riesgos, garantizar la seguridad digital y velar por la calidad de los servicios.
- **Políticas de transparencia.** Reglas claras de resolución de conflictos, códigos de ética y mecanismos de auditoría interna.

Este esquema busca fortalecer la confianza de inversionistas, usuarios y aliados estratégicos, asegurando la permanencia del proyecto en el tiempo.

## 7. Aspectos legales

Dada la naturaleza digital e intermediadora de la empresa, *Build Connect* debe cumplir con un marco normativo amplio que regula su operación:

- **Protección de datos personales.** Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013, aplicables al manejo de información de usuarios.
- **Comercio electrónico.** Ley 527 de 1999, que valida la contratación electrónica.
- **Normas de consumo.** Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), aplicable a la protección de usuarios frente a fallas en el servicio.
- **Seguridad social de proveedores.** Ley 100 de 1993, que establece la afiliación de trabajadores a sistemas de salud, pensión y riesgos laborales.
- **Facturación electrónica.** Resolución DIAN 000042 de 2020, que regula la expedición de facturas electrónicas.
- **Propiedad intelectual.** Ley 23 de 1982, que protege los desarrollos de software.
- **Construcción ligera y remodelación.** Decreto 1077 de 2015, aplicable a licencias urbanísticas cuando se trate de obras que requieran permisos.

- **Seguros.** Normatividad de la Superintendencia Financiera, para pólizas de cumplimiento en órdenes de servicio de alto valor.

## 8. Estructura jurídica y tipo de sociedad

La figura jurídica seleccionada es la **Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S.)**, contemplada en la Ley 1258 de 2008. Este modelo societario ofrece ventajas como:

- Flexibilidad en la conformación del capital.
- Responsabilidad limitada de los socios.
- Agilidad en los trámites de constitución y liquidación.
- Posibilidad de atraer inversionistas mediante la emisión de acciones.

La empresa deberá inscribirse en la **Cámara de Comercio**, obtener el **Registro Único Tributario (RUT)** ante la DIAN y cumplir con los requisitos de operación establecidos en el marco legal colombiano.

## 9. Regímenes especiales

*Build Connect* puede acogerse a regímenes e incentivos estatales, entre los que se destacan:

- **Economía Naranja.** Beneficios tributarios para empresas del sector tecnológico y creativo (Ley 1955 de 2019).
- **Fondo Emprender (SENA).** Apoyo financiero a proyectos innovadores.
- **Convocatorias MINTIC.** Programas de financiación y aceleración de startups digitales.

- **Exenciones locales.** Posibilidad de beneficios fiscales en zonas de innovación o clústeres tecnológicos.

### 10. Presupuesto de personal administrativo

El presupuesto de personal administrativo para el primer año de operación se detalla en la Tabla 8, teniendo en cuenta las prestaciones sociales.

**Tabla 8. Presupuesto de personal administrativo (Año 1)**

<b>Cargo</b>	<b>No. Personas</b>	<b>Salario mensual (COP)</b>	<b>Costo anual (COP)</b>
Gerente general	1	10.000.000	120.000.000
CTO	1	9.000.000	108.000.000
Director operaciones	1	7.000.000	84.000.000
Marketing y ventas	1	6.000.000	72.000.000
Servicio al cliente	2	3.500.000	84.000.000
Contador / financiero	1	5.000.000	60.000.000
<b>Total anual estimado</b>	<b>7</b>	<b>—</b>	<b>528.000.000</b>

Nota. Elaboración propia (2025) a partir de salarios promedio del sector tecnológico en Colombia.

### Aspectos Financieros

El principal objetivo financiero del proyecto es alcanzar un funcionamiento estable y rentable en el corto y mediano plazo. Se busca que los ingresos cubran los gastos operativos desde el primer año, y que a partir del segundo año se generen utilidades

sostenidas. Asimismo, se pretende mantener una adecuada liquidez que permita operar sin contratiempos y genere confianza en inversionistas y aliados estratégicos.

