



**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS**

**FACULTAD DE NEGOCIOS**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

Tributa ya

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Para optar el grado de bachiller en Contabilidad y Administración

Para optar el grado de bachiller en Administración y Marketing

**AUTOR (ES)**

Arango Huamani, Paola Sofia (0000-0002-2356-5990)

Arias Perez, Emely Alexa (0000-0001-6597-1033)

Luque Corne, Renzo Roberto (0000-0003-0935-3630)

Paiva Gutierrez, Ariana Lizette (0000-0003-0528-6215)

Tintaya Jarita, Nicole Samantha (0000-0002-8167-7704)

**ASESOR**

Rivera Peirano, Violeta Lidia (0000-0003-0408-9148)

**Lima, 22 de septiembre del 2021**

## ***DEDICATORIA***

*El presente trabajo de investigación lo dedicamos principalmente a Dios, a nuestros padres y familias, pues han sido ellos quienes nos han dado las fuerzas necesarias para continuar en este largo proceso y lograr con éxito la finalización de nuestros estudios.*

## **AGRADECIMIENTOS**

Este trabajo debe ser reconocido como una labor conjunta entre Paola Arango, Alexa Arias, Renzo Luque, Ariana Paiva y Nicole Tintaya, quienes de manera responsable y con mucha paciencia hemos logrado realizar todo el trabajo que se presenta mediante este informe.

Por otro lado, agradecemos a nuestra casa de Estudios UPC, compañeros y demás amigos quienes de una u otra manera aportaron ideas, nos dieron su apoyo y motivación para sacar adelante este trabajo.

## RESUMEN

En la actualidad las empresas están en constante crecimiento y necesitan del apoyo de herramientas tecnológicas para actualizarse y seguir vigentes en el mercado. Al respecto, hemos identificado que el proceso de declaración de impuestos es la columna vertebral de casi todas las empresas formales y constituidas, las cuales están obligadas a esta clase de tributación y muchas de ellas son las microempresas que no cuentan con mucha experiencia, por ello surge la necesidad de poder realizar esta delegación a un personal capacitado. Sin embargo, en su gran mayoría esto no suele suceder, ya que no se contrata a este tipo de personal por falta de tiempo o dinero. Para solucionar esta problemática, se creó Tributa.Ya, un aplicativo móvil que ayudará a los microempresarios a declarar y pagar impuestos de una manera rápida y sencilla. Además, Tributa.Ya te brinda las opciones de cronogramas de pagos y asesorías con el propósito de hacer crecer los emprendimientos. Al culminar el periodo operacional de Tributa.Ya Va ser rentable, ya que, en base a los indicadores analizados como el VAN, TIR y PRD, se sabe que el valor actual neto es de S/. 419,649, el periodo de recupero de la inversión de tres años y una tasa interna de retorno de 146%. En base a estos indicadores nos permiten afirmar que nuestro proyecto es viable y dará una alta rentabilidad a los inversionistas, por lo que concluimos que va ser recomendable invertir en Tributa.Ya.

**Palabras clave: Microempresas; declaración y pago de impuestos; profesional contable; Sunat, Virtualidad.**

## **ABSTRACT**

Currently, companies are constantly growing and need the support of technological tools to update themselves and remain current in the market. In this regard, we have identified that the tax filing process is the backbone of almost all formal and incorporated companies, which are obliged to this type of taxation and many of them are micro-companies that do not have much experience, therefore The need arises to be able to carry out this delegation to a trained staff. However, for the most part this does not usually happen, since this type of staff is not hired due to lack of time or money. To solve this problem, Tributa.Ya was created, a mobile application that will help micro entrepreneurs to declare and pay taxes quickly and easily. In addition, Tributa.Ya already offers you the options of payment schedules and consultancies with the purpose of making businesses grow. At the end of Tributa.Ya operational period, it will already be profitable, since, based on the indicators analyzed such as the NPV, IRR and PRD, it is known that the net present value is S/ 437,921.06. the payback period of the investment of two years and an internal rate of return of 131.22%. Based on these indicators, they allow us to affirm that our project is viable and will give investors a high return, so we conclude that it will be advisable to invest in Tributa.Ya.

**Keywords: Microenterprises; declaration and payment of taxes; accounting professional; Sunat.**

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>1.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA IDEA DE NEGOCIO</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>VALIDACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>5</b>
2.1	Breve explicación del problema que se espera resolver	5
2.2	Diseño y Guía de Entrevistas de Exploración al segmento del mercado	6
2.2.1	Entrevistas a personas del público objetivo .....	6
2.2.2	Síntesis de los resultados obtenidos .....	7
2.2.3	Breve Explicación de los Resultados obtenidos.....	15
2.2.4	Aprendizajes.....	16
2.2.5	Sustentación de de la realización de entrevista .....	17
2.3	Diseño y Guía de Entrevistas de Exploración a Expertos	18
2.3.1	Entrevistas a Expertos .....	18
2.3.3	Síntesis de los resultados obtenidos .....	19
2.3.4	Breve explicación de los hallazgos principales.....	21
2.3.5	Aprendizajes.....	22
2.3.6	Sustento de la realización de la entrevistas - Expertos .....	22
<b>3</b>	<b>VALUE PROPOSITION CANVAS</b>	<b>24</b>
3.1	Perfil del cliente	24
3.2	Mapa de Valor	26
3.3	Encaje	28
3.4	Descripción de la propuesta de valor	30
3.5	Identificación de elementos diferenciales	30
<b>4</b>	<b>BUSINESS MODEL CANVAS</b>	<b>34</b>
<b>5</b>	<b>VALIDACIÓN DE LA SOLUCIÓN</b>	<b>38</b>
5.1	Validación técnica de la solución	38
5.1.1	Experimento 1 .....	38
5.1.1.1	Objetivo del experimento	38
5.1.1.2	Diseño y desarrollo del experimento	38
5.1.1.3	Análisis e interpretación de resultados	42
5.1.1.4	Aprendizajes – Cambios a realizar	45
5.1.1.5	Sustentación de las validaciones	46

5.1.2	Experimento 2 .....	46
5.1.2.1	Objetivo del experimento	46
5.1.2.2	Diseño y desarrollo del experimento	47
5.1.2.3	Análisis e interpretación de resultados	52
5.1.2.4	Aprendizajes – Cambios a realizar	54
5.1.2.5	Sustentación de las validaciones	54
5.2	Validación de la experiencia de usuario	55
5.2.1	Experimento 1 .....	55
5.2.1.1	Objetivo del experimento	55
5.2.1.2	Diseño y desarrollo del experimento	55
5.2.1.3	Análisis e interpretación de resultados	58
5.2.1.4	Aprendizajes – Cambios a realizar	64
5.2.1.5	Sustentación de las validaciones	65
5.2.2	Experimento 2 .....	66
5.2.2.1	Objetivo del experimento	66
5.2.2.2	Diseño y desarrollo del experimento	66
5.2.2.3	Análisis e interpretación de resultados	69
5.2.2.4	Aprendizajes – Cambios a realizar	75
<b>6.</b>	<b>VALIDACIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO</b>	<b>77</b>
6.1	Validación de canales	77
6.1.1	Experimento/Investigación 1 .....	77
6.1.1.1	Objetivo del experimento	77
6.1.1.2	Diseño y desarrollo del experimento	77
6.1.1.3	Análisis e interpretación de resultados	79
6.1.1.4	Aprendizajes – Cambios a realizar	81
6.1.1.5	Sustentación de las validaciones	81
6.2	Validación de Recursos Clave	85
6.2.1	Experimento/Investigación 1 .....	85
6.2.1.1	Objetivo del experimento	85
6.2.1.2	Diseño y desarrollo del experimento	85
6.2.1.3	Análisis e interpretación de resultados	89
6.2.1.4	Aprendizajes – Cambios a realizar	91
6.2.1.5	Sustentación de las validaciones	92

6.3	Validación de actividades clave	92
6.3.1	Experimento/Investigación 1 .....	92
6.3.1.1	Objetivo del experimento	92
6.3.1.2	Diseño y desarrollo del experimento	92
6.3.1.3	Análisis e interpretación de resultados	94
6.3.2.4	Aprendizajes – Cambios a realizar	95
6.3.2.5	Sustentación de las validaciones	95
6.3.2	Experimento/Investigación 2 .....	95
6.3.2.1	Objetivo del experimento	95
6.3.2.2	Diseño y desarrollo del experimento	95
6.3.2.4	Aprendizajes – Cambios a realizar	99
6.3.2.5	Sustentación de las validaciones	100
6.4	Validación de Socios Clave	100
6.4.1	Experimento/Investigación 1 .....	100
6.4.1.1	Objetivo del experimento	100
6.4.1.2	Diseño y desarrollo del experimento	100
6.4.1.3	Análisis e interpretación de resultados	102
6.4.1.4	Aprendizajes – Cambios a realizar	103
6.4.1.5	Sustentación de las validaciones	103
6.4.2	Experimento/Investigación 2 .....	104
6.4.2.1	Objetivo del experimento	104
6.4.2.2	Diseño y desarrollo del experimento	104
6.4.2.3	Análisis e interpretación de resultados	106
6.4.2.4	Aprendizajes – Cambios a realizar	107
6.4.2.5	Sustentación de las validaciones	107
6.4.3	Investigación 3 .....	107
6.4.3.1	Objetivo del experimento	107
6.4.3.2	Diseño y desarrollo del experimento	108
6.4.3.3	Análisis e interpretación de resultados	108
6.4.3.4	Aprendizajes – Cambios a realizar	109
6.4.3.5	Sustentación de las validaciones	109
6.5	Validación de estructura de costos	109
6.5.1	Experimento/Investigación 1 .....	109



6.5.1.1	Objetivo del experimento	109
6.5.1.2	Diseño y desarrollo del experimento	110
6.5.1.3	Estructura de costos fijos, variables y unitarios	113
6.5.1.4	Sustentación de las validaciones	115
7.	VALIDACIÓN DE INTERÉS DE COMPRA	115
7.1.	Experimento 1	115
7.2.	Experimento 2	123
7.3.	Experimento 3	131
7.3.1.	Experimento paquete Tributa. Ya .....	131
7.4	Experimento 4	139
8.	PLAN FINANCIERO	151
8.1.	Proyección de ventas	151
8.2.	Inversión inicial y presupuestos	156
8.3.	Flujo de Caja	160
8.4.	Indicadores Financieros	161
8.5.	Análisis financiero y viabilidad del proyecto	163
8.6.	Financiamiento de distintas etapas del proyecto	166
9.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	167
10.	BIBLIOGRAFÍA	172

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Benchmarking All In y competidores .....	30
Tabla 2 Guía de Preguntas de la Validación Técnica de la Solución- Experimento 1.....	40
Tabla 3 Validación técnica de la solución - Experimento 1.....	42
Tabla 4 Malla Receptora de Validación Técnica de la Solución - Experimento 1 .....	43
Tabla 5 Guía de preguntas de la Validación Técnica de la Solución - Experimento 2.....	49
Tabla 6 Bitácora de actividades de la Validación Técnica de la Solución - Experimento 2 .....	50
Tabla 7 Malla Receptora de la Validación Técnica de la Solución - Experimento 2 .....	52
Tabla 8 Guía de preguntas de la Validación de la experiencia del usuario - Experimento 1 .....	56
Tabla 9 Bitácora de actividades de la Validación de la experiencia del usuario - Experimento 1 .....	57
Tabla 10 Malla Receptora Validación de Solución - Experimento 1.....	59
Tabla 11. Preguntas para el usuario - Experimento 2 .....	67
Tabla 12 Bitácora de Actividades de Validación de la experiencia de usuario- Experimento 2 .....	69
Tabla 13 Malla Receptora Validación de Solución - Experimento 2.....	70
Tabla 14 - Bitácora de actividades .....	78
Tabla 15. Alcance Facebook .....	80
Tabla 16 Bitácora de Actividades- Validación de Recursos Claves .....	89
Tabla 17 - Bitácora de Actividades - Validación de Actividades Claves .....	93
Tabla 18 - Bitácora de Actividades - Validación de Actividades Claves .....	96
Tabla 19- Bitácora de Actividades - Validación de Socios Claves.....	101
Tabla 20 - Bitácora de Actividades - Validación de Socios Claves.....	105
Tabla 21 - Bitácora de Actividades- Validación de Estructura de Costos .....	112
Tabla 22 - Estructura de Costos .....	114
Tabla 23 - Costos fijos, variables y unitarios .....	114
Tabla 24 Bitácora de actividades Experimento 1 - Interés de compra.....	117
Tabla 25 Bitácora de actividades Experimento 2 - Interés de compra.....	124
Tabla 26 Bitácora de actividades Experimento 2 - Interés de compra.....	132
Tabla 27 Bitácora de Actividades .....	140
Tabla 28 Evidencia de interés de compra en Facebook - Experimento 4 .....	142

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Value Proposition Canvas All In .....	24
Figura 2 Mapa de valor All In.....	26
Figura 3 Encaje All In .....	28
Figura 4 BMC .....	34
Figura 5 Captura de pantalla de Mockups.....	39
Figura 6 Perfil del Ingeniero de Software .....	41
Figura 7 Mockup de la validación técnica- Experimento 2 .....	48
Figura 8 Perfil del Experto de la Validación Técnica de la Solución - Experimento 2 ....	50
Figura 9 Mock-up de la validación de la experiencia de Usuario- Experimento 1 .....	56
Figura 10 Mock-up de la validación de la experiencia de Usuario- Experimento 1 .....	67
Figura 11 . Seguidores de Tributa.Ya en Facebook.....	79
Figura 12. Resumen de alcance de la publicidad en Facebook.....	80
Figura 13 . Perfil de Taypi en Facebook .....	82
Figura 14. Post publicitario en Facebook.....	82
Figura 15. Post publicitario en Facebook 2.....	83
Figura 16. Landing Page en Wix.....	84
Figura 17. Presentación del Prototipo Validado .....	87
Figura 18. Perfil del Analista de Marketing - Validación de Recursos .....	87
Figura 19 Perfil de Empleado de Soporte técnico - Validación de Recursos Claves.....	88
Figura 20 Perfil de Técnico Contable - Validación de Recursos Claves .....	88
Figura 21 Flujograma de la Elaboración de Base de Clientes- Validación de recursos claves.....	91
Figura 22 Perfil del Ingeniero de Software UX .....	93
Figura 23 Perfil del Community Manager- Validación de actividades claves.....	96
Figura 24 Flujograma de Plan de Marketing de acuerdo a Community Manager .....	99
Figura 25 Flujograma de Captación de Clientes de acuerdo a Community Manager .....	99
Figura 26 Perfil del Contador - Validación de Socios Claves .....	101
Figura 27 Preguntas al Contador Colegiado .....	102
Figura 28 Perfil del Auxiliar Contable - Validación de Socios .....	105
Figura 29 Preguntas al Auxiliar de Impuestos .....	106

Figura 30	Flujograma de pasarela de pagos - Validación de Socios.....	108
Figura 31	Perfil del Desarrollador de Aplicaciones - Validación de Estructura de Costos .....	110
Figura 32	Perfil del Publicista - Validación de Estructura de Costos .....	111
Figura 33	Preguntas al Experto en Desarrollo de Aplicaciones.....	111
Figura 34	- Preguntas al Experto en Publicidad.....	112
Figura 35.	Anuncio Publicitario Experimento 1 .....	116
Figura 36	Anuncio Publicitario Experimento 1 .....	117
Figura 37	Evidencia de interés de compra en Instagram - Experimento 1 .....	119
Figura 38	- Ventas de Promoción A y D Gratuitas Experimento 1.....	122
Figura 39.	Anuncio Publicitario Experimento 2 Fuente: Facebook de Tributa.Ya .....	123
Figura 40.	Resultados de Alcance en Facebook.....	125
Figura 41.	Evidencia de interés de compra en Facebook - Experimento 2.....	126
Figura 42.	Servicios de interés de clientes .....	127
Figura 43.	Ventas de Promoción “Meses Contables a un precio accesible” Experimento 2 .....	130
Figura 44.	Paquete especial “Tributa Ya” Fuente: Instagram de Tributa. Ya.....	131
Figura 45.	Interacciones de la publicidad lanzada .....	134
Figura 46.	Ventas de la Promoción “Paquete Tributa.Ya” Experimento 3.....	138
Figura 47.	Campaña lanzada sobre planes y tarifas de “Tributa Ya” .....	139
Figura 48.	Página web con información detallada. ....	140
Figura 49.	Resultado de rendimiento de la publicidad.....	141
Figura 50.	Ventas de la Promoción “Planes y Tarifas” Experimento 4 .....	150
Figura 51.	Precios por promoción de los servicios .....	151
Figura 52.	Estimación del crecimiento de las ventas .....	152
Figura 53.	Precios normales de los servicios Fuente. Elaboración propia.....	152
Figura 54.	Estimación del crecimiento de las ventas con los precios normales.....	153
Figura 55.	Crecimiento de las Mypes y del PBI. Fuente: ComexPerú .....	153
Figura 56.	Estimación de la demanda de cantidades vendidas .....	154
Figura 57.	Estimación del crecimiento de las ventas por el primer año.....	154
Figura 58.	Ingresos de Ventas en 3 años .....	154
Figura 59.	Grafica de aumento de Ventas en 3 años.....	155
Figura 60.	Activos fijo tangibles .....	156

Figura 61. Activos fijo Intangibles Fuente. Elaboración propia .....	156
Figura 62. Gastos de administración y ventas.....	157
Figura 63. Gastos de personal área de producción.....	158
Figura 64. Gastos de personal administrativo y ventas.....	158
Figura 65. Gastos de personal administrativo y ventas en el Año 1 .....	159
Figura 66. Gastos de personal administrativo y ventas en el Año 2 y 3 .....	159
Figura 67. Gastos Pre Operativos.....	159
Figura 68. Flujo de Caja.....	160
Figura 69. Indicadores.....	161
Figura 70. Determinación de COK por el método CAPM.....	162
Figura 71. COK.....	162
Figura 72. WACC .....	163
Figura 73. Financiamiento de Terceros y Accionistas .....	166
Figura 74. Financiamiento de terceros y accionistas .....	167

## FUNDAMENTOS INICIALES

### Equipo de Trabajo

El equipo se encuentra conformado por cinco integrantes cuyos nombres son: Arango Huamani, Paola Sofía, Arias Perez, Emely Alexa, Luque Corne, Renzo Roberto, Paiva Gutierrez, Ariana Lizette y Tintaya Jarita, Nicole Samantha.

	<p><b>Arango Huamani, Paola Sofía</b></p> <p>Estudiante de Contabilidad y Administración. Estuvo a cargo de realizar diversas entrevistas a microempresarios y técnicos expertos. De la misma forma colabore con la elaboración del prototipo del aplicativo. Me encargue de elaborar un anuncio, así como apoyar para su publicación. Soporte en la realización de la proyección de ventas y síntesis de indicadores financieros.</p>
--	--

	<p><b>Arias Perez, Emely Alexa</b></p> <p>Estudiante de Contabilidad y Administración. Estuvo a cargo de realizar entrevistas a los microempresarios y/ o expertos, ayude junto al equipo a subir las publicaciones al fan page y edite el aplicativo en Marvel App Soporte en la realización de la proyección de ventas y síntesis de indicadores financieros.</p>
---	---



**Luque Corne, Renzo Roberto**

Estudiante de Administración y Marketing. Estuvo a cargo de realizar la creación del fan page del negocio, a su vez con la elaboración del logotipo y nombre del negocio, la validación a través de entrevistas a expertos y microempresarios.

Soporte en la realización de la proyección de ventas y síntesis de indicadores financieros.



**Paiva Gutierrez, Ariana Lizette**

Estudiante de Contabilidad y Administración. Estuvo a cargo de realizar las mejoras al prototipo inicial, la validación mediante las entrevistas. Además, la validación mediante entrevistas a expertos y flujogramas de los cuadrantes del Business Model Canvas.

Soporte en la realización de la proyección de ventas y síntesis de indicadores financieros.

	<p><b>Tintaya Jarita, Nicole Samantha</b></p> <p>Estudiante de Contabilidad y Administración. Estuvo a cargo de en la elaboración del landing page, la validación de canales, y demás validaciones mediante entrevistas a expertos y microempresarios.</p> <p>Soporte en la realización de la proyección de ventas y síntesis de indicadores financieros.</p>
---	---

## 1. DESCRIPCIÓN DE LA IDEA DE NEGOCIO

Presentamos un aplicativo llamado “Tributa ya”, el cual tiene como eslogan “Declara y paga tus impuestos de manera sencilla y fácil”, esta app podrá ser descargada para teléfonos móviles mediante Google Play Store y App Store, este proyecto ha sido creado con la finalidad de facilitar el trabajo a aquellas microempresarios que requieran los servicios de declaraciones de sus impuestos y busquen hacerlo de una manera más rápida y sencilla, evitándose así momentos incómodos como estar frente a una computadora esperando un largo tiempo por la falta de rapidez de alguna plataforma. Esta idea nació debido a lo ocurrido durante la cuarentena propiciada por el COVID 19, donde muchos estudios contables o contadores particulares tuvieron que restringirse al contacto con sus clientes, de forma que se demuestra que la virtualidad en cuanto a operaciones tributarias es eficaz, y que este modo de servicio se volverá popular en los siguientes años ya que facilita las labores, asimismo de poder otorgar un servicio más comprensible y cálido para así borrar de la mente de los clientes el pensamiento de que los contadores y la administración tributaria evocan negatividad.

En tributa ya brindamos la opción de declarar los distintos impuestos y cancelarlo también mediante una amplia pasarela de pagos y de manera rápida. Además para aquellos que no tienen muchos conocimientos en tema contables brindamos la opción de contactarse con un asesor el mismo que los ayudará mediante diversas conversaciones a absolver sus dudas,



todos las opciones que permite este aplicativo tiene como único fin agilizar los procedimientos contables y tributarios a los que debe someterse una empresa.

La escalabilidad de este proyecto es decir el potencial crecimiento que pueda tener este aplicativo, de la misma manera internacionalizarse y ser capaces de crecer los beneficios sin invertir nuevamente. En este caso el aplicativo “Tributa.Ya” posee la capacidad de crecimiento, pues se encuentra en un mercado nuevo, transformando un negocio netamente presencial como son los estudios contables en un negocio netamente virtual. Por ahora solo se está dirigiendo a un pequeño segmento, debido a que está iniciando. Sin embargo, se tiene como objetivo abarcar una mayor cantidad de segmentos, así como también ofrecer una mayor cantidad de servicios. Es importante mencionar que, debido a que la idea del proyecto se dio por la coyuntura que atravesó el país en el año 2020.

## 2 VALIDACIÓN DEL PROBLEMA

### 2.1 Breve explicación del problema que se espera resolver

Una de las páginas más concurridas por miles de usuarios es la de la Sunat, ya que esta plataforma permite a miles de usuarios realizar diversas acciones contables en una sola plataforma, lo que para algunos es incómodo ya que la página suele ser demasiado lenta y muchas veces llegar al punto de no cargar. Es por ello que presentamos a Tributa.Ya, un aplicativo que permitirá que las personas que pertenezcan a los distintos regímenes puedan realizar el pago de sus declaraciones, contarán con un cronograma para no olvidar las fechas en las que deben pagar y además pueden obtener asesorías contables en el momento en que lo requieran, todo esto desde un teléfono móvil.

De manera se espera lograr resolver los siguientes problemas:

#### **PROPUESTA:**

Tributa.Ya un aplicativo que ayuda a los microempresarios a realizar sus declaraciones y pagos en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.

**PROBLEMA 1:** Al no tener una buena información sobre lo que tiene que declarar cada microempresario, estos recurren mayormente a la informalidad (evasión de impuestos).

**PROBLEMA 2:** Demoras en los pagos ya sea en productos o servicios por más de 30 días. Esto afecta al flujo de efectivo y el pago del IGV e IR mensual.

**PROBLEMA 3:** Los distintos formularios de declaraciones pueden tener ciertas modificaciones o complejidades, por ello es bueno actualizarse con capacitaciones de cuáles han sido esos cambios.

## 2.2 Diseño y Guía de Entrevistas de Exploración al segmento del mercado

### 2.2.1 Entrevistas a personas del público objetivo

#### Guía de Preguntas

- ❖ ¿El tema de declaraciones tanto de IGV e IR en la SUNAT lo realiza usted o tiene alguna otra persona que lo ayude?
- ❖ ¿Llevas una base de datos sobre tus inventarios?
- ❖ ¿Sabes que es el IGV y los requisitos que debes tener para declarar y pagar este impuesto a la Sunat?
- ❖ ¿Sabes qué es el Impuesto a la Renta y los requisitos que debes tener para declarar y pagar este impuesto a la Sunat?
- ❖ ¿Qué comprobantes de pago emite usted?
- ❖ ¿Qué tanto conocimiento crees que tienes acerca de las declaraciones y pagos a la Sunat?
- ❖ ¿Sabes cuándo debes presentar y pagar tus declaraciones a la SUNAT?
- ❖ ¿Sabes cuáles son los problemas que podrías tener por no declarar?
- ❖ ¿Qué tan seguido te ocurre que te hayas pasado de la fecha límite de declarar y pagar impuestos? ¿En dónde realizas este pago?
- ❖ ¿Consideras que el proceso de declarar y pagar impuestos a la Sunat es un proceso fácil?
- ❖ ¿Por qué crees que las empresas prefieren evadir el pago de impuestos?
- ❖ ¿Por qué crees que las personas se demoran en pagar sus impuestos?
- ❖ ¿De acuerdo a la coyuntura cómo has realizado el pago de tus impuestos?
- ❖ ¿Consideras que se deberían dar capacitaciones acerca de los cambios que se dan en los formatos de declaraciones?
- ❖ ¿Consideras que la falta de información sea una de las razones por las que las empresas evaden impuestos?
- ❖ ¿Tiene usted conocimiento sobre cuáles son los comprobantes de pagos que se aceptan para deducir los gastos?
- ❖ ¿Si en caso tuvieras una varita mágica qué solución propondrías para declarar más fácil y rápido tus impuestos a la Sunat?

## 2.2.2 Síntesis de los resultados obtenidos

- Usuario 1: Nicole Tintaya Jarita

La entrevistada tiene una pequeña empresa familiar de comercialización de mochilas llamada Creaciones Jak ubicada en el centro de Lima. Ella menciona que a veces el retraso para pagar impuestos se da porque no existe un tipo de recordatorio que les avisen que es su día de desembolso a la Sunat. También, indica que para aprender a declarar tuvo que ver tutoriales en YouTube, ya que la Sunat no te brinda una capacitación de cómo debes realizar este proceso o que es lo que exactamente debes rellenar en cada cuadro.

- Usuario 2: Patricia Arango - Arango Servicios Generales

Nos han comentado que están de acuerdo con la realización de capacitaciones que se deberían dar, estas capacitaciones deben estar enfocadas principalmente en las novedades que surjan en cuanto a rellenar formulario o cambios de fechas. Por otro lado, tocó el tema de que en algunos momentos se ha percatado de la omisión de algún pago a la AT, sin embargo, con el pasar de los meses logró visualizarlo en la misma plataforma de Sunat. Y por último señala que el formato está claro para hacer las declaraciones, sin embargo, el sistema de Sunat falla muchas veces, a pesar de tener un internet rápido.

- Usuario 3: Renzo Lopez Romero - Ferretería López

Opina que, para declarar de manera más rápida y fácil, sería bueno poder visualizar todos los comprobantes emitidos durante un mes. Y que la App pueda calcular el impuesto a pagar mensual. También nos menciona que los peruanos están acostumbrados a no pagar impuestos por un tema de ahorro, así que las empresas deberían trabajar de manera formalizada y para ello es bueno que se capaciten y estén enterados de todo el proceso.

- Usuario 4: Ada Emilia Aliaga Cerron - El Rincón de Siempre

La señora Ada es una contribuyente tributaria puntual y siempre logra realizar sus declaraciones a tiempo ya que prevé que en ciertas ocasiones la página declara fácil de SUNAT presenta inconvenientes de red. También nos comenta de la importancia de los PDTs y cómo facilitan el proceso de recojo de información que antes se realizaba con formularios. Nuestra entrevistada tiene conocimiento de los regímenes de MYPES y las sanciones si se incumplen, sin embargo, considera que la información debería ser más accesible.

- Usuario 5: Jhon Merino Romero - Grupo La Floresta Andahuaylas

El portal de la Sunat se demora mucho, hay que estar conectado a un ordenador y son cosas que podrían evitarse. Además, opina que la Sunat debería dar ciertos recordatorios para que no se pasen la fecha de declaraciones. Sería bueno también que se den capacitaciones que te expliquen cómo hacer estas declaraciones de forma rápida.

- Usuario 6: Francisco Ylaita Aquise - Maysa Droguería & Grupo Fia

El señor Francisco comenta que tiene dos líneas de negocio, el primero es de consumo masivo en el que ofrece productos de limpieza, y el segundo es el rubro farmacéutico venden al por mayor a boticas y empresas corporativas. Menciona que cuenta con un contador, que a través de él declara sus impuestos. Asimismo, durante todo el tiempo que viene laborando no logró declarar en dos oportunidades, siendo descuido por parte del señor Francisco en no tener claro la fecha que debía hacer el pago correspondiente. Por otro lado, comenta que la informalidad se debe a una mala gestión por parte de las entidades correspondientes y la falta de eficiencia en el proceso.

- Usuario 7: Gino Matín Zeña Oliden - Maysa Droguería & Grupo Fia

El señor Gino Zeña nos comenta que cuenta con una empresa dedicada al rubro de limpieza llamada Fradar Clean. En la entrevista, el señor menciona que dada a la situación en la que se encuentra la mayor parte de los comerciantes

recurren a la informalidad por no contar con la información necesaria, obligándoles a percibir que es un tema totalmente ajetreado y que se paga grandes sumas en cada declaración. Además, comenta que tanto la Sunat como las entidades involucradas deberían educar a todas aquellas personas que desconocen del tema.

- Usuario 8: Yessabel García - C&C asesores inmobiliarios

La srta. Yessabel cuenta con 10 años de experiencia dentro de la empresa, donde tuvo que aprender a declarar impuestos con el paso de los años como ella bien lo indica durante la entrevista, a través de vídeo tutoriales en YouTube que la ayudaron a orientarse y aprender el marco teórico. Asimismo, nos comenta que no fue fácil para ella en un principio, pero luego adquirió experiencia, es más ya no se necesitó el apoyo de un contador para la realización de esta tarea. Por un lado, nos indicó que, a través de su percepción, diversas empresas no pagan sus impuestos porque significa contratar a un personal y tener que realizar un desembolso adicional, además de que existe informalidad en el país. Por otro lado, detalla que la desinformación en cuanto a leyes y normas que rigen este proceso, es un factor fundamental en por qué las empresas no declaran, sin embargo recalca que las actualizaciones que se hacen en este aspecto se encuentran en el internet, ya que ella se guía por eso cuando surgen actualizaciones.

- Usuario 9: Carmen Rosa Medina - Eficiencia Laboral S.A

La entrevistada posee más de 20 años de experiencia en el rubro y 5 años relacionados a la declaración y pagos de impuestos, asimismo acota que en su empresa existe un área encargada, que es la de contabilidad, la cual interviene en este proceso y facilita su ejecución. Cree que las empresas no delegan correctamente las funciones orientadas para este proceso, así como que no

cuentan con la suficiente información para lograr pagar sus impuestos, además de que se cree que pueden aplazar el pago de los mismos, pero al final nunca se logra ejecutar, lo cual genera demora. También refiere que las capacitaciones son importantes porque las leyes se renuevan constantemente y no todas las empresas se actualizan correctamente. Para finalizar, sugiere la creación de una plataforma o aplicativo que pueda agilizar este proceso y que a la vez sea respaldado por el Estado.

- Usuario 10: Frank Pedro Cuevas - CyC asesores inmobiliarios

El entrevistado posee más de 30 años de experiencia en el rubro y todo ellos relacionados a la declaración y pagos de impuestos, acota que las compañías prefieren evadir impuestos por los costos que significan, además de que añade que las mismas se demoran en pagar sus impuestos por querer retornar su capital y por el deseo de poseer mayor rentabilidad. Considera que la falta de información no es el principal factor por el cual las personas no declaran sus impuestos, sino sólo un factor que contribuye. Además, las empresas al brindar un servicio solo emiten facturas, por consiguiente, los otros deducibles no se emplean. Finalmente, detalla que la idea de un aplicativo de bolsillo facilita el proceso de declaración de impuestos, ya que él como Gerente General dejaría de pagar a un contador para ejecutar el mismo.

- Usuario 11: Juan Carlos Rosado - Recreo Villa Rica

Entrevista realizada mediante la plataforma zoom, Juan Carlos Rosado. Quien en esta oportunidad nos brindó un espacio en su agenda para explorar individualmente las opciones dentro de la app. Se recolectaron datos importantes para posibles modificaciones adicionales al prototipo elaborado en Marvel App con el propósito de satisfacer de la manera más óptima a nuestros aliados en contabilidad. Una vez analizadas las necesidades del usuario en la entrevista y haber conversado las dudas que surgieron mientras se manipulaba el prototipo llegamos a nuevos hallazgos y procedimos a resumirlo en 2 puntos que servirán para futuras modificaciones del portal “El buen contribuyente”: Se agregará una

sección que permita a los usuarios elegir una empresa, ya que hay posibilidades de que la persona maneje cuentas contables de más de 1 empresa y desee pagarlas mediante la misma app sin necesidad de crear nuevos perfiles.

- Usuario 12: Andres Farias - La Bodega de Don Juan

Según la entrevista realizada al empresario Andrés Farias que se dedica a la distribución de suplementos vitamínicos para deportistas, nos dio comentarios acerca de que nuestro prototipo es muy atractivo, ya que cumple con las características que toda Mype necesita para declarar sus impuestos y todo a través de un teléfono móvil. Además, nos indica que se trata de un aplicativo muy novedoso fácil de usar y muy innovador, ya que anteriormente no había visto un aplicativo similar en el país y podrá facilitar el proceso de pagos de impuestos a las Mypes, con ello se reduciría mucho la cantidad de evasión de impuestos y multas que tienen. Por último, nos indicó realizar pequeñas modificaciones en el diseño de algunos pasos como el agregar el tipo de cambio, modificar las opciones de fecha y el interfaz de una pestaña para que la propuesta sea más viable para los usuarios.

- Usuario 13: Sara Romero - Distribuidora

Según la entrevista realizada a la Señorita Sara Romero quien se dedica a la distribución de gaseosas, bebidas y otros, ella nos mencionó que el prototipo de app mostrado le resulta muy interesante y útil, ya que cumple con las características que toda Mype necesita para declarar sus impuestos y además no necesita estar frente a una máquina (laptop, computadora) puesto que podrá realizar todas estas opciones desde su teléfono móvil. Por último, nos menciona que ella si estaría dispuesta a pagar la suscripción para así obtener el aplicativo ya que anteriormente no había tenido la oportunidad de escuchar de algún aplicativo similar, con respecto a los cambios a realizar dijo que no añadiría nada más.



- Usuario 14: Fernanda Gutierrez - Francia Servicios Generales

Juana trabaja en una mype y esta empresa se ha formado gracias a un esfuerzo familiar, ella es la administradora de la empresa y se encarga de la documentación que incluye informes, cotizaciones, ventas, entre otros. Sin embargo, su hermana quien es la Contadora se encarga de todos los temas relacionados a la plataforma de Sunat y comenta lo estresante que puede ser muchas veces tener que lidiar con los problemas de la plataforma, por ende el prototipo mostrado le pareció súper interesante, ya que aliviaría las demoras que se generan frecuentemente y permitirá tener un trabajo mejor desarrollado, no mencionó como una sugerencia que deberíamos dar charlas súper básicas para aquellas personas que aún no tienen conocimientos contables, pero tienen las ganas de aprender.

- Usuario 15: Thomas Palomino - Importaciones P&J

Thomas mantiene una empresa dedicada al rubro de productos tecnológicos importados, de esta manera comenta que él no lleva la contabilidad, por lo que esa actividad se lo deja a un amigo contador y por ende no se hace cargo del pago de sus impuestos. Él asegura que sus conocimientos en cuanto a la contabilidad son básicos, y que solo le sirven para tener cierta noción de los impuestos que paga que son los mensuales ya que pertenece al Nuevo RUS. De la misma forma comenta que nunca ha tenido inconvenientes con realizar sus obligaciones tributarias a tiempo, las cuales paga en el banco más cercano a su casa. Por último, añade que desearía que Sunat brinde asesorías y charlas las cuales considera importante sobre todo para obtener beneficios de acuerdo al régimen que pertenece, en concisos financiamientos.

- Usuario 16: Guillermo Andrade - J&C Edifican

Guillermo Andrade tiene 25 años y lleva trabajando en esta empresa ya casi 3 años, él trabaja en el área administrativa y contable junto a 3 personas más. La

empresa se dedica a la venta de materiales de construcción, nos comenta que al ser una pequeña empresa ellos manejan sus inventarios en un libro de Excel, pero que sin embargo como él también tiene muchas veces que realizar algunas acciones en el portal de Sunat ha logrado notar que esta página es una de las más frecuentadas sobre todo en fechas en las que los usuarios deben pagar sus impuestos, por lo que considera deberían implementar algún portal adicional que de alguna manera permita que se distribuya las acciones y que las páginas funcionen correctamente. Por otro lado, Guillermo nos recomienda que la Sunat debería brindar charlas informativas para brindar apoyo y que en el caso se formará bien el aplicativo, él sí estará dispuesto a utilizarlo.

- Usuario 17: Francisco Romero - Chanka

El señor cuenta con una empresa que se dedica a la comercialización de cervezas artesanales en la región Apurímac. El señor nos comenta que actualmente la contabilidad de su empresa está a cargo de un estudio contable, en el cual confía toda su información, por ello hasta el momento no tuvo ningún inconveniente con realizar la declaración y pago de impuestos en la fecha estipulada. Él considera que la falta de información que brinda la Administración Tributaria no es suficiente, por ello existen muchas empresas que deciden evadir la declaración y pago de impuestos. Por ello, él sugiere que la Sunat brinde a los microempresarios un asesoramiento y más que le dé hincapié en todo el tema de declaración y pago de impuestos.

- Usuario 18: Diana Montalvo - Manufacturera Montalvo EIRL

Diana nos comenta que labora en una empresa del rubro textil manufacturero, en el cual desempeña labores contables y administrativas, asimismo indica que si mantiene una base de datos de sus inventarios ya que cuentan con grandes salidas e ingresos de materia prima. De la misma manera afirma que ella se encarga de manejar todo lo referido a declaración y pago de impuestos por lo cual también manifiesta que tiene un conocimiento medio, pero no absoluto, ya que

solo maneja sus presentaciones y declaraciones en cuanto al régimen especial al cual pertenece la empresa. Por otro lado, afirma nunca haber incumplido con sus obligaciones ya que maneja un calendario y siempre recuerda la fecha de presentación, considera también que unas de las razones de evasión podrían deberse a un error de omisión en el contador. Por último, menciona que desearía que Sunat contenga un soporte más eficaz para evitar sobrecarga y asesores más amigables, así como también indico una experiencia suya en cuanto a la tecnicidad que se da en los técnicos de Sunat, ya que a veces no entendía algunas soluciones dadas por estos y deseaba volver a preguntar, pero le generaba incomodidad hacerlo.

- Usuario 19: Raquel de Souza - Ropas Intimas Monina

La microempresaria de Gamarra Raquel, tiene un negocio de casi diez años de trayectoria, está dedicada a la fabricación y comercialización de ropas interiores y ropas de baño para mujeres y hombres de distintas edades. En la actualidad, cuenta con una contadora que se dedica a ver todos los temas contables y tributarios de su negocio. Además, señala que desde que empezó su negocio ha llevado un adecuado control de sus inventarios al principio en un cuaderno y ahora como su negocio creció lo hace en una base de datos en un Excel. Su empresa emite facturas por compra en volúmenes y boletas por compra en cantidades menores. Ella considera que el proceso de declaración y pago de impuestos es bien arduo porque casi siempre la página de la Sunat se para colgando y también menciona que la evasión de impuestos se da mayormente porque muchas empresas no cuentan con un contador que realice esta labor por ende deciden no cumplir con la Administración Tributaria. Por último, ella señala que para que no se presenten este tipo de problemas el Portal de la Sunat debe brindar asesoramientos y hacer su página un poco más sencilla de utilizar o mejor sería la creación de un aplicativo que le haga la competencia a esta entidad.