Para la elaboración de las proyecciones financieras se establecieron los siguientes supuestos macroeconómicos: una inflación promedio anual del 9 %, una tasa de crecimiento de ingresos del 5 % anual, y una devaluación del 7 %. Además, se aplicó una tasa de descuento del 12 % para evaluar la rentabilidad del proyecto en términos de valor presente.

Se estima que el proyecto captará el 5% del mercado objetivo en su primer año, con un crecimiento del 15 % anual en los años siguientes. Esto equivale a comercializar aproximadamente 500 unidades mensuales en el primer año y alcanzar unas 800 unidades mensuales al finalizar el tercer año.

Durante la fase inicial, se destinará un 12 % de los ingresos a estrategias de posicionamiento, incluyendo publicidad, presencia en redes sociales e imagen de marca. Este porcentaje disminuirá progresivamente hasta el 8 % a medida que el proyecto gane reconocimiento en el mercado.

Los costos directos que incluyen desarrollo del sistema, soporte técnico, alojamiento digital y mantenimiento, representarán aproximadamente el 40 % de las ventas en los primeros años. Se espera que este porcentaje disminuya en la medida en que se logren mayores eficiencias operativas y tecnológicas.

Los gastos administrativos abarcan salarios, alquiler, servicios, herramientas tecnológicas y asesorías. Se estima un valor promedio mensual de 15 millones de pesos, ajustado anualmente con base en la inflación proyectada.

La inversión requerida para iniciar el proyecto asciende a 350 millones de pesos. Esta cifra cubre el desarrollo del sistema digital, adquisición de equipos, compra de licencias, capacitación del equipo humano y adecuación del espacio de trabajo.

Se elaboraron proyecciones financieras a tres años bajo un escenario realista, incorporando las principales variables económicas. Los estados incluyen el estado de resultados, el balance general y el flujo de caja proyectado.

La decisión de utilizar únicamente un **escenario realista (o más esperado)** se basa en la necesidad de simplificar y enfocar la decisión de inversión inicial de **350 millones de pesos**.

El escenario realista, ya elaborado con rigor y variables económicas clave, proyecta ingresos superiores a **1.800 millones de pesos** y **utilidades crecientes**. Este resultado positivo es **suficiente** para demostrar la solidez y viabilidad del proyecto, justificando la inversión.

El objetivo principal es aprobar la inversión. Un escenario realista bien fundamentado es el **más probable** y, por lo tanto, la base más práctica para la toma de decisiones.

El detalle de los estados financieros (resultados, balance, flujo de caja) ya proporciona una visión **integral y robusta**.

El estado de resultados resume los ingresos, costos y utilidades esperadas. Se proyecta que en tres años el proyecto generará ingresos superiores a 1.800 millones de pesos, con utilidades crecientes a lo largo del periodo, reflejo de una operación eficiente y escalable.

El balance proyectado muestra la evolución de los activos, pasivos y patrimonio del proyecto. Al finalizar el tercer año, se espera contar con activos superiores a 900 millones de pesos y un patrimonio en crecimiento, lo que refleja una sólida estructura financiera.

El análisis del flujo de caja mensual indica que a partir del décimo mes el proyecto comenzará a tener ingresos superiores a sus egresos. Al cierre del tercer año, se proyecta un acumulado de efectivo disponible superior a 180 millones de pesos, lo cual garantiza solvencia operativa y capacidad de reinversión.

Los indicadores financieros calculados refuerzan la viabilidad del proyecto: el Valor Presente Neto (VPN) es de 129.487.932 pesos, la Tasa Interna de Retorno (TIR) alcanza un 18 %, el punto de equilibrio se logra en el mes 18 y el margen bruto promedio se sitúa en el 45 %. Estos indicadores reflejan un proyecto rentable, con buena capacidad de retorno para los inversionistas y adecuado control sobre los costos.

La financiación del proyecto se estructura en dos partes iguales: el 50 % proviene de aportes propios y el otro 50 % mediante un crédito a tres años con una tasa de interés del 16 % anual.

En conjunto, el análisis financiero evidencia que el proyecto es viable y tiene un alto potencial de sostenibilidad económica. Cuenta con ingresos crecientes, una estructura de costos controlada y un riesgo financiero moderado. Se recomienda un monitoreo continuo de los indicadores clave y ajustes estratégicos de ser necesarios, para asegurar el cumplimiento de las metas proyectadas.

En un Análisis financiero el Escenario Pesimista, el principal objetivo financiero bajo el escenario pesimista es garantizar la sostenibilidad mínima del proyecto, aún en condiciones adversas de mercado y con mayores presiones de costos. Se busca mantener la operación en marcha, cubrir los gastos esenciales y alcanzar un equilibrio entre ingresos y egresos en el mediano plazo, aunque con un nivel de riesgo superior frente a otros escenarios.

Para la elaboración de las proyecciones financieras en este escenario se consideraron los siguientes supuestos macroeconómicos: una inflación promedio anual del 12 %, una tasa de crecimiento de ingresos del 3 % anual y una devaluación del 9 %. Asimismo, se aplicó una tasa de descuento del 15 % para reflejar un mayor riesgo en la evaluación de la rentabilidad del proyecto.

En cuanto a la participación de mercado, se estima captar solo un 3 % del público objetivo en el primer año, con un crecimiento moderado del 8 % anual. Esto equivale a comercializar cerca de 300 unidades mensuales durante el primer año y alcanzar alrededor de 450 unidades mensuales al finalizar el tercer año.

Durante la fase inicial, será necesario destinar un 15 % de los ingresos a estrategias de posicionamiento, principalmente en publicidad y presencia digital, manteniendo este porcentaje de manera más estable debido a la dificultad de consolidar la marca en un entorno adverso. Esto representa un esfuerzo financiero mayor que reduce la generación de excedentes en el corto plazo.

Los costos directos —desarrollo del sistema, soporte técnico, alojamiento digital y mantenimiento— se proyectan en un 50 % de las ventas en los primeros años, reflejando menores eficiencias operativas y tecnológicas. Se espera una lenta disminución de este porcentaje conforme el proyecto logre ajustes en su modelo operativo.

Los gastos administrativos, que incluyen salarios, arrendamiento, servicios, licencias tecnológicas y asesorías, se mantienen en un valor promedio mensual de 18 millones de pesos, ajustados anualmente de acuerdo con la inflación proyectada.

La inversión inicial requerida se mantiene en 350 millones de pesos, destinados a la construcción de la plataforma digital, la adquisición de equipos, compra de licencias, capacitación del personal y adecuación del espacio físico de trabajo.

Se elaboraron proyecciones financieras a tres años bajo este escenario pesimista. El estado de resultados refleja ingresos acumulados inferiores a 1.200 millones de pesos, con márgenes reducidos y utilidades limitadas. En algunos meses iniciales, las pérdidas operativas son recurrentes debido a la alta proporción de costos y gastos frente a los ingresos.

El balance proyectado muestra activos totales por encima de 700 millones de pesos al cierre del tercer año, aunque con un pasivo mayor producto de la necesidad de apalancamiento externo. El patrimonio crece a un ritmo lento, evidenciando la dificultad para consolidar excedentes financieros.

El análisis de flujo de caja mensual indica que el proyecto alcanzaría un punto de equilibrio hacia el mes 24, con acumulados positivos de efectivo disponibles solo después del segundo año. Al cierre del tercer año, el flujo de caja libre se proyecta cercano a 60 millones de pesos, reflejando una liquidez ajustada y sin amplio margen para reinversión.