- Usuario 20: Ana Lucia Romero - Recreo Happy Mar

Ana Lucia Quispe Romero, trabaja hace un par de años en la empresa Recreo Happy Mar dedicada a la venta de mariscos, ella nos comenta que actualmente está estudiando contabilidad pero que sin embargo es consciente de

las frecuentes fallas que tiene la plataforma, mencionar que esto causa mucha incomodidad en los usuarios. Con respecto a las capacitaciones nos indica que, si se deberían brindar charlas informativas, para capacitar a aquellos microempresarios y personas que quieran estar enteradas de todo los temas contables y tributarios. Además mencionó que si tuviera la posibilidad de solucionar algo sería que desearía que se cree alguna otra plataforma o aplicativo que ayude a estos microempresarios a realizar todas las acciones que necesiten desde la comodidad de sus teléfonos móviles

### 2.2.3 Breve Explicación de los Resultados obtenidos

- Ahora con la coyuntura se ha hecho más fácil el pago de impuestos porque puedo realizar mi desembolso mediante Pagalo.pe evitando hacer colas en el banco.
- Tengo que ver tutoriales para saber que rellenar en los casilleros de la Sunat, todo sería más fácil si dicha entidad te brindará un asesoramiento más antes
- Debido a la coyuntura actual del Covid, la Sunat ha tenido ciertas consideraciones con el tema de las declaraciones una de ellas y tal vez la más importantes es que han aplazado las fechas para cancelar.
- La plataforma de la Sunat debería mejorar, ya que es muy lenta y eso a veces genera que las personas pierdan la paciencia y no realicen el proceso correcto.
- Capacitaciones a emprendedores que se encuentran en la etapa de querer emprender un nuevo negocio y no conocen mucho.
- Correcto asesoramiento de un contador, mencionó que esto es importante ya que un buen contador te detalla y tratará de hacer todo lo necesario para trabajar de forma correcta
- Menciona que es importante que circule la información para todos y para ello se deben brindar capacitaciones a los usuarios.
- Cuando realiza las declaraciones en su empresa la plataforma se cuelga algunas horas o hasta 1 día, por lo que se debe mejorar la interfaz.

- Antiguamente se utilizaban formularios, pero el sistema de declaraciones de SUNAT se ha modernizado y ya no es necesario.
- Los servicios que ofrece la Sunat, en su mayoría son virtuales, lo que generó que los trámites sean menos engorrosos.
- Plataforma deficiente causa un incremento de los índices de informalidad.
- La poca información hizo que los comerciantes se inclinaran hacia la informalidad.
- Más eficiencia en los trámites permite que haya un mayor porcentaje de negocios formales.
- La evasión se da por razones de no retribuir parte de las ganancias a Sunat.
- Hay diversas experiencias negativas en cuanto a la navegación dentro del Portal de Sunat.

#### 2.2.4 Aprendizajes

- Se deben hacer los cálculos en Excel automáticamente.
- Simplificar la recolección de datos.
- Optimizar la red para evitar colapsos.
- Hacer que la carátula del inicio transmita todo el mensaje necesario.
- Calificación de las asesorías.
- Utilizar un video introductorio para explicar en qué consiste el aplicativo.
- Tener recompensas por usar el aplicativo.
- Permitir que desde el aplicativo se pueda abrir el Portal de la Sunat.
- La página web reflejaba más seguridad si se incluía testimonio.
- Se puede considerar la opción de declarar y pagar impuestos para más de una empresa.
- Que se vea más ordenado para que no se den errores al momento de realizar las declaraciones.
- Uno de los aprendizajes que tuvimos es que la solución que se debería dar debe dar facilidad y rapidez en cuanto a la presentación y pago de

impuestos y tratar de ofrecer un sistema más amigable y comprensivo con los empresarios.

- Un aplicativo que ayude a los microempresarios a realizar la declaración y pago de impuestos de una manera más rápida y sencilla para quienes los utilicen se sientan más motivados.

#### 2.2.5 Sustentación de de la realización de entrevista

- Entrevista a Nicole Tintaya Jarita:  
[https://www.youtube.com/watch?v=Y\\_jMarZEE&t=20s](https://www.youtube.com/watch?v=Y_jMarZEE&t=20s)
- Entrevista a Patricia Arango  
<https://soundcloud.com/ariana-paiva-963411917/entrevista-publico-objetivo/s-V3dJR3apt5Y>
- Entrevista a Renzo Lopez Romero: <https://soundcloud.com/alexa-arias-727612657/entrevista-renzo-lopez>
- Entrevista a Ada Aliaga Cerron:  
[https://drive.google.com/file/d/1R\\_IZPoQ5zAA8bX-H-ZWYarZwkc6Awf7E/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1R_IZPoQ5zAA8bX-H-ZWYarZwkc6Awf7E/view?usp=sharing)
- Entrevista a Jhon Merino Romero: <https://soundcloud.com/ariana-paiva-963411917/entrevista-al-publico-objetivo/s-uCjkS3aGrIT>
- Entrevista a Francisco Ylaita Aquis: <https://soundcloud.com/shack-stiguard-mora-ylaita/entrevista-1>
- Entrevista a Gino Zeña Oleden: <https://soundcloud.com/shack-stiguard-mora-ylaita/entrevista-4>
- Entrevista a Yassabel García:  
<https://drive.google.com/file/d/1HrRaiuuoCWJgUmUurDD2c1WYNQatkfqf/view?usp=drivesdk>
- Entrevista a Carmen Medina:  
<https://drive.google.com/file/d/1HvaASEIYbsFWi2lbfS6QTYPSHTInOaC3/view?usp=drivesdk>
- Entrevista Frank Cuevas:  
<https://drive.google.com/file/d/nop/view?usp=drivesdk>

- Entrevista a Carlos Rosado:  
[https://www.youtube.com/watch?v=WBDAELj-0pw&ab\\_channel=ArianaPaiva](https://www.youtube.com/watch?v=WBDAELj-0pw&ab_channel=ArianaPaiva)
- Entrevista a Andres Farias:  
<https://www.youtube.com/watch?v=ihyAV1O50-k>
- Entrevista a Sandra Romero:  
<https://www.youtube.com/watch?v=9ikbE8ANdd4>
- Entrevista a Fernanda Gutierrez:  
<https://www.youtube.com/watch?v=NWEEdQLATc8>
- Entrevista a Thomas Palomino:  
<https://youtu.be/C6J-KxJGm6k>
- Entrevista a Guillermo Andrade:  
<https://www.youtube.com/watch?v=6SkFzSule0I>
- Entrevista a Francisco Romero:  
<https://youtu.be/PdJnFNNj-ec>
- Entrevista a Diana Montalvo:  
[https://www.youtube.com/watch?v=l3hU-M6F\\_PE](https://www.youtube.com/watch?v=l3hU-M6F_PE)
- Entrevista a Raquel de Souza:  
<https://youtu.be/ihyAV1O50-k>
- Entrevista a Ana Lucia Romero:  
<https://youtu.be/u7W8HJ3fXRQ>

## 2.3 Diseño y Guía de Entrevistas de Exploración a Expertos

### 2.3.1 Entrevistas a Expertos

#### Guía de Preguntas

- ❖ ¿Qué es el Impuesto General a las Ventas y el Impuesto a la Renta?
- ❖ ¿Qué se entiende por MYPE?
- ❖ ¿Qué es lo que necesito saber para determinar que soy una MYPE?
- ❖ ¿Cuánto debo facturar como mínimo al año?
- ❖ ¿Qué obligaciones tiene una MYPE en materia de impuestos?

- ❖ ¿De qué manera tienen que declarar y pagar los impuestos las MYPES a Sunat?
- ❖ ¿Qué problemas usualmente presentan las MYPES al momento de declarar y pagar impuestos?
- ❖ ¿Cuáles son las fechas límite para la presentación y declaración del Impuesto a la Renta y el Impuesto General a las Ventas?
- ❖ ¿Qué consecuencias tendría una MYPE si no llegara a declarar sus impuestos en la fecha adecuada?
- ❖ ¿Por qué muchas empresas prefieren ser informales?
- ❖ ¿Cuáles consideras que son las causas de una evasión tributaria?
- ❖ ¿Considera que la información que brinda la Sunat a las MYPES es fácil de comprender? ¿Crees que se le debe brindar a las MYPES una capacitación sobre sus declaraciones y pagos que debe realizar?
- ❖ ¿Se ha dado algún tipo de amnistía tributaria por la coyuntura actual del Covid?
- ❖ ¿Sabe usted que es el Régimen MYPE Tributario?
- ❖ ¿A qué régimen se acogen las MYPES?
- ❖ ¿Cuáles son los requisitos para acogerse al nuevo Régimen MYPE Tributario?
- ❖ ¿Puedo acogerme al nuevo Régimen MYPE Tributario mediante Declara Fácil de Sunat? ¿De qué manera puedo usar las pérdidas de mi empresa para disminuir el pago de impuestos?

### 2.3.3 Síntesis de los resultados obtenidos

- Experto 1: Cristhian Atoche Gutierrez - KPMG

Christian es un contador de profesión, actualmente está laborando en KPMG. Él nos comenta que la mayoría de empresas del sector se acogen al Régimen de Medianas y Pequeñas Empresas Tributario. Además, señala que mayormente la evasión de impuestos se da porque no hay mucho conocimiento sobre la Administración Tributaria. También, se evidencia que hay muchas empresas que prefieren no pagar sus impuestos porque son



muy elevadas, por ello, deciden ocultar sus boletas. De esta manera, se genera una multa que es el 50% del impuesto, pero con la coyuntura que se está atravesando la Sunat dio muchas facilidades como aplazamientos de fechas y las tasas por sanciones han disminuido.

- Experto 2: Maritza Peceros Vargas - Clínica Santa Mónica

Nuestra entrevistada es una contadora de profesión, actualmente trabaja en la Clínica Santa Monica. Ella indica que los problemas más recurrentes que presentan las MYPES son que estas realizan un incorrecto control de sus inventarios y que no reciben una capacitación para enseñarles cuál es la manera correcta de declarar. También, menciona que la declaración de sus impuestos es de acuerdo al último dígito de su RUC, pero muchas empresas no están pendientes del calendario de pagos impuesto por la Sunat.

- Experto 3: Ricardo Alberto Soto Rondon - Estudio Caballero Bustamante

El señor Ricardo fue contador general para la empresa estudio Caballero Bustamante. Nos comenta que durante los años en los que él trabajaba las declaraciones se realizaban mediante casetes y se entregaban a los bancos. Ahora reconoce que SUNAT ha modernizado los procesos y que raras veces presentan fallas. Por otro lado, considera que hay información tributaria que puede ser muy compleja y ramificada para algunas empresas.

- Experto 4: Miguel Angel Peceros Vargas - Ingeniero de Sistemas Doapps

Según la entrevista realizada al Ingeniero de sistemas nos dio comentarios acerca de nuestro prototipo está encaminado, ya que cumple con las características fundamentales que cuenta la mayoría de las aplicaciones. Además, nos indica que se trata de un aplicativo muy novedoso porque no se había visto algo similar acá en Perú y podrá facilitar el proceso de pagos de impuestos a las Mypes, con ello se reduciría mucho la cantidad de evasión de impuestos y multas que tienen. Por último, nos indicó realizar pequeñas modificaciones para que la propuesta sea más viable para los usuarios en términos de seguridad y uso de las distintas funciones que ofrece el aplicativo.

- Experto 5: Cristhian Weiss - Software Engineer Hello Zum

Entrevista realizada mediante la plataforma zoom al Ingeniero de Sistemas, Cristhian Weis. Se modificó el primer prototipo elaborado en Marvel App con el propósito de pensar en las diferentes condiciones de nuestro segmento de clientes, que la información sea más segura y que sea más fácil de utilizar. Los datos a utilizar serán la muestra del prototipo modificado al ingeniero. Primero se dejará que explore por su cuenta para evidenciar el nivel de complejidad o facilidad que tiene el aplicativo y que tan útil puede llegar hacer para nuestro segmento de clientes. Para ello se necesitará que la entrevista realizada sea de manera honesta, ya que será de gran ayuda para conocer sobre la utilidad del aplicativo.

#### 2.3.4 Breve explicación de los hallazgos principales

- Si son buenos contribuyentes la Sunat te otorga un día más de tu fecha establecida para que puedas declarar.
- Las personas deciden evadir impuestos porque el porcentaje a pagar es muy elevado. Por ello, la Sunat implementó las facturas electrónicas.
- Con la coyuntura muchas empresas dejaron de percibir ingresos como antes lo hacían, por ello prefirieron evadir sus impuestos.
- Para los contadores resulta más fácil el tema de las declaraciones, pero imagínate que una MYPE no tenga para pagar un contador, entonces le

resultará más tedioso el tema de declaración y pago de impuestos.

- Para los contadores hay especificaciones dentro de cada régimen que complica su aplicación, por lo que sugiere simplificar la información.
- Considera que no todas las empresas MYPES capacitan a sus empleados, por lo que se debería encontrar una solución externa.

### 2.3.5 Aprendizajes

- Poner un cronograma de declaraciones que se visualice fácilmente.
- Con respecto a la base de datos a usar él nos recomienda, además de tener de intermediaria a la base Sunat,
- Contar con seguridad, porque algunos usuarios pueden olvidar cerrar su sesión y esto se debería hacer de manera automática.
- El aplicativo debe ser lo más práctico posible, ya que en una sola ventana no se pueden poner tantas funciones porque si no sería igual a la plataforma de la Sunat.
- Implementar filtros de búsqueda.
- Colocar una opción para que el usuario vea sus movimientos.
- Asegurar que se navegara sin problemas.
- Tutorial para personas que presentan discapacidades.
- Opciones para que se califique las asesorías.

### 2.3.6 Sustento de la realización de la entrevistas - Expertos

- Entrevista a Cristhian Atoche: <https://youtu.be/5UYPeYVxefQ>
- Entrevista a Maritza Peceros: <https://soundcloud.com/alex-arias-727612657/entrevista-maritza>
- Entrevista a Ricardo Soto: <https://drive.google.com/file/d/1qTcXjxVXvD3IZarpkWBetv4RVWw3BCgH/view?usp=sharing>
- Entrevista a Miguel Peceros: <https://youtu.be/N7DC03iKVzI>
- Entrevista a Cristhian Weiss: <https://youtu.be/vEkxoB11IZI>



### 3 VALUE PROPOSITION CANVAS

#### 3.1 Perfil del cliente

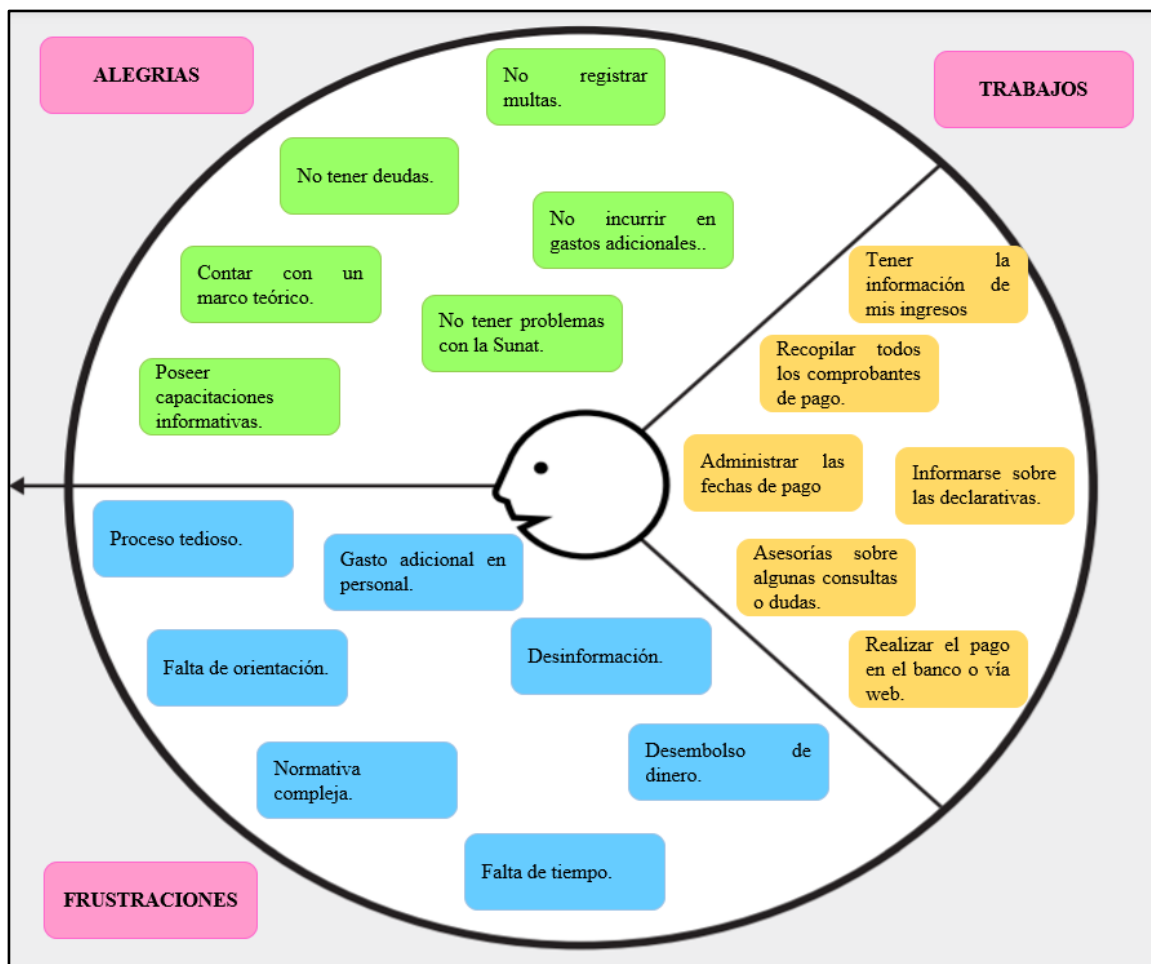


Figura 1 Value Proposition Canvas All In

Fuente. Elaboración Propia

- **Alegrías:** Con lo que respecta a las alegrías se intenta satisfacer al consumidor mediante brindarles información pertinente que ofrecemos mediante las asesorías personalizadas y las capacitaciones informativas. Los empresarios se caracterizan por tratar de ser muy rigurosos con respecto al tema de los gastos en tributación, ya que la mayor parte de su presupuesto lo destinan en la inversión de su rubro al cual están enfocados. Por ello, buscan asesores contables para no incurrir en gastos adicionales para no cometer errores al momento de la operación, de esta manera podrán ser más productivos en la empresa. Asimismo, prefieren poseer

capacitaciones informativas para no tener deudas ni problemas con la Sunat. Todo lo mencionado da a entender que el cliente quiere un servicio que le facilite el proceso tributario para que se sienta satisfecho.

- **Frustraciones:** Los consumidores no encuentran información pertinente sobre las Normas Tributarias o que son realmente las declaraciones. Por ende, se hace evidente la carencia de una plataforma que incluya información acerca de las declarativas y los cronogramas de pagos. En este caso, el cliente de este segmento percibe que el proceso es tedioso en donde la mayor parte de ellos no cuentan con la información adecuada debido a que no encuentran una plataforma que los orienten de manera “simple” los procesos que uno debe seguir para cumplir con sus obligaciones con la entidad (Sunat). Este segmento se encuentra con mucha incertidumbre a raíz de la falta de orientación. Por otro lado, las Mypes se caracterizan por no contar con mucho tiempo, ya que su trabajo depende de ellos, y como bien se sabe, todo proceso implicado con el estado requiere destinar bastante tiempo.
- **Trabajos:** Lo que buscan los clientes son fuentes confiables, al momento de encontrar un aplicativo móvil que ayude a realizar la declaración y pago de impuestos de una manera rápida y sencilla para que los usuarios lo puedan utilizar en cualquier momento. Lo que requieren los clientes es la posibilidad de recabar información sobre las fechas de pago con el objetivo de contar con un buen historial de sus obligaciones tributarias en donde pueda, a su vez, recopilar todos los comprobantes que vino realizando hasta el momento, informarse sobre las deducciones que tiene hasta el momento para luego disponerlas a una inversión o destinarlas para el pago de las declaraciones. Asimismo, se debe explorar nuevas plataformas con soluciones a dicho problema, las cuales permitan facilitar o simplificar el proceso de tributación en donde se aplican los pagos a través del banco o de un aplicativo.

### 3.2 Mapa de Valor

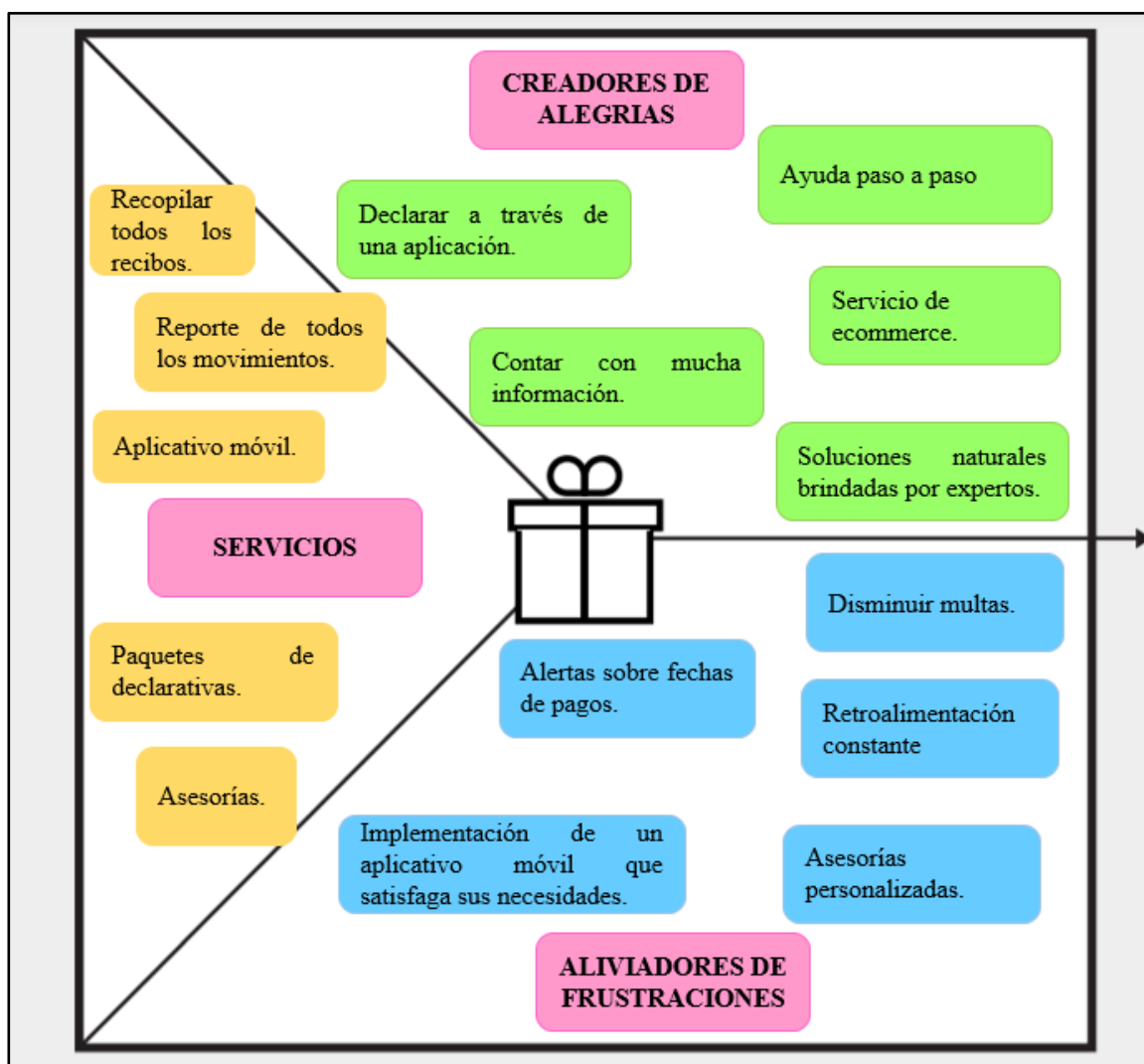


Figura 2 Mapa de valor All In

Fuente. Elaboración Propia

- Servicios:** El servicio consiste en un aplicativo móvil que les permita a los usuarios de las Mypes realizar la declaración y pago de impuestos de una manera rápida y sencilla, además de brindarle un cronograma de pagos y asesorías personalizadas. Servicio de tributación online para empresas Mypes, se elaboró esta propuesta intangible básicamente para pequeños y medianos empresarios que cuenten con Registro Único de Contribuyente (RUC) quienes necesiten información tanto de sus pagos como el manejo de todo el proceso a través de contadores con la finalidad de poder facilitarles funcionalidades que le permitan obtener información relevante sobre el proceso del pago de sus impuestos de manera más eficiente y precisa en tiempos reducidos y con un alto nivel de efectividad, de esta manera los

usuarios podrán acceder a todas las opciones que la plataforma les proporcione como el cálculo de los impuestos, deducciones, videos instruccionales en relación al proceso de las declaraciones, y si hay la necesidad de mantener una comunicación directa con un contador a través del aplicativo también podrá realizarlo. Esto será difundida por medio de redes sociales como Facebook donde se proporcionará noticias y actualizaciones, a su vez se contará con una plataforma web de la empresa.

- **Creadores de alegría:** Dentro de lo que ofrecemos para cumplir las alegrías de los usuarios es un cronograma de pagos, asesorías personalizadas, capacitaciones sobre como realizar las declaraciones. Nuestro servicio está en la cabida de otorgar beneficios provocando experiencias positivas en relación a sus expectativas y necesidades que cada usuario requiera, ya que será una guía para todo aquel que quiera hacer su declaración que a su vez gracias a nuestro modelo de servicio podrán encontrar información relevante sobre cada proceso al cual están incurriendo en la aplicación en corto tiempo y comprometiéndonos a guardar de manera segura los resultados como los datos brindados por las Mypes. Por otro lado, el aplicativo será más amigable y bueno por ello hemos diseñado una plataforma práctica para su uso. De esta manera, nuestro servicio permitirá que los empresarios sean más eficientes y productivos.
- **Aliviadores de frustraciones:** Se ofrecerán fuentes confiables mediante contadores experimentados, así como hacerles llegar los comprobantes de pago de sus declaraciones que serán incluidos en paquetes, de esta manera se implementará un aplicativo móvil. Nuestra idea de negocio fue creada con la finalidad de disminuir ciertas preocupaciones presentadas por nuestro público objetivo. Por ello, creemos que podemos ayudarlos a disminuir posibilidades de infracciones con la finalidad de reducir sus preocupaciones a través de alertas sobre las fechas de pago que le brinda el aplicativo sin tener la necesidad a un estudio contable, otro punto considerable es que les brindará retroalimentación constante, los cuales llegan a través de notificaciones, con ello se disminuirá el desconocimiento de los procesos tributarios, ya que estas características son imprescindibles para nuestros



clientes perciban haber recibido un servicio completo, así resulta ser menos pesado y más apreciado por ellos.

### 3.3 Encaje

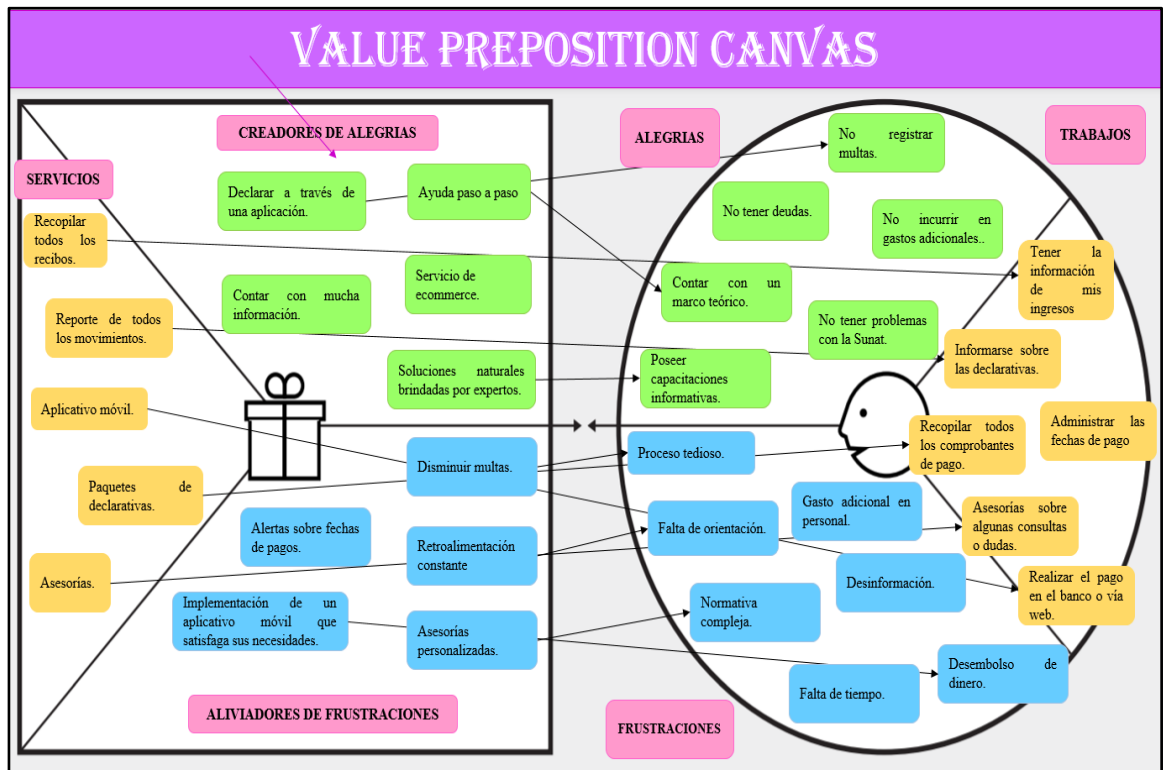


Figura 3 Encaje All In

Fuente. Elaboración propia

Se demostrará las razones por las que consideramos que nuestro mapa de valor tiene relación con nuestro perfil del cliente, en donde podemos llegar a tocar los siguientes temas con nuestra propuesta de valor.

- En relación con el trabajo, consideramos que el servicio de tributación online que estamos proponiendo y los reportes sobre los movimientos que el mismo otorga brinda soluciones efectivas que serán para la Mype en su operación tributaria.
- Asimismo, con El Buen Contribuyente, se propone entregar reportes de todas las operaciones que se está llevando a cabo los cuales también podrán ser impresos, ya que te brinda la función de convertir toda información en formato PDF, con todo

ello solucionamos algunos problemas como: falta de tiempo para poder realizar las tributaciones, no contar con problemas con la Sunat, evitar los procesos tediosos, gastos inusuales en personal y la falta de orientación. Con la aplicación nos encontramos en la cabida de mejorar estos problemas y necesidades.

- En relación a las alegrías, consideramos que ofrecemos una plataforma que le ayude con todo el tema de las operaciones tributarias para obtener resultados de manera más eficiente, rápida y accesible, de esta manera se podrá evitar las multas, mantener una buena relación con Sunat, posee capacitaciones relacionadas a los que el usuario necesite, logrando el supuesto de costo - beneficio, puesto que ofrece mayores beneficios a precios accesibles. El Buen Contribuyente busca simplificar todo el proceso y recibe los montos por pagar de manera menos engorrosa.
- En cuanto a las frustraciones, consideramos que nuestro aplicativo es un servicio que aliviará y finiquitará algunas tensiones del usuario. Los puntos que estamos cubriendo con este servicio sería la disminución de multas, alertas sobre las fechas de pagos y una retroalimentación constante para que las Mypes tengan mayor conocimiento sobre el tema tributario. Asimismo, es recibir desconfianza por parte de ellos por el tema de hackeos, cobros erróneos, robo de información, entre otros. Pero con nuestra aplicación contamos con todos los firewalls necesarios, de tal manera que la información quede segura en el servidor y de esa manera reducimos la posibilidad de un robo sistemático de información.

### 3.4 Descripción de la propuesta de valor

Realizamos el Value Proposition Canvas, el cual está conformado por el perfil de clientes (alegrías, frustraciones y tareas) y el mapa de valor (productos y servicios, aliviadores de frustraciones y creadores de alegrías). Por ello, hemos relacionado ambas herramientas mediante un encaje. Esto sucede porque los clientes se deslumbran con la propuesta de valor y se trata los elementos del perfil del cliente y el mapa de valor. Conseguir esta propuesta es lo primordial de la propuesta de valor, cuyo objetivo de esto va ser experimentar las ideas para aprender, seguir creando los diseños en versiones mejoradas y continuar perfeccionando.

La propuesta de valor que en conjunto tomamos como equipo consiste en la implementación de un aplicativo para móviles, la cual se enfocará en brindar a las Mypes la declaración y pago de impuestos de una manera más rápida y sencilla. Además, de brindarle un cronograma de pagos para que estos usuarios sepan qué fechas deben realizar sus declaraciones y también les brindamos asesorías en vivo donde puedan hacer todo tipo de consulta o duda que tengan de su negocio. De esta manera, les ayudaremos a que las Mypes eviten tener multas o sanciones frente a la Administración Tributaria.

### 3.5 Identificación de elementos diferenciales

Como parte de los elementos diferenciales de esta idea de negocio, se destaca ofrecer todo tipo de promociones y descuentos mediante campañas. Esto va ser la principal diferencia de las demás empresas que brindan los mismos servicios, tales como declaraciones y pagos. Pero se ha evidenciado que existe en el mercado la ausencia de paquetes, ya que el servicio de declaraciones se brinda de manera individual sin incluir algo adicional.

El paquete está compuesto por brindarles servicios de declarativas + pagos de impuestos + asesorías. Lo que se halló fueron diversas empresas que ofrecían estos servicios pero de manera independiente. A continuación se muestran algunos competidores:

*Tabla 1 Benchmarking All In y competidores*

<b>Característica</b>	<b>Tributa. Ya</b>	<b>Sunat</b>	<b>S&amp;M Contadores</b>	<b>Milian</b>	<b>Estudio Merino</b>
-----------------------	--------------------	--------------	-------------------------------	---------------	---------------------------

<b>Tipo de competidor</b>	Indirecto, ya que ofrece declaración y pago de impuestos; además de asesorías a las microempresas.	Directo, ya que ofrece la declaración y pago de impuestos al mismo grupo de clientes.	Indirecto, ya que se encarga de llevar la contabilidad de las microempresas y son ellos mismos que realizan el pago de impuestos.	Indirecto, ya que se encarga de llevar la contabilidad de las microempresas y son ellos mismos que realizan el pago de impuestos.	Indirecto, ya que se encarga de llevar la contabilidad de las microempresas y son ellos mismos que realizan el pago de impuestos.
<b>Características</b>	Te permite realizar la declaración y pago de impuestos mediante el celular donde ingresas algunos datos y automáticamente se te hace el cálculo.	Te permite llenar de acuerdo a los movimientos de compras y ventas. Mayormente lo realizan los contadores o empresarios que se asesoran	Les brindas todas tus facturas y/o boletas, ellos se encargan de organizar toda la contabilidad de la empresa para que posteriormente realice la declaración y pago de impuestos por el portal de la Sunat.	Les brindas todas tus facturas y/o boletas, ellos se encargan de organizar toda la contabilidad de la empresa para que posteriormente realice la declaración y pago de impuestos por el portal de la Sunat	Les brindas todas tus facturas y/o boletas, ellos se encargan de organizar toda la contabilidad de la empresa para que posteriormente realice la declaración y pago de impuestos por el portal

		por videos de YouTube			de la Sunat
<b>Rango Precios</b>	La descarga es gratuita, los precios varían de acuerdo a los regímenes e impuestos a declarar, entre un rango de 20-50 soles	Utilizar el Portal de la Sunat es totalmente gratis solo pagas los impuestos que te corresponden en ese mes.	Por brindarme sus servicios a las microempresas te cobran entre s/. 150 a s/. 200; aparte del impuesto que te corresponde a pagar en el mes.	Por brindarme sus servicios a las microempresas te cobran entre s/. 150 a s/. 180; aparte del impuesto que te corresponde a pagar en el mes.	Por brindarme sus servicios a las microempresas te cobran entre s/. 100 a s/. 150; aparte del impuesto que te corresponde a pagar en el mes.
<b>Posicionamiento de marca</b>	Débil, ya que recién ingresamos al mercado con una propuesta diferente a lo habitual.	Fuerte, ya que es el único portal respaldado por el Estado donde puedes realizar la declaración y pago	Fuerte, ya que es un estudio contable muy reconocido y destaca por el trabajo que realiza.	Fuerte, ya que muchas empresas y microempresas son sus clientes destacándose en el mercado por la puntualidad y honestidad como sus máximas	Regular, ya que todavía no es tan conocido.

		de impuesto s		característica s.	
<b>Página web</b>	Si	Si	Si	Si	Si

*Fuente.* Elaboración Propia

## 4 BUSINESS MODEL CANVAS

### 4.1 BMC

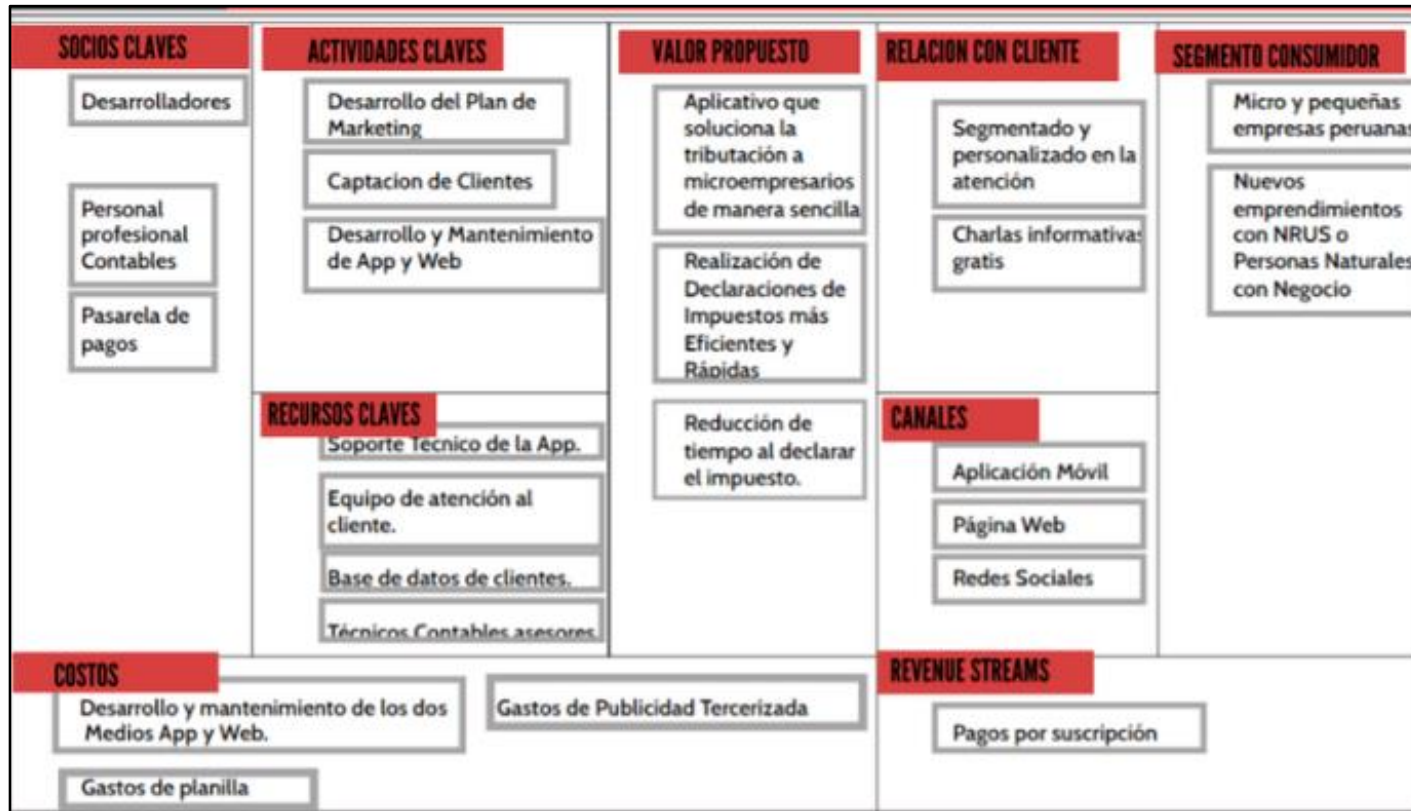


Figura 4 BMC

Fuente. Elaboración Propia.

## 4.2 Desarrollo y sustento de cuadrantes

- **Segmentación de clientes**

En la actualidad, se ha visto un incremento de emprendimientos en el Perú sobre todo en el último año. Por ese motivo se ha seleccionado un rango de edad de 18-60 años, este rango fue seleccionado ya que las personas suelen invertir en negocios o emprendimientos innovadores, los cuales requieren de bastante tecnología y de suma atención en sus temas administrativos y contables. Cabe resaltar que estas personas en su mayoría toman la decisión de empezar negocios en el rubro de las ventas de bienes o en la prestación de servicios a terceros, por ende suelen manejar los temas de compra, venta y demás registros contables.

Como breve resumen podemos indicar que el modelo de negocio se centra en hombres y mujeres de 18 a 60 años que residan en Lima Metropolitana y pertenecen al NSE A, B y C; otra característica importante que cuenten con emprendimientos o empresa constituida en los regímenes tributarios NRUS o Régimen especial, esto quiere decir que se encuentren en el rango de microempresas, es decir, que sus ingresos o compras anuales no deben superar los S/ 525,000 soles.