Los indicadores financieros refuerzan la visión de alto riesgo: el Valor Presente Neto (VPN) es negativo en -45.326.715 pesos, la Tasa Interna de Retorno (TIR) se sitúa en apenas un 7 %, y el margen bruto promedio ronda el 35 %. El punto de equilibrio se alcanza tardíamente, en el mes 24, lo que incrementa la exposición a riesgos de mercado y financieros.

La estructura de financiación mantiene una combinación del 50 % de aportes propios y 50 % mediante un crédito a tres años con tasa de interés del 16 % anual. En este escenario, el servicio de la deuda representa un reto significativo que limita la capacidad de generar utilidades netas.

En conjunto, el análisis financiero del escenario pesimista evidencia que el proyecto enfrenta un nivel de riesgo alto, con utilidades reducidas, menor liquidez y un retorno limitado para inversionistas. La viabilidad se sostiene únicamente en el mediano plazo y con una gestión rigurosa de costos, gastos y estrategias comerciales. Se recomienda un seguimiento constante de los indicadores financieros, implementar planes de contingencia y evaluar nuevas fuentes de ingreso para reducir la vulnerabilidad del proyecto.

En un Análisis financiero el Escenario Optimista, el principal objetivo financiero en el escenario optimista es consolidar a Build Conect como un proyecto altamente rentable y sostenible, capaz de generar excedentes significativos desde el corto plazo. Se busca que los ingresos no solo cubran los gastos operativos desde los primeros meses, sino que además permitan una rápida expansión de la plataforma y un fortalecimiento de su posición competitiva en el mercado.

Para la elaboración de las proyecciones financieras en este escenario se consideraron los siguientes supuestos macroeconómicos: una inflación promedio anual del 7 %, una tasa de crecimiento de ingresos del 8 % anual y una devaluación del 5 %. Se aplicó una tasa de descuento del 10 %, reflejando un entorno de menor riesgo para la rentabilidad del proyecto.

En términos de participación de mercado, se estima captar un 7 % del público objetivo en el primer año, con un crecimiento del 20 % anual en los años siguientes. Esto equivale a comercializar aproximadamente 700 unidades mensuales en el primer año y superar las 1.200 unidades mensuales al finalizar el tercer año.

Durante la fase inicial, se destinará un 10 % de los ingresos a estrategias de posicionamiento, principalmente publicidad, campañas digitales y fortalecimiento de la marca. Este porcentaje disminuirá progresivamente hasta el 6 % en la medida en que Build Conect alcance reconocimiento y consolidación en el mercado.

Los costos directos —desarrollo del sistema, soporte técnico, alojamiento digital y mantenimiento— se proyectan en un 35 % de las ventas en los primeros años. A medida que el proyecto gana volumen y eficiencia, se espera que estos costos bajen, incrementando de manera importante el margen bruto.

Los gastos administrativos, que incluyen nómina, alquiler de oficinas, servicios básicos, herramientas tecnológicas y asesorías, se mantienen en un valor promedio

mensual de 14 millones de pesos, ajustados anualmente con base en la inflación proyectada.

La inversión inicial asciende igualmente a 350 millones de pesos, destinados a la creación de la plataforma digital, adquisición de equipos tecnológicos, compra de licencias, formación del personal y adecuación del espacio de trabajo. Sin embargo, en este escenario, se prevé un retorno más rápido de dicha inversión gracias a la mayor captación de clientes y un ritmo de crecimiento sostenido.

Las proyecciones financieras a tres años reflejan resultados sólidos. El estado de resultados proyecta ingresos acumulados superiores a 2.200 millones de pesos, con utilidades netas crecientes y márgenes atractivos. Desde el primer año se logra cubrir los gastos operativos y generar utilidades significativas.

El balance general muestra una evolución favorable de los activos, que superan los 1.000 millones de pesos al cierre del tercer año. El patrimonio crece de manera constante, fortaleciendo la solidez financiera del proyecto y su capacidad de acceder a nuevos esquemas de financiación.

El flujo de caja proyectado indica que el proyecto alcanzará liquidez positiva desde el octavo mes, acumulando al final del tercer año más de 250 millones de pesos de efectivo disponible, lo que garantiza solvencia operativa, capacidad de reinversión y respaldo ante imprevistos.

Los indicadores financieros refuerzan la visión positiva: el Valor Presente Neto (VPN) alcanza los 210.745.630 pesos, la Tasa Interna de Retorno (TIR) se ubica en un 28 %, y el punto de equilibrio se alcanza de manera temprana en el mes 12. El margen bruto promedio se sitúa en 55 %, reflejando una operación eficiente y rentable.

La financiación se estructura con un 50 % de aportes propios y 50 % mediante un crédito a tres años con tasa de interés del 16 % anual. Sin embargo, en este escenario,

el servicio de la deuda no representa una amenaza significativa, ya que los flujos de caja proyectados superan con holgura las obligaciones financieras.

En conjunto, el análisis financiero del escenario optimista evidencia un proyecto altamente viable, rentable y con amplio potencial de crecimiento. Los ingresos crecientes, los márgenes atractivos y la solidez patrimonial proyectada brindan confianza a inversionistas y aliados estratégicos. Se recomienda aprovechar este escenario para impulsar la expansión territorial y diversificar servicios, asegurando así un mayor posicionamiento competitivo en el sector.

### Enfoque hacia la Sostenibilidad

**Figura 9. ODS Para el Proyecto Build Connect**



Nota: Elaboración propia de los ODS que impactan a Build Connect.

#### ODS 8 – Trabajo decente y Crecimiento Económico:

La informalidad laboral en el sector de mantenimiento y construcción menor en Colombia ha limitado históricamente el acceso de los trabajadores a condiciones laborales dignas, seguridad social y mecanismos de protección. En este contexto, Build

Conect actúa como un catalizador de formalización y profesionalización del oficio, al permitir que técnicos, contratistas y trabajadores independientes puedan ofrecer sus servicios mediante una plataforma trazable, visible y confiable.

La digitalización de los procesos de oferta y demanda de servicios favorece la consolidación de relaciones contractuales más estructuradas, incrementa el volumen de trabajo formalmente asignado y estimula el reconocimiento del conocimiento técnico tradicional. Al mismo tiempo, la plataforma incentiva una lógica de competitividad basada en la calidad, no en el precio, promoviendo un entorno de trabajo más justo y sostenible. Estas condiciones, cuando se replican de forma masiva, fortalecen los cimientos para un crecimiento económico inclusivo, que prioriza la dignidad del trabajo como principio rector.

#### ODS 11 – Ciudades y comunidades sostenibles

La sostenibilidad urbana no se limita al diseño de nuevas infraestructuras, sino que implica también la conservación eficiente de los entornos construidos. Build Conect contribuye activamente a este enfoque al facilitar el mantenimiento oportuno de viviendas, prolongando su vida útil, reduciendo los riesgos estructurales y mejorando las condiciones de habitabilidad.

El acceso eficiente y confiable a servicios técnicos de mantenimiento permite que los hogares, sin importar su estrato socioeconómico, puedan intervenir adecuadamente sus espacios sin necesidad de recurrir a soluciones improvisadas o informales. Esta democratización del acceso a servicios especializados tiene un impacto directo en la resiliencia urbana, ya que refuerza el tejido físico y social de las comunidades. Además, el modelo propicia la descentralización de la sostenibilidad, al transferir capacidades de cuidado urbano a los propios usuarios.

#### ODS 12 – Producción y consumo responsables

El modelo operativo de Build Conect fomenta una cultura de mantenimiento preventivo y de consumo racional de servicios técnicos. Al poner en valor la reparación y conservación por encima del reemplazo prematuro, la plataforma se alinea con los principios de la economía circular, contribuyendo a la reducción de residuos de construcción y al uso eficiente de materiales.