- **Propuesta de valor**

Como principales propuestas de valor el modelo de negocio presenta una plataforma que brinda servicios contables y tributarios, abarcando la declaración de impuestos mensuales, así como un medio de pago de éstos, además de servicios de asesoría personalizadas.

- **Relación con los clientes**

La atención por parte de los asesores se realizará de manera personalizada, para generar mayor compromiso y confianza con este. Asimismo, se contará con charlas informativas gratuitas para aquellos contribuyentes que no cuenten con conocimientos en contabilidad tributaria, por último, se pretende lograr confianza y seguridad mediante alertas que enviará la app al móvil del contribuyente.



- **Canales**

El modelo de negocio busca estar presente en canales que permitan al usuario mantener una experiencia relacionada a su necesidad; principalmente estará presente como app donde podrán tener acceso a los servicios y una página web informativa. Por medio de los canales como redes sociales Instagram y Facebook los usuarios tendrán información en tiempo real de la plataforma, podrán compartir información con contactos y poder crear un sentido de comunidad. Por último, por medio de canal e-mail; se busca dar alcance de información privada; sobre controles de pago e informe de profesionales.

- **Vías de ingreso**

Se plantean como vía de ingreso las suscripciones a la plataforma de servicios; si bien tenemos un demo de opción gratuita para que conozcan y se familiaricen la interfaz, los servicios de la propuesta de valor estarán disponibles solo para usuarios suscriptores a los cuales se les plantea modalidades de suscripción mensual, trimestral, semestral y anual. Brindando un descuento mayor en caso sea más prolongado el tiempo de suscripción.

- **Actividades clave**

Como actividades clave se plantea el desarrollo de un Plan de Marketing para captar a más clientes. Esto comenzará con un diseño de la página web donde se asegure que el usuario interactúe de manera sencilla con la página web, brindando una experiencia grata y que el sistema sea el más idóneo. Además, de ofrecer pruebas gratuitas para que se vayan familiarizando con el aplicativo y ciertas promociones por utilizar el aplicativo por cierta cantidad de declaraciones. Otra actividad clave va ser el desarrollo y mantenimiento del aplicativo y la página web para que estas no fallen o colapsen. Por último, un valor importante para el aplicativo es la calidad de servicios que ofreceremos, por ende otra actividad clave será el reclutamiento de técnicos contables, ya que ellos serán pieza fundamental.

- **Recursos clave**

Los recursos clave para este proyecto son los técnicos contables, ya que ellos serán los encargados de brindar las asesorías, también contamos con un equipo de soporte técnico, quienes serán los encargados de ver que el programa esté funcionando y le den mantenimiento. Además, tenemos un equipo de atención al cliente quienes serán los responsables de contestar el WhatsApp atendiendo las dudas y/o consultas que los usuarios tengan. Por último, contamos con la base de datos que nuestros clientes nos otorgan para realizar sus declaraciones y pagos.

- **Socios clave**

Contamos con desarrolladores quienes se encargan del diseño y funcionamiento del aplicativo, por eso se contratará a un UX Engineer, Tester e Ingeniero de Calidad. También, contaremos con proveedores quienes nos faciliten la pasarela de pagos que será útil tanto para la suscripción y el pago de impuestos. Además, la Sunat donde nuestros clientes podrán evidenciar si se realizó la declaración y pago. Por último, contaremos con un profesional contable que se encargaran de ver todos los temas relacionados con la declaración, pago y asesorías tributarias.

- **Estructura de costos**

Como principales costos se determinó que serían los del presupuesto de marketing, que son publicidad en redes sociales, el soporte técnico de la plataforma de la página web, para garantizar el buen funcionamiento de estas. Por último, las comisiones para profesionales por usuario atendido.

## 5 VALIDACIÓN DE LA SOLUCIÓN

### 5.1 Validación técnica de la solución

#### 5.1.1 Experimento 1

##### 5.1.1.1 Objetivo del experimento

El objetivo del experimento es identificar la valoración que le tendrían los técnicos expertos a la app, esto a características como su funcionalidad, diseño, interfaz, viabilidad de desarrollo o creación y experiencia del usuario. Esto con la finalidad de ofrecer un aplicativo dinámico y fácil de entender para los contribuyentes.

##### 5.1.1.2 Diseño y desarrollo del experimento

Dentro del experimento a realizar se consideró la realización de entrevistas a expertos que serían los ingenieros de software, ello para que puedan dar su punto de vista en cuanto al mejoramiento de la experiencia y el tránsito del usuario al usar nuestra app.

#### **i. Descripción del experimento**

Para la realización de este experimento se seleccionó a un grupo de expertos que cumplieran con el perfil profesional indicado. Por otro lado, se procedió a presentar la idea de negocio propuesta por el grupo, de nombre Tributa. Ya, con la finalidad de validar su rentabilidad y obtener una breve retroalimentación y recomendaciones a implementar. Para ello, se empleó un Mock-up de alta fidelidad, el cual muestra, a gran detalle, las características principales y diseño del futuro aplicativo a programar. De forma que se elaboró una guía de preguntas enfocadas al desarrollo del aplicativo.

#### **Mockups del Aplicativo**

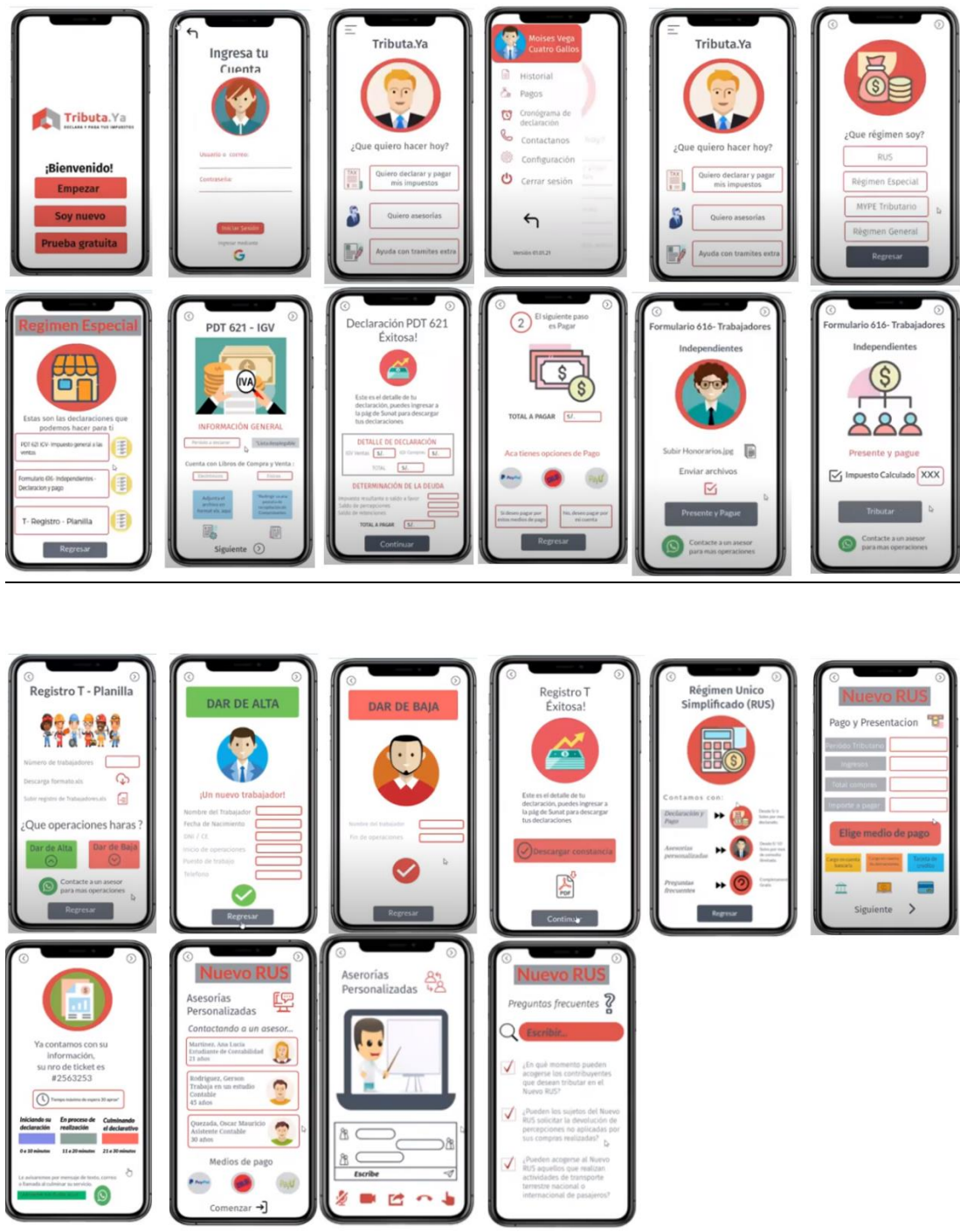


Figura 5 Captura de pantalla de Mockups

## Guía de preguntas

Tabla 2 Guía de Preguntas de la Validación Técnica de la Solución- Experimento 1

### **PREGUNTAS PARA EL PROGRAMADOR**

Buenos noches, mi nombre es \_\_\_\_\_, y el de mi compañera es Ariana Paiva, somos estudiantes de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Actualmente estoy llevando el curso de Emprendimiento de Negocios Sostenibles: Implementación. Esta entrevista tiene la finalidad académica de dar a conocer el aplicativo para que apoye a las Mypes en agilizar las declaraciones de los pagos de impuestos mediante el uso de un Smartphone, evitando así incumplir con los pagos establecidos por la administración tributaria.

Para dar inicio con la explicación del prototipo podrías mencionar

- ❖ ¿Cuál es tu nombre? ¿Y cuántos años tienes?
- ❖ ¿Qué carrera estudiaste? Podrías comentarnos en qué consiste tu profesión
- ❖ Bueno ahora procederé a mostrar el prototipo que hemos realizado con mi equipo para que nos pueda brindar una retroalimentación de lo presentado.  
¿Cuál fue tu primera impresión al ver la aplicación?
- ❖ ¿Comprendiste la funcionalidad de la app?
- ❖ ¿Consideras que es fácil de utilizar y navegar por la app?
- ❖ ¿El interfaz (color, diseño, tamaño) inciso y el registro te parece atractivo y sencillo?
- ❖ ¿Qué desarrollador recomendaría para ejecutar el aplicativo?
- ❖ ¿Cuánto tiempo se requiere para ejecutar el aplicativo?
- ❖ ¿Qué profesionales se debe contratar para el desarrollo del aplicativo?
- ❖ ¿Cuánto me costaría desarrollar mi aplicativo?
- ❖ ¿Qué tipo de servidor necesito para asegurar la buena conectividad?
- ❖ ¿Qué pasarela de pagos recomendaría para la suscripción?
- ❖ ¿Qué necesito para integrar la pasarela de pago?
- ❖ ¿Conoces algún otro aplicativo que sea similar al de nosotros?
- ❖ ¿Cuál fue la característica o las funciones que más te gustaron del aplicativo?
- ❖ ¿Qué es lo que los usuarios quieren encontrar en un aplicativo
- ❖ ¿Crees que este emprendimiento tendría una buena impresión en la gente?

- ❖ ¿Qué programas nos recomendarías para poder mejorar el aplicativo?
- ❖ ¿Conoces algún otro aplicativo que ofrezca las mismas características?
- ❖ ¿Consideras que debería presentarse un video de cómo manejar la app previa instalación?
- ❖ ¿Cuál es la mayor dificultad a la hora de hacer un aplicativo ¿Cuáles son las fases de desarrollo que tendría que tener el apps?
- ❖ ¿Modificarías o agregarías algo a este aplicativo?
- ❖ ¿Qué lenguaje de programación recomendaría para el desarrollo de nuestro proyecto?

*Fuente. Elaboración Propia*

### **Perfil del Experto**

**PERFIL DEL INGENIERO DE SOFTWARE**

Profesional Egresado en la carrera de Ingeniería de Software o Sistemas. Que cumpla con las funciones de crear sistemas informáticos, dirigir proyectos y mantenimiento de software, analizar nuevas técnicas en el desarrollo de software.

**Formación:**

- Egresado en la carrera de Ingeniería de Software o Sistemas
- 5 a más años de experiencia dentro del desarrollo de aplicaciones
- Dominio en programas de desarrollo de aplicativos
- Dominio de todo el paquete de Microsoft

**Indicadores:**

- Aprobaciones de nuestros usuarios mediante los estudios y/o entrevistas



**Conocimientos y Aptitudes:**

- Dinámico
- Responsable
- Innovador
- Dominio de HTML. CSS, Java

*Figura 6 Perfil del Ingeniero de Software*

## **ii. Bitácora de actividades**

Tabla 3 Validación técnica de la solución - Experimento 1

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TAREA</b>	<b>RESULTADO</b>
Mostrar prototipo a Experto	Plantear las preguntas para la entrevista a realizar	Obtención de lista de personas con el perfil necesario.
	Prototipo Listo	Primera maqueta de app Tributa.Ya
	Elegir la plataforma de comunicación	Zoom y Google Meet
Aumentar fidelidad del prototipo	Definir datos necesarios	Primer aplicativo Tributa.Ya
	Mostrar paso a paso	Verificación de la viabilidad del desarrollo del aplicativo

Fuente. Elaboración Propia

### 5.1.1.3 Análisis e interpretación de resultados

## Malla Receptora

Tabla 4 Malla Receptora de Validación Técnica de la Solución - Experimento 1

<p><b><i>Cosas Interesantes</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Es un prototipo simple y de fácil uso.</li><li>→ Los formularios son concisos para los contribuyentes.</li><li>→ El precio establecido les parece por debajo de lo que cobra actualmente un contador.</li></ul>	<p><b><i>Críticas Constructivas</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Es necesario el implemento de un híbrido si es que deseamos incluirlo en IOS y Android.</li><li>→ Debería agregarse tutoriales de cómo manejar el aplicativo con más facilidad.</li></ul>
<p><b><i>¿Qué preguntas nuevas tenemos?</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ ¿Qué aspectos no le agradaron de nuestro aplicativo?</li><li>→ ¿Qué tipos de almacenamientos serían eficaces para la app ?</li></ul>	<p><b><i>Nuevas Ideas</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ La incorporación o asesoría de un programador YX y UX, que están enfocados a la experiencia del consumidor.</li><li>→ Implementar un pago universal dentro de la pasarela de pagos sobre todo el débito automático.</li><li>→ Incluir la plataforma Strack para la pasarela de Pagos.</li></ul>

Fuente. Elaboración Propia

## Hallazgos



- **Lionel Carrillo - Ingeniero de Software**

El experto señala que el aplicativo es bastante simple en cuanto al uso, ya que cuando entro no tuvo ninguna dificultad para manejarlo, también supo a primera vista para qué servía la app, nos comentó que sobre el diseño del primer prototipo no es importante que tenga un diseño espectacular sino el uso y el valor agregado que este pueda brindar y los beneficios que pueda retribuir a los usuarios. Lionel nos indicó que el desarrollador para realizar este aplicativo deberá ser “Flater”, que se programa bajo el lenguaje “Dart” que es desarrollado por Google que tiene muy buena visualización y performance. Se le cuestionó por la cantidad de tiempo que se tardaría para desarrollar el aplicativo a lo que nos comentó que cinco semanas sería un tiempo razonable donde los costos serían aproximadamente de 10 000 dólares. Nos recomendó que utilicemos el servidor Windows, ya que brinda seguridad que ayuda a levantar el front y el back. En tanto a la pasarela de pagos comentó que debería usar la plataforma “Strack” que es la más segura y reconocida a nivel mundial.

- **Miguel Zacarías - Ingeniero de Software**

El experto señala que su primera impresión del aplicativo fue buena, ya que le pareció una app que realiza asesorías para Mypes que las ayuda a tributar. También indicó que le pareció sencillo el uso, ya que al revisarlo todo era secuencial y esto permitía un fácil manejo. Cuando se le preguntó acerca del diseño, color, interfaz, el experto nos indicó que es algo irrelevante, ya que en un principio ello no es relevante. En cuanto al desarrollo para ejecutar la app, el experto nos indicó que tenemos que utilizar Híbridos que permiten el uso en Androids y iOS. En tanto al tiempo, Miguel nos mencionó que toma alrededor de seis meses realizar con un costo de 25 mil dólares aproximadamente donde se va a tener que requerir de profesionales como Analistas funcionales, Contadores y Programadores. Miguel nos comentó que deberíamos contratar servidores como Amazon en las nubes, ya que tienen navegadores muy rápidos. En cuanto a la pasarela de pagos nos comentó que deberíamos usar un medio de pago universal que nos permita facilitar el pago desde la app, también señaló que deberíamos implementar el débito automático como forma de pago, ya que al cliente se le hará más sencillo el pago.

- **Miguel Angel Peceros - Ingeniero de Software**

El señala que el aplicativo está bien diseñado en temas de bosquejo, pero recomienda que se le enseñe a un programador YX, ya que son los encargados de ver la experiencia del consumidor. Además, señala que los formularios están bien concisos a diferencia de la Sunat donde te piden cargar mucha información haciendo que las personas que no tienen ninguna noción de la contabilidad se conviertan en un trabajo tedioso. Aparte te permite tener un usuario en un aplicativo que puedes trabajar desde tu celular y con un solo clic sabes que podrás pagar te simplifica todo. El desarrollo del aplicativo por el tipo de metodología ágil podría estar listo en 6 meses, pero desde el mes y medio se podría experimentar la funcionalidad. Los encargados para que se realice este aplicativo sugiere un desarrollador tanto en iPhone como en IOS, un ingeniero de calidad, un líder técnico y un business analyst. El presupuesto asignado va ser entre s/. 60,000 a s/. 1,000,000.

### **Análisis de resultados obtenidos**

Los expertos ingenieros de Software durante este experimento nos indican que debemos garantizar un portal que no confunda al contribuyente ya sea con los accesos innecesarios al ingresar a la app hasta la gama de colores que podría crear en el usuario mayor confusión, ya que en sí la app trataría de plantear un sistema de fácil acceso y amigable a comparación del actual portal web de Sunat.

#### 5.1.1.4 Aprendizajes – Cambios a realizar

- En la entrevista desarrollada al experto en ingeniería de software, se nos recomendó implementar la pasarela de pagos con más opciones, de la misma manera tratar de no implementar el pago por PayPal ya que al cobrar una comisión no sería rentable así mismo de que nuestras operaciones son locales mas no internacionales.
- Una de las cosas que aprendimos es que a pesar de que para nosotros sea lo ideal hacer más colorido el aplicativo a comparación del portal de Sunat, esto podría ser contraproducente ya que de cierta forma generamos sobrecarga en la app y por ende confusión en los contribuyentes.

- Debido al punto anterior, consideraremos ofrecer una sola gama de colores. De lo cual incluimos los colores del logo de Tributa. Ya, los cuales son el blanco, plomo y rojo para así también generar que el usuario se acostumbre a la app.
- Por último, se nos mencionó que los técnicos de soporte, atención y base de datos también deberían tener cierto conocimiento contable para poder desenvolverse correctamente en su labor.

#### 5.1.1.5 Sustentación de las validaciones

- Técnico #1  
Nombre: Lionel Carrillo :  
<https://www.youtube.com/watch?v=KOVymRJuO9s&t=790s>
- Técnico #2  
Nombre: Miguel Zacarias : <https://www.youtube.com/watch?v=hIbYeTE-u-A&t=1404s>
- Usuario #3  
Nombre: Miguel Angel Vargas :  
<https://www.youtube.com/watch?v=HG1kmHvjjAc&t=757s>

#### 5.1.2 Experimento 2

##### 5.1.2.1 Objetivo del experimento

El presente experimento se realizará con el objetivo de identificar la valoración que le tendrían los técnicos expertos a la app después de haberle realizado mejoras al prototipo en cuanto a su funcionalidad, diseño, interfaz, viabilidad de desarrollo o creación y experiencia del usuario. Esto con la finalidad de ofrecer un aplicativo dinámico y fácil de entender para los contribuyentes. Las mejoras al aplicativo han sido en base a las entrevistas realizadas en las validaciones ya sean a usuarios y expertos.

### 5.1.2.2 Diseño y desarrollo del experimento

#### i. Descripción del experimento

##### Presentación de Mockups

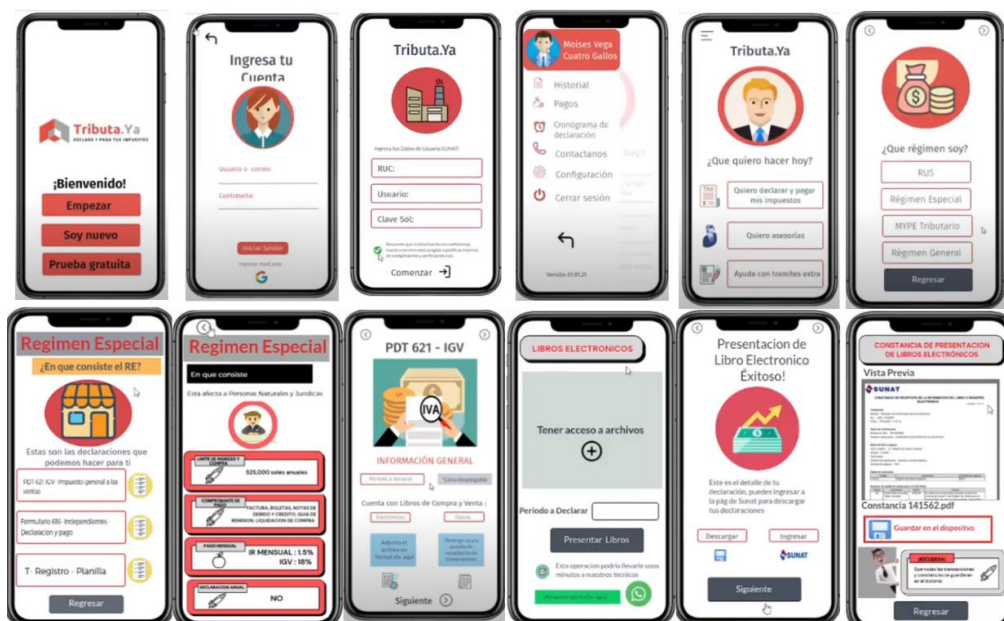




Figura 7 Mockup de la validación técnica- Experimento 2

## Guía de preguntas

Tabla 5 Guía de preguntas de la Validación Técnica de la Solución - Experimento 2

### **PREGUNTAS PARA EL PROGRAMADOR**

Buenos noches, mi nombre es \_\_\_\_\_, y el de mi compañera es Ariana Paiva, somos estudiantes de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Actualmente estoy llevando el curso de Emprendimiento de Negocios Sostenibles:

Implementación. Esta entrevista tiene la finalidad académica de dar a conocer el aplicativo para que apoye a las Mypes en agilizar las declaraciones de los pagos de impuestos mediante el uso de un Smartphone, evitando así incumplir con los pagos establecidos por la administración tributaria.

Para dar inicio con la explicación del prototipo podrías mencionar

- ❖ ¿Cuál es tu nombre? ¿Y cuántos años tienes?
- ❖ ¿Qué carrera estudiaste? Podrías comentarnos en qué consiste tu profesión

Bueno ahora procederé a mostrar el prototipo que hemos realizado con mi equipo para que nos pueda brindar una retroalimentación de lo presentado.

- ❖ ¿Cuál fue tu primera impresión al ver la aplicación?
- ❖ ¿Comprendiste la funcionalidad de la app?
- ❖ ¿Consideras que es fácil de utilizar y navegar por la app?
- ❖ ¿El interfaz (color, diseño, tamaño) inciso y el registro te parece atractivo y sencillo?
- ❖ ¿Qué desarrollador recomendaría para ejecutar el aplicativo?
- ❖ ¿Cuánto tiempo se requiere para ejecutar el aplicativo?
- ❖ ¿Qué profesionales se debe contratar para el desarrollo del aplicativo?
- ❖ ¿Cuánto me costaría desarrollar mi aplicativo?
- ❖ ¿Qué tipo de servidor necesito para asegurar la buena conectividad?
- ❖ ¿Qué pasarela de pagos recomendaría para la suscripción?
- ❖ ¿Qué necesito para integrar la pasarela de pago?
- ❖ ¿Conoces algún otro aplicativo que sea similar al de nosotros?
- ❖ ¿Cuál fue la característica o las funciones que más te gustaron del aplicativo?
- ❖ ¿Qué es lo que los usuarios quieren encontrar en un aplicativo
- ❖ ¿Crees que este emprendimiento tendría una buena impresión en la gente?

- ❖ ¿Qué programas nos recomendarías para poder mejorar el aplicativo?
- ❖ ¿Conoces algún otro aplicativo que ofrezca las mismas características?
- ❖ ¿Consideras que debería presentarse un video de cómo manejar la app previa instalación?
- ❖ ¿Cuál es la mayor dificultad a la hora de hacer un aplicativo ¿Cuáles son las fases de desarrollo que tendría que tener el apps?
- ❖ ¿Modificarías o agregarías algo a este aplicativo?
- ❖ ¿Qué lenguaje de programación recomendaría para el desarrollo de nuestro proyecto?

*Fuente. Elaboración Propia*

### **Perfil del Experto Ingeniero de Software**

<p><b>PERFIL DEL INGENIERO DE SOFTWARE</b></p> <p>Profesional Egresado en la carrera de Ingeniería de Software o Sistemas. Que cumpla con las funciones de crear sistemas informáticos, dirigir proyectos y mantenimiento de software, analizar nuevas técnicas en el desarrollo de software.</p>		
<p><b>Formación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Egresado en la carrera de Ingeniería de Software o Sistemas</li> <li>● 5 a más años de experiencia dentro del desarrollo de aplicaciones</li> <li>● Dominio en programas de desarrollo de aplicativos</li> <li>● Dominio de todo el paquete de Microsoft</li> </ul>	<p><b>Conocimientos y Aptitudes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Dinámico</li> <li>● Responsable</li> <li>● Innovador</li> <li>● Dominio de HTML, CSS, Java</li> </ul>	
<p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Aprobaciones de nuestros usuarios mediante los estudios y/o entrevistas</li> </ul>		

*Figura 8 Perfil del Experto de la Validación Técnica de la Solución - Experimento 2*

## **ii. Bitácora de actividades**

*Tabla 6 Bitácora de actividades de la Validación Técnica de la Solución - Experimento 2*

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TAREA</b>	<b>RESULTADO</b>
Selección de posibles candidatos de técnicos expertos a entrevistar	Plantear las preguntas para la entrevista a realizar	Obtención de lista de personas con el perfil necesario.
Realización de la entrevista a clientes	Programación de la entrevista para un día y hora exacta	Asistencia puntual del experto, lo cual demuestra interés
	Ejecución de la entrevista mediante plataforma Zoom	Obtención de la información deseada para el desarrollo del objetivo
Análisis e interpretación de resultados	Análisis de los hallazgos y su utilidad para validación de objetivos	Desarrollo de los objetivos y validación de un aplicativo más funcional y amigable

Fuente. Elaboración Propia



5.1.2.3 Análisis e interpretación de resultados

**Malla receptora**

Tabla 7 Malla Receptora de la Validación Técnica de la Solución - Experimento 2

<p><b><i>Cosas Interesantes</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ El aplicativo es totalmente innovador, ya que corta en demasía las rutas largas de Sunat para presentaciones de menor dificultad.</li> <li>→ Las funcionalidades son interesantes sobre todo las notificaciones que se enviarán al móvil.</li> </ul>	<p><b><i>Críticas Constructivas</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ La aplicación no es fácil de usar ya que tiene muchos accesos, por lo tanto, lo correcto es eliminar menús innecesarios para evitar la sobrecarga.</li> <li>→ El almacenamiento en Drive no es el adecuado, ya que su espacio es limitado.</li> <li>→ Implementar un robot para las preguntas frecuentes en WhatsApp para aminorar costos.</li> </ul>
<p><b><i>¿Qué preguntas nuevas tenemos?</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ ¿Cuáles serían los sueldos de los programadores a contratar?</li> <li>→ ¿Qué valor agregado le podríamos dar a la app para que mantenga diferencias de otras apps?</li> </ul>	<p><b><i>Nuevas Ideas</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Implementar una pasarela de pagos para Visa</li> <li>→ Implementar un robot que conteste las preguntas.</li> <li>→ Informar sobre los regímenes a los contribuyentes.</li> </ul>

Fuente. Elaboración Propia

## **Hallazgos**

- **Jorge Luis Montero - Ingeniero de Software**

El experto señala que la aplicación no le parece fácil de usar ya que tiene demasiados accesos, tampoco entiende mucho sobre la funcionalidad de este, por lo cual recomienda un tutorial previo para que el usuario comprenda las funcionalidades. Por lo cual, recomendó los siguientes arreglos a la app para mejorar la experiencia del usuario en este, la primera es evitar el exceso de menús de acceso a la app, usar otro tipo de almacenamiento que no sean drive, en cuanto a la pasarela de pagos aconseja que se mantenga una cuenta bancaria ya que en cuanto al Yape hay un límite de depósitos al día. Finaliza con que ciertamente él desconoce de temas contables, pero sabe que la ruta de declaraciones o pago de impuestos en Sunat es larga y confusa por lo cual un aplicativo como el nuestro solucionaría este problema. Asimismo, determina un par de meses para la elaboración del aplicativo de manera que estima un costo aproximado de 20,000 dólares.

- **Flavio Alonso Bravo - Ingeniero de Software**

El ingeniero experto menciona que es egresado en la carrera de Ingeniería de Software en la Universidad de San Marcos, entiende claramente la funcionalidad del aplicativo, en cuanto al interfaz los colores deberán mantenerse ya sean claros u oscuros, para lo cual sugiere unas tonalidades claras. De la misma forma asegura que deberán necesitar tres desarrolladores y el tiempo que estima para la ejecución del aplicativo es de 3 a 4 meses añadiendo las pruebas piloto que deberán realizarse, para ello menciona que deberán contratarse cinco profesionales como ingenieros de software y diseñadores UX y el costo para el mismo es variable, pero estima un aproximado de 60,000 soles en el sueldo de los desarrolladores. Por último, para la pasarela de pagos menciona que ya que el emprendimiento será dentro de Perú es evitar el PayU y preferir Culqui.

## **Análisis de Resultados Obtenidos**

En síntesis, este experimento nos ayudó a validar nuestro objetivo de ofrecerle al futuro usuario y contribuyente un aplicativo que genere mayor facilidad de navegación y que cuente con asesores personalizados. De manera que ambos expertos estuvieron de acuerdo en que estamos ofreciendo un valor agregado al virtualizar el negocio de los estudios contables, por lo cual se demuestra así que nuestra idea es rentable y está en proceso de mejora.

### 5.1.2.4 Aprendizajes – Cambios a realizar

- Tener una sola gama de colores para el aplicativo, es decir que máximo se usen 3 colores sobre todo para que el usuario se sienta familiarizado con el logo de la marca.
- Asimismo, Considerar la idea de reducir los menús que son inoperativos, esto para facilitar el tránsito del usuario en la app. Ya que para uno de los expertos le pareció algo tedioso la larga ruta de menús.
- Cambiar la pasarela de pagos, no usar el PayPal ni Yape ya que el primero cobra una tasa de comisión alta y la segunda tiene un límite de transacciones por día, por lo cual se sugiere una cuenta bancaria a nombre de la empresa.
- Gestionar mejor los enlaces que se les darán a los microempresarios donde se guardará la información, ya que el almacenamiento en drive posiblemente se llene por lo cual hay un inconveniente de como guardar toda esa información.
- Agregar un robot para las preguntas fáciles en el contacto de WhatsApp.
- El pago por el servicio deberá realizarse antes de poder enviarle las constancias y realizar la operación de declaración.
- Lo que aprendimos mediante este experimento, es que no es suficiente con brindar el servicio de asesoría por la app, sino que para mayor facilidad para el contribuyente sería ideal realizarlo por WhatsApp.

### 5.1.2.5 Sustentación de las validaciones

- Tecnico #1

Nombre: Jorge Luis Montero:

<https://www.youtube.com/watch?v=8m0WQQzj3z4&t=215s>

- Tecnico #2

Nombre: [https://www.youtube.com/watch?v=KZ\\_MuAXk1\\_w&t=373s](https://www.youtube.com/watch?v=KZ_MuAXk1_w&t=373s)

## 5.2 Validación de la experiencia de usuario

### 5.2.1 Experimento 1

#### 5.2.1.1 Objetivo del experimento

El objetivo de este experimento es poder validar realmente si a los contribuyentes les agrada la idea de utilizar la app para cumplir con sus obligaciones tributarias, en lugar de tercerizar la tarea. Además, se desea conocer la percepción que tienen estos usuarios al conocer el aplicativo para así poder otorgar al contribuyente un aplicativo dinámico e interactivo.

#### 5.2.1.2 Diseño y desarrollo del experimento

##### **i. Descripción del experimento**

En el presente trabajo, se ha empleado la investigación exploratoria haciendo uso de un mock up para las entrevistas. Este mismo fue de baja fidelidad, para lo cual se usó un prototipo elaborado en Marvel para crear mayor realismo. Para lo cual se entrevistó a un grupo de 10 contribuyentes ubicados en diferentes rubros de negocios.

### **Prototipo de baja fidelidad del aplicativo**

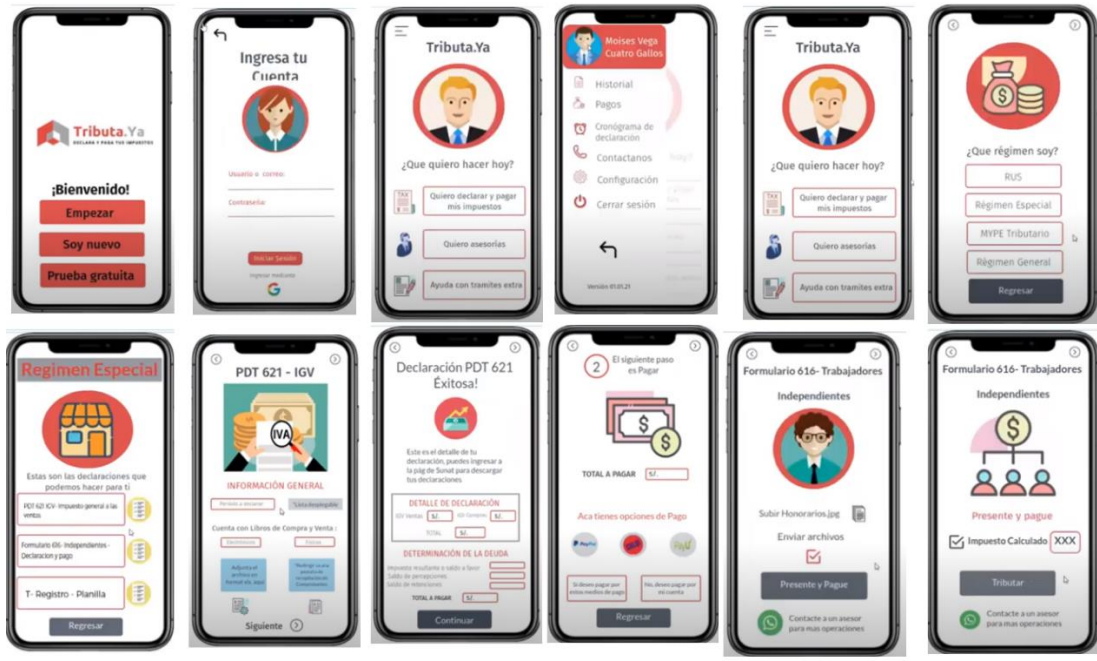


Figura 9 Mock-up de la validación de la experiencia de Usuario- Experimento 1

## Guía de Preguntas:

Tabla 8 Guía de preguntas de la Validación de la experiencia del usuario - Experimento 1

Buenos días, mi nombre es \_\_\_\_\_, soy estudiante de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Estoy llevando el curso de Emprendimiento de Negocios Sostenibles: Implementación. Esta entrevista tiene la finalidad académica de dar a conocer el aplicativo para que apoye a los microempresarios en agilizar las declaraciones de los pagos de impuestos mediante el uso de un Smartphone, evitando así incumplir con los pagos establecidos por la administración tributaria.

- ❖ ¿Cuál es tu nombre? ¿Y cuántos años tienes? ¿Cuál es el nombre de tu empresa?
- ❖ ¿A qué régimen pertenece su empresa
- ❖ ¿Es usted el encargado de la realización de declaraciones y pagos, o hay alguna persona adicional que haga esa labor?
- ❖ ¿Llevas un control de fechas para mantenerte al tanto de cuando debes declarar?
- ❖ ¿Ha tenido inconvenientes dentro del portal de Sunat para efectuar sus declaraciones?
- ❖ ¿Se ha contactado alguna vez con Sunat y si es así su respuesta fue rápida y satisfactoria?
- ❖ ¿Consideras que la Sunat le brinda un adecuado asesoramiento para hacer sus declaraciones y pago de impuestos?
- ❖ Al ser la página web de Sunat una de las páginas con más frecuencia de ingreso en Perú considera que ¿es suficiente con tener una página web para declarar? Bueno ahora le voy a realizar algunas preguntas enfocadas principalmente en el aplicativo mostrado.
- ❖ ¿Estaría dispuesto a pagar por nuestro aplicativo s/. 9.90 al mes? ¿Por qué?
- ❖ ¿Considera que los colores y el interfaz del aplicativo son los más idóneos?
- ❖ ¿Qué cambiaría usted de nuestro aplicativo? o qué mejorarías
- ❖ ¿Comprendió más usted sobre en qué consiste el aplicativo?
- ❖ ¿Cuáles serían las diferencias entre nuestro aplicativo y el portal de la Sunat?

**ii. Bitácora de actividades**

*Tabla 9 Bitácora de actividades de la Validación de la experiencia del usuario - Experimento 1*

ACTIVIDAD	TAREA	RESULTADO
-----------	-------	-----------

Selección de posibles candidatos de contribuyentes a entrevistar	Plantear las preguntas para la entrevista a realizar	Obtención de lista de personas con el perfil necesario.
Realización de la entrevista a clientes	Programación de la entrevista para un día y hora exacta	Asistencia puntual del experto, lo cual demuestra interés
	Ejecución de la entrevista mediante plataforma Zoom	Obtención de la información deseada para el desarrollo del objetivo
Análisis e interpretación de resultados	Análisis de los hallazgos y su utilidad para validación de objetivos	Desarrollo de los objetivos y validación de un aplicativo más funcional y amigable

*Fuente.* Elaboración Propia

### 5.2.1.3 Análisis e interpretación de resultados

#### **Malla receptora:**

Tabla 10 Malla Receptora Validación de Solución - Experimento 1

<p><b><i>Cosas Interesantes</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Los usuarios muestran un fuerte interés en aprender cómo manejar personalmente sus obligaciones tributarias.</li> <li>→ En su mayoría seleccionaron a un contador particular debido al tedio que les ocasiona declarar o mayorizar sus ingresos.</li> </ul>	<p><b><i>Críticas Constructivas</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Se dan diversas diferencias con el portal de Sunat, ya que este sí permite la descarga de constancias.</li> <li>→ La idea del Yape es novedosa y accesible, pero es indispensable el uso de Visa.</li> <li>→ No quedan claros los accesos para subir los comprobantes de pago.</li> </ul>
<p><b><i>¿Qué preguntas nuevas tenemos?</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ ¿Cuál cree que debería ser el cobro de la operación de acuerdo al régimen al cual pertenece?</li> <li>→ ¿Qué almacenamientos considera deberían ser los más adecuados?</li> </ul>	<p><b><i>Nuevas Ideas</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Implementar una pasarela de pagos para Visa</li> <li>→ Implementar el almacenamiento en drive.</li> <li>→ Añadir notificaciones al móvil.</li> </ul>

Fuente. Elaboración Propia

## **Hallazgos**

- **Entrevista a Andrea Hilaes- HIRANGO EIRL**



Andrea comenta que la empresa se encuentra en un régimen especial, de esta manera los impuestos que paga son la determinación de su impuesto por IGV, así como impuestos por cuarta categoría referente a personas naturales. Andrea comenta también que recientemente se ha hecho cargo de la declaración de impuestos de su empresa, asimismo nunca ha incumplido con sus declaraciones y pago ya que lleva un cronograma. De la misma forma comenta que en ocasiones siente que los términos usados dentro del Portal de Sunat son demasiado técnicos y ella al no saber de contabilidad o sobre tributos le parece confuso. La idea del aplicativo le parecería perfecta ya que el pago está por debajo de lo mínimo y comenta que a veces también quisiera saber sobre más beneficios que tiene el régimen especial.

- **Entrevista a Carol Polo - Mi Gadgets Perú**

La empresa se encuentra en un régimen NRUS, de acuerdo a lo indicado por Carol Polo. Asimismo, ella comenta que nunca se le han retrasado el pago o declaración de sus impuestos ya que su pago es mínimo, y siempre lleva un control de ello. Ahora el aplicativo le pareció interesante y lo usaría ya que en sí un contador le cobrará una tarifa mucho más alta por solo pagar sus impuestos. También comenta que recomienda que se estime el tiempo aproximado de cuánto demoraría en responder las preguntas frecuentes en el NRUS.

- **Entrevista a Alex Avilez - Mochilas JAK**

Su empresa pertenece al Régimen Especial, teniendo un ruc como persona natural con negocio, ya que no tiene planilla y trabaja él solo con su esposa. Se dedica al rubro textil y realiza todo tipo de artículos de tela desde mochilas, carteras, morrales entre otros. En la parte contable de su empresa lo maneja mediante un contador externo, el cual le cobra s/90 mensuales para la declaración y pago de sus impuestos además de tener actualizado el libro contable de registros de compras y ventas de manera mensual. Comenta que él no sabe cómo ingresar a la SUNAT, y que lo deja todo en manos del contador. Acerca del prototipo mostrado, indica que le parece una mejor manera de él estar involucrado con todo el flujo contable que desconoce, y que le gustaría que la app tenga medios de pago más amigables como plin o yape para que sea más sencillo el pago.

- **Entrevista a Federico Torres - Sirlof**

Su empresa pertenece al Régimen NRUS. Federo, quien es dueño de la empresa nos comenta que no tiene muy claro que es lo que debe declarar, por ende es un primo suyo quien se encarga actualmente de realizar todos los trámites contables, sin embargo él siempre está en constante comunicación con él para estar informado de todos los movimientos y decisiones que vaya a realizar. Federico indicó que su contador le comenta que el sistema se suele colgar constantemente, sobre todo los fines de mes, ya que las personas suelen conectarse en mayores oportunidades al sistema, lo que genera cierta incomodidad en los usuarios, por lo que él opina que debería existir alguna página o app que se dedique únicamente al tema de declaraciones para de esta manera agilizar el proceso y evitar molestias.

- **Entrevista a Maritza Peceros - Tiendas Adonay**

Su empresa es perteneciente al Régimen Especial por eso tiene que declarar el Impuesto General a las Ventas y el Impuesto a la Renta. Esta empresaria señala que se hace responsable de todo el tema contable de sus tiendas debido a que estudió dicha carrera, por ello se le hace más fácil entender la declaración y pago de impuestos a la Administración Tributaria. Pero ella hace énfasis que el problema más recurrente que se le presenta es la saturación de la página web en fechas claves y se ve en la necesidad de llamar a la Sunat, pero pocas veces le han respondido satisfactoriamente. Sin embargo, al ser contadora de profesión sabe cómo es todo el proceso de la declaración, pero señala que para las demás personas que no saben nada de la Contabilidad la realización de este proceso es bastante tedioso y que por el momento todas las personas se deben acostumbrar porque es la única página donde se puede realizar las declaraciones y pagos de impuestos.

- **Entrevista a Nicole Flores- Cuatro Gallos**

Su empresa pertenece al Nuevo RUS, pero no sabe de qué se trata este régimen, ni que tiene que declarar con exactitud. Por ello, se vio en la necesidad de contratar una contadora para que le asesore en estos temas. También, indica que se vio afectada por la saturación de la página Sunat y tuvo que pagar una multa, debido a esto realizó un reclamo, pero la única respuesta que halló fue que los de esta entidad no se hacen responsables por lo sucedido. Además, precisa que a los empresarios no se les brinda capacitaciones sobre las declaraciones y pagos a realizar, sino que por el contrario ellos tienen que tratar de aprender leyendo o viendo tutoriales. Para finalizar resaltó que es necesario que cree alguna página que le haga la competencia, ya que ella no siente que se le brinde el adecuado servicio que merece.

- **Entrevista a Alexandra Talaverano - Recreo Turístico Misky Andahuaylino**

Su empresa es perteneciente al Régimen Especial y hasta donde ella tiene conocimiento debe realizar la declaración del Impuesto General a las Ventas. Pero ella tuvo que contratar a un contador para que se encargue de llevar un adecuado control de las fechas a declarar. Además, su contador le menciona sobre un inconveniente que le sucede con frecuencia es la lentitud del portal de la Sunat, pero cuando han intentado contactarse con dicha entidad no obtuvo ninguna respuesta. También, precisa que gracias a que cuentan con un contador se le hace más fácil toda la declaración porque para personas que no ejercen esta profesión resulta ser muy complicado estos temas. Por todo lo mencionado, ella sugiere que se trate de mejorar la página de la Sunat, ya que toda la información se encuentra centralizada.

- **Entrevista a Jose Gary - Zona de Autos**

Para comenzar el señor Jose Gary es dueño de una Mype perteneciente al Régimen Especial, el cual nos indica que no se hace cargo de llevar la contabilidad de su empresa, sino que contrata a un profesional experto en el tema. Además, señala que como empresario la Sunat no le brinda un adecuado asesoramiento sobre la documentación que debe presentar para realizar sus declaraciones. Tal es así que el

contador le brindó un cronograma de declaraciones, pero no supo cómo utilizarlo. También, señala que se ha visto afectado por la saturación de la página de la Sunat que originó que la Administración Tributaria le imponga una multa. Por todo lo mencionado, el precisa que es necesario que exista otro medio por donde deben realizarse las declaraciones, pagos y brindar un correcto asesoramiento sobre la empresa que tiene.

- **Entrevista a Hans Sifuentes - “Bocaditos Sifuentes”**

Hans es hijo del dueño del emprendimiento Bocaditos Sifuentes, y se encarga de ayudar en temas administrativos de la microempresa. Este pertenece al régimen Mype tributario, y se encuentra en el rubro de alimentos, produciendo todo tipo de snacks como chifles, papas, camotes, maní confitado entre otros. Por parte de la actividad contable comenta que contratan a un contador que mensualmente lleva sus libros electrónicos, le brindan sus facturas de compra y venta y realiza la declaración de Respecto al prototipo inicial indica que le parece una buena propuesta sin embargo en lo que resaltaría para mejorar sería el tiempo de espera al momento en que ya se está esperando a que su declaración esté completa, ya que le parece que el tiempo de 30min no debe ser siempre constante ya que puede haber otras empresas de distintos rubros que cuenten con más registros de ventas y facturas de compras, por lo que no lo ve real que sea así de rápido.

- **Entrevista a Marian Sánchez - Bodega María Anda**

Marian Sánchez es administradora de su empresa Familiar liderada por su madre Alexandra Santilá, el cual se encuentra en el régimen NRUS estando en el rubro de Bodegas. Maian nos comenta que ellos mismos realizan mediante la web de Sunat el pago y declaración de sus impuestos que puede variar entre 20 y 50 soles. El

problema principal no es el llenado de información de la Sunat, aunque a veces presentan problemas que alargan la declaración como el bajo internet o lo lenta de la página web, sin embargo, al vivir en Andahuaylas, se demoran alrededor de 1.30 horas para ir a la agencia de la Sunat en el centro de la ciudad. Siendo un trayecto mensual innecesario y cansado para lograr el pago de sus tributos. Sobre el prototipo inicial mostrado indica que le parecería bueno para evitar gastos de transporte y tiempo mensual, ahorrando esa incomodidad al momento de pagar sus impuestos.

#### **Análisis basado en los resultados:**

En síntesis, la solución brindada a los contribuyentes les pareció interesante y novedosa sobre todo por los colores que le dan una percepción de una imagen más colaborativa y menos imponente que el portal de Sunat, aun así, hay cierta incertidumbre para ellos sobre todo al sistema o soporte de la app para poder subir sus archivos. De esta manera se debe mejorar los formatos para que sean claros y brindar un soporte que les de seguridad y confianza.

#### 5.2.1.4 Aprendizajes – Cambios a realizar

- Se nos recomienda agregar tutoriales para que los usuarios estén enterados de que es lo que deben colocar en cada casillero de los formularios.
- Agregar notificaciones de avisos importantes.
- Considerar la explicación sobre los regímenes, sobre todo en los nuevos como el Nuevo Rus y el Régimen Especial, ya que los propietarios de las empresas en la mayoría de los casos no son quienes llevan la contabilidad.
- Cambiar o aumentar la pasarela de pagos por otras más con el objetivo de que sea más comprensible para todo el público.
- Hacer que el tamaño de letra sea un poco más grande con la finalidad de que sea más legible para todas las personas.
- Algo que aprendimos es que nuestra app al ser nueva dentro del mercado necesitará de los mejores desarrolladores y de constantes validaciones por parte de los microempresarios.

### 5.2.1.5 Sustentación de las validaciones

- Usuario #1  
Nombre: Andrea Hilares: <https://www.youtube.com/watch?v=p0-J-D3IzKg>
- Usuario #2  
Nombre: Carol Polo : <https://www.youtube.com/watch?v=vtMJtJs1x7k>
- Usuario #3  
Nombre: Alex Avilez <https://www.youtube.com/watch?v=wg49DyMdvno&t=484s>
- Usuario #4  
Nombre: Federico Torres  
<https://www.youtube.com/watch?v=PI0zUGDNQTM&t=390s>
- Usuario #5  
Nombre: Maritza Peceros  
<https://www.youtube.com/watch?v=E5r7ewhpWi0&t=45s>
- Usuario #6  
Nombre: Anne Flores <https://www.youtube.com/watch?v=UfudNjeDmh4&t=19s>
- Usuario #7  
Nombre: Alexandra Talaverano  
<https://www.youtube.com/watch?v=OLBme0eUYEc&t=652s>
- Usuario #8  
Nombre: Jose Gary <https://www.youtube.com/watch?v=hbbwT8twunk&t=10s>
- Usuario #9  
Nombre: Marian Santillan  
<https://www.youtube.com/watch?v=RWFVH66mXMk&t=4s>

- Usuario #10

Nombre: Hans Sifuentes

<https://www.youtube.com/watch?v=mjDmpAT1gl8&t=157s>

## 5.2.2 Experimento 2

### 5.2.2.1 Objetivo del experimento

El objetivo de este experimento es poder validar el aplicativo Tributa.Ya, luego de haber realizado mejoras en este que garantizarían una experiencia agradable y nueva en el contribuyente. Asimismo, también deseamos saber la opinión y percepción del usuario con este nuevo prototipo de alta fidelidad en cuanto a su Interfaz, Soporte, Pasarela de Pagos, Facilidad de navegación.

### 5.2.2.2 Diseño y desarrollo del experimento

#### **i. Descripción del experimento**

En este experimento se tratará de contactar con 10 contribuyentes diferentes a los antes ya entrevistados en el experimento 1, a partir de lo cual se ha empleado la investigación exploratoria haciendo uso de un prototipo mejorado para las entrevistas.

#### **Presentación de Mockups**

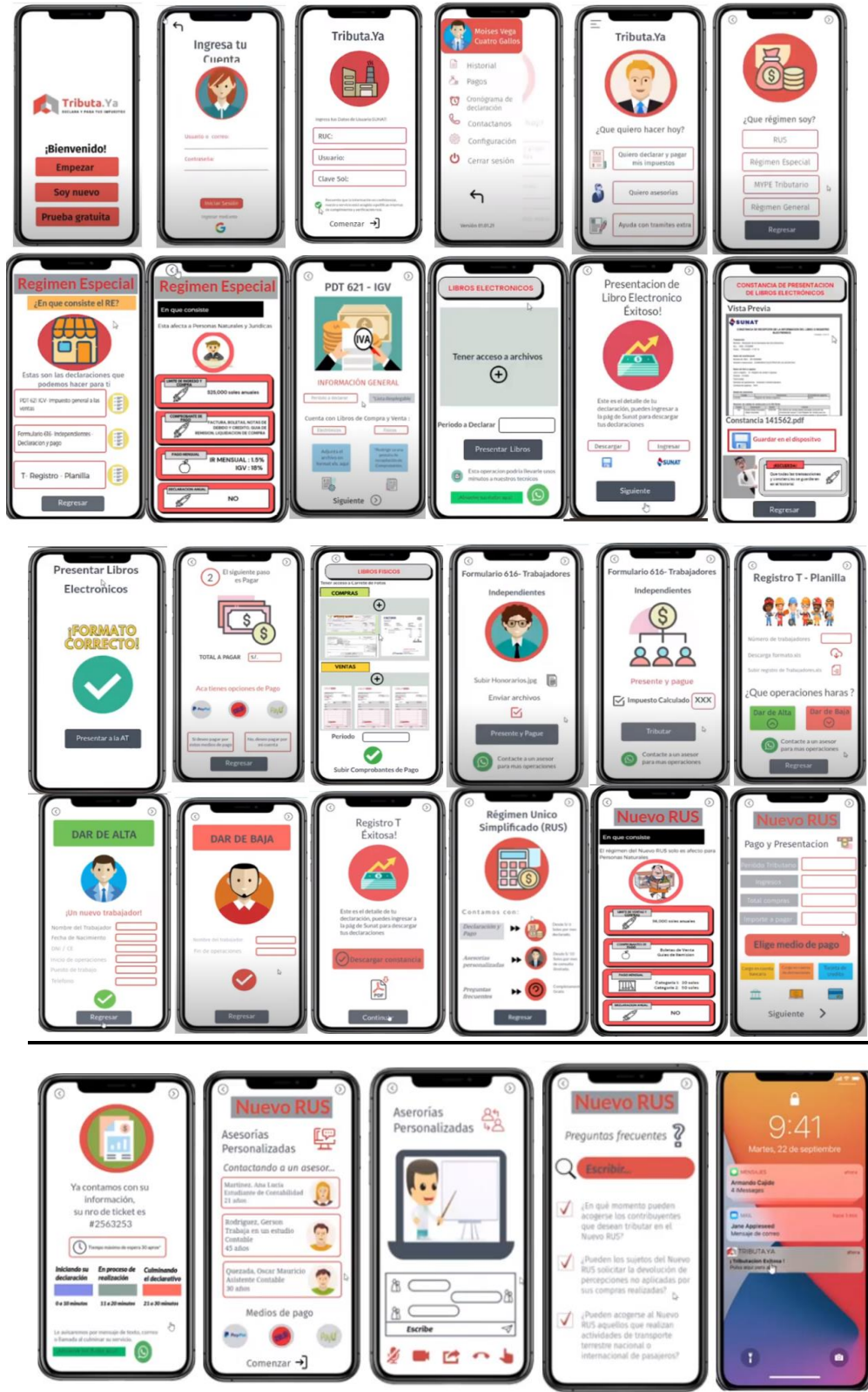


Figura 10 Mock-up de la validación de la experiencia de Usuario- Experimento 1

## Guía de preguntas

Tabla 11. Preguntas para el usuario - Experimento 2



Buenos días, mi nombre es \_\_\_\_\_, soy estudiante de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Estoy llevando el curso de Emprendimiento de Negocios Sostenibles: Implementación. Esta entrevista tiene la finalidad académica de dar a conocer el aplicativo para que apoye a los microempresarios en agilizar las declaraciones de los pagos de impuestos mediante el uso de un Smartphone, evitando así incumplir con los pagos establecidos por la administración tributaria.

- ❖ ¿Cuál es tu nombre? ¿Y cuántos años tienes? ¿Cuál es el nombre de tu empresa?
- ❖ ¿A qué régimen pertenece su empresa?
- ❖ ¿Qué impuestos declaras? ¿Tu RUC empieza con 10 o con 20?
- ❖ ¿Es usted el encargado de la realización de declaraciones y pagos, o hay alguna persona adicional que haga esa labor?
- ❖ ¿Llevas un control de fechas para mantenerte al tanto de cuando debes declarar?
- ❖ ¿Ha tenido inconvenientes dentro del portal de Sunat para efectuar sus declaraciones?
- ❖ ¿Se ha contactado alguna vez con Sunat y si es así su respuesta fue rápida y satisfactoria?
- ❖ ¿Consideras que la Sunat le brinda un adecuado asesoramiento para hacer sus declaraciones y pago de impuestos?
- ❖ Al ser la página web de Sunat una de las páginas con más frecuencia de ingreso en Perú considera que ¿es suficiente con tener una página web para declarar?
  
- ❖ ¿Estaría dispuesto a pagar por nuestro aplicativo s/. 9.90 al mes? ¿Por qué?
- ❖ ¿Considera que los colores y el interfaz del aplicativo son los más idóneos?
- ❖ ¿Qué cambiaría usted de nuestro aplicativo? o qué mejorarías
- ❖ ¿Comprendió más usted sobre en qué consiste el aplicativo?

- ❖ ¿Cuáles serían las diferencias entre nuestro aplicativo y el portal de la Sunat?

## ii. Bitácora de actividades

Tabla 12 Bitácora de Actividades de Validación de la experiencia de usuario- Experimento 2

ACTIVIDAD	TAREA	RESULTADO
Selección de posibles candidatos a entrevistar	Elaborar un perfil idóneo para nuestra entrevista y Plantear preguntas	Obtención de lista de personas con el perfil necesario
Realización de la entrevista a los usuarios seleccionados	Corroborar que el Mock-up de alta fidelidad esté realizado correctamente	Aprobación del Mock-up para su empleo en la entrevista
	Programación de la entrevista para un día y hora exacta	Mayor seguridad con la asistencia del cliente
	Ejecución de la entrevista mediante plataforma Zoom o Meet durante el 7 y 14 de septiembre	Obtención de la información deseada para el logro de los objetivos establecidos.
Análisis e interpretación de resultados	Análisis de los hallazgos y su utilidad para validación de objetivos	Desarrollo de los objetivos y validación

Fuente. Elaboración Propia

### 5.2.2.3 Análisis e interpretación de resultados

## Malla Receptora

Tabla 13 Malla Receptora Validación de Solución - Experimento 2

<p><b><i>Cosas Interesantes</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Los usuarios muestran un fuerte interés en aprender cómo manejar personalmente sus obligaciones tributarias.</li><li>→ En su mayoría seleccionaron a un contador particular debido al tedio que les ocasiona declarar o mayorizar sus ingresos.</li></ul>	<p><b><i>Críticas Constructivas</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Debería tenerse una sección que explique sobre cada régimen.</li><li>→ El aplicativo es amplio y con demasiados accesos.</li><li>→ Deberían agregarse tutoriales de cómo manejar el aplicativo.</li></ul>
<p><b><i>¿Qué preguntas nuevas tenemos?</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ ¿Considera que el cobro por el servicio debería realizarse antes o después de ser realizada dicha operación?</li><li>→ ¿Considera que el soporte y almacenamiento será el adecuado?</li></ul>	<p><b><i>Nuevas Ideas</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Agregar información sobre cada régimen.</li><li>→ Eliminar sobrecarga de información.</li><li>→ Incluir el asesoramiento por WhatsApp.</li></ul>

Fuente. Elaboración Propia

## Hallazgos

- Robert Concepción - Roberts Medics

Estudiante de la UPC, de 25 años trabaja en la empresa de su papá

La empresa de su papá pertenece al Régimen especial, comenta que recién se hará cargo de la contabilidad en unos meses, ya que todo este tiempo lo ha estado realizando un contador. De esta manera afirma que la app le parece buena sobre todo para aquellos empresarios que no conocen sobre contabilidad o temas referentes a este. Le parece que el servidor de Sunat si es buena ya que no le ha ocurrido inconvenientes durante su uso, asimismo considera que la app es muy amigable y didáctica. Por último, aconseja cambiar la pasarela de pagos a Visa es decir que permita pagar con tarjeta, por otro lado, considera que la app es mejor que la página web ya que se evita toda esa ruta complicada y larga que tiene Sunat en su web, un punto importante para él es poder contactarse directamente con un asesor que sea más amigable que los servidores de Sunat.

- Carlos Barja - B & V

Empresario de 29 años, actualmente labora en una empresa asociada a Volcan Compañía minera SAA

Comenta que se acogió al régimen del NRUS, debido a las facilidades y por el hecho de no presentar declaraciones anuales. Comenta que el contador que le lleva la contabilidad a su familia le cobra mínimo una tarifa que es más del 100% del impuesto que paga y declara mensualmente, asimismo identifica que no sabe sobre contabilidad por lo cual requiere del contador que maneja sus impuestos y otros papeleos, el también comenta que una de las fallas del portal de Sunat es su estabilidad en cuanto a la web, ya que a él mismo le ha pasado que su tránsito en la página web se ha visto perjudicada generando incomodidad. Afirma también que a él mismo le ha sucedido percances dentro del portal para declarar comenta por lo cual que los asesores de Sunat

- Erick Aquise - Importaciones Rubí S.A

La empresa pertenece al Régimen Especial, de acuerdo a lo que indicó el entrevistado. Erick mencionó que otra persona es la persona que se encarga de declarar los impuestos donde él esencialmente se encarga de administrar el negocio. En cuanto a su experiencia con el portal de la SUNAT indica que las veces que tuvo la oportunidad de entrar a dicha plataforma, le

pareció un poco complicado, desde su punto de vista indica que esta página no debería ser la única que sirva para declarar impuestos, ya que muchas veces se cuelga, debido a que se pone muy lenta y le gustaría que existan otros medios donde se le facilite esta opción. Erick nos indicó que estaría dispuesto a pagar la cantidad que ofrece Tributa.Ya, ya qué le parece un precio módico para el gran servicio que ofrece la app.

- Adrián Carrasco - Servicio Mecánico Flores

El negocio del entrevistado Carrasco pertenece al régimen especial, es persona natural con negocio donde su RUC empieza con 10. Nos indicó que no el servicio de la declaración de impuestos que realiza lo hace un contador profesional donde le paga 60 soles mensuales para que lleve la tributación mensual de su negocio. Se le preguntó acerca del portal de la Sunat donde respondió que anteriormente cuando ingresaba y tenía inconvenientes con el uso de esta página, ya que el sistema se ponía demasiado lento, debido al sobrecargo de la página y eso a él le disgustaba bastante, ante ello él desearía que existan otros medios de comunicación con la SUNAT para agilizar el proceso de ayuda o asesoramiento al cliente como comunicación por WhatsApp o por aplicaciones. Cuando se le mostró el aplicativo Tributa.Ya nos indicó que le gusto bastante, debido a su sencillo uso y al valor que este le brindaría en caso lo utilice, ya que es más fácil que estar ingresando a la página web de la SUNAT, también por el monto económico que cobra la app.

- Luis Miguel Ingunza - Grupo Meiko SAC

La empresa de Luis Miguel está dedicada a la consultoría sobre tecnología, esta pertenece al régimen especial donde su RUC empieza con 10. Cuando se le preguntó acerca si él realizaba los pagos tributarios nos respondió que mes a mes realiza pagos a un contador donde le paga entre 50 a 100 soles mensuales, ya que él no tiene ningún tipo de conocimiento sobre tributar. En cuanto a la página web de la SUNAT nos indicó que no ha tenido problemas, pero muchas veces esta se cae, debido al uso masivo de personas que entran a la web a lo que Luis MIGUell quisiera que existan otros medios de atención al cliente como atención por apps. Al entrevistado se le presentó nuestra app a lo que le pareció súper interesante, debido a que es muy sencilla de utilizar, le gustó bastante la funcionalidad, lo

que agregaría es un breve explicativo para el uso, ya que muchas personas no saben cómo usar la app, más que todo en personas mayores.

- María Alejandra Landa Valencia - Landa Produce

La empresa de nuestra entrevistada, es una pequeña empresa familiar llamada Landa produce que distribuye sus principales productos “lechugas” a Wong, Metro, otros, está registrada bajo el Régimen Mype tributario. Landa nos comentó que no es ella quien lleva la contabilidad de la empresa, es decir no es quien declara los impuestos. Sin embargo, su hermana quien es la contadora le ha comentado en reiteradas ocasiones ha tenido problemas para realizar sus pagos en la plataforma, incluso ella nos comenta que se encarga de facturar a sus clientes y le es muy estresante que la plataforma tenga que tener tantos problemas y demoras, es por eso que a ella la idea del aplicativo le pareció excelente ya que facilita y agiliza las operaciones que debía realizar su contadora, además nos mencionó que le había llamado mucho la atención los colores, ya que permitía que la app no se viera cargada y además ayudaba a hacerla dinámica, por lo que quedó encantada al escuchar la propuesta de app presentada.

- Sara Ecoña Berrú J Cerna E.I.R.L.

Sara trabaja en la empresa J Cerna esta empresa pertenece al régimen Mype Tributario, ella nos comentó que está encargada de todo el área administrativa y contable, el ruc de su empresa inicia con 20 y declaran el Impuesto General a las ventas y el Impuesto a la Renta, al estar encargada del área administrativa también realiza diversas acciones como emitir facturas, boletas, realizar NPD, pagar detracciones, entre otros. Sara nos menciona que todas estas acciones las realiza en la plataforma de Sunat y por ende muchas veces ha tenido inconvenientes, ya que la página al ser muy frecuentada suele no funcionar de manera rápida y eficiente. Es por ello que nos comenta que el prototipo de app mostrado resultaría sencillo de utilizar para muchas empresas. Como recomendación comentó que se deberían incluir vídeos que ayuden a capacitar a aquellas personas emprendedoras y con pocos conocimientos contables

- Piero Tovar - C.Z. Services

En esta ocasión nuestro entrevistado se llama Piero Tovar y actualmente trabaja en la empresa C.Z. Services S.A. Sus labores en esta empresa son las relacionadas al área administrativa, sin embargo, su papá el señor Fernando, contador de profesión está encargado de llevar la contabilidad de la empresa y en muchas ocasiones se ha tenido inconvenientes con la plataforma de Sunat, es por esto que ellos consideran que deberían existir otras plataformas similares a Sunat, lo que generaría que el portal no se encuentre muy cargado y realice todas las acciones que los usuarios deseen. Ante la idea del prototipo quedó encantado, ya que como conoce los fastidios a los que frecuentemente se enfrenta su padre cree que el aplicativo sería de gran ayuda para él, evitando así muchas molestias por las constantes demoras del portal de Sunat.

- Yair Perez - Yogurt Artesanal La Vaquita

Este empresario fabrica y comercializa yogurt artesanal en Apurímac, su empresa es perteneciente al nuevo RUS. En la actualidad, cuenta con un contador que se encarga de realizar la declaración y pago de los impuestos en la Administración Tributaria. Él nos comenta que dentro del Portal de la Sunat le muestra muchas opciones lo que desencadena que se vuelva muy difícil comprenderlo hasta tuvo una circunstancia que llamó a la Sunat para que le brinde la asesoría de rellenar un formulario, pero lo único que hicieron fue mandar a un link del YouTube. Por ello, él cree que el Portal de la Sunat no debe ser el único medio que les permita a los microempresarios realizar la declaración y pago de impuestos. Por ende, procedimos a mostrarle el aplicativo Tributa. Ya donde le resultó muy fácil de utilizarlo y nos indica que si estaría dispuesto a pagar ya que es un precio módico.

- Alberto Acosta - Importaciones Acosta

El negocio del entrevistado Alberto Acosta pertenece al régimen especial, es persona natural con negocio donde su RUC empieza con 10. Nos indicó que no el servicio de la declaración de impuestos que realiza lo hace un contador profesional donde le paga 60 soles mensuales

para que lleve la tributación mensual de su negocio. Se le hizo la pregunta acerca del portal de la Sunat donde respondió que anteriormente cuando ingresaba y tenía inconvenientes con el uso de esta página, por la lentitud del sistema, esto se debe por el sobrecargo de la página, hecho que a Alberto no le agrada, el empresario nos indicó que desearía que existan otros medios de comunicación con la SUNAT, más que todo para agilizar los procesos, ya que muchas veces son muy lentos, estos medios serían según su comentario la comunicación por WhatsApp o por aplicaciones. Cuando se le mostró el aplicativo Tributa. Ya nos indicó que le gusto bastante, debido a su sencillo uso y al valor que este le brindaría en caso lo utilice, ya que es más fácil que estar ingresando a la página web de la SUNAT, también por el monto económico que cobra la app.

### **Análisis y Resultados**

Luego de haber realizado las entrevistas a los microempresarios hemos podido rescatar que el prototipo de aplicación mostrada resulta atractiva no solo para aquellos que se dedican netamente a la contabilidad, sino también para aquellas personas que quieren emprender nuevo negocios o aquellos que si bien es cierto tienen su empresa, pero desconocen muchos temas contables, lo más atractivo mencionado por nuestros entrevistados es que el aplicativo se pueda utilizar en cualquier momento y desde la comodidad de sus teléfonos móviles. Además, otro punto importante que ha agregado mucho valor a la app son los cronogramas de pago, ya que permitirá que se muestren notificaciones de cuándo deben realizar sus declaraciones para que así los usuarios eviten caer en faltas y por ende ahorrarse cierto dinero en multas, un tema adicional fue lo de las charlas informativas que generen mucha ayuda y hacen atractiva a la App.

#### 5.2.2.4 Aprendizajes – Cambios a realizar

- Agregar información sobre cada régimen para informar más al contribuyente sobre los beneficios de pertenecer.



- Manejar una paleta de colores básica para que el usuario no sienta sobrecarga de colores dentro del app y se vaya acostumbrando a los colores del logo.
- Incluir el asesoramiento en WhatsApp ya que este no es del todo claro para los contribuyentes.
- Un tutorial más amigable que explique detalladamente lo que se tiene que ingresar.
- Los tutoriales deben contener alguien que pueda traducir para las diferentes personas con capacidades distintas.
- Deben brindar pruebas gratuitas.
- Implementar la opción de llamadas, quien constate que la declaración y pago de impuestos se realizó con éxito.
- Por último, aprendimos que muchos de los contribuyentes a pesar de tener cierto dominio de los impuestos a presentar y declarar, necesitan de todas formas un video tutorial previo a la instalación para poder saber absolutamente todas las funciones ya que en su mayoría son muy variadas.

#### 5.2.2.5 Sustentación de las validaciones

- Usuario #1  
Nombre: Bryan Concepcion <https://www.youtube.com/watch?v=MxHYHZJPxv0>
- Usuario #2  
Nombre: Carlos Barja: <https://www.youtube.com/watch?v=lkkKJ2Grx0Q&t=635s>
- Usuario #3  
Nombre: Erick Aquise <https://www.youtube.com/watch?v=g9suHTMdSVI>
- Usuario #4  
Nombre: Adrian Carrasco  
<https://www.youtube.com/watch?v=yZ1kLn8OAFU&t=194s>
- Usuario #5  
Nombre: Luis Miguel Ingunza  
<https://www.youtube.com/watch?v=xU55Yd0IB4k&t=3s>

- Usuario #6  
Nombre: Maria Alejandra Landa  
<https://www.youtube.com/watch?v=d3r8fKImk54&t=6s>
- Usuario #7  
Nombre: Sara Ecoña <https://www.youtube.com/watch?v=rGl2Y2e7pQY>
- Usuario #8  
Nombre: Piero Tovar [https://www.youtube.com/watch?v=\\_jDeeOlat1M](https://www.youtube.com/watch?v=_jDeeOlat1M)
- Usuario #9  
Nombre: Yair Perez: <https://youtu.be/NyWiAOMsWRo>
- Usuario #10  
Nombre: Alberto Acosta: [https://www.youtube.com/watch?v=fvBL8\\_MEomo](https://www.youtube.com/watch?v=fvBL8_MEomo)

## 6. VALIDACIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO

### 6.1 Validación de canales

#### 6.1.1 Experimento/Investigación 1

##### 6.1.1.1 Objetivo del experimento

Para validar el cuadrante de canales o los medios donde se brindará el servicio propuesto, se creó una plataforma web y redes sociales. Por un lado, el aplicativo será el principal medio de nuestro servicio. Por otro lado, las redes sociales serán de mucha importancia ya que es la principal fuente de recaudación del público objetivo. El objetivo de este experimento es poder sustentar que la red social Facebook le genera mayor alcance de público objetivo a la plataforma web con la publicidad generada en esta red.

##### 6.1.1.2 Diseño y desarrollo del experimento

## i. Descripción del experimento

- Fecha de elaboración: del 8 al 10 de Setiembre.
- Duración: 3 días.
- Método utilizado: Dos Anuncios pagados por Facebook donde se invirtieron s/15 soles c/u; para los potenciales arrendadores. Se elaboró el anuncio utilizando imágenes del mockup prototipo de la app y adjuntando el link de landing page para captación de datos de nuestros interesados.
- Métricas: Los datos a utilizar serán las personas que vean el anuncio y registren sus datos con el objetivo de solicitar información. Para ello necesitaremos el total del alcance del anuncio y el total de personas que dejan sus datos en el formulario.

## ii. Bitácora de actividades

Tabla 14 - Bitácora de actividades

ACTIVIDAD	TAREA	RESULTADO
Creación de cuenta y página de Facebook oficial de Tributa. Ya para publicar las publicaciones destacadas.	a) Diseño del anuncio b) Elegir Segmentación c) Pagar y publicar anuncio d) Recopilar Información e) Responder comentarios.	a) Se realizó en página de diseños Canva con imágenes vectorizadas del logo y prototipo elaborado en Marvel. b) Se utilizó el perfil del cliente a personas que viven en Lima. Se segmenta con características de usuario: microempresarios, emprendedores c) Se publicó en 3 días del 8 al 10 de septiembre, invirtiendo 30 soles. d) Se elabora las métricas elegidas, tasa de conversión.

		e) Se resolvieron las dudas de personas interesadas del anuncio publicitado en Facebook y formulario web del landing page.
--	--	--

Fuente. Elaboración propia

### 6.1.1.3 Análisis e interpretación de resultados

En primer lugar, como perfil de Facebook se logró que 173 personas sigan esta red social y se interesen por la idea de negocio Tributa Ya.



Figura 11 . Seguidores de Tributa.Ya en Facebook.

Fuente: <https://www.facebook.com/TributaYa-109760704780676>

Se pagó por dos anuncios y como resultado de la interacción con el público segmentado, este anuncio publicitario en Facebook alcanzó a 4350 personas y 44 de ellas le dieron click. Esto se interpreta de manera que a estas 44 personas les parece atractiva o les interesó conocer más acerca de la aplicación, evidenciando un interés del público objetivo en nuestra

idea de negocio. Por otro lado, el anuncio obtuvo solo 45 reacciones, como parte de una interacción al negocio, lo cual nos apunta un punto a favor y de mejora. Asimismo, durante la disponibilidad del anuncio, se recibieron 6 leads, lo que significa que se obtuvo la información básica de nombre correo o teléfono, de personas interesadas en conocer los servicios de Tributa. Ya Finalmente, se obtiene una tasa de conversión del .00% lo cual es mayor que el criterio de éxito establecido. Asimismo, con esta campaña 17 personas nos dejaron un mensaje solicitando información, 44 personas le dieron click al enlace, obteniendo un ratio de conversión de 0.386 con lo cual concluimos que el 38.6 % de las personas que le dieron click al enlace, dejaron un mensaje.



Figura 12. Resumen de alcance de la publicidad en Facebook

Criterio Mínimo de Éxito: 5%

Clicks Facebook: 44

Leads conversión:3

Ratio de conversión: 0.386

Tasa de conversión: 6.82%

Tasa de conversión redondeada: 7%

Tabla 15. Alcance Facebook

	Post publicado por FB
--	-----------------------

Alcance	4350
Interacción	45
Costo x interacción	0.33
Interés en los beneficios	10.34%

Fuente. Elaboración propia

#### 6.1.1.4 Aprendizajes – Cambios a realizar

- Se propone optar por mayor contenido en el perfil. Esto debido a que se debe obtener mejores interacciones y curiosidad por más información de las personas interesadas, por lo que como ideal se deberá actualizar contenido de manera interdiaria.
- La mayoría de personas ingresan por celular y su tiempo de visita no es muy largo, de esta manera, el formulario debe encontrarse debajo de la breve descripción para que puedan visualizarlo.
- La descripción de la campaña debe ser breve y precisa, puesto que es la única oportunidad para llamar la atención de nuestro segmento. Además de tener titulares más atractivos, ya que el alcance del anuncio fue alto sin embargo la cantidad de clics no estuvo acorde a ello.
- Respecto a la estructura de la imagen de los anuncios, el mensaje es muy relevante, por esa razón, se debe de revisar y validar que el mensaje logre comunicar de manera clara los beneficios.

#### 6.1.1.5 Sustentación de las validaciones

Perfil de Facebook: <https://www.facebook.com/TributaYa-109760704780676>

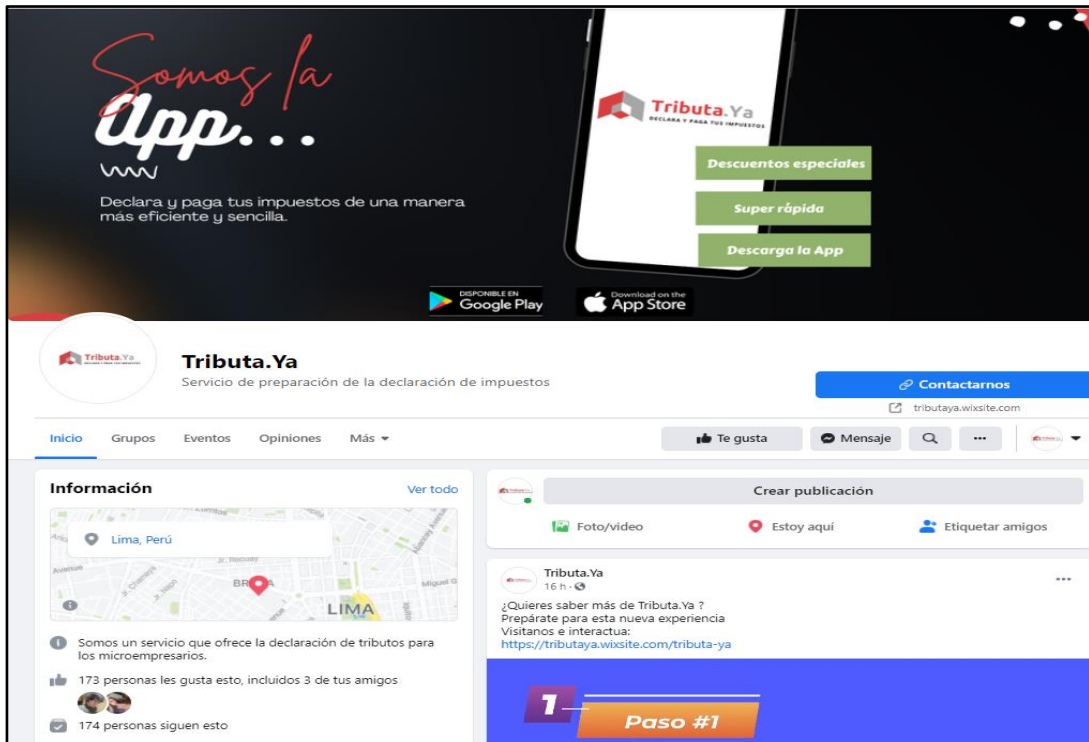


Figura 13 . Perfil de Taypi en Facebook

Fuente: <https://www.facebook.com/TributaYa-109760704780676>

### Publicación publicitaria en Facebook

Cuenta con el llamado a la acción “más información” que conecta al landing page.