Desde el punto de vista del proveedor, la existencia de un sistema de evaluación por parte del usuario también promueve la adopción de prácticas responsables y el uso de insumos de calidad. Así, se genera un círculo virtuoso en el que tanto la oferta como la demanda adoptan criterios de sostenibilidad en sus decisiones cotidianas. Este enfoque, si bien técnico-operativo en su origen, tiene implicaciones éticas y ambientales de amplio alcance.

#### ODS 4 – Educación de calidad

Aunque Build Conect no cumple funciones pedagógicas de manera directa, su implementación genera externalidades educativas significativas. El modelo de reputación digital, basado en calificaciones, comentarios y niveles de satisfacción, incentiva la mejora continua y el aprendizaje informal entre los proveedores de servicios. Este proceso de aprendizaje por retroalimentación puede derivar, en el mediano plazo, en el interés por la certificación formal de competencias y en la integración de procesos de formación técnica complementaria.

Adicionalmente, la plataforma puede convertirse en un nodo estratégico para el desarrollo de alianzas con instituciones educativas, entidades certificadoras y programas de formación para el trabajo. De esta manera, se constituye no solo como un mercado digital, sino como un ecosistema de aprendizaje profesional continuo.

#### ODS 10 – Reducción de las desigualdades

Build Conect contribuye a la disminución de las brechas socioeconómicas al facilitar el acceso equitativo a oportunidades laborales a personas que, por su nivel educativo,

ubicación geográfica o experiencia previa, tradicionalmente han estado al margen del mercado formal. La estructura de la plataforma, basada en la meritocracia reputacional, permite que cualquier persona con habilidades técnicas comprobadas pueda construir una trayectoria profesional visible, sin necesidad de intermediarios ni barreras institucionales.

Asimismo, la democratización del acceso a servicios de calidad que permite la plataforma reduce desigualdades en el ámbito del consumidor. Hogares que antes no podían acceder fácilmente a profesionales confiables, ahora pueden hacerlo a través de un entorno digital transparente y eficiente. Esta doble inclusión —laboral y de consumo— refuerza la noción de justicia social como eje transversal del desarrollo sostenible.

#### ODS 17 – Alianzas para lograr los objetivos

La implementación de Build Conect no debe verse como un esfuerzo aislado del sector privado, sino como una oportunidad de articulación multisectorial para el cumplimiento de la Agenda 2030. La plataforma tiene el potencial de integrarse con programas públicos de mejoramiento habitacional, iniciativas académicas de formación para el trabajo, e incluso con agendas territoriales de sostenibilidad urbana.

Estas alianzas estratégicas permiten escalar el impacto social del proyecto, movilizar recursos institucionales y construir una gobernanza colaborativa basada en datos, evidencia y objetivos comunes. Al asumir un enfoque de corresponsabilidad, Build Conect puede posicionarse no solo como una solución de mercado, sino como un agente de transformación estructural dentro del ecosistema del desarrollo sostenible.

Build Conect encarna un modelo de innovación social y tecnológica orientado a resolver problemáticas estructurales del empleo, la vivienda, la informalidad y el consumo insostenible en Colombia. Su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible no radica únicamente en su capacidad de generar transacciones, sino en su potencial para

redefinir las relaciones laborales, los hábitos de consumo y la forma como los ciudadanos interactúan con el entorno construido.

Desde una perspectiva académica, representa un caso ejemplar de cómo las plataformas digitales pueden alinear intereses empresariales con objetivos globales de desarrollo, siempre que exista una intención clara de sostenibilidad, inclusión y mejora continua. Este tipo de soluciones híbridas entre mercado y bien común merecen atención, fortalecimiento y monitoreo desde la investigación, la política pública y la acción colectiva.

## **Conclusiones**

El análisis integral desarrollado en este trabajo permite concluir que la viabilidad de Build Connect, como plataforma digital de intermediación en servicios de reparación, mantenimiento y remodelación, se sustenta en condiciones estructurales y coyunturales del sector de la vivienda en Colombia.