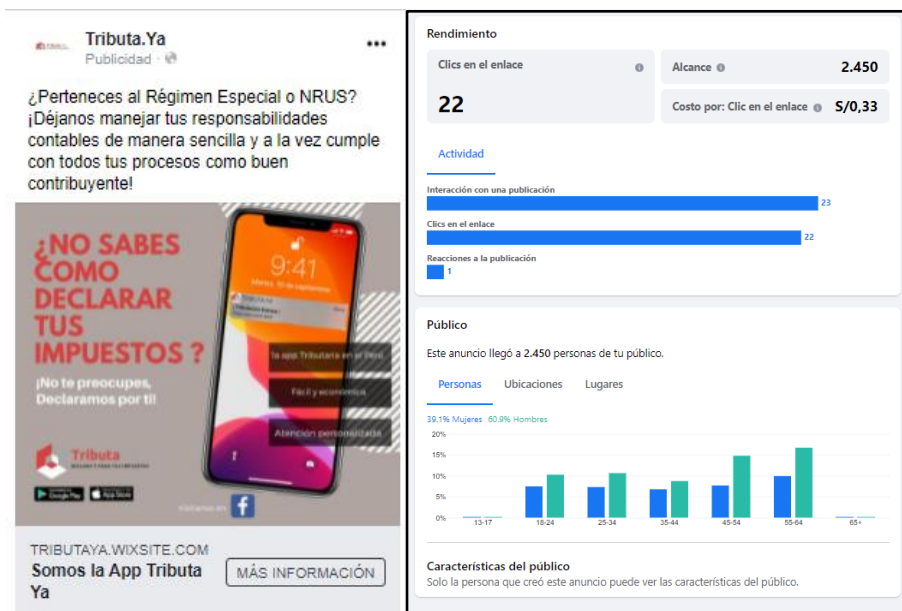


Figura 14. Post publicitario en Facebook

Fuente: <https://www.facebook.com/TributaYa-109760704780676>

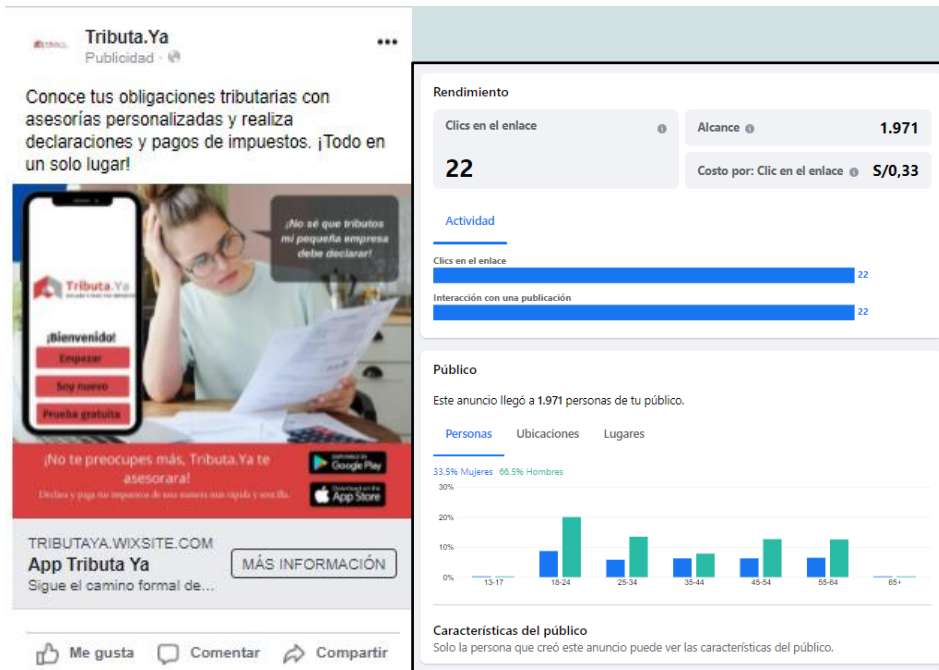
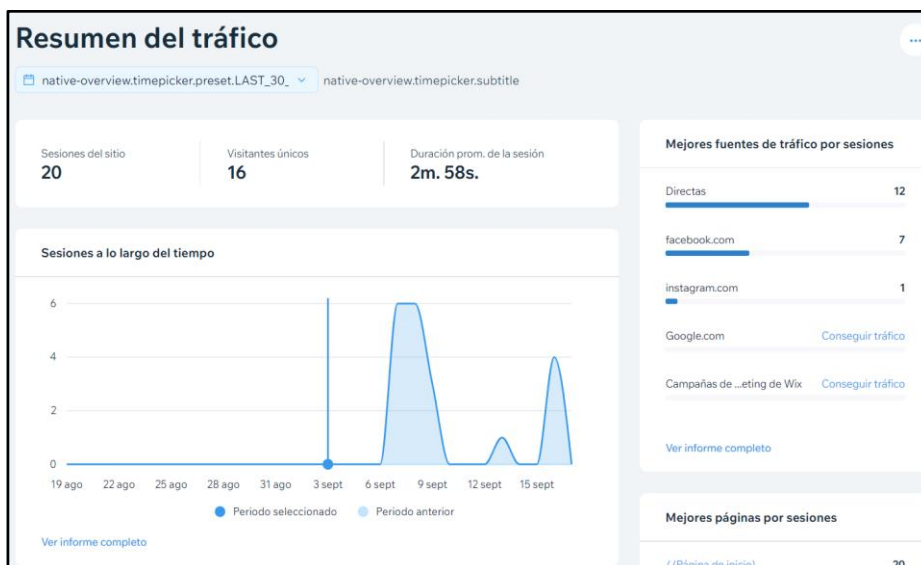


Figura 15. Post publicitario en Facebook 2

Fuente: <https://www.facebook.com/TributaYa-109760704780676>







**Contacto** LIVE + Nuevo ítem

Vista por defecto (9 elementos) + Nueva vista

4 campos ocultos Clasificar Filtrar Q

Horario de envío	Nombre	Apellido	Email	Asunto	Mensaje
14 de septiembre de 2021 19:38	Cristhian	Atoche	cristhianatochesocola@g...	Obligaciones MYPES	Hola, quisiera saber si es que pueden darme información acerca de las d
13 de septiembre de 2021 15:59	Juan Carlos	Vilchez Veliz	juancvilchez1380@gmail...	Tributos.	Buenas tardes, he visto su publicación en redes y me gustaría conocer u
12 de septiembre de 2021 14:59	Hugo Imanol	Arias Pérez	ariasimanol27@gmail.com	Declaración De Impues...	Buenas tardes quisiera asesorías sobre la manera de utilizar su aplicativo
12 de septiembre de 2021 14:40	Hugo Guillermo	Arias Perez	memo27arias@gmail.com	Asesorías contables	Buenas tardes soy dueño de una mype y quisiera obtener su aplicativo p
10 de septiembre de 2021 14:27	Carmen rosa	Perez montalvo	Carmen.12.crpm83@gmai...	Nuevo rus	Buenas tardes pertenezco al régimen del nuevo Rus y quisiera acceder a
10 de septiembre de 2021 14:22	Piero Alessandro	Tovar Garcia	alessandro25299@gmail...	Asesorías personalizadas	Hola buenas tardes, he visto su app por Facebook y quisiera saber cómo
9 de septiembre de 2021 23:06	Maritza	Peceros Vargas	marypeva@gmail.com	Saber más del aplicativo	Como va funcionar el aplicativo

Figura 16. Landing Page en Wix

Link página web - landing page: <https://tributaya.wixsite.com/tributa-ya>

## 6.2 Validación de Recursos Clave

### 6.2.1 Experimento/Investigación 1

#### 6.2.1.1 Objetivo del experimento

El objetivo del experimento es poder confirmar que la base de datos de nuestros clientes es uno de nuestros recursos claves, el mismo que nos permitirá saber cuál será la manera correcta de llevar una adecuada información de nuestros clientes, investigando con los expertos cuál será la manera correcta de almacenar todas estos de manera que resulte atractiva y confiable para los usuarios que estén dispuestos a utilizar el aplicativo.

#### 6.2.1.2 Diseño y desarrollo del experimento

##### **i. Descripción del experimento**

Para validar el cuadrante de los recursos claves se entrevistó a un profesional de marketing donde se le preguntó acerca de cómo obtendremos la base de datos a partir del contacto con nuestros clientes, asimismo el poder conseguir una base de clientes que nos contacte con frecuencia para realizarles el servicio que nosotros ofrecemos.

### **Presentación del Prototipo**

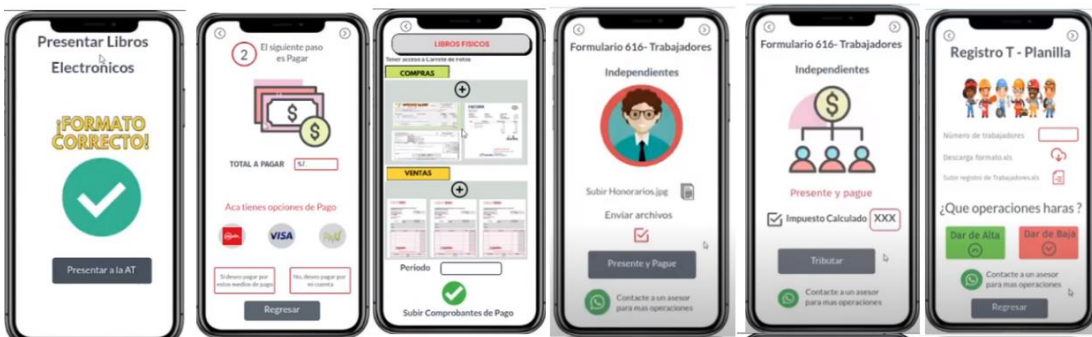
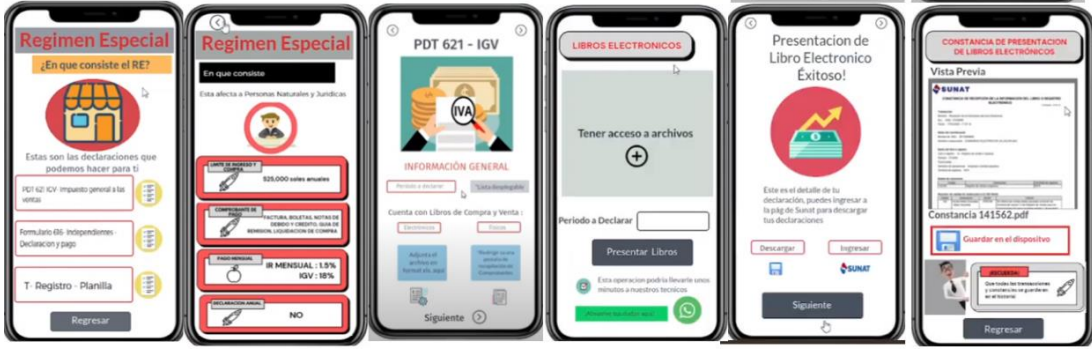


Figura 17. Presentación del Prototipo Validado

## **Perfil del Analista de Marketing**

<p><b>PERFIL DE ANALISTA DE MARKETING</b></p> <p>Profesional en la carrera de Marketing, que cumpla con las funciones de Logística y desarrollador de Base de datos, recolección y captación de clientes.</p> <p><b>Formación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Profesional de marketing</li><li>- Curso de análisis de mercado</li><li>- Conocimientos en distintas plataformas digitales</li><li>- Conocimientos de Social Media Marketing</li></ul> <p><b>Idiomas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Español</li><li>- Nivel básico o intermedio de inglés</li></ul>	 <p><b>Aptitudes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Amplios conocimientos informáticos</li><li>- Conocer y entender al usuario</li><li>- Habilidad para educar al mercado</li><li>- Comprensión al mercado y su competencia</li></ul>
--	---

Figura 18. Perfil del Analista de Marketing - Validación de Recursos

## Perfil de Empleado de Soporte técnico


<p><b>PERFIL DE SOPORTE TÉCNICO</b></p> <p>Profesional responsable encargado de brindar asistencia técnica o soporte a la empresa acerca del funcionamiento correcto del aplicativo.</p> <p><b>Formación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Técnico Nivel Superior en Informática o Carrera con formación en el área de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Nivel Superior.</li></ul> <p><b>Idiomas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Español</li><li>- Nivel básico o intermedio de inglés</li></ul>	 <p><b>Aptitudes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Capacidad de resolución de problemas</li><li>- Habilidades interpersonales</li><li>- Mantenerse siempre al tanto en cuanto a conocimientos tecnológicos.</li><li>- Familiarizarse con diversos sistemas operativos</li></ul>
--	--

Figura 19 Perfil de Empleado de Soporte técnico - Validación de Recursos Claves

## Perfil de Técnico- Asesor Contable


<p><b>PERFIL DE TÉCNICO CONTABLE</b></p> <p>Estudiante o Egresado de la carrera de Contabilidad o afines, que cumpla con las funciones de Asesoría Tributaria y Contable, así como de realizar DDJJ mensuales.</p> <p><b>Formación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Estudiante/Egresado en Contabilidad</li><li>- Experiencia mínima de 6 meses como tributarista</li><li>- Dominio en Microsoft Excel</li><li>- Dominio en Microsoft Word</li><li>- Dominio de herramientas informáticas</li></ul> <p><b>Idiomas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Español</li><li>- Nivel básico o intermedio de inglés</li></ul>	 <p><b>Aptitudes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Conocimientos del plan General Contable</li><li>- Responsabilidad y Compromiso</li><li>- Libros Contables</li><li>- Balance y cuenta de resultados</li><li>- Declaraciones y pagos de impuestos</li><li>- Capacidad de expresión oral</li></ul>
--	---

Figura 20 Perfil de Técnico Contable - Validación de Recursos Claves

## ii. Bitácora de actividades

Tabla 16 Bitácora de Actividades- Validación de Recursos Claves

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TAREA</b>	<b>RESULTADO</b>
Buscar un Analista de Marketing especializado en Base de Datos	Definir el analista adecuado emprendimiento	Obtener a la persona indicada para la entrevista
	Plantear las preguntas para la entrevista a realizar	Obtener información precisa sobre la mejor opción para la base de datos
Realización de las entrevistas	Agendar la fecha de las entrevistas	Realización de la entrevista a la hora y fecha pactada
	Ejecución de la entrevista vía Zoom o Meet.	Obtención de información requerida que valide los objetivos establecidos
Análisis e interpretación de resultados	Describir los hallazgos de la entrevista respecto al recurso clave de base de datos	Desarrollo correcto de la validación de recursos claves en base a información real y confiable

Fuente. Elaboración Propia

### 6.2.1.3 Análisis e interpretación de resultados

## **Hallazgos**

- Nombre: Pablo Mendoza - Analista de Marketing

El entrevistado Pablo Mendoza, publicista de profesión, se le preguntó acerca de la manera de cómo recopilar una base de datos de los clientes mediante una campaña publicitaria, nos mencionó que se necesitan varios pasos a seguir para conseguirlo. El primero de ellos es a la hora de lanzar la campaña tener definido el público al cuál nos estamos dirigiendo, es decir queremos saber el perfil de nuestro público objetivo, entonces se determinará la edad, los gustos, la vocación, entre otros.

En la publicidad lanzada tiene que haber un link que los redirige a la página web, donde tendrán que registrarse, similar a un cuestionario para llenar información que nuestra empresa desea obtener de nuestro público objetivo, tal como sus números telefónicos, gmails, sus RUCs, el régimen al cuál pertenecen, entre otros. Nos mencionó que será necesario tener un software que nos permita separar toda la información recaudada por el cuestionario, en este caso como nuestro negocio está iniciando y aún no tenemos una base de clientes, nos recomendó utilizar Microsoft Excel.

## **Flujograma de Elaboración de Base de datos**

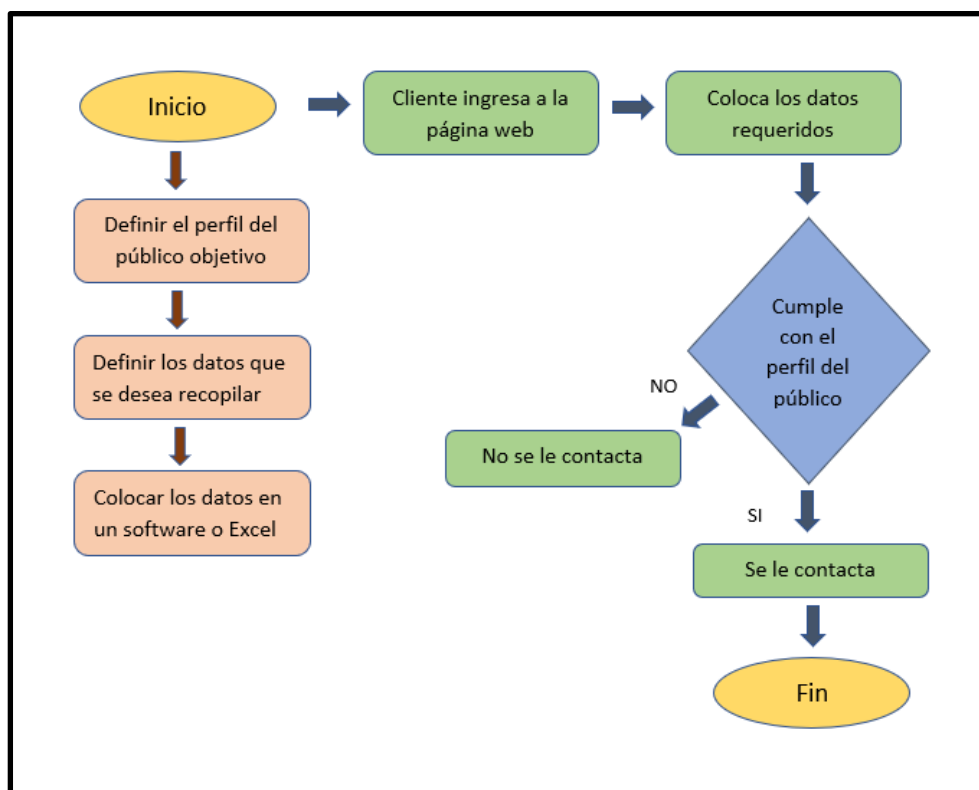


Figura 21 Flujo grama de la Elaboración de Base de Clientes- Validación de recursos claves

#### 6.2.1.4 Aprendizajes – Cambios a realizar

- En la entrevista desarrollada al experto en Publicidad, nos recomendó elaborar un perfil de nuestro público objetivo antes de lanzar nuestra publicidad, ello con la intención de tener una base de datos mejor definida.
- Las personas encargadas de realizar la elaboración de la base de datos de acuerdo al flujo grama de la Figura 21 son los Empleados de Soporte Técnico que se contrataran los cuales realizara la creación del Excel donde se colocará la base de datos con toda la información de nuestros clientes para poder recopilar diversos datos, dicho proceso se especifica en la figura.
- Otra de las recomendaciones del experto fue que debemos colocar toda la información en un Excel con todos los datos detallados y en futuro cuando la base de clientes aumente se tenga un software CRM.



#### 6.2.1.5 Sustentación de las validaciones

- Nombre: Pablo Mendoza - Analista de Marketing  
<https://www.youtube.com/watch?v=Y-6wMBaMjek&t=454s>

### 6.3 Validación de actividades clave

#### 6.3.1 Experimento/Investigación 1

##### 6.3.1.1 Objetivo del experimento

El objetivo es demostrar y validar que la experiencia de usuario en el aplicativo es efectiva y certera, así mismo demostrar que el desarrollo y mantenimiento de la app es una actividad clave para el continuo funcionamiento de este.

##### 6.3.1.2 Diseño y desarrollo del experimento

###### **i. Descripción del experimento**

Para validar el cuadrante de las actividades claves se entrevistó a un profesional especialista en UX donde se le preguntó acerca de cómo desarrollamos y cómo daríamos mantenimiento a la app

## Perfil del Ingeniero UX

Figura 22 Perfil del Ingeniero de Software UX

**PERFIL DEL INGENIERO DE SOFTWARE- UX**

Profesional Egresado en la carrera de Ingeniería de Software o Sistemas. Que cumpla con las funciones de crear sistemas informáticos, dirigir proyectos y mantenimiento de software, analizar nuevas técnicas en el desarrollo de software.

**Formación:**

- Egresado en la carrera de Ingeniería de Software o Sistemas y Especializado en UX
- 5 a más años de experiencia dentro del desarrollo de aplicaciones
- Dominio en programas de desarrollo de aplicativos
- Dominio de todo el paquete de Microsoft

**Indicadores:**

- Aprobaciones de nuestros usuarios mediante los estudios y/o entrevistas

**Conocimientos y Aptitudes:**

- Dinámico
- Responsable
- Innovador
- Dominio de HTML, CSS, Java



### ii. Bitácora de actividades

Tabla 17 - Bitácora de Actividades - Validación de Actividades Claves

ACTIVIDAD	TAREA	RESULTADO
Buscar un Ingeniero de Software UX	Definir el profesional que se adecue al perfil profesional	Obtener a la persona indicada para la entrevista
	Plantear las preguntas para la entrevista a realizar	Obtener información precisa sobre la mejor opción para el desarrollo de un plan de marketing.
Realización de las entrevistas	Agendar la fecha de las entrevistas	Realización de la entrevista a la hora y fecha pactada

	Ejecución de la entrevista vía Zoom o Meet.	Obtención de información requerida que valide los objetivos establecidos
Análisis e interpretación de resultados	Describir los hallazgos de la entrevista respecto a las actividades claves	Desarrollo correcto de la validación de actividades claves en base a información real y confiable

Fuente. Elaboración Propia.

### 6.3.1.3 Análisis e interpretación de resultados

#### **Hallazgos**

- **Ingeniero UX. - Luis Quispe Quispe**

Una de las primeras acotaciones que nos indica Luis durante la entrevista se puede mencionar que el Mockup se encuentra a un 80% listo para poder ser presentados a los desarrolladores o una empresa desarrolladora. Esto es debido a que se debe de cuidar detalles como definir los tamaños de las letras, la parte visual de los gráficos y la accesibilidad que da a primera vista, los botones no deben ser ni muy grandes ni pequeños, tiene que haber más homogeneidad y armonía.

Para empresas emergentes como nosotros, el experto nos recomienda desarrollar el proyecto mediante una metodología Scrum, ya que tiene las funciones de poder pivotar y evaluar constantemente las propuestas de mejora que tengamos a medida que avance el proyecto.

Asimismo, en cuanto al interfaz nos recomienda presentar en más de una interfaz

las consultas comerciales y de las de atención al cliente de manera separada.

Finalmente recomienda empezar el visual journal del aplicativo desde la página principal donde se aprecia los botones de ingreso de subida de archivos para los formularios de declaración.

#### 6.3.2.4 Aprendizajes – Cambios a realizar

- Modificar la interfaz de manera que las consultas comerciales/contables y de las de atención al cliente sean de manera separada.
- Empezar el visual journal del aplicativo desde la página principal donde se aprecia los botones de ingreso de subida de archivos para los formularios de declaración.
- Definir tamaños estándares en cuanto a letras, gráficos y botones para mayor homogeneidad y armonía.

#### 6.3.2.5 Sustentación de las validaciones

- Luis Quispe - Especialista en UX Marketing - Akiva Texmex corp  
<https://youtu.be/HLL5A2VxPk>

### 6.3.2 Experimento/Investigación 2

#### 6.3.2.1 Objetivo del experimento

El objetivo es demostrar y validar que mediante el experimento de crear un plan de marketing se puede identificar los mejores atributos de nuestro servicio a ofrecer.

#### 6.3.2.2 Diseño y desarrollo del experimento

##### **i. Descripción del experimento**

Para validar el cuadrante de las actividades claves se entrevistó a un profesional Community Manager de manera que pueda otorgarnos un plan de marketing para generar mayor captación de clientes. Se elaboró un perfil profesional y en base a ello se seleccionó al candidato.

### **Perfil del Community Manager**

**PERFIL DEL COMMUNITY MANAGER**

Profesional Egresado en la carrera de Marketing o Afines. Que cumpla con las funciones ejecución de la estrategia social media y comunicación digital, dinamizar el contenido digital de acuerdo a la estrategia de la organización/proyecto en las diferentes redes sociales y creación de planes de comunicación específicos para cada canal o red.

**Formación:**

- 5 a más años de experiencia dentro del desarrollo de aplicaciones
- Conocimientos en Redes Sociales: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Youtube y las presentes en el mercado digital, Marketing Digital, Comunicación. Estrategia de Redes Sociales y Publicidad

**Indicadores:**

- Aprobaciones de nuestros usuarios mediante los estudios y/o entrevistas



**Conocimientos y Aptitudes:**

- Dinámico
- Ser paciente
- Innovador
- Creativo
- Ser organizado

*Figura 23 Perfil del Community Manager- Validación de actividades claves*

### **ii. Bitácora de actividades**

*Tabla 18 - Bitácora de Actividades - Validación de Actividades Claves*

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TAREA</b>	<b>RESULTADO</b>
Buscar un Community Manager	Definir el profesional que se adecue al perfil profesional	Obtener a la persona indicada para la entrevista

	Plantear las preguntas para la entrevista a realizar	Obtener información precisa sobre la mejor opción para el desarrollo de un plan de marketing.
Realización de las entrevistas	Agendar la fecha de las entrevistas	Realización de la entrevista a la hora y fecha pactada
	Ejecución de la entrevista vía Zoom o Meet.	Obtención de información requerida que valide los objetivos establecidos
Análisis e interpretación de resultados	Describir los hallazgos de la entrevista respecto a las actividades claves	Desarrollo correcto de la validación de actividades claves en base a información real y confiable

Fuente. Elaboración Propia.

### **Hallazgos**

- **Community Manager - Manuela Maranzana**

La experta es Manuela Maranzana de nacionalidad argentina graduada de la Universidad de Buenos Aires. Ella es Community Manager, Analista de Marketing y Diseñadora Digital que desempeña sus conocimientos en su propia agencia de marketing. En cuanto a la presencia de marca en las redes sociales, Manuela nos indicó que deberíamos tener gran presencia en Facebook e Instagram, basándose en la edad del público objetivo que utiliza estas redes sociales. En tanto a las

herramientas de medición de redes sociales que deberíamos utilizar nos mencionó que es gran aporte usar Facebook Business, ya que se tiene todas las métricas divididas por mes, desde la segmentación de público. En el tema de la retención y crecimiento de seguidores de nuestra comunidad se le preguntó en la manera de cómo aumentar nuestro público a lo que indicó que se podría comenzar mediante historias en Instagram y Facebook con encuestas, ello con la finalidad de conocer a nuestro público para saber con quién estamos tratando y a partir de esta información crear contenido.

Le mencionamos que nuestra página de Facebook recién había sido creada y queremos aumentar nuestros seguidores, Manuela nos mencionó sobre la importancia de crecer de manera orgánica, donde se tiene que realizar un previo análisis de la marca, sus objetivos y el público, con ello vamos a saber que diseñar y qué cosas no; ya que no es lo mismo el diseño para un negocio médico que para uno de asesoría contable, ante ello nos dio un ejemplo que realizando Reels informativos mediante Instagram, con poca duración de tiempo, ya que nuestro público se suele enganchar con información breve y concisa.

Por último, se le preguntó sobre las herramientas que utiliza un Publicista, nos mencionó que utiliza todo lo que son las métricas, redes sociales que estén actualizadas, ya que se aprovechará para sacar ventaja sobre lo que se encuentre en tendencia en ese momento, por ejemplo, utilizando hashtags del momento para generar seguidores orgánicos.

En la entrevista también se le preguntó acerca de temas de análisis de marketing donde la primera de ellas fue sobre de qué manera empezar un plan de marketing, nos mencionó realizarla es hacer una previa a una campaña publicitaria, donde nos va a ayudar a hacer crecer nuestra comunidad, este plan no siempre será con fines de lucro sino también para generar más seguidores.

### **Flujograma de Plan de Marketing**

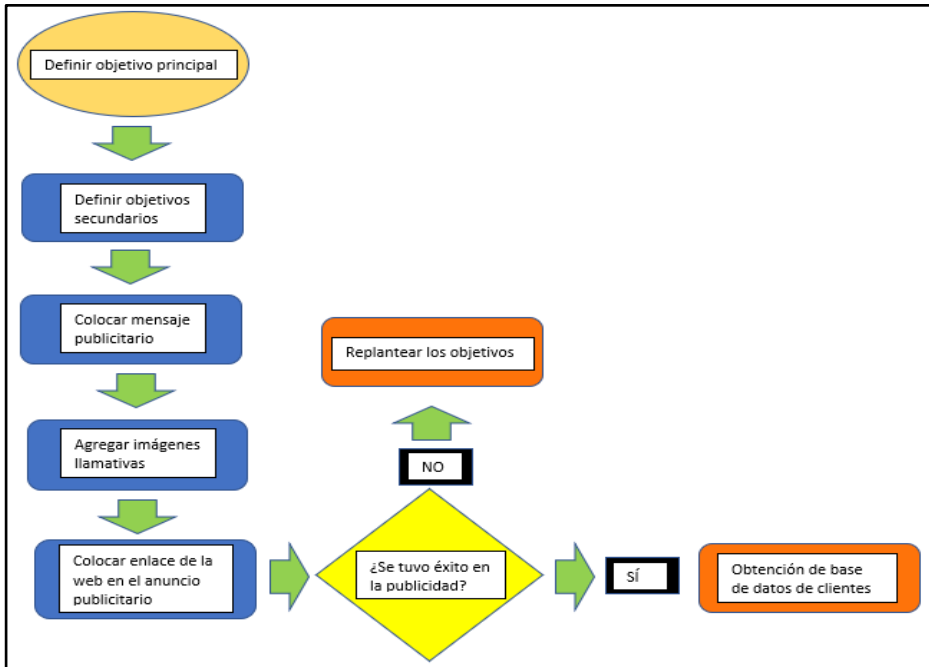


Figura 24 Flujoograma de Plan de Marketing de acuerdo a Community Manager

### Flujoograma de Captacion de Clientes

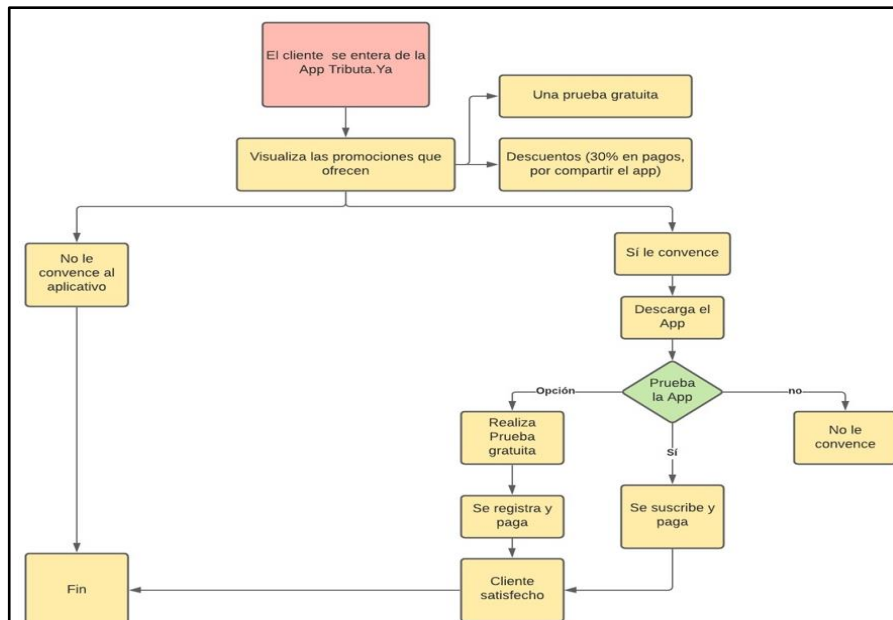


Figura 25 Flujoograma de Captación de Clientes de acuerdo a Community Manager

#### 6.3.2.4 Aprendizajes – Cambios a realizar



- Mediante esta validación se aprendió que la razón por la que no habíamos tenido resultados de registros en nuestra página web de WIX, es debido a que no planteamos un claro objetivo en nuestra publicidad. Ya que de acuerdo a la Community Manager nuestro mensaje que era el de “Registrarse en la página web”, tuvo que ser el de “Regístrate en nuestra página web” seguida de un enlace de invitación a la web para que el registro sea más sencillo.
- Asimismo, se puede utilizar Google Analytics en el caso de tener una página web, también usar aplicaciones de mailing en el caso que el público se registre en la página web, ahí también se puede visualizar las métricas y estadísticas de las personas que se registraron.

#### 6.3.2.5 Sustentación de las validaciones

- Nombre: Manu Maranzana- Community Manager  
<https://www.youtube.com/watch?v=R0Cg0IWM15o&t=3s>

### 6.4 Validación de Socios Clave

#### 6.4.1 Experimento/Investigación 1

##### 6.4.1.1 Objetivo del experimento

El objetivo de este experimento tiene como finalidad llegar a validar si la aplicación es de interés de especialistas en materia de impuesto y si ven una viabilidad de crecimiento y mejora de este. Adicionalmente, si estarían interesados en formar parte de los primeros mandos como socios.

##### 6.4.1.2 Diseño y desarrollo del experimento


#### **i. Descripción del experimento**

Este experimento consta de la realización de una entrevista a un contador colegiado especializado en tributación, una entrevista a un posible empleado en el cargo de auxiliar contable y un flujograma sobre la pasarela de pagos.

#### **Perfil del Contador especialista en Tributación**

**PERFIL DEL CONTADOR**

Profesional Egresado en la carrera de Contabilidad. Que cumpla con las funciones de revisar, analizar y presupuestar la información para pagar las declaraciones juradas. Analizar la documentación tributaria para determinar posibles reducciones o exenciones tributarias. normativos fiscales



**Formación:**

- 5 a más años de experiencia dentro del rubro tributario
- Especialización en Tributación
- Dominio de todo el paquete de Microsoft, Power Bi, SAP Fi

**Indicadores:**

- Aprobaciones de nuestros usuarios mediante los estudios y/o entrevistas

**Conocimientos y Aptitudes:**

- Dinámico
- Responsable
- Innovador
- Ordenado

Figura 26 Perfil del Contador - Validación de Socios Claves

## ii. Bitácora de actividades

Tabla 19- Bitácora de Actividades - Validación de Socios Claves

ACTIVIDAD	TAREA	RESULTADO
Buscar un experto Contador especializado en tributos y un auxiliar contable que se adecuen al perfil profesional requerido	Definir al experto adecuado	Entrevista eficiente
	Plantear las preguntas para realizar la entrevista	Obtener información precisa sobre la mejor opción de publicidad y costos
Realización de las entrevistas	Agendar la fecha de las entrevistas	Realización de la entrevista a la hora y fecha pactada
	Ejecución de la entrevista vía Zoom o Meet	Obtención de información requerida que valide el objetivo

Análisis e interpretación de resultados	Describir los hallazgos de la entrevista para validar hipótesis y objetivos	Desarrollo correcto de los objetivos en base a información real y confiable
---	---	---

Fuente. Elaboración Propia

### Preguntas al Contador Colegiado

Preguntas
1. ¿Qué opina sobre el aplicativo Tributa.Ya? 2. ¿Qué valor agregado considera deberíamos ofrecer? 3. ¿Que deberíamos implementar o modificar en el aplicativo para que este pueda diferenciarse de los actuales estudios contables? 4. De perfeccionarse el aplicativo ¿consideraría la idea de invertir en el emprendimiento en mención? 5. ¿Cuáles considera usted serían los principales inversores o socios claves del emprendimiento?

Figura 27 Preguntas al Contador Colegiado

#### 6.4.1.3 Análisis e interpretación de resultados

##### Hallazgos

- **Contador Colegiado Especializado en Tributación - Renato Martinez**

Renato Martinez Lopez se desempeña actualmente como Gerente conjunto de cumplimiento en Credicorp en prevención de delitos financieros, se especializa en tributación internacional, precios de transferencias, NIIF y Auditoría también menciona que es docente en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Universidad de Lima y la Universidad San Martin de Porres. El comenta que realmente le gusta la app por lo novedoso de la propuesta, pero considera importante el soporte que tenga la app para poder

subir archivos pesados. El valor agregado que considera importante que otorgamos es el autoservicio que se da y el modelo virtual debido a la coyuntura actual donde se pierde el contacto físico, además de que el usuario podrá tener acceso directamente. Considera que para asociarse con nosotros deberá el realizar particularmente un Focus Group y un flujo de caja de ser viable si invertiría y por tal se asociaría con el emprendimiento. Por último, también considera que nuestros socios claves, podrían ser los estudios contables, de manera que muchos negocios podrían virtualizarse.

#### **Análisis de Resultados Obtenidos**

Mediante las validaciones a los socios claves establecidos inicialmente en nuestro Business Model Canvas, se valida que efectivamente este contador especializado si perteneciera a nuestros socios claves, debido a que afirmo asociarse con el emprendimiento, ya que confía que el proyecto es innovador y potencialmente rentable.

##### 6.4.1.4 Aprendizajes – Cambios a realizar

- Considerar la realización de un estudio o Focus Group con un número considerable de microempresarios.
- Ofrecer un valor agregado para los contribuyentes pertenecientes al NRUS.
- Considerar implementar un soporte que pueda permanecer estable para poder subir archivos en él.
- Dentro de los aprendizajes en esta validación se entendió que estos posibles socios claves que cuentan con dominio contable y tributario, establecen que tendrían que meditar y analizar demasiado el hecho de una asociación con nosotros, por lo cual debemos implementar diversos cambios en nuestra app que la hagan confiable y rentable para estos

##### 6.4.1.5 Sustentación de las validaciones

- Nombre: Renato Martinez Lopez

## Entrevista Contador Colegiado Especializado en Tributos

<https://www.youtube.com/watch?v=Lc-MUTA7ASY>

### 6.4.2 Experimento/Investigación 2

#### 6.4.2.1 Objetivo del experimento

El objetivo de este experimento tiene como finalidad llegar a validar si un personal profesional contable con cargo de Asistente/auxiliar, le parece atractiva la idea de pertenecer a nuestra línea de colaboradores dentro de nuestro emprendimiento.

#### 6.4.2.2 Diseño y desarrollo del experimento

##### i. Descripción del experimento

Este experimento consta de la realización de una entrevista a un posible empleado en el cargo de auxiliar contable.

### Perfil del Auxiliar Contable

#### **PERFIL DEL AUXILIAR CONTABLE**

Profesional Egresado en la carrera de de Contabilidad. Que cumpla con las funciones de mantenimiento de la información contable, realización de asientos contables y conciliación, realización de reportes o comunicaciones de índole económica, conocimiento y adaptación a la regulación y relación con proveedores y clientes

#### **Formación:**

- Egresado en la carrera de Contabilidad
- 1 año o más de experiencia
- Dominio de todo el paquete de Microsoft

#### **Indicadores:**

- La validacion satisfactoria con nuestros usuarios.



#### **Conocimientos y Aptitudes:**

- Dinámico
- Responsable
- Ordenado
- Conocimientos en programas contables

Figura 28 Perfil del Auxiliar Contable - Validación de Socios

**ii. Bitácora de actividades**

Tabla 20 - Bitácora de Actividades - Validación de Socios Claves

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TAREA</b>	<b>RESULTADO</b>
Buscar un Asistente/auxiliar de Impuestos (TAX) que tenga conocimientos en declaraciones de impuestos a la SUNAT y se adecuen al perfil profesional requerido.	Definir al experto adecuado	Entrevista eficiente
	Plantear las preguntas para realizar la entrevista	Obtener información precisa sobre la mejor opción de publicidad y costos
Realización de las entrevistas	Agendar la fecha de las entrevistas	Realización de la entrevista a la hora y fecha pactada
	Ejecución de la entrevista vía Zoom o Meet	Obtención de información requerida que valide el objetivo
Análisis e interpretación de resultados	Describir los hallazgos de la entrevista para validar hipótesis y objetivos	Desarrollo correcto de los objetivos en base a información real y confiable

Fuente. Elaboración Propia

## Preguntas al Asistente de Impuestos

Preguntas
1. ¿Qué te parece el aplicativo Tributa.Ya?
2. ¿Qué características y facilidades encuentras o puede implementarse?
3. ¿De ser una oferta laboral, a usted que cumple con el perfil, desearía estar en nuestro equipo de colaboradores?
4. ¿Qué tipo de contrato o de horas asignadas le parecerían atractivas?

*Figura 29 Preguntas al Auxiliar de Impuestos*

### 6.4.2.3 Análisis e interpretación de resultados

#### Hallazgos

- **Auxiliar Contable Egresado - Hans Sifuentes**

De acuerdo a la intención de contacto que se realizó a un Auxiliar Contable Egresado, se rescata de la entrevista realizada que el entrevistado cuenta con conocimientos tributarios y contables debido a que ha laborado en firmas auditoras internacionales y experiencia previa. Asimismo, indica que estas operaciones tributarias no son realmente su especialidad, pero si lo ha realizado en algunas ocasiones. Por otro lado, en cuanto a su opinión de querer pertenecer al emprendimiento, comenta que para él no sería lo indicado pertenecer a planilla, pero si sería idóneo ser Freelancer ya que podría prestar sus servicios en sus momentos libres, de la misma forma en cuanto a lo que cobraría por hora 20 soles.

## **Análisis de Resultados Obtenidos**

Mediante las validaciones a los socios claves establecidos inicialmente en nuestro Business Model Canvas, se valida que el asistente de impuestos está dispuesto a asociarse con el emprendimiento, ya que confían que el proyecto es innovador, y lo ve con un flujo de ingreso extra con un costo laboral prudente para verla atractiva.

### 6.4.2.4 Aprendizajes – Cambios a realizar

- Para los puestos de auxiliares contables que realizan todo el procedimiento de carga de comprobantes y declaraciones a la Sunat, debemos considerar la idea de no agregarlos en planilla sino generarles solamente recibos por honorarios, es decir un contrato de pago de sus horas de trabajo más flexibles ya que fluctúa sus horas laboradas de acuerdo al cliente y su carga laboral.

### 6.4.2.5 Sustentación de las validaciones

- Nombre: Hans Sifuentes  
Entrevista Auxiliar Contable Egresado  
<https://www.youtube.com/watch?v=ySvxTVyFrDY&t=503s>

### 6.4.3 Investigación 3

#### 6.4.3.1 Objetivo del experimento

El objetivo de este experimento tiene como finalidad llegar a validar la pasarela de pagos que se utilizará, para poder implementarla y que los clientes realicen sus respectivos pagos desde el aplicativo.



6.4.3.2 Diseño y desarrollo del experimento

i. Descripción del experimento

Para esta investigación se realizará un flujograma sobre la funcionalidad de la pasarela de pagos dentro de la aplicación.

**Flujograma de Pasarela de pagos**

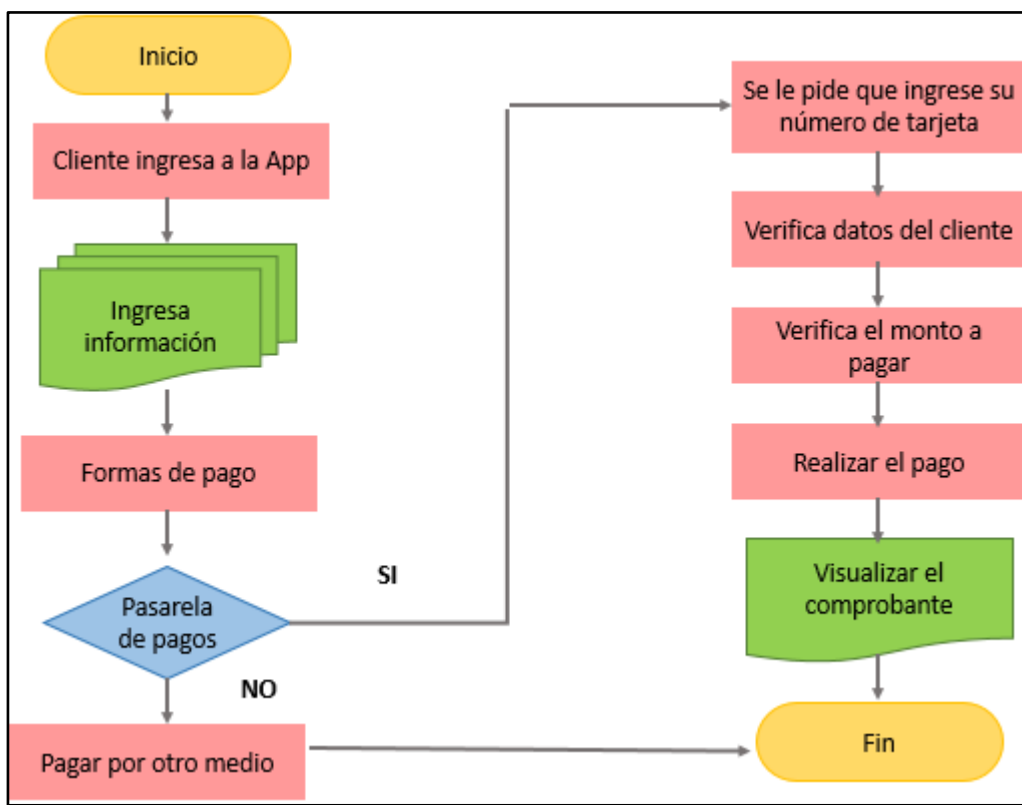


Figura 30 Flujograma de pasarela de pagos - Validación de Socios

6.4.3.3 Análisis e interpretación de resultados

**Hallazgos**

De acuerdo, a la investigación realizada sobre las pasarelas de pagos que nos sugirieron nuestros entrevistados se obtuvo que se utilizará Pagalo.pe, Visa y PayU debido a que son las pasarelas más utilizadas en el mercado y cuentan con muchos clientes.

- Pagalo.pe: se trata de una pasarela de pagos digital donde puedes realizar el pago de tasas y servicios de las diferentes entidades del Estado. Para afiliarte te cuesta s/. 0, el mantenimiento y membresía s/. 0, el uso de la plataforma es de S/. 0 y el envío de los estados de la cuenta es por un monto de s/. 10.
- Visa: se trata de una pasarela de pagos donde las personas pueden utilizar bien sus tarjetas de crédito o de débito. Para la afiliación se va a necesitar una página web y tener un RUC activo. La afiliación tiene un monto de s/. 354, un mantenimiento mensual de s/. 59, la comisión por venta es de 3.54% y el envío de estado de cuenta es de s/. 5.09.
- PayU: esta pasarela de pagos es perteneciente al grupo InterCorp y el depósito del dinero se hará después de cuatro días tiene una membresía de s/. 0, una comisión de venta 4.20% y el envío de cuenta es de s/.0.

#### 6.4.3.4 Aprendizajes – Cambios a realizar

- Considerar implementar un soporte que pueda permanecer estable para poder subir archivos en el mismo aplicativo.
- Simplificar el proceso de pago.

#### 6.4.3.5 Sustentación de las validaciones

Ecommerce News: <https://www.ecommercenews.pe/ecommerce-insights/2020/pasarelas-de-pago-en-peru.html>

### 6.5 Validación de estructura de costos

#### 6.5.1 Experimento/Investigación 1

##### 6.5.1.1 Objetivo del experimento

El objetivo del experimento es poder validar la estructura de costos y de esta manera dar a conocer lo requerido y necesario para desarrollar este Start up, ya sean sus gastos de planilla, costes de publicidad en distintas plataformas. De esta manera para la validación de este cuadrante se realizará una entrevista

a un publicista y programador especializado en desarrollar aplicaciones y páginas web.

#### 6.5.1.2 Diseño y desarrollo del experimento

##### **i. Descripción del experimento**

La validación de estructura de costos se realizará mediante entrevistas a expertos que sean especializados en publicidad de manera que podamos validar nuestro experimento. Del mismo modo se entrevistará a programadores para que puedan dar su punto de vista con respecto a los costos. Esta entrevista abarca primero de que trata el proyecto en general y también sobre temas de costos y gastos que se pueda incurrir en el servicio que se propone en el presente trabajo.

### **Perfil del Desarrollador de Aplicaciones**

<p><b>PERFIL DEL DESARROLLADOR DE APLICACIONES</b></p> <p>Profesional Egresado en la carrera de Ingeniería de Software o Sistemas. Que cumpla con las funciones de diseño y programación de aplicaciones móviles - Android- iOS/ Windows y desarrollo de interfaces.</p> <p><b>Formación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Egresado en la carrera de Ingeniería de Software o Sistemas</li><li>• 5 a más años de experiencia dentro del desarrollo de aplicaciones</li><li>• Dominio en programas de desarrollo de aplicativos</li><li>• Dominio de todo el paquete de Microsoft</li></ul> <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aprobaciones de nuestros usuarios mediante los estudios y/o entrevistas</li></ul>	 <p><b>Conocimientos y Aptitudes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dinámico</li><li>• Responsable</li><li>• Innovador</li><li>• Dominio de HTML, CSS, Java</li></ul>
--	---

Figura 31 Perfil del Desarrollador de Aplicaciones - Validación de Estructura de Costos

### **Perfil del Publicista**

**PERFIL DEL PUBLICISTA**

Profesional egresado de la carrera de Comunicación y publicidad con experiencia en la elaboración de planes publicitarios.

**Formación:**

- Egresado de Comunicación y Publicidad
- Dominio de Google Analytics
- Dominio redes sociales

**Indicadores:**

- Alcance
- CTR
- CPC
- Tasa por conversión
- Costo por adquisición

**Conocimientos y Aptitudes:**

- Creativo
- Buen comunicador
- Sociable
- Analítico
- Capacidad de adaptación



Figura 32 Perfil del Publicista - Validación de Estructura de Costos

Preguntas al experto en Desarrollo de Aplicaciones

Preguntas
1. De acuerdo a lo mostrado, ¿Cuál sería el costo aproximado de la ejecución y desarrollo del aplicativo?
2. ¿Qué método nos permitirá aminorar costos ?
4. En cuanto a costos del aplicativo ¿Cuáles serian los sueldos de los programadores necesarios para la elaboración del aplicativo?

Figura 33 Preguntas al Experto en Desarrollo de Aplicaciones

Preguntas al experto en Publicidad

Preguntas
1. De acuerdo a lo mostrado, ¿Cuál sería la mejor opción para el emprendimiento, tercerizar el servicio de publicidad o crear un departamento dentro de la organización?
2. ¿Qué método nos permitirá aminorar costos ?
3. Para el giro del negocio en el cual nos encontramos ¿Considera que la publicidad será eficaz y clave para los canales a los que nos dirigimos?
4. En cuanto a costos del aplicativo ¿Cuáles serían los costos para la publicidad en todos los canales?

Figura 34 - Preguntas al Experto en Publicidad

## ii. Bitácora de actividades

Tabla 21 - Bitácora de Actividades- Validación de Estructura de Costos

ACTIVIDAD	TAREA	RESULTADO
Buscar un experto Publicista y un Experto programador de aplicaciones	Definir al experto adecuado	Entrevista eficiente
	Plantear las preguntas para realizar la entrevista	Obtener información precisa sobre la mejor opción de publicidad y costos
Realización de las entrevistas	Agendar la fecha de las entrevistas	Realización de la entrevista a la hora y fecha pactada
	Ejecución de la entrevista via Zoom o Meet	Obtención de información requerida que valide los objetivos establecidos

Análisis e interpretación de resultados	Describir los hallazgos de la entrevista con respecto a los costos fijos variables y hundidos	Desarrollo correcto de los objetivos, así como de los costos en base a información real y confiable
---	---	---

*Fuente.* Elaboración Propia

### 6.5.1.3 Estructura de costos fijos, variables y unitarios

- **Publicista - Pablo Mendoza**

El experto en Publicidad se le preguntó acerca de temas de costes para la recaudación de información a la hora de elaborar una publicidad. Acerca de la opción más viable para la empresa desde el punto económico nos mencionó que es mejor contratar una agencia tercerizadora de publicidad, ya que con ello se ahorrará el pago de planillas, AFPs, CTS, Seguros, Liquidaciones entre otros. Otro tema que nos comentó para el ahorro de costos para la empresa es que se tiene que se tiene que brindar información suficiente a la agencia publicitaria como el buyer persona al que queremos llegar, conocer también hacerle saber los objetivos principales y secundarios que la empresa desea lograr, ya que sin esta información no se tendrán resultados a corto ni a largo plazo, es decir la inversión será en vano.

- **Desarrollador de Aplicaciones - Diego Alexis Seminario:**

El experto comenta que tiene experiencia por más de 10 años en elaboraciones de páginas web y aplicativos, de manera que indica que los costos se dividen en dos etapas, costos para desarrollar la app y los costos de los programadores que tendríamos que contratar para su ejecución. Asimismo, también se darán costos hundidos o costos de desarrollo y costos de mantenimiento para la app. El programador estima un tiempo de desarrollo del aplicativo de 6 meses aproximadamente, así como cálculo que los 3 programadores los cuales tendrán los sueldos de 6000, 3500,1000 soles mensuales.

Dentro de los costos de desarrollo del aplicativo se encuentran los costos de acceso del híbrido que servirá para un sistema operativo IOS y Android, este tiene un costo de 100 y 25 dólares respectivamente. Considera que los demás permisos para desarrollar el aplicativo, así como la suscripción darían alrededor de 1000 dólares.

Tabla 22 - Estructura de Costos

Concepto	Desarrollo del aplicativo y Página Web	Funcionamiento del negocio
Costos Fijos	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Mantenimiento</li> <li>→ Sueldos de los programadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Mantenimiento de la App y Página web</li> <li>→ Publicidad Tercerizada</li> <li>→ Planilla de Trabajadores</li> </ul>
Costos Variables		<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Comisiones de los empleados</li> </ul>
Costos Únicos Hundidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Programación de Página Web y App</li> <li>→ Creación de Base de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Permisos de Almacenamiento de App y Pasarelas de pago</li> </ul>

Fuente. Elaboración propia

Tabla 23 - Costos fijos, variables y unitarios

Concepto	Desarrollo del aplicativo y Página Web		Funcionamiento del negocio	
Costos Fijos	Sueldos de los programadores	10, 500	Publicidad Tercerizada	1,600
			Planilla de	

			Trabajadores	930
Costos variables			Comisiones de los empleados	30
Costos únicos hundidos	Programación de Página Web y App	5,000	Permisos de Almacenamiento de App y Pasarelas de pago	500
	Creación de Base de datos	500		

Fuente: Elaboración propia

#### 6.5.1.4 Sustentación de las validaciones

- Nombre: Diego Alexis Seminario  
Entrevista a Desarrollador de aplicativos  
<https://www.youtube.com/watch?v=3wHQlpMfo70&t=128s>
- Nombre: Pablo Mendoza  
Entrevista a Publicista  
<https://www.youtube.com/watch?v=Y-6wMBaMjek&t=165s>

## 7. VALIDACIÓN DE INTERÉS DE COMPRA

### 7.1. Experimento 1

#### a. **Objetivo del experimento**

Validar el interés de los usuarios mediante las redes sociales sobre el interés por adquirir el servicio de asesorías de consultoría a través de la promoción de primera asesoría de consultoría gratuita

#### b. **Diseño y desarrollo del experimento**

##### i. **Descripción del experimento:**



En este experimento se realizó un post publicitario en Instagram ofreciendo el servicio de asesorías tributarias de consultoría gratuitas.



Figura 35. Anuncio Publicitario Experimento 1



Figura 36 Anuncio Publicitario Experimento 1

## ii. Estrategia de promoción y fidelización (relación con el cliente)

Como parte de la estrategia de captar a clientes se optó por ofrecerle a las personas una prueba gratuita en el servicio de consultoría, en base a un post que se realizó en Facebook e Instagram.

## iii. Bitácora de actividades

Tabla 24 Bitácora de actividades Experimento 1 - Interés de compra

Actividad	Tarea	Resultado
Crear anuncio en Facebook e Instagram ofreciendo como	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crear anuncio.</li> </ul>	Se presentará una lista de las personas interesadas por saber más del

<p>promoción una prueba gratuita en la asesoría y consultoría</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar interés de usuarios.</li> </ul>	<p>aplicativo y la obtención de la prueba gratuita.</p>
---	--	---

*Elaboración: Fuente propia.*

**c. Análisis e interpretación de resultados**

Como resultado del post publicitario en el cual no se invirtió en publicidad por Instagram, se obtuvo algunos interesados en la prueba gratuita mediante comentarios en el post, por lo cual se procedió a responder por DM en esta red social. A las cuales se les mencionó en dicho mensaje la prueba gratuita del servicio y el método de videollamada por la cual se haría. Para llevar a cabo la sesión se realizó diapositivas para que la consulta sea más amena y poder diferenciarnos del actual servicio de operadores de Sunat que suele ser en su mayoría frío y técnico. Por otro lado, en el post se obtuvieron 25 likes y 6 comentarios.

**d. Aprendizaje - Cambios a realizar**

- De lo aprendido se obtuvo que a muchos de los contribuyentes o futuros emprendedores les agrada la idea de una prueba gratuita para asesorías tributarias.
- A muchos de los que participaron de las videollamadas, les gustó la idea de este tipo de medio para absolver sus consultas ya que la animación se les hizo entretenida y más fácil de entender.
- Por último, aprendimos que hay cierto público que no formaliza su negocio, los cuales se mostraron interesados en dar el siguiente paso a la formalización y convertirse en contribuyentes para lo cual requerían de nuestros servicios de consultoría y ejecución de procesos, por lo cual es un mercado en el cual podríamos enfocarnos, sobre todo para ganar mayores clientes a futuro.

**e. Sustentación de las validaciones (enlaces, videos, audios, imágenes, etc)**

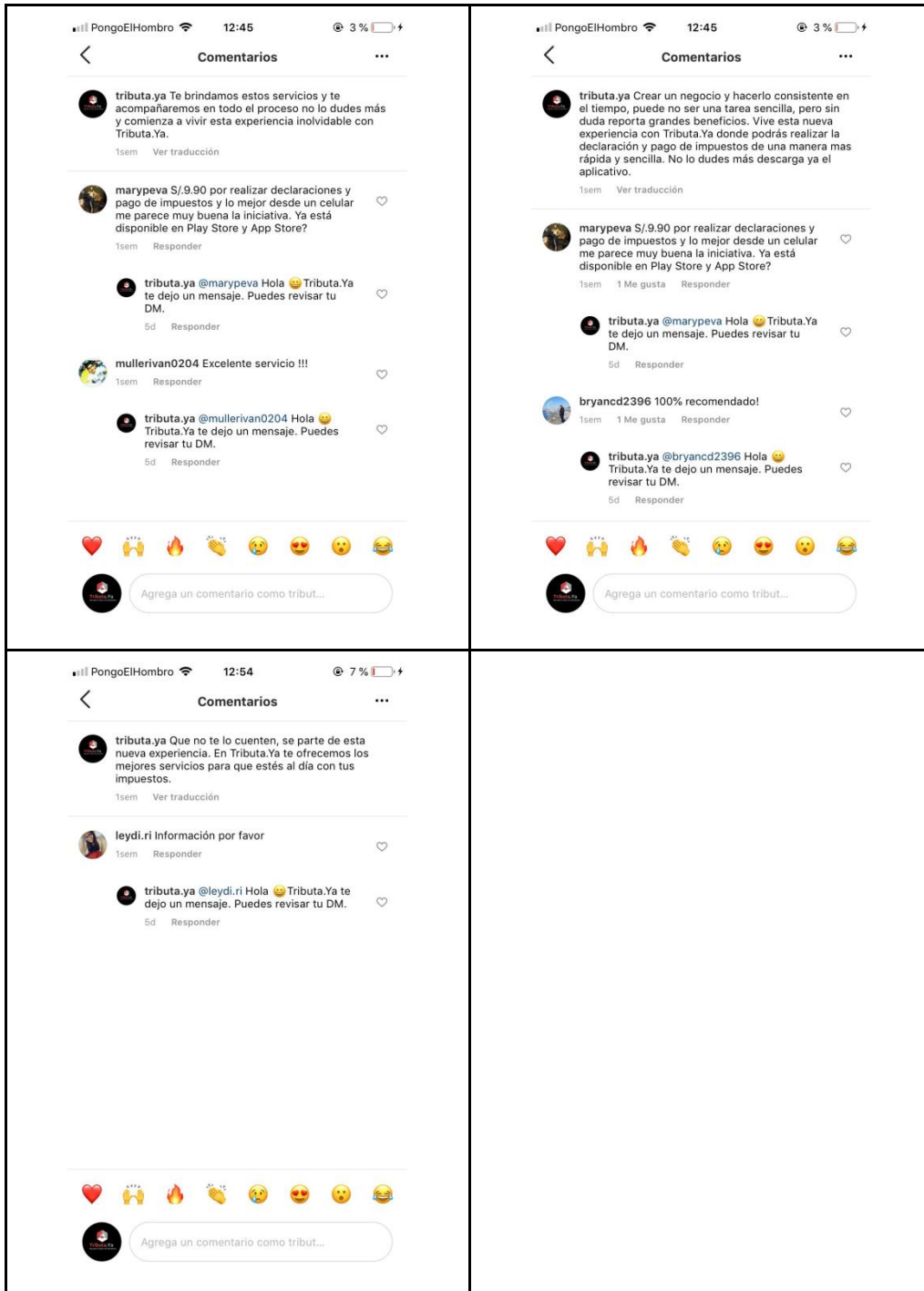
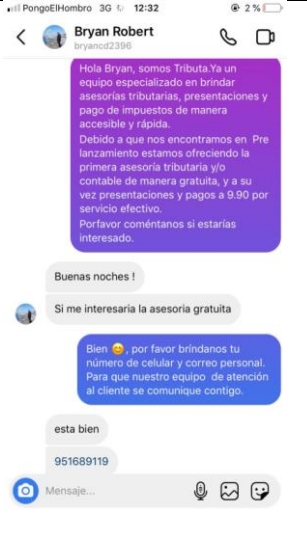

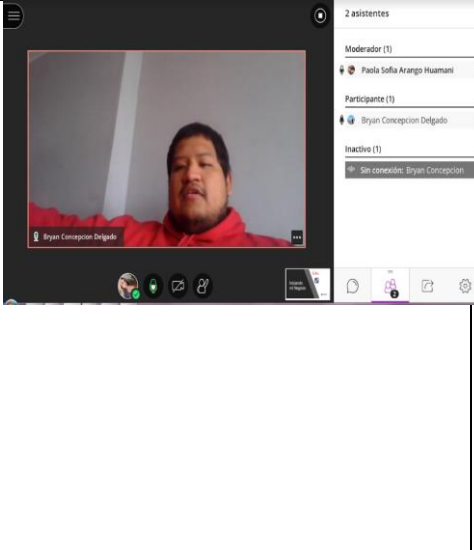
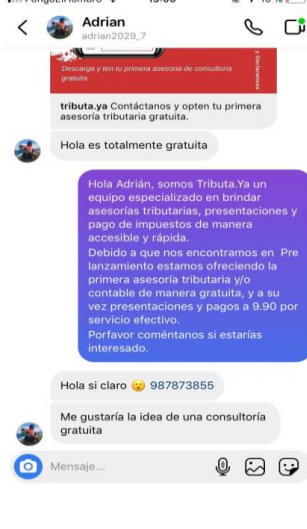

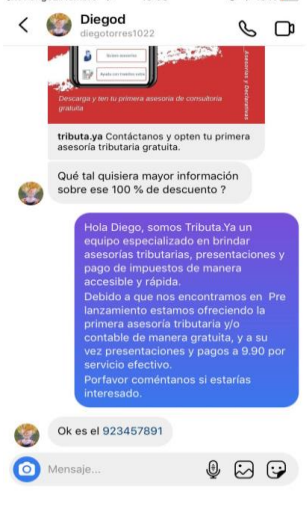
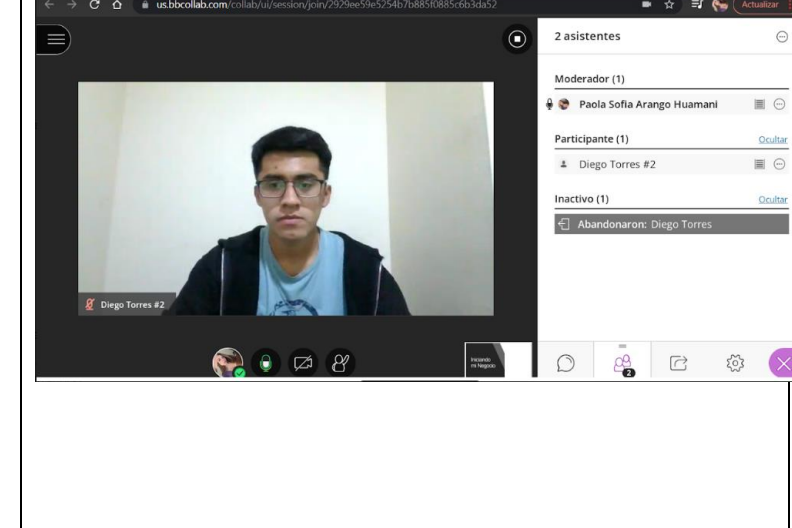
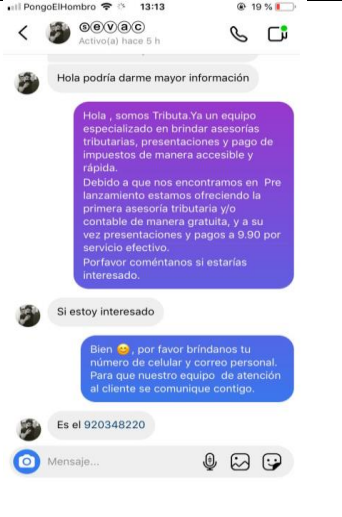
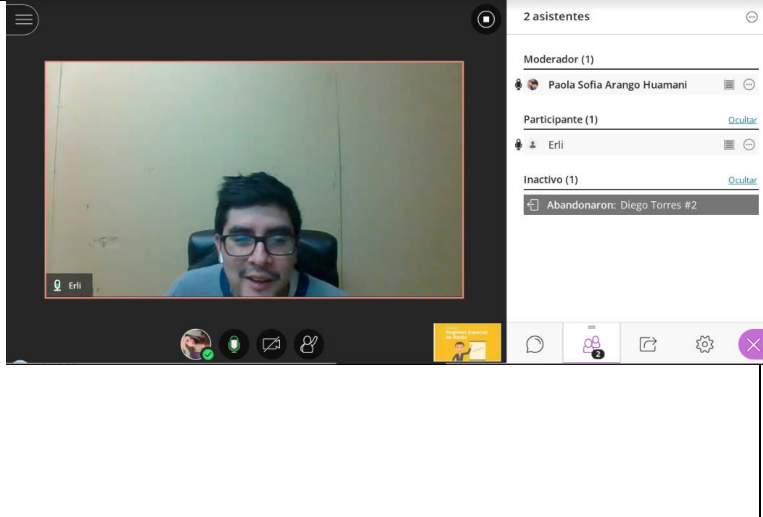
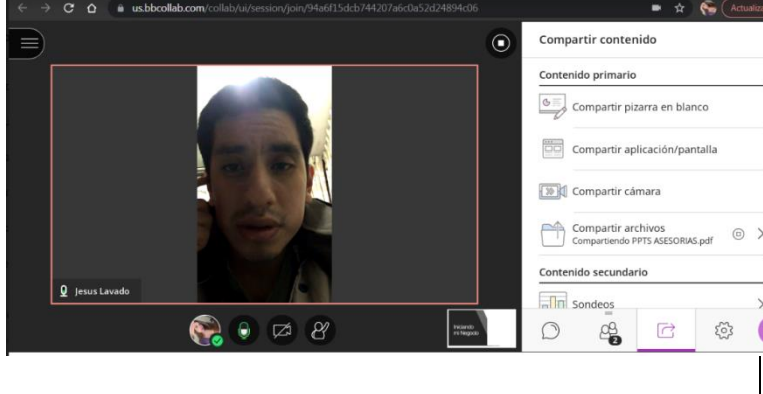

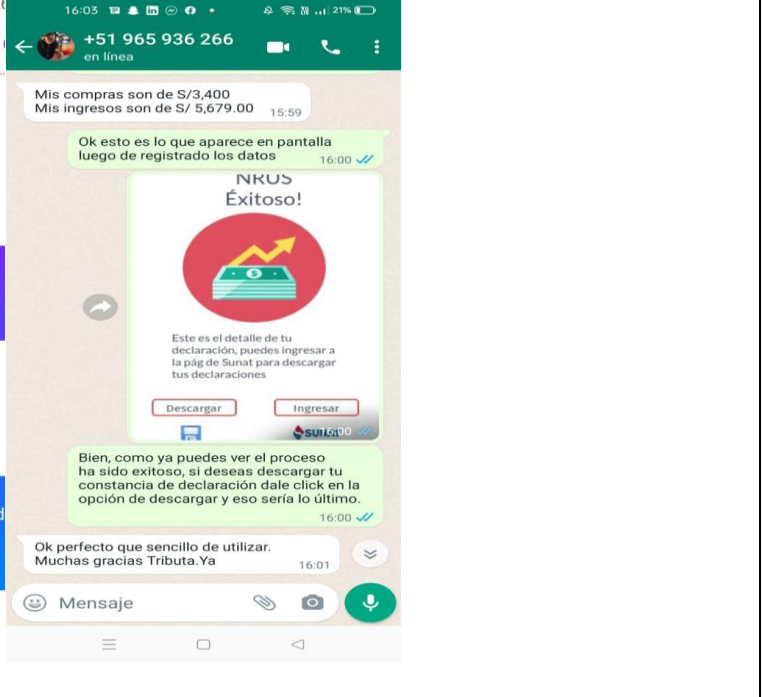


Figura 37 Evidencia de interés de compra en Instagram - Experimento 1

**Ventas del Experimento 1**

1	 <p>WhatsApp chat with Bryan Robert (bryanr22396). The messages include a promotional text for Tributa.Ya, a greeting, and a request for a free consultation. The promotional text states: "Hola Bryan, somos Tributa.Ya un equipo especializado en brindar asesorías tributarias, presentaciones y pago de impuestos de manera accesible y rápida. Debido a que nos encontramos en Pre lanzamiento estamos ofreciendo la primera asesoría tributaria y/o contable de manera gratuita, y a su vez presentaciones y pagos a 9.90 por servicio efectivo. Porfavor comentanos si estarias interesado." The user replies: "Buenas noches!", "Si me interesaria la asesoría gratuita", "Bien 😊, por favor brindanos tu número de celular y correo personal. Para que nuestro equipo de atención al cliente se comunice contigo.", and "esta bien". The phone number 951689119 is visible.</p>	 <p>WhatsApp chat with Bryan C (51). The messages include a request for an invoice, a thank you, a link to a Zoom meeting, and a confirmation of the meeting. The messages are: "Régimen especial porque necesito generar facturas para otro proceso que necesito realizar", "Estoy atento a su respuesta gracias!", "Reenviado <a href="https://us.bbcollab.com/quest/62366678b2534e0fa5e70f55a84acb85">https://us.bbcollab.com/quest/62366678b2534e0fa5e70f55a84acb85</a>", "Ok agendamos una cita ese día, te envío el enlace de la sala libre para que puedas acceder a esta. Buen día 😊", and "Listo gracias!".</p>	 <p>Zoom meeting interface showing a participant named Bryan Concepcion Delgado. The interface includes a video feed, a list of participants (Moderador (1): Paola Sofia Arango Huamani, Participante (1): Bryan Concepcion Delgado, Inactivo (1): Sin conexión: Bryan Concepcion), and a toolbar with icons for mute, video, chat, and settings.</p>
2	 <p>WhatsApp chat with Adrian (adrian2029_7). The messages include a promotional text for Tributa.Ya, a greeting, and a request for a free consultation. The promotional text states: "Hola Adrian, somos Tributa.Ya un equipo especializado en brindar asesorías tributarias, presentaciones y pago de impuestos de manera accesible y rápida. Debido a que nos encontramos en Pre lanzamiento estamos ofreciendo la primera asesoría tributaria y/o contable de manera gratuita, y a su vez presentaciones y pagos a 9.90 por servicio efectivo. Porfavor comentanos si estarias interesado." The user replies: "Hola si claro 😊 @987873855" and "Me gustaría la idea de una consultoría gratuita".</p>	 <p>Zoom meeting interface showing a participant named Adrian Telle. The interface includes a video feed, a list of participants (Moderador (1): Paola Sofia Arango Huamani, Participante (1): Adrian Telle, Inactivo (1): Sin conexión: Adrian Telle), and a toolbar with icons for mute, video, chat, and settings.</p>	
3	 <p>WhatsApp chat with Diegod (diegotorres1022). The messages include a promotional text for Tributa.Ya, a greeting, and a request for a 100% discount. The promotional text states: "Hola Diego, somos Tributa.Ya un equipo especializado en brindar asesorías tributarias, presentaciones y pago de impuestos de manera accesible y rápida. Debido a que nos encontramos en Pre lanzamiento estamos ofreciendo la primera asesoría tributaria y/o contable de manera gratuita, y a su vez presentaciones y pagos a 9.90 por servicio efectivo. Porfavor comentanos si estarias interesado." The user replies: "Qué tal quisiera mayor información sobre ese 100 % de descuento?", "Ok es el 923457891", and "Me gustaría la idea de una consultoría gratuita".</p>	 <p>Zoom meeting interface showing a participant named Diegod Torres #2. The interface includes a video feed, a list of participants (Moderador (1): Paola Sofia Arango Huamani, Participante (1): Diegod Torres #2, Inactivo (1): Abandonaron: Diegod Torres), and a toolbar with icons for mute, video, chat, and settings.</p>	

4	 <p>Hola podría darme mayor información</p> <p>Hola , somos Tributa.Ya un equipo especializado en brindar asesorías tributarias, presentaciones y pago de impuestos de manera accesible y rápida. Debido a que nos encontramos en Pre lanzamiento estamos ofreciendo la primera asesoría tributaria y/o contable de manera gratuita, y a su vez presentaciones y pagos a 9.90 por servicio efectivo. Porfavor coméntanos si estarías interesado.</p> <p>Si estoy interesado</p> <p>Bien 😊, por favor brindanos tu número de celular y correo personal. Para que nuestro equipo de atención al cliente se comunique contigo.</p> <p>Es el 920348220</p> <p>Mensaje...</p>	 <p>2 asistentes</p> <p>Moderador (1)</p> <p>Paola Sofia Arango Huamani</p> <p>Participante (1) <a href="#">Ocultar</a></p> <p>Eri</p> <p>Inactivo (1) <a href="#">Ocultar</a></p> <p>Abandonaron: Diego Torres #2</p>
5		 <p>Compartir contenido</p> <p>Contenido primario</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Compartir pizarra en blanco</li> <li>Compartir aplicación/pantalla</li> <li>Compartir cámara</li> <li>Compartir archivos <a href="#">Compartiendo PPTS ASESORIAS.pdf</a></li> </ul> <p>Contenido secundario</p> <p>Sondeos</p>
6	 <p>Yair</p> <p>VER PERFIL</p> <p>23 OCT. A LAS 12:13 P. M.</p> <p>Quiero chatear con alguien.</p> <p>¡Hola! Gracias por ponerte en contacto con nosotros. Recibimos tu mensaje y agradecemos tu interés.</p> <p>Buenas tardes, quisiera información sobre <u>uno</u> de sus servicios.</p> <p>CREAR CITA</p> <p>A continuación le enviaremos un enlace donde podrá dejar sus datos y el servicio que desea que le brindemos</p>	 <p>+51 965 936 266 en línea</p> <p>Mis compras son de S/3,400 Mis ingresos son de S/ 5,679.00 15:59</p> <p>Ok esto es lo que aparece en pantalla luego de registrado los datos 16:00 ✓</p> <p><b>NKUS Exitoso!</b></p> <p>Este es el detalle de tu declaración, puedes ingresar a la pág de Sunat para descargar tus declaraciones</p> <p>Descargar Ingresar</p> <p>Bien, como ya puedes ver el proceso ha sido exitoso, si deseas descargar tu constancia de declaración dale click en la opción de descargar y eso sería lo último. 16:00 ✓</p> <p>Ok perfecto que sencillo de utilizar. Muchas gracias Tributa.Ya 16:01</p> <p>Mensaje</p>

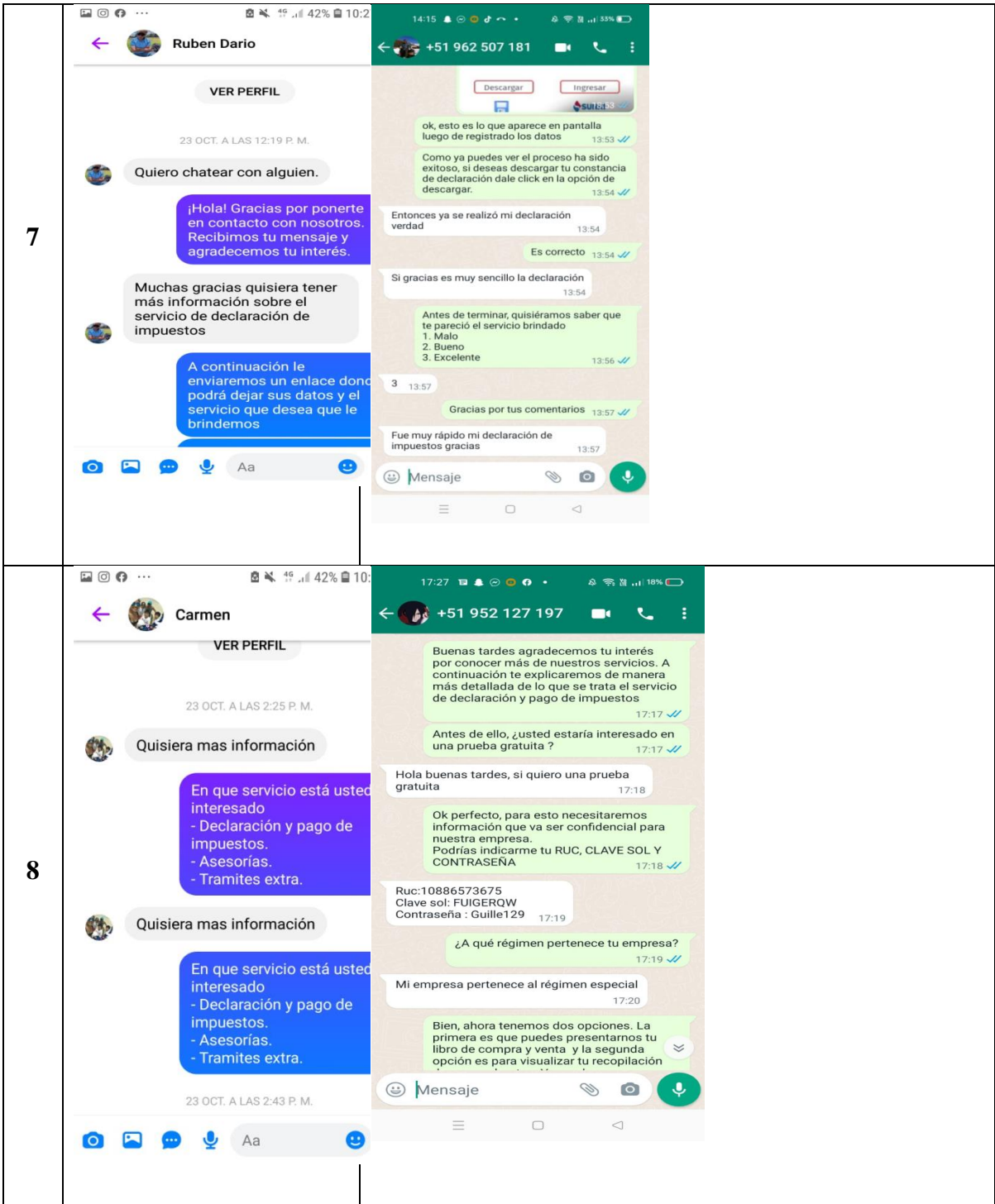


Figura 38 - Ventas de Promoción A y D Gratuitas Experimento 1

## 7.2. Experimento 2

### a. **Objetivo del experimento**

Validar el interés de los usuarios mediante las redes sociales sobre el interés por adquirir el servicio que brinda Tributa.Ya a través de nuestra campaña denominada “Meses Contables a un precio accesible”

### b. **Diseño y desarrollo del experimento**

#### i. **Descripción del experimento:**

En este experimento se realizó un post publicitario en Facebook ofreciendo el servicio de asesoría, presentación y declaración de impuestos mediante nuestra campaña Meses Contables a un precio de s/. 9.90 cada uno, por lo cual el servicio completo tendría un valor de 29.7 soles. También se implementó el enlace de WhatsApp directo al ingresar a la página de Facebook, por lo cual muchos nos contactaron directamente, lo cual nos facilitó mucho la llegada de clientes interesados, todos nuevos en comparación al experimento 1. Además, para alcanzar a más personas, se pasó a diseñar una publicidad que fue pagada por el anuncio. Esta promoción duró 3 días.



Figura 39. Anuncio Publicitario Experimento 2 Fuente: Facebook de Tributa.Ya



## ii. Estrategia de promoción, fidelización y precio (relación con el cliente)

Para la estrategia de promoción se ofreció el servicio de asesoría, declaración y pago de impuestos a s/. 9.90 cada uno, por el mes de declaraciones.

- El precio de este servicio será de S/. 29.7

## iii. Bitácora de actividades

Tabla 25 Bitácora de actividades Experimento 2 - Interés de compra

Actividad	Tarea	Resultado
Crear anuncio en Facebook ofreciendo la promoción de asesoría, declaración y pago de impuestos a s/. 9.90 cada uno	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crear anuncio.</li><li>• Pagar anuncio.</li><li>• Crear un Forms para evidenciar sus necesidades.</li><li>• Validar interés de usuarios.</li></ul>	Se presentará una lista de las personas interesadas por saber más del aplicativo y que le realicemos el servicio de contabilidad a 29.7

Fuente. Elaboración propia.

## f. Análisis e interpretación de resultados

Como resultado del post publicitario el cual ha sido pagado por Facebook, se obtuvo muy buena acogida e interés por los usuarios que visitan nuestro perfil. En su mayoría querían más información sobre nuestro servicio y 10 personas fueron los que se animaron por probar la declaración y pago de impuestos. Además, a las personas que nos mandaron mensaje por medio de Facebook se les mandó un enlace de formulario para que llenen datos generales con el propósito ya de tener una base de datos para poder atender las necesidades que tienen.

El resultado de la publicidad se obtuvo las siguientes métricas:



Figura 40. Resultados de Alcance en Facebook

**g. Aprendizaje - Cambios a realizar**

- De lo aprendido se obtuvo que se debería implementar un código QR para que puedan visualizar el servicio que les estamos brindado, ya que aún Tributa.Ya no está en los sitios de descarga entonces los usuarios ya quieren interactuar con nuestro aplicativo. Además, esta promoción del Mes de las Declaraciones tuvo mucha acogida, ya que les ofrecemos una declaración más rápida y sencilla sin que tengan que pasar por procesos tediosos con la Sunat. El mes de las declaraciones es una promoción muy innovadora, por ello se debería diseñar planes de publicidad más arduos para llegar a más personas.
- Asimismo a muchos emprendedores, este precio les pareció cómodo a comparación de contratar servicios particulares.