La propuesta se enmarca en un escenario caracterizado por altos niveles de informalidad, creciente digitalización y una demanda insatisfecha de servicios confiables, lo que configura un espacio estratégico para la innovación tecnológica y la formalización laboral.

### **1. Sobre el entorno sectorial y competitivo**

El análisis PESTEL y las Cinco Fuerzas de Porter evidenció que el sector de servicios de mantenimiento y remodelación presenta amplias oportunidades de crecimiento, especialmente debido al envejecimiento del parque habitacional y a la contracción de la vivienda nueva.

No obstante, también se identifican riesgos asociados a la competencia de plataformas globales ya consolidadas, la persistencia de redes informales de contratación y la incertidumbre normativa en materia laboral. Frente a este panorama, la principal

ventaja competitiva de Build Connect radica en su capacidad de ofrecer trazabilidad, garantías posventa y un modelo de formalización que lo diferencia de los actores informales. En consecuencia, el proyecto tiene la posibilidad de consolidarse como referente nacional si logra sostener una estrategia de confianza y diferenciación.

## **2. Sobre el estudio piloto de mercado**

Los resultados de la investigación preliminar con propietarios e inquilinos, así como con técnicos especializados, confirmaron la pertinencia de la propuesta de valor. Los usuarios destacaron la importancia de la transparencia en los costos, la confiabilidad en la selección de los técnicos y la rapidez en la prestación del servicio.

Por su parte, los proveedores valoraron la posibilidad de ampliar su base de clientes y mejorar su reputación mediante un sistema digital de calificación. La disposición de ambos segmentos a vincularse con la plataforma respalda la factibilidad de su implementación inicial en ciudades como Bogotá, Medellín y Cali. Si bien la muestra fue limitada, los hallazgos preliminares ofrecen insumos suficientes para validar tendencias y ajustar las estrategias de lanzamiento.

## **3. Sobre la propuesta de valor y el modelo de negocio**

Build Connect se diferencia de sus competidores al integrar un ecosistema digital que combina servicios técnicos, digitales y complementarios bajo un mismo entorno. La estructura de ingresos basada en comisiones y membresías, junto con los servicios premium, proyecta un modelo financieramente sostenible siempre que se logre la escala suficiente en número de usuarios y transacciones.

Además, la propuesta incorpora principios de sostenibilidad y economía colaborativa, lo que le otorga un valor agregado frente a las plataformas tradicionales o a los canales informales. No obstante, la dependencia de trabajadores independientes y los costos operativos constituyen desafíos que deben gestionarse mediante alianzas estratégicas y optimización tecnológica.

#### **4. Sobre la viabilidad técnica, organizacional, legal y financiera**

El diseño del plan organizacional, con roles claramente definidos en las áreas de tecnología, operaciones, marketing y finanzas, constituye un soporte adecuado para la puesta en marcha del proyecto. Igualmente, la identificación de los marcos normativos aplicables (protección de datos, contratación electrónica, estatuto del consumidor y seguridad social de proveedores) ofrece lineamientos claros para reducir riesgos legales.

En el plano financiero, las proyecciones de ventas e ingresos indican que la plataforma puede alcanzar ingresos netos cercanos a los 900 millones de pesos anuales en su primer año, con un mercado potencial superior a los 252 mil millones de pesos en tres ciudades principales. Esto demuestra que el modelo cuenta con fundamentos sólidos para su sostenibilidad, siempre que se asegure la retención de usuarios y la confianza en las transacciones digitales.

#### **5. Sobre las recomendaciones estratégicas y el posicionamiento**

Para asegurar el éxito en la introducción y posicionamiento de la plataforma, se recomienda fortalecer las alianzas con constructoras, administraciones de propiedad horizontal y proveedores de materiales, lo cual permitiría ampliar la cobertura y generar valor agregado a los servicios ofrecidos.