**h. Sustentación de las validaciones (enlaces, videos, audios, imágenes, etc)**

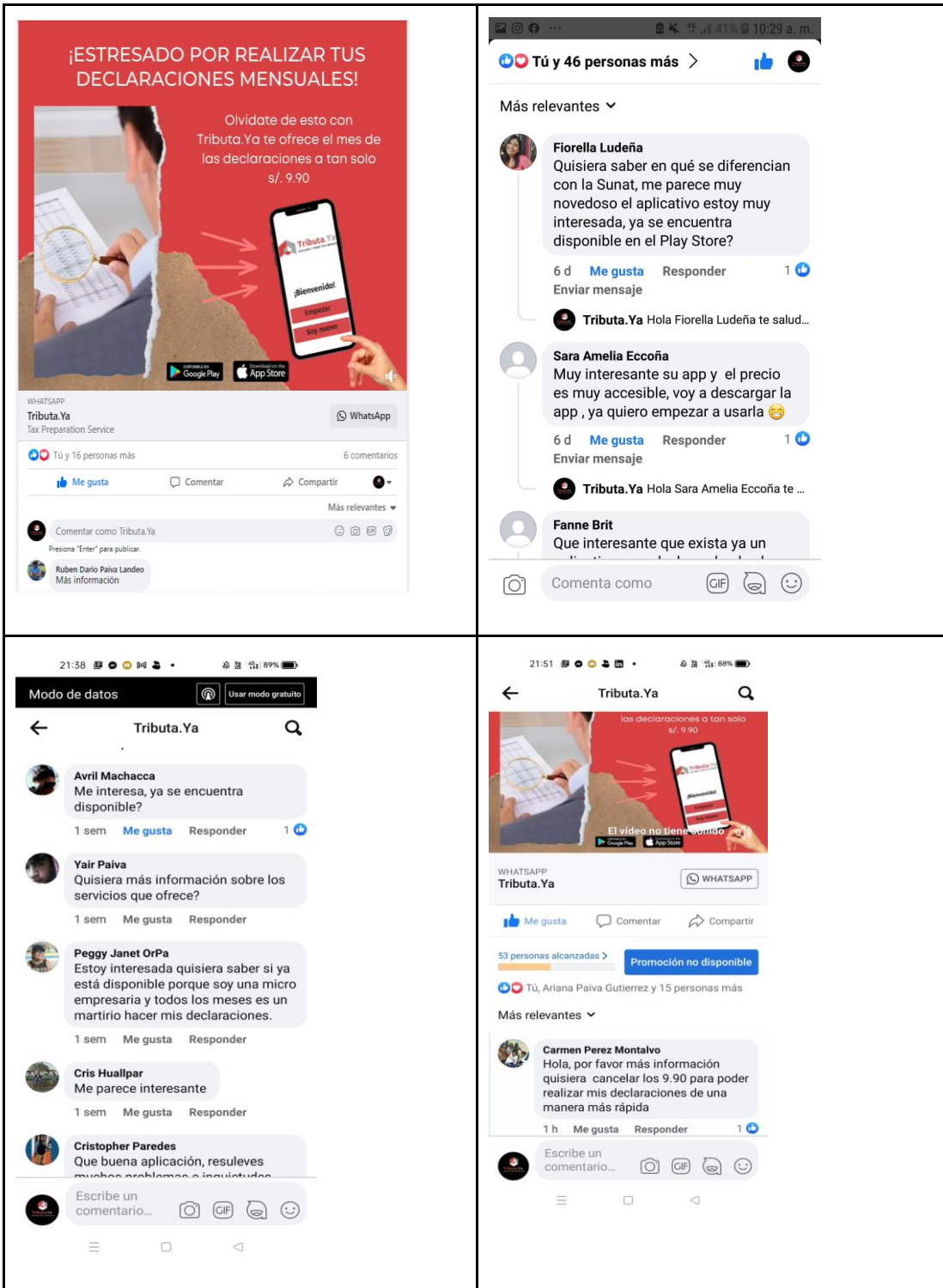


Figura 41. Evidencia de interés de compra en Facebook - Experimento 2

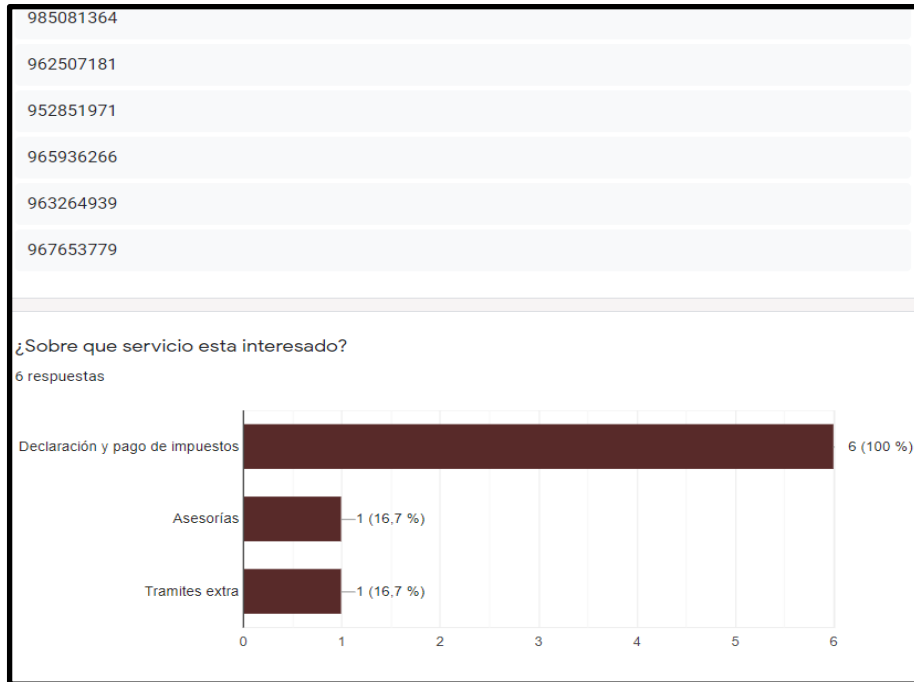
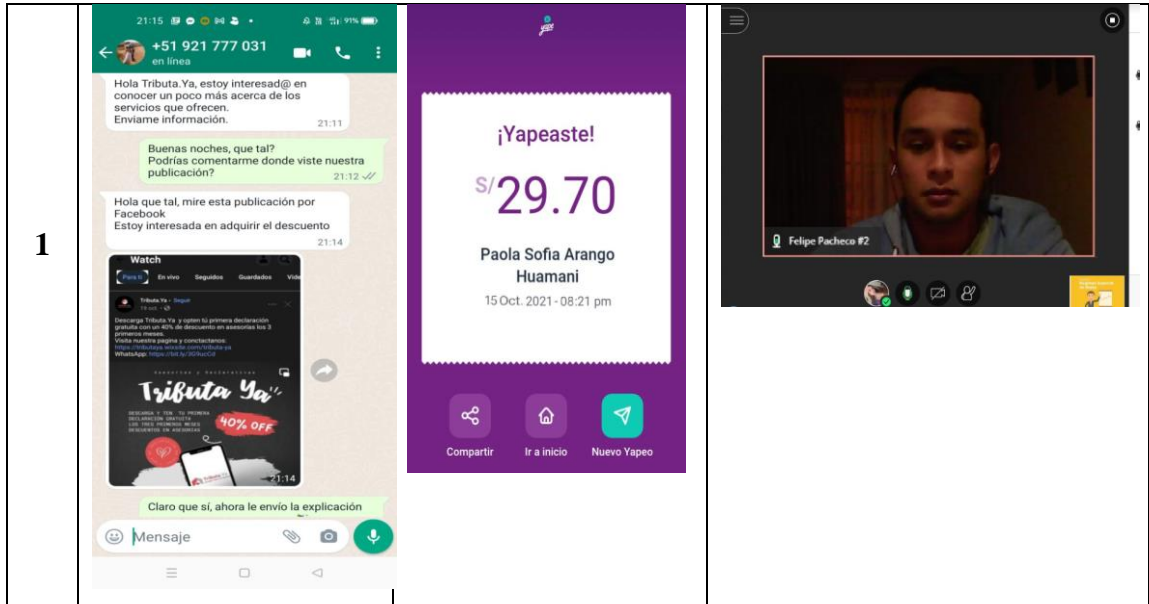
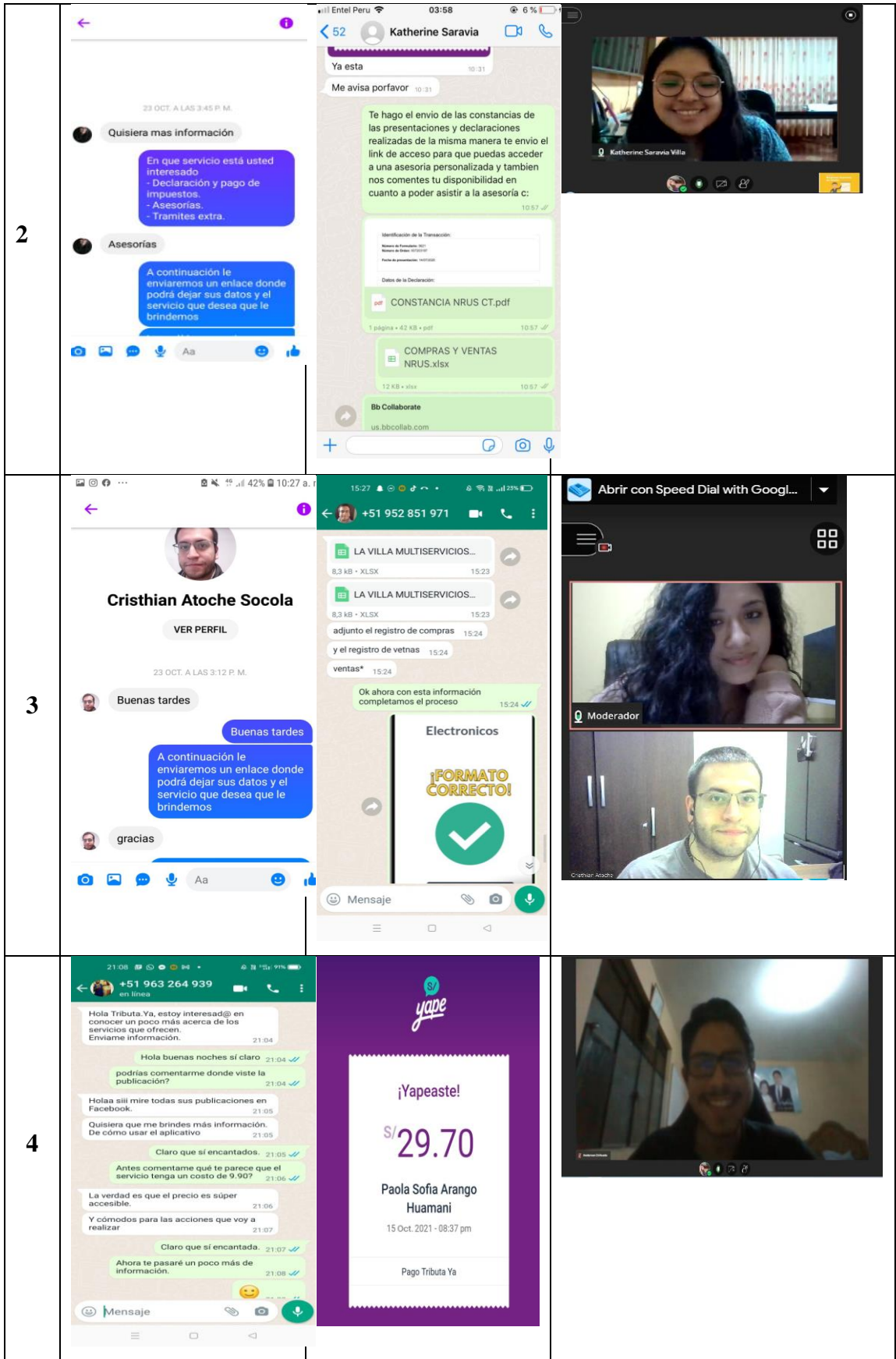


Figura 42. Servicios de interés de clientes

## Ventas del Experimento 2





<p>5</p>			
<p>6</p>			
<p>7</p>			

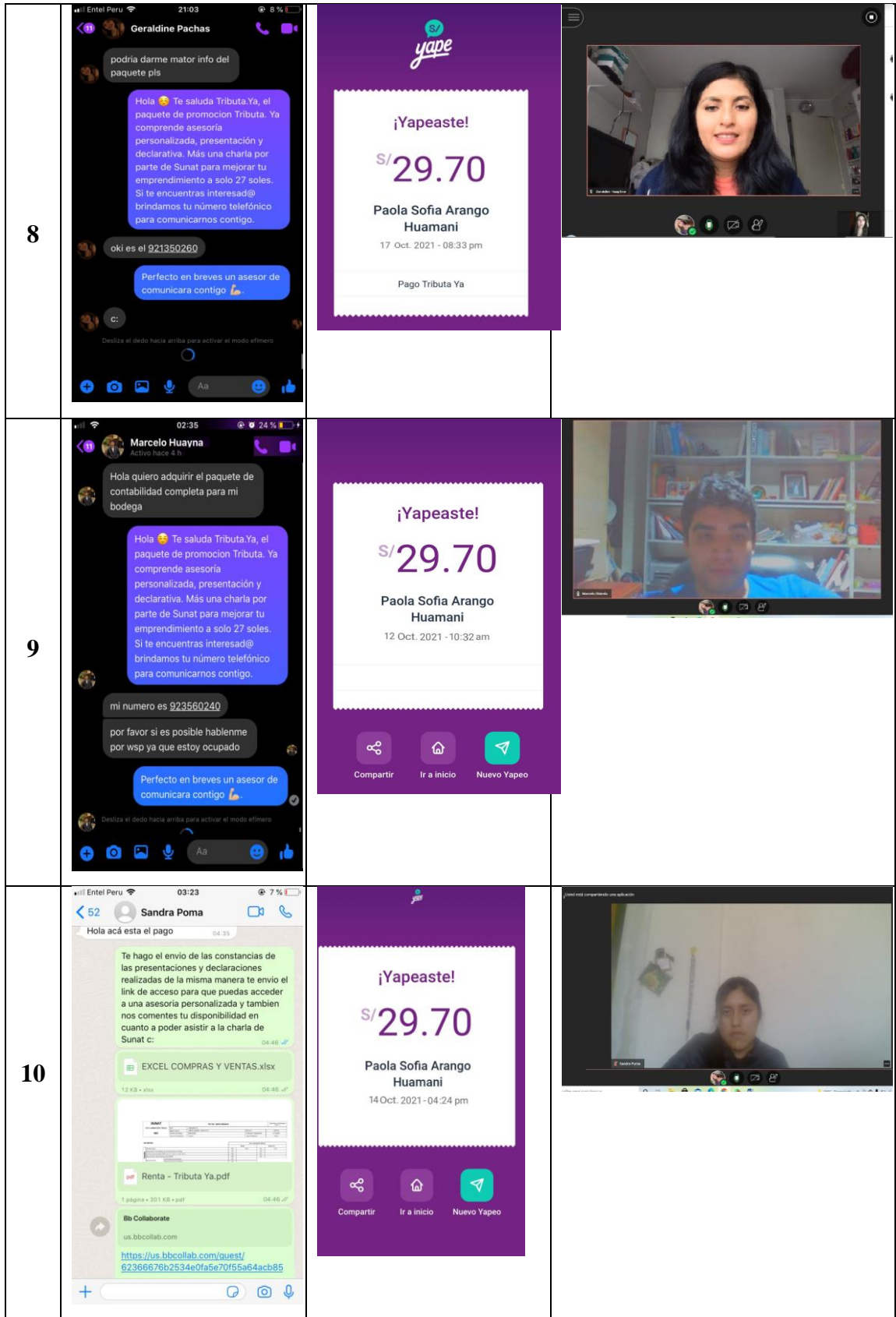


Figura 43. Ventas de Promoción “Meses Contables a un precio accesible” Experimento 2

## 7.3. Experimento 3

### 7.3.1. Experimento paquete Tributa. Ya

#### a. Objetivo del experimento

Validar el interés de los usuarios mediante las redes sociales sobre el interés por adquirir el servicio que brinda Tributa.Ya a través de un paquete de los 3 servicios de asesoría, presentación y declaración, adicionando charlas gratuitas de Sunat.



Figura 44. Paquete especial "Tributa Ya" Fuente: Instagram de Tributa. Ya

#### b. Diseño y desarrollo del experimento



**i. Descripción del experimento:**

En este experimento se realizó un post publicitario el cual será promocionado en las redes sociales tales como Facebook e Instagram, además dicha publicidad será compartida en las historias de Facebook e Instagram las cuales tendrán una duración de 24 horas en ambas redes. En esta publicación se ofrecerá un paquete de servicio la cual incluye los servicios de Asesoría, presentaciones de diversos registros, declarativas mensuales, y el valor agregado a este paquete de servicios serán las “Charlas de Sunat gratuitas de emprendimiento y financiamiento” todo este servicio será brindado a un precio atractivo de S/. 27.00. Para mayor trato y facilidad para con los contribuyentes se les solicitara su número de WhatsApp para poder contactarnos personalmente con ellos, posteriormente se les llamara para poder obtener sus datos personales.

**ii. Estrategia de promoción, fidelización y precio (relación con el cliente)**

Para la estrategia de promoción se ofreció el servicio de Asesoría, presentación de libros contables, declaración más Charlas de Sunat gratuitas de emprendimiento y financiamiento.

- El precio de este servicio será de S/ 27.00.

**iii. Bitácora de actividades**

*Tabla 26 Bitácora de actividades Experimento 2 - Interés de compra*

Actividad	Tarea	Resultado
-----------	-------	-----------

<p>Crear anuncio en Facebook ofreciendo la promoción a un precio de S/ 27.00</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear anuncio.</li> <li>• Pagar anuncio.</li> <li>• Validar interés de usuarios.</li> </ul>	<p>Se presentará una lista de las personas interesadas por saber más del aplicativo y que le brindemos este paquete Tributa. Ya a s/. 27.00</p>
--	--	---

*Fuente: Elaboración propia.*

#### **i. Análisis e interpretación de resultados**

Como resultado de este experimento se obtuvo que el post publicitario tuvo muy buena acogida en las redes sociales, la mayor parte de comentarios obtenidos fue en Facebook, aquí algunas personas nos solicitaron el paquete y estaban dispuestas a pagar por el los S/ 27.00.

El resultado de la publicidad se obtuvo las siguientes métricas:



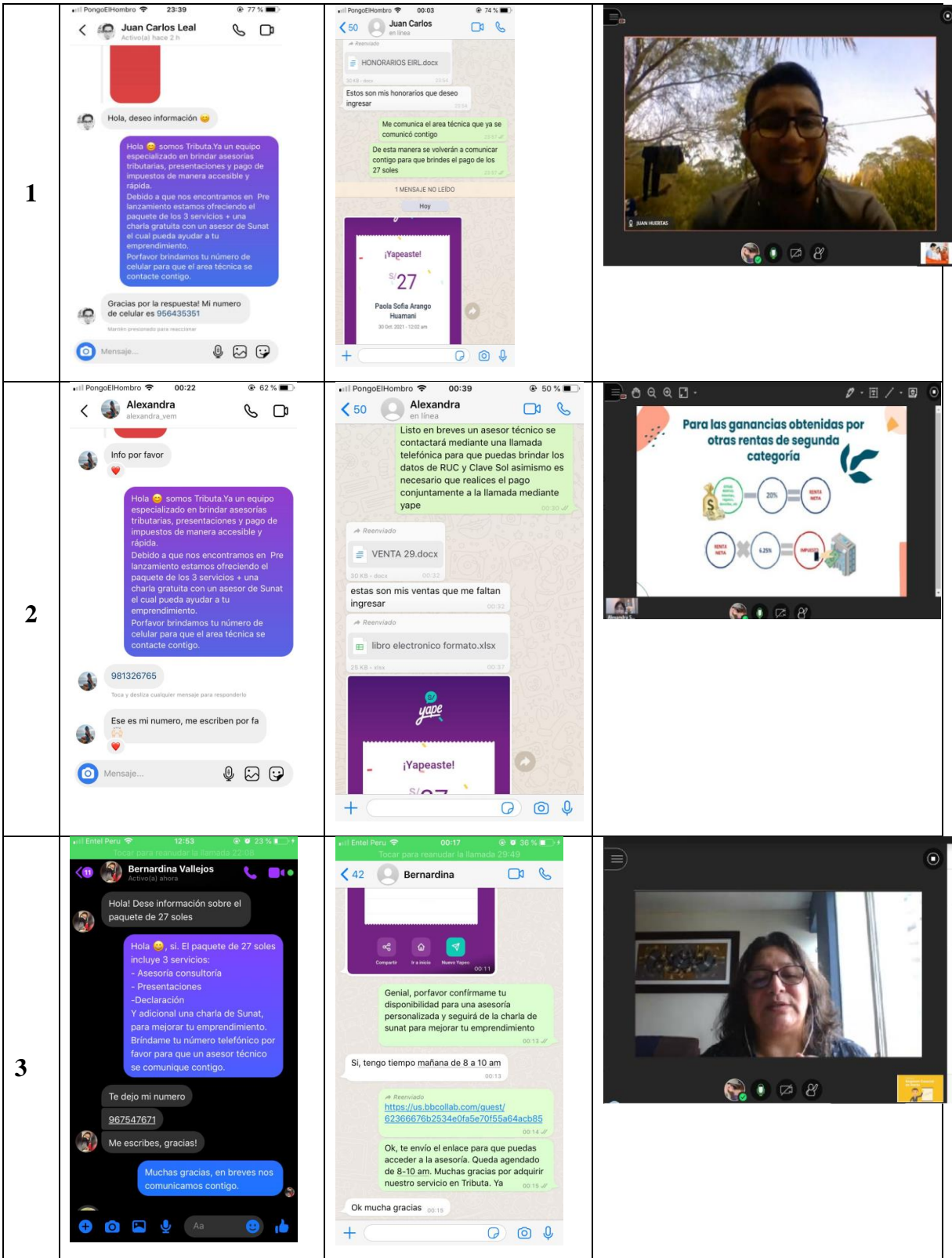
Figura 45. Interacciones de la publicidad lanzada

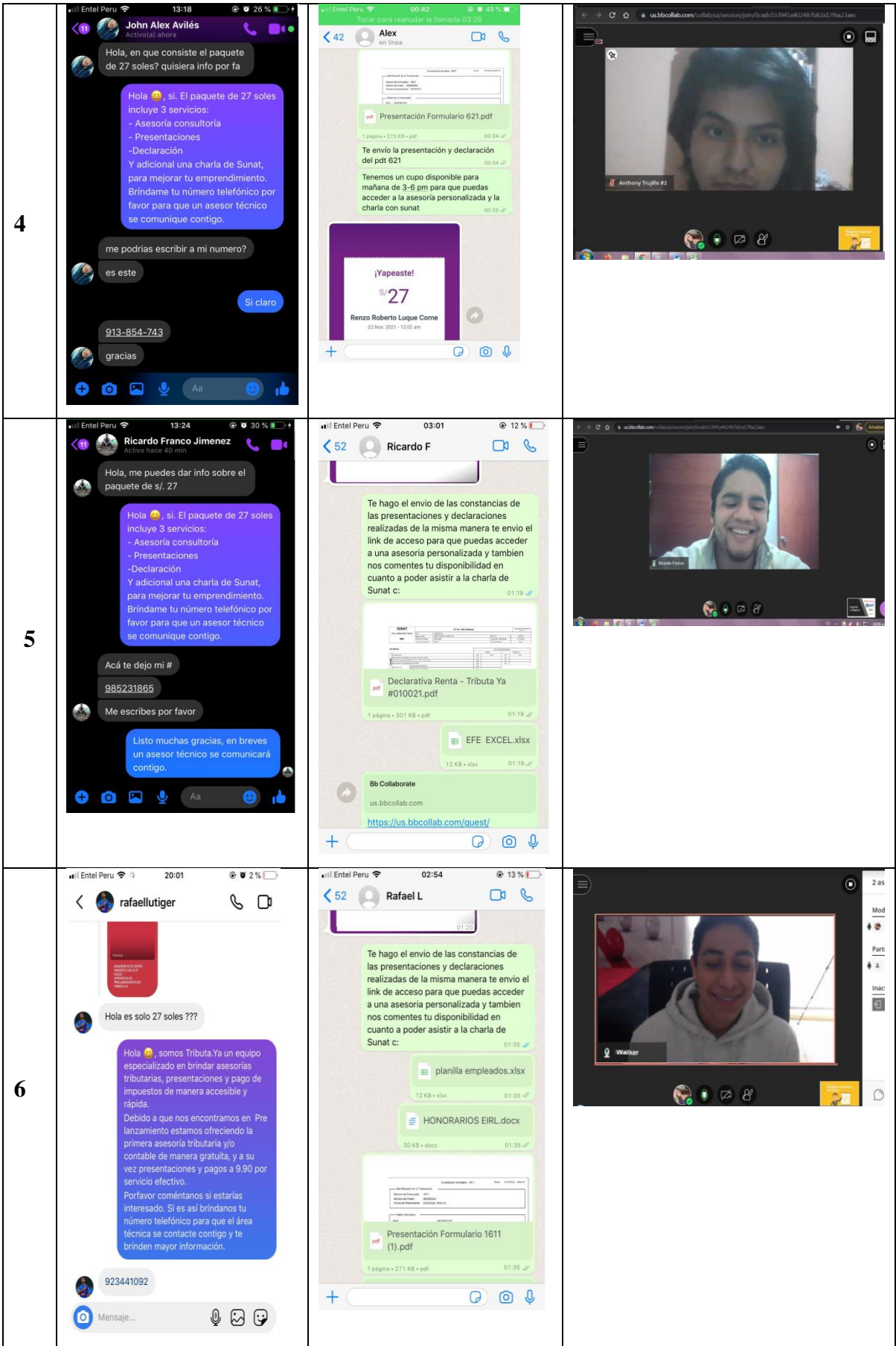
**j. Aprendizaje - Cambios a realizar**


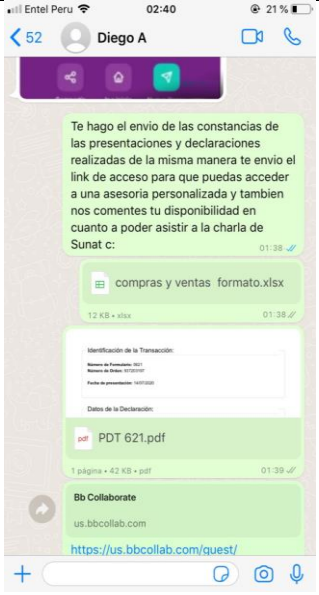
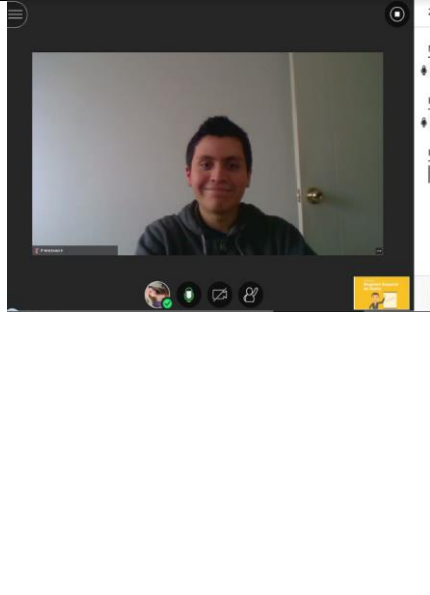


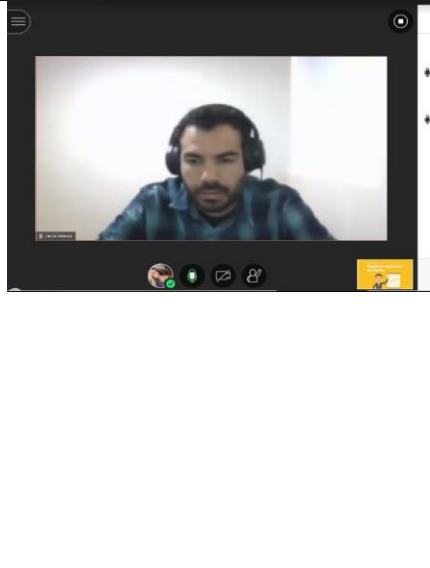
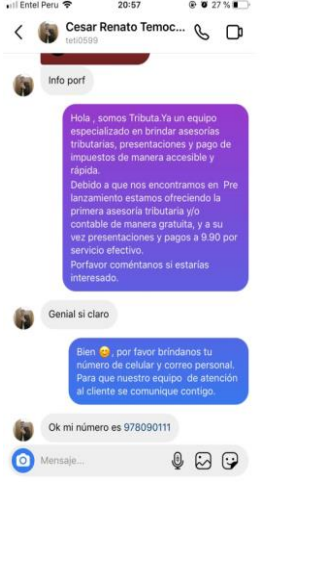

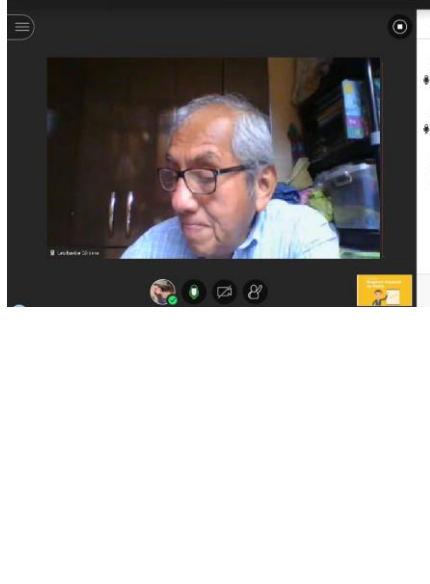
- De este experimento hemos obtenido como principal aprendizaje que fue esta la publicación que obtuvo reacciones más rápidas, por lo que consideramos que resulta atractivo e innovador ofrecer paquetes de servicios con un valor agregado distinto y a un costo no muy elevado.
- Asimismo, consideramos que el tránsito de contacto es algo lento y tedioso, por lo cual consideramos implementar el enlace directo a nuestro WhatsApp mediante nuestras redes sociales y Wix, para un contacto más rápido y fácil.

**k. Sustentación de las validaciones (enlaces, videos, audios, imágenes, etc.)**

**Ventas del Experimento 3**





<p>7</p>	 <p>WhatsApp chat with Diego Alarcón. Messages include: "Hola quiero que lleven la contabilidad", "De mi bodega", and a large blue promotional message for TributaYa. A response says "Esta bien es el 922301722".</p>	 <p>WhatsApp chat with Diego A. Messages include: "Te hago el envío de las constancias de las presentaciones y declaraciones realizadas de la misma manera te envío el link de acceso para que puedas acceder a una asesoría personalizada y también nos comentas tu disponibilidad en cuanto a poder asistir a la charla de Sunat c:", a file "compras y ventas formato.xlsx", a PDF "PDT 621.pdf", and a link "https://us.bbcollab.com/quest/".</p>	 <p>Zoom video call showing a man in a dark shirt. The interface includes a video feed, a name bar, and control icons at the bottom.</p>
<p>8</p>	 <p>WhatsApp chat with Fabriccio Butrón. Messages include: "Como hago para que lleven mi contabilidad", a large blue promotional message for TributaYa, and a response "Ok 924556712".</p>	 <p>A purple confirmation card with a checkmark icon. Text: "¡Yapeaste!", "S/ 27", "Paola Sofia Arango Huamani", "17 Oct. 2021 - 07:03 pm". Bottom buttons: "Compartir", "Ir a inicio", "Nuevo Yapeo".</p>	 <p>Zoom video call showing a man with a beard and a headset. The interface includes a video feed, a name bar, and control icons at the bottom.</p>
<p>9</p>	 <p>WhatsApp chat with Cesar Renato Temoc. Messages include: "Info porf", a large blue promotional message for TributaYa, a response "Genial si claro", and another response "Bien, por favor brindanos tu número de celular y como personal. Para que nuestro equipo de atención al cliente se comunique contigo." A final response says "Ok mi número es 978090111".</p>	 <p>A purple confirmation card with a checkmark icon. Text: "¡Yapeaste!", "S/ 27", "Paola Sofia Arango Huamani", "17 Oct. 2021 - 02:01 pm". Bottom buttons: "Compartir", "Ir a inicio", "Nuevo Yapeo".</p>	 <p>Zoom video call showing an older man with glasses. The interface includes a video feed, a name bar, and control icons at the bottom.</p>

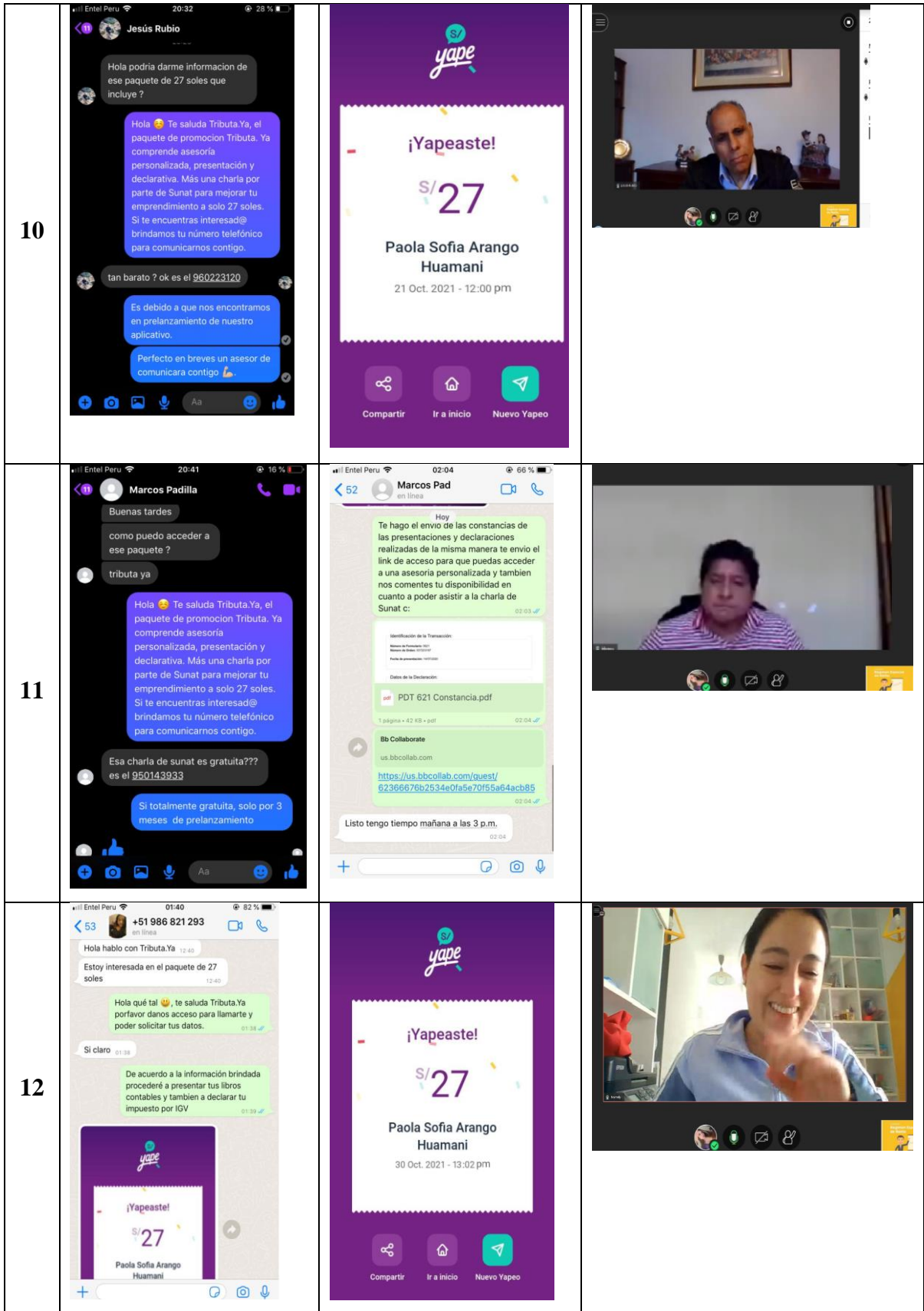


Figura 46. Ventas de la Promoción “Paquete Tributa.Ya” Experimento 3

## 7.4 Experimento 4

### a. Objetivo del experimento

El objetivo principal de este experimento es automatizar brindando información exacta de nuestros servicios y paquetes de los usuarios interesados en la página web ya que la publicidad que se subirá en las redes sociales redireccionará a la plataforma virtual de WhatsApp. Además, se busca establecer la relación entre la propuesta de valor y la relación con el cliente.

### b. Descripción del experimento

En este experimento se creará una publicación pagada acerca de cómo los usuarios pueden observar y elegir nuestros planes y descuentos en nuestra página web oficial, esta publicación será anunciada en la red social Facebook para realizar la gestión de redes de manera orgánica para llegar a clientes potenciales.

### Se lanzó la campaña:



Figura 47. Campaña lanzada sobre planes y tarifas de “Tributa Ya”



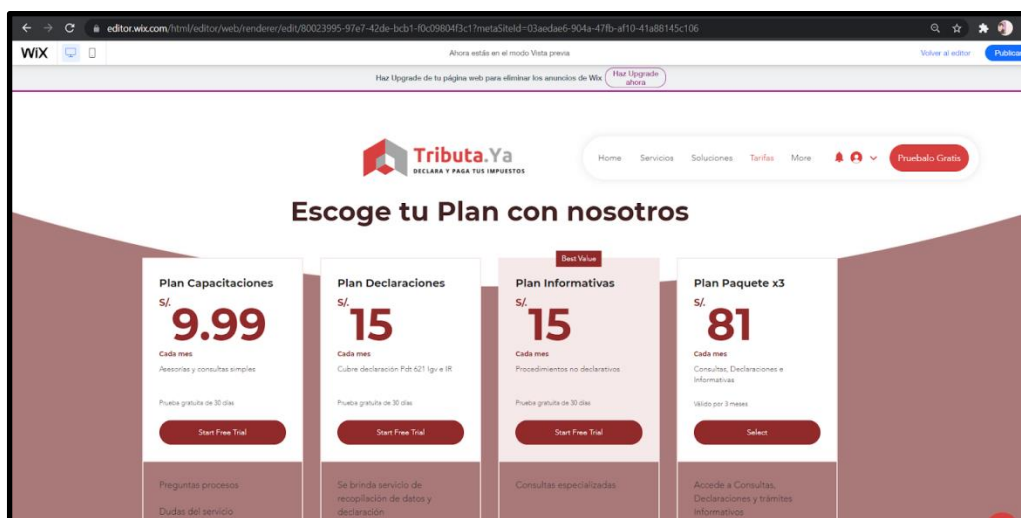


Figura 48. Página web con información detallada.

Descubre nuestras opciones de planes mensuales y elige el de tu agrado”

Tabla 27 Bitácora de Actividades

Actividad	Tarea	Resultado
Se plantea implementar la publicación por campaña de Facebook y el enlace directo a nuestro WhatsApp	Creación de encabezado de publicación para publicidad.	Modelo piloto
Edición de material audio visual	Se agrega link de redirección a página web.	Publicación lista a emitirse.
Publicidad Pagada	Pago por publicación en la red social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcance</li> <li>• Vistas</li> <li>• Engagement</li> </ul>

Elaboración: Fuente propia.

## 1. Análisis e interpretación de resultados

Como resultado del post publicitario el cual ha sido pagado por Facebook, se obtuvo muy buena acogida e interés por los usuarios que visitan nuestro perfil. A partir de

ello 20 personas se contactaron directamente por WhatsApp, pero solo 17 adquirieron satisfactoriamente nuestros servicios. El resultado de este experimento fue exitoso para el proyecto ya que obtuvimos 5 ventas más que el anterior experimento, el cual ofrece el mismo servicio.

El resultado de la publicidad se obtuvo las siguientes métricas:

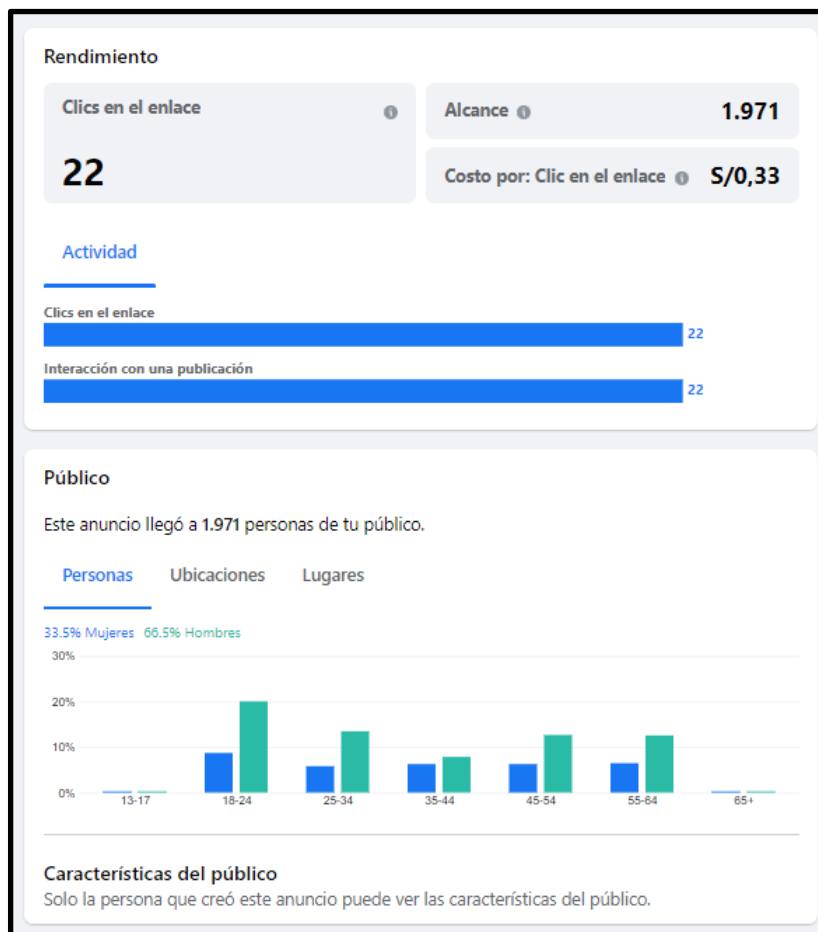


Figura 49. Resultado de rendimiento de la publicidad  
Fuente. Tributa.Ya Facebook

### m. Aprendizaje - Cambios a realizar

Uno de los aprendizajes obtenidos durante el experimento 4 es que el haber implementado el enlace directo a nuestro Whatsapp, ha sido uno de los principales motivos de una mejor acogida y rápida atención. Ya que los anteriores intermediarios para proceder finalmente a darles la atención retrasa y podría causar tedio en nuestros clientes potenciales, ya que nuestro eslogan es brindar un servicio rápido, fácil y eficiente.