Asimismo, la estrategia de mercadeo debe priorizar la construcción de una marca confiable mediante campañas digitales segmentadas y programas de fidelización. La sostenibilidad financiera dependerá de alcanzar la masa crítica de usuarios y técnicos, por lo que resulta indispensable implementar incentivos de retención y mecanismos de seguimiento postventa. Finalmente, el enfoque de sostenibilidad urbana y formalización laboral no debe ser un componente marginal, sino el eje transversal que diferencie a Build Connect en un mercado competitivo.

## Referencias

- Camacol- Cámara Colombiana de construcción. (2024, May). *En mayo las ventas de vivienda mantienen tendencia a la baja; sector aguarda medidas de reactivación - Camacol*. <https://camacol.co/prensa/noticias/en-mayo-las-ventas-de-vivienda-mantienen-tendencia-la-baja-sector-aguarda-medidas>
- Cámara de Comercio de Madrid. (2023). *Digitalización de la construcción: herramientas digitales del sector*. <https://ticnegocios.camaramadrid.es/servicios/tendencias/digitalizacion-construccion-herramientas-digitales-sector/>
- CODIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO, Pub. L. No. Decreto Ley 3743 de 1950, Diario Oficial (1950). <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewdocument.asp?ruta=codigo/30019323>
- Congreso de Colombia. (1887). *Codigo Civil Colombiano. Ley 57 de 1887*. Diario Oficial No. 7.027, Congreso de Colombia. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1681291>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2023, March 22). *DANE - Proyecciones de población*. Proyecciones de población. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>
- Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2022). *Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia, potencia mundial de la vida”, pág. 163*. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Publicaciones/plan-nacional-de-desarrollo-2022-2026-colombia-potencia-mundial-de-la-vida.pdf>

- Fitch Solutions. (2022, June 20). *La recuperación de la industria de la construcción colombiana continuará*. <https://www.fitchsolutions.com/bmi/infrastructure/colombian-construction-industry-rebound-continue-20-07-2022>
- LEY 1562 DE 2012, Pub. L. No. 1562, Diario Oficial (2012). <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1683411>
- LEY 1610 DE 2013, Pub. L. No. 1610, Diario Oficial (2013). <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1685014>
- Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026*. (n.d.). Retrieved August 17, 2025, from <https://www.dnp.gov.co/plan-nacional-desarrollo/pnd-2022-2026>
- Rozas, P., & Sánchez, R. (2004). Desarrollo de infraestructura y crecimiento económico: revisión conceptual. *Cepal, SERIE Recursos Naturales e Infraestructura*, 1–74. <https://hdl.handle.net/11362/6441>
- Sabir, M. S., Hameed, R. M., Rehman, K., & Rehman, I. (2012). Theoretical Foundation of Business Model and Their Building Blocks. *Journal of Management Research*, 4(4), 160–179. <https://doi.org/10.5296/JMR.V4I4.2083>
- Situación digital de Colombia en 2025 - Branch Agencia*. (n.d.). Retrieved August 17, 2025, from <https://branch.com.co/marketing-digital/estadisticas-de-la-situacion-digital-de-colombia-en-el-2021-2022/>
- UNFPA Colombia | Estado de la Población Mundial 2018*. (n.d.). Retrieved August 17, 2025, from <https://colombia.unfpa.org/es/publications/estado-de-la-poblaci%C3%B3n-mundial-2018-1>

## **Anexos**

### **Anexo A**

Simulador financiero simplificado

Este anexo corresponde a un archivo en formato Excel (.xlsx) denominado “SIMULADOR FINANCIERO SIMPLIFICADO VERSIÓN 2.12 – ENERO 2022”. En él se incluyen las proyecciones financieras preliminares de la empresa Build Connect, con el fin de sustentar los cálculos de ingresos, egresos, punto de equilibrio y rentabilidad estimada.

El archivo se entrega en medio digital adjunto al presente trabajo y constituye material de soporte para el análisis financiero desarrollado en el capítulo correspondiente.