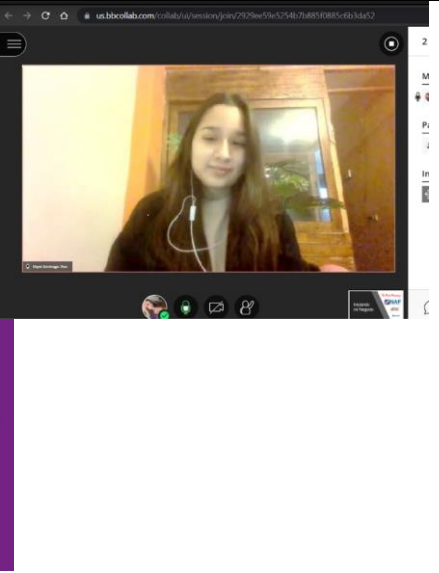


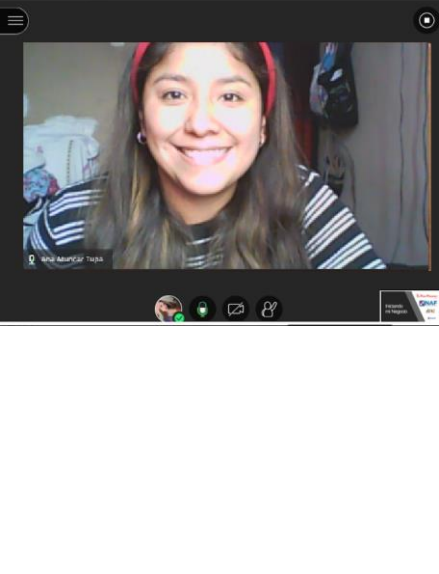
El segundo aprendizaje obtenido es que debido a la alta demanda, es necesario saber si es que nuestros actuales asesores se darán abasto de aumentarse potencialmente las ventas. Para lo cual es necesario precisar este crecimiento y posible contrato a más colaboradores.


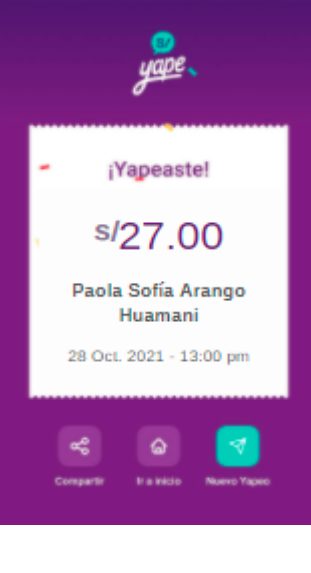
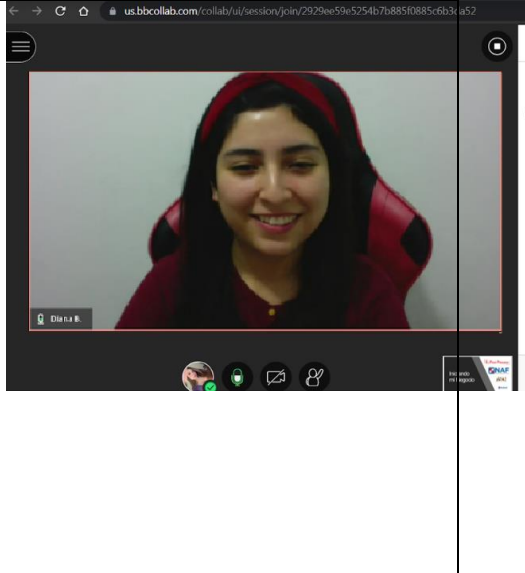
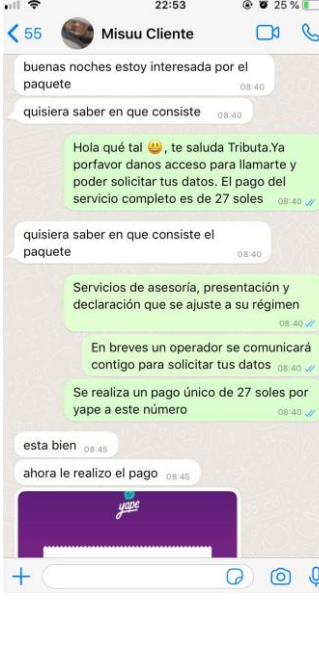
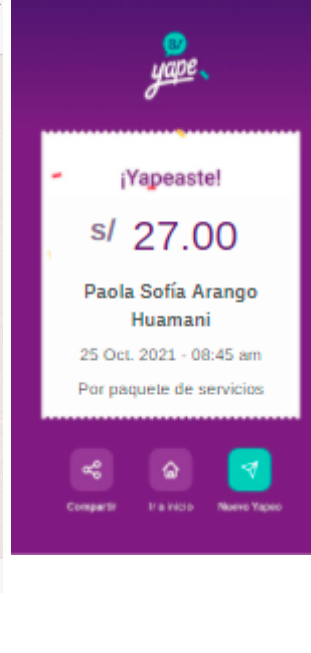
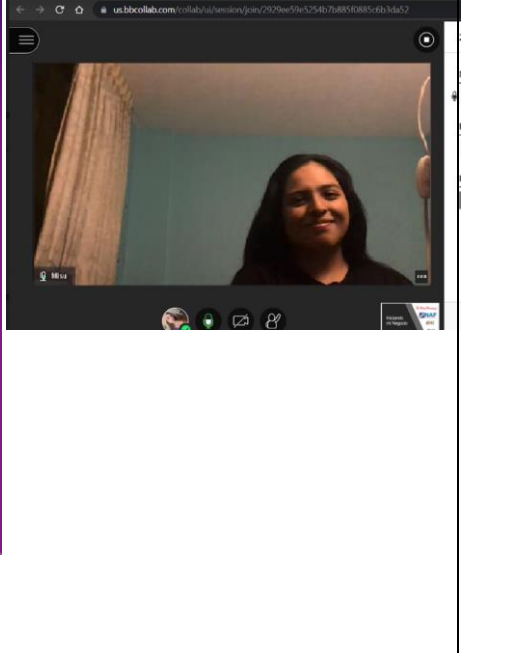
#### **n. Sustentación de las validaciones (enlaces, videos, audios, imágenes, etc)**

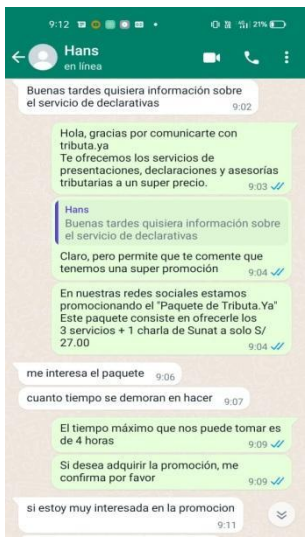

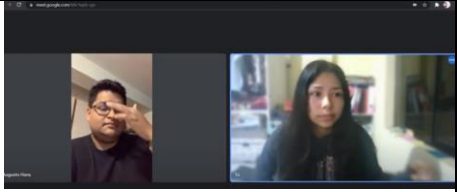
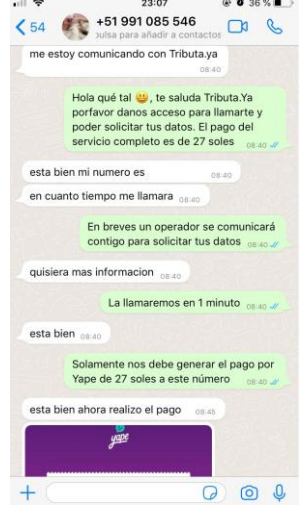
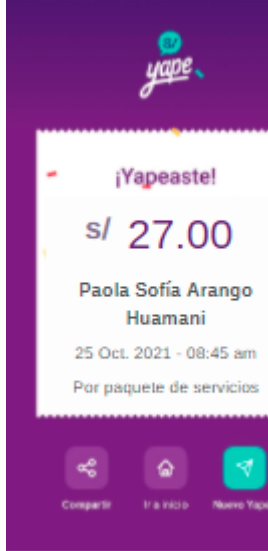

*Tabla 28 Evidencia de interés de compra en Facebook - Experimento 4*

Nro Clientes	Semana	Semana	Semana	Semana
	1	2	3	4
Promoción Asesoría y Declarativas Gratuitas	8	0	0	0
Promoción Meses Contables a 29.7 soles	0	10	0	0
Promoción Tributa. Ya a 27 soles	0	0	12	0
Plan Paquete x 3 Consultas, Declaraciones, Informativas	0	0	0	17





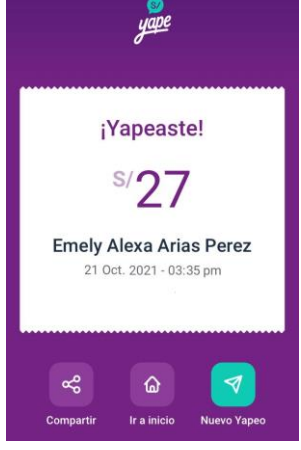
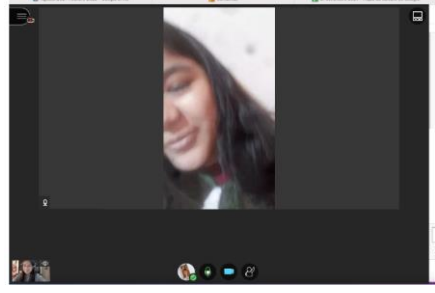
Fuente. Elaboración Propia

<p>1</p>	 <p>WhatsApp chat with Deisy Isabel. Messages include: "Hola qué tal 😊, te saluda Tributa. Ya por favor danos acceso para llamarte y poder solicitar tus datos.", "Esta bien mi numero es 923480561", "El paquete consta de 3 servicios y cuesta 27 soles en breves", "En breves un operador se comunicará contigo para solicitar tus datos", "estoy muy interesada en adquirir el paquete", "esta bien para saber como debo pagar", "Se realiza por yape 😊". A yape QR code is shown at the bottom.</p>	 <p>Yape QR code for Renzo Roberto Luque Corne. Text: "¡Yapeaste! s/27 Renzo Roberto Luque Corne 23 Oct. 2021 - 03:32 pm". Buttons: "Compartir", "Nuevo Yapeo".</p>	 <p>Zoom video call with Renzo Roberto Luque Corne. Browser address bar: "us.bbcollab.com/collab/...".</p>
<p>2</p>	 <p>WhatsApp chat with Vanesa. Messages include: "Tú Desea adquirirlo? SI, PORFAVOR", "ME INDICA QUE MEDIOS DE PAGOS TIENEN?", "Yape, payu, culqui. Cual media elegirá?", "Medio*", "Tú Yape, payu, culqui YAPE, DEME UN MOMENTO PORFAVOR", "PARA ENVIARLE LA CONSTANCIA DE PAGO", "Ok perfecto.". A yape QR code is shown at the bottom.</p>	 <p>Yape QR code for Paola Sofía Arango Huamani. Text: "¡Yapeaste! s/27.00 Paola Sofía Arango Huamani 25 Oct. 2021 - 12:50 pm". Buttons: "Compartir", "Ir a Inicio", "Nuevo Yapeo".</p>	 <p>Zoom video call with Paola Sofía Arango Huamani. Browser address bar: "us.bbcollab.com/collab/...".</p>



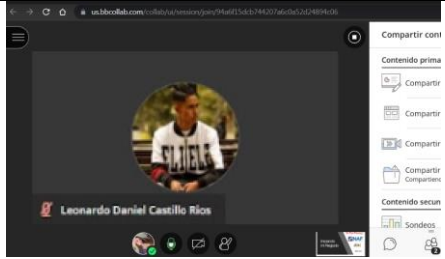



<p>3</p>	 <p>WhatsApp chat with Diana Montalvo. Messages include: "Buenas noches una consulta quisiera saber más sobre el servicio de declarativas en que consite mayor información por favor", "Hola qué tal 😊, te saluda Tributa. Ya por favor danos acceso para llamarte y poder solicitar tus datos. El pago del servicio completo es de 27 soles", "esta bien mi numero es 951781456", "como realizo el pago", "En breves un operador se comunicará contigo para solicitar tus datos", "por deposito o transferencia?", "El pago es por yape 🙄 a este número", "esta bien en estos momentos procedo a realiza el pago".</p>	 <p>Yape payment confirmation screen. Text: "¡Yapeaste!", "s/27.00", "Paola Sofía Arango Huamani", "28 Oct. 2021 - 13:00 pm". Buttons: "Compartir", "Ir a Yape", "Nuevo Yape".</p>	 <p>Zoom meeting with Diana. URL: us.bbcollab.com/collab/ui/session/join/2929ee59e5254b7b885f0885c6b34452. Name: Diana B.</p>
<p>4</p>	 <p>WhatsApp chat with Misuu Cliente. Messages include: "buenas noches estoy interesada por el paquete", "quisiera saber en que consiste", "Hola qué tal 😊, te saluda Tributa. Ya por favor danos acceso para llamarte y poder solicitar tus datos. El pago del servicio completo es de 27 soles", "quisiera saber en que consiste el paquete", "Servicios de asesoría, presentación y declaración que se ajuste a su régimen", "En breves un operador se comunicará contigo para solicitar tus datos", "Se realiza un pago único de 27 soles por yape a este número", "esta bien", "ahora le realizo el pago".</p>	 <p>Yape payment confirmation screen. Text: "¡Yapeaste!", "s/ 27.00", "Paola Sofía Arango Huamani", "25 Oct. 2021 - 08:45 am", "Por paquete de servicios". Buttons: "Compartir", "Ir a Yape", "Nuevo Yape".</p>	 <p>Zoom meeting with Misuu. URL: us.bbcollab.com/collab/ui/session/join/2f29ee59e5254b7b885f0885c6b34452. Name: Misuu.</p>






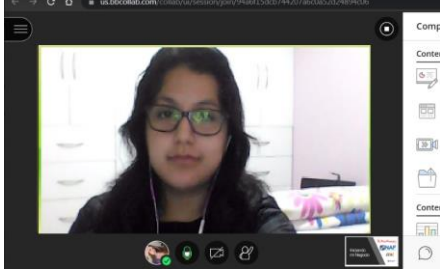
<p>5</p>	 <p>WhatsApp chat with Hans. Messages include: "Buenas tardes quisiera información sobre el servicio de declarativas", "Hola, gracias por comunicarte con tributa.ya", "Te ofrecemos los servicios de presentaciones, declaraciones y asesorías tributarias a un super precio.", "Hans Buenas tardes quisiera información sobre el servicio de declarativas", "Claro, pero permite que te comente que tenemos una super promoción", "En nuestras redes sociales estamos promocionando el 'Paquete de Tributa.Ya' Este paquete consiste en ofrecerle los 3 servicios + 1 charla de Sunat a solo S/ 27.00", "me interesa el paquete", "cuanto tiempo se demoran en hacer", "El tiempo máximo que nos puede tomar es de 4 horas", "Si desea adquirir la promoción, me confirma por favor", "si estoy muy interesada en la promocion".</p>	 <p>Yapeastel promotional card. Text: "¡Yapeastel", "S/27.00", "Paola Sofía Arango Huamani", "25 Oct. 2021 - 09:45 am". Buttons: "Compartir", "Ir a Perfil", "Nuevo Yapeo".</p>	 <p>Zoom meeting screenshot showing two participants: a man on the left and a woman on the right.</p>
<p>6</p>	 <p>WhatsApp chat with +51 991 085 546. Messages include: "me estoy comunicando con Tributa.ya", "Hola qué tal 😊, te saluda Tributa.Ya porfavor danos acceso para llamarte y poder solicitar tus datos. El pago del servicio completo es de 27 soles", "esta bien mi numero es", "en cuanto tiempo me llamara", "En breves un operador se comunicará contigo para solicitar tus datos", "quisiera mas informacion", "La llamaremos en 1 minuto", "esta bien", "Solamente nos debe generar el pago por Yape de 27 soles a este número", "esta bien ahora realizo el pago".</p>	 <p>Yapeastel promotional card. Text: "¡Yapeastel", "S/ 27.00", "Paola Sofía Arango Huamani", "25 Oct. 2021 - 08:45 am", "Por paquete de servicios". Buttons: "Compartir", "Ir a Perfil", "Nuevo Yapeo".</p>	 <p>Zoom meeting screenshot showing one participant: a woman.</p>

<p>7</p>	<p>WhatsApp chat with Gabriela Rodríguez. Messages include: "Cual sería su medio de pago?", "Yape", "a este número verdad", "sí a este número", and a confirmation card for S/ 27.00. The card details: "¡Yapeaste! S/ 27.00 Paola Sofía Arango Huamani 21 Oct. 2021 - 13:05 pm Por paquete".</p>	<p>Yape app confirmation screen: "¡Yapeaste! S/ 27 Paola Sofía Arango Huamani 20 Oct. 2021 - 08:53 pm". Buttons: "Compartir", "Ir a inicio", "Nuevo Yapeo".</p>	<p>Video call screenshot showing Paola Sofía Arango Huamani.</p>
<p>8</p>	<p>WhatsApp chat with Roy. Messages include: "Buenas noches", "estoy interesada por adquirir el paquete quisiera mayor informacion", "me interesa por lo que vi en su pagina web", "Hola qué tal 😊, te saluda Tributa. Ya por favor danos acceso para llamarte y poder solicitar tus datos. El pago del servicio completo es de 27 soles", "esta bien 945616223", "espero su llamada", "porque estoy muy interesada", "En breves un operador se comunicará contigo para solicitar tus datos", "Solamente debes retribuirnos el valor de 27 soles por yape a este número", "esta bien espero la llamada que servicios me brindara".</p>	<p>Yape app confirmation screen: "¡Yapeaste! S/ 27 Emely Alexa Arias Perez 21 Oct. 2021 - 22:20 pm". Buttons: "Compartir", "Ir a inicio", "Nuevo Yapeo".</p>	<p>Video call screenshot showing Emely Alexa Arias Perez.</p>

<p>9</p>	 <p>WhatsApp chat with Antonio. Messages include: "Buenas tardes.", "Claro, en nuestras redes sociales estamos promocionando el 'Paquete de Tributa.Ya' Este paquete consiste en ofrecerle los 3 servicios + 1 charla de Sunat a solo S/ 27.00", "Estaria interesado en adquirir el paquete?", "Tu Estaria interesado en adquirir el paquete? Si, por favor me puede decir sus medios de pago", "Yape, payu, culqui. Cual media elegirá?", "Yapeee", "Ahi le envió la captura", "Ok a este número", "Envíeme captura por favor." A screenshot of the "¡Yapeaste!" offer is shared at the bottom.</p>	 <p>Yapee offer card for Paola Sofia Arango Huamani. Price: S/27.00. Date: 23 Oct. 2021 - 16:50 pm. Buttons: Compartir, Ir a inicio, Nuevo Yapeo.</p>	 <p>Zoom meeting interface showing a video call with Andy Steven Sullon Genzales. URL: us.bbcollab.com/collab/ui/s</p>
<p>10</p>	 <p>WhatsApp chat with Amanda. Messages include: "Buenas tardes", "Me estoy comunicando", "Con tributa ya?", "Quisiera hacer una consulta", "Buenas tarde señorita", "Así es correcto.", "Alguna pregunta en particular", "Sii , eh visto la promoción en Facebook sobre un paquete de promoción", "Es correcto.", "El costo es de 27 soles", "Desea adquirirlo?", "Si por favor", "Correcto". A screenshot of the "¡Yapeaste!" offer is shared at the bottom.</p>	 <p>Yapee offer card for Emely Alexa Arias Perez. Price: S/27. Date: 21 Oct. 2021 - 03:35 pm. Buttons: Compartir, Ir a inicio, Nuevo Yapeo.</p>	 <p>Zoom meeting interface showing a video call with Emely Alexa Arias Perez.</p>



<p>11</p>	 <p>WhatsApp chat with Brandon. Messages include: "Me estoy comunicando con tributa ya?", "Solicito información", "Buenas tardes es correcto", "Que servicio requiere?", "Una promoción que mire en el facebook". A promotional image for "TRIBUTA YA" is shared, showing a price of "A SOLO S/ 27". The chat ends with "Esta por favor me llamo mucho la atencion".</p>	 <p>Yape promotional card with a purple background. Text: "¡Yapeaste! S/ 27 Paola Sofia Arango Huamani 18 Oct. 2021 - 03:50 pm". Buttons: "Compartir", "Ir a inicio", "Nuevo Yapeo".</p>	 <p>Zoom meeting interface showing a video call with Leonardo Daniel Castillo Rios. The interface includes a "Compartir con" menu and various meeting controls.</p>
<p>12</p>	 <p>WhatsApp chat with Susana. Messages include: "Puedo cancelar por la app de Lukita", "Lo siento, no contamos con ese medio de pago. Por ahora tenemos yape, payu o culqui", "Tu Lo siento, no contamos con ese medio de pago. Por ahora tenemos yape, payu o culqui", "Ok, está bien por yape", "Me puede mandar el número o a este mismo número", "Si a este mismo número". A promotional image for "¡Yapeaste! S/ 27 Paola Sofia Arango Huamani" is shared.</p>	 <p>Yape promotional card with a purple background. Text: "¡Yapeaste! S/ 27 Paola Sofia Arango Huamani 18 Oct. 2021 - 03:51 pm". Buttons: "Compartir", "Ir a inicio", "Nuevo Yapeo".</p>	 <p>Zoom meeting interface showing a video call with Karla Yaira Porcillo Rodriguez. The interface includes a "Compartir" menu and various meeting controls.</p>

<p>13</p>	 <p>WhatsApp chat with José Cliente. Messages include: "Buenas tardes, eh estado evaluando su oferta", "Y estoy interesada en adquirir sus servicios", "De asesoría", "Perfecto Joven", "Estaba esperando su respuesta", "Como le comenté puede realizar el abono a este número de celular", "Por los medios de pago de yape, payu o culqui", "Esta bien , yo no tengo yape", "Pero le diré a ami hija que le envíe". A screenshot of the "¡Yapeaste!" notification is shared.</p>	 <p>Yape notification card with purple background. Text: "¡Yapeaste!", "S/ 27", "Paola Sofia Arango Huamani", "20 Oct. 2021 - 03:53 pm". Buttons: "Compartir", "Ir a inicio", "Nuevo Yapeo".</p>	 <p>Zoom video call with Carlos Portillo Rodriguez. The name "Carlos Portillo Rodriguez" is visible at the bottom of the video frame.</p>
<p>14</p>	 <p>WhatsApp chat with Rosaura. Messages include: "Señorita buenas tardes ya realice el abono", "Podría indicarme mediante que medio", "Seria la asesoría?", "Y la hora", "Por favor si se puede después de las 6 seria genial ya que trabajo", "Sii claro acabo de recibir el Yape", "Rosaura Por favor si se puede después de las 6 seria genial ya que trabajo", "Perfecto entonces", "Le parece bien el Día Viernes a las 8 pm ?", "Tú Le parece bien el Día Viernes a las 8 pm ?", "Si, correcto".</p>	 <p>Yape notification card with purple background. Text: "¡Yapeaste!", "S/ 27", "Paola Sofia Arango Huamani", "23 Oct. 2021 - 03:53 pm". Buttons: "Compartir", "Ir a inicio", "Nuevo Yapeo".</p>	 <p>Zoom video call with Paola Sofia Arango Huamani. The name "Paola Sofia Arango Huamani" is visible at the top of the video frame.</p>

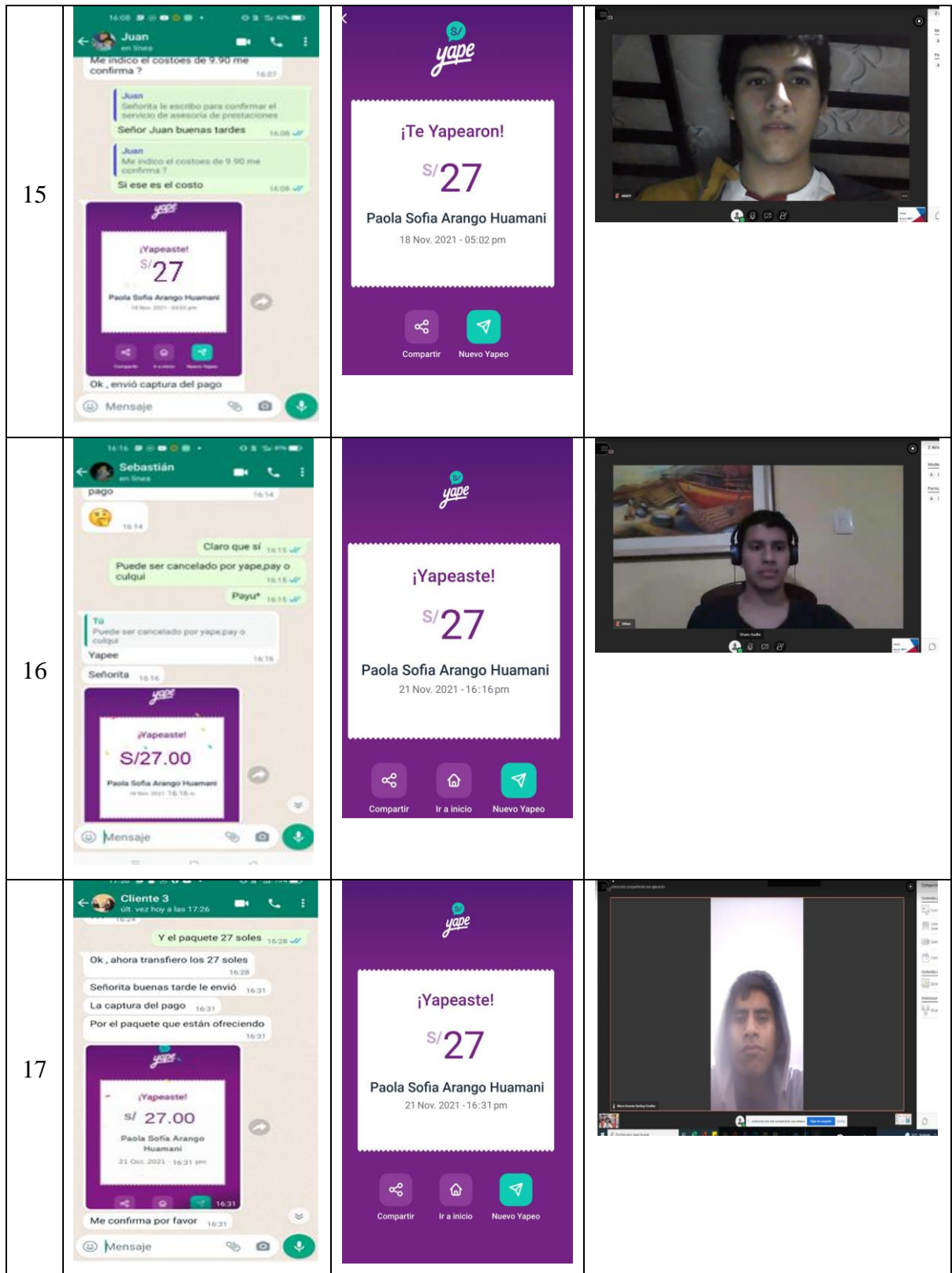


Figura 50. Ventas de la Promoción “Planes y Tarifas” Experimento 4

## 8. PLAN FINANCIERO

### 8.1. Proyección de ventas

En primer lugar, para realizar la proyección de las ventas se tomó en cuenta los tres servicios que ofrecemos son las asesorías, declarativas, presentaciones, las cuales se subdividieron en las principales promociones que se les ofrecieron al Nuevo RUS y el Régimen Especial. Después de ello, se colocaron los precios que se van a brindar por los tres meses de lanzamiento.

La primera promoción es otorgar asesorías y presentaciones de manera gratuita durante la primera semana, la segunda es dar la promoción de asesorías, presentaciones y declarativas a s/. 9.90 cada una lo que da un total de 29.7 por la promoción y la tercera semana el paquete de nuestros tres servicios más charlas de Sunat a modo de que mejoren su emprendimiento a s/. 27.00. Por último, para la semana, se ofrece la misma promoción del paquete completo de la semana 3, pero eliminando las charlas de Sunat. De esta manera, se obtuvo que tanto para el Nuevo RUS y el Régimen Especial hay un incremento mensual promedio de prelanzamiento del 11.5% mensual durante los 3 primeros meses. Tal como se evidencia a continuación:

	PRECIOS			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
P1.A,P Gratuitas-NRUS	0			
P1. A,P Gratuitas RE	0			
P2.A, P, D NRUS		29.7		
P2. A, P, D RE		29.7		
P3. Paquete NRUS			27	
P3. Paquete RE			27	
P4. Paquete NRUS				27
P4. Paquete RE				27

Figura 51. Precios por promoción de los servicios

PRODUCTO	Semana 1		Semana 2		Semana 3		Semana 4		MES 1
	Cantidad	Total	Cantidad	Total	Cantidad	Total	Cantidad	Total	Total
P1.A,P Gratuitas-NRUS	4	0							
P1. A,P Gratuitas RE	4	0							8.00
P2.A, P, D NRUS			5	297					
P2. A, P, D RE			5						10.00
P3. Paquete NRUS					5	324			
P3. Paquete RE					7				12.00
P4. Paquete NRUS							11	459	
P4. Paquete RE							6		17.00
<b>Total por semana</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>297</b>	<b>12</b>	<b>324</b>	<b>17</b>	<b>459</b>	
<b>Cantidad total</b>	<b>47</b>								
<b>Venta Total</b>	<b>14,661.00</b>								
<b>Porcentaje de crecimiento semanal</b>	<b>8</b>		<b>10</b>		<b>12</b>		<b>17</b>		
	25		-20		29				
<b>Porcentaje de crecimiento mensual</b>	<b>11.471</b>	<b>%</b>							

Figura 52. Estimación del crecimiento de las ventas

Asimismo, de acuerdo a la estimación del crecimiento del PBI y del crecimiento esperado en cuanto a las Pymes será de un 3%. Por lo cual se dará un crecimiento mensual de prelanzamiento de 15%.

En segundo lugar, se procedió a realizar los mismos cálculos, pero esta vez con nuestros precios normales para saber cuál iba ser el crecimiento que íbamos a tener cuando dejamos de ofrecer nuestras promociones. De esta manera, se evidenció que el mercado reaccionó de manera favorable que seguimos teniendo el mismo crecimiento del 11% en ambos regímenes, tal como se evidencia a continuación:

	PRECIOS			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
P1.A,P Gratuitas-NRUS	15			
P1. A,P Gratuitas RE	40			
P2.A, P, D NRUS		30.00		
P2. A, P, D RE		50		
P3. Paquete NRUS			35	
P3. Paquete RE			57	
P4. Paquete NRUS				35
P4. Paquete RE				57

Figura 53. Precios normales de los servicios

Fuente. Elaboración propia

PRODUCTO	Semana 1		Semana 2		Semana 3		Semana 4		MES 1
	Cantidad	Total	Cantidad	Total	Cantidad	Total	Cantidad	Total	Total
P1.A,P Gratuitas-NRUS	4								
P1. A,P Gratuitas RE	4	220							8.00
P2.A, P, D NRUS			5						
P2. A, P, D RE			5	400					10.00
P3. Paquete NRUS					5				
P3. Paquete RE					7	574			12.00
P4. Paquete NRUS							11		
P4. Paquete RE							6	727	17.00
<b>Total por semana</b>	<b>8</b>	<b>220</b>	<b>10</b>	<b>400</b>	<b>12</b>	<b>574</b>	<b>17</b>	<b>727</b>	
<b>Cantidad total</b>	47								
<b>Venta Total</b>	25,007.00								
<b>Porcentaje de crecimiento semanal</b>	25		-20		29				
<b>Porcentaje de crecimiento mensual</b>	11.471 %								

Figura 54. Estimación del crecimiento de las ventas con los precios normales

En tercer lugar, se procedió a evidenciar al crecimiento de la demanda para el primer año la principal fuente por donde se recaudaron los ingresos fue mediante la oferta en base a las promociones. Además, se tomó en cuenta variables como el crecimiento de las Mypes y el PBI, ya que consideramos que estas variables son de suma importancia y van a afectar de una u otra manera cuando salgamos al mercado con nuestro aplicativo Tributa.Ya. Esto se evidencia en las siguientes imágenes donde se muestran cómo ha ido cambiando años tras años el crecimiento de las Mypes en el Perú y el crecimiento del PBI.

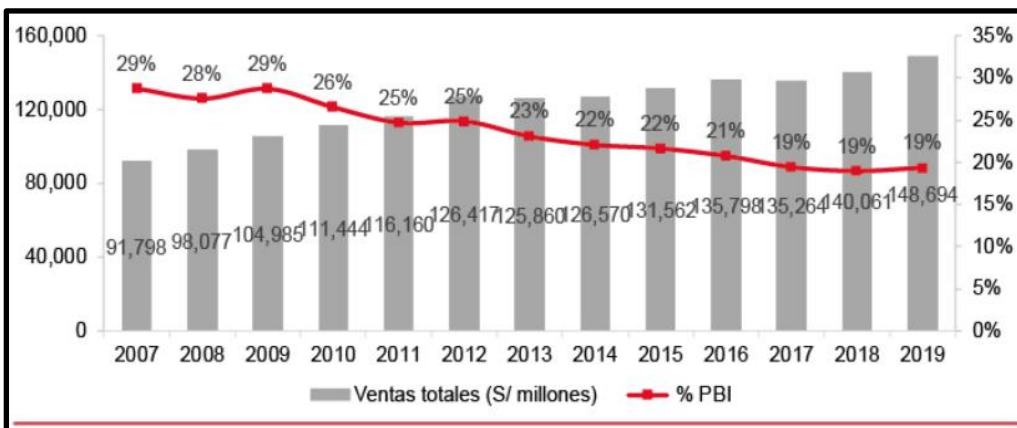


Figura 55. Crecimiento de las Mypes y del PBI.

Fuente: ComexPerú

De esta manera, se obtuvo las cantidades que vamos a vender en los primeros 12 meses y en los próximos años. Tal como se evidencia a continuación:

PRODUCTOS	AÑO 1											
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Crecimiento (%)	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
P1.A,P Gratuitas-NRUS	4	5	5	6	7	8	9	11	12	14	16	18
P1. A,P Gratuitas RE	4	5	5	6	7	8	9	11	12	14	16	18
P2.A, P, D NRUS	5	6	7	8	9	10	11	13	15	17	20	23
P2. A, P, D RE	5	6	7	8	9	10	11	13	15	17	20	23
P3. Paquete NRUS	4	5	5	6	7	8	9	11	12	14	16	18
P3. Paquete RE	7	8	9	11	12	14	16	18	21	24	28	32
P4. Paquete NRUS	11	13	14	17	19	22	25	29	33	38	44	50
P4. Paquete RE	6	7	8	9	10	12	14	16	18	21	24	27
Crecimiento de las pymes	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75
PBI	1.58	1.58	1.58	1.58	1.58	1.58	1.58	1.58	1.58	1.58	1.58	1.58
Total (%)	15	15	15	15	15	15	14.80	14.80	14.80	14.80	14.80	14.80

Figura 56. Estimación de la demanda de cantidades vendidas

Para finalmente obtener la proyección de ventas para los primeros 12 meses, tal como se evidencia a continuación:

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
P1.A,P Gratuitas-NRUS	0	0	0	173	207	249	299	358	430	516	619	743
P1. A,P Gratuitas RE	0	0	0	276	332	398	478	573	688	826	991	1,189
P2.A, P, D NRUS	149	178	214	346	415	498	597	717	860	1,032	1,238	1,486
P2. A, P, D RE	149	178	214	432	518	622	746	896	1,075	1,290	1,548	1,858
P3. Paquete NRUS	108	130	156	242	290	348	418	502	602	722	867	1,040
P3. Paquete RE	189	227	272	689	827	993	1,191	1,430	1,716	2,059	2,471	2,965
P4. Paquete NRUS	297	356	428	665	798	958	1,150	1,380	1,655	1,987	2,384	2,861
P4. Paquete RE	162	194	233	591	709	851	1,021	1,225	1,471	1,765	2,118	2,541
<b>TOTAL</b>	<b>1,053</b>	<b>1,264</b>	<b>1,516</b>	<b>3,415</b>	<b>4,097</b>	<b>4,917</b>	<b>5,900</b>	<b>7,080</b>	<b>8,496</b>	<b>10,196</b>	<b>12,235</b>	<b>14,682</b>

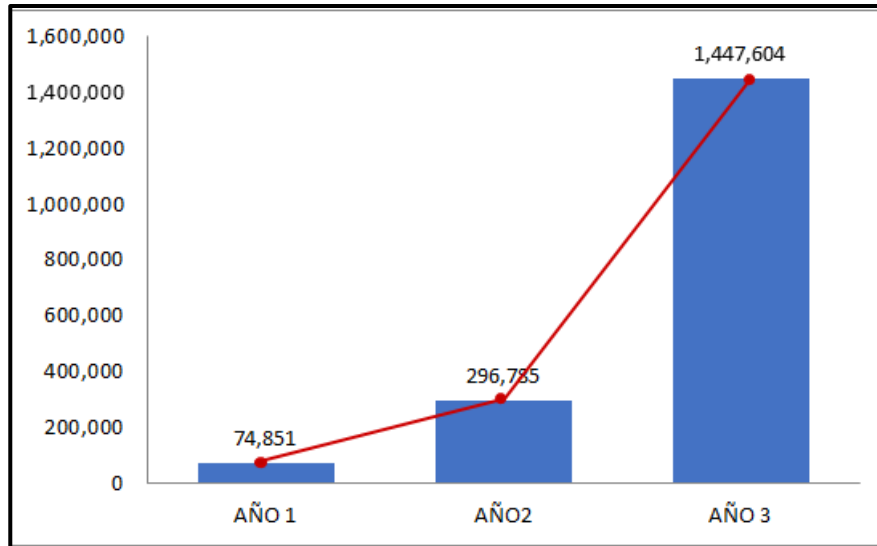
Figura 57. Estimación del crecimiento de las ventas por el primer año

- **Ingresos de ventas por años**

Los ingresos para el primer año son de S/. 74, 851 por factores de asesorías, presentaciones, declaraciones y paquetes de NRUS, RE. Para los siguientes años aumentan a S/. 296,785 y S/. 1,447,604.

	AÑO 1	AÑO2	AÑO 3
P1.A,P Gratuitas-NRUS	3,594	15,019	71,875
P1. A,P Gratuitas RE	5,750	24,031	115,001
P2.A, P, D NRUS	7,729	30,039	143,751
P2. A, P, D RE	9,526	37,549	179,688
P3. Paquete NRUS	5,425	21,027	100,626
P3. Paquete RE	15,028	59,928	314,129
P4. Paquete NRUS	14,918	57,825	276,720
P4. Paquete RE	12,881	51,367	245,814
<b>TOTAL</b>	<b>74,851</b>	<b>296,785</b>	<b>1,447,604</b>

Figura 58. Ingresos de Ventas en 3 años



*Figura 59. Grafica de aumento de Ventas en 3 años*

Como se puede ver en la gráfica de la Figura 60, las ventas entre el año 2 y 3 aumentan de sobremanera, una de las razones de ello es el crecimiento del 15% de unidades vendidas para las 4 promociones brindadas durante el último mes, ya que de acuerdo a nuestra estimación realizada tiene un crecimiento positivo fijo, asimismo al implementar los precios reales este mostrara un mayor crecimiento en ingresos. Por otro lado el éxito de nuestras promociones y ventas que nos han permitido obtener ingresos el primer mes de 1,053 soles y que superaron nuestras expectativas en cuanto al proyecto, nos dan a entender que debido a la alta demanda que se espera en los próximos años, necesitaremos de mayor número de personal y otros servicios para lo cual aumentaran ciertos gastos para el normal desenvolvimiento de operaciones.



## 8.2. Inversión inicial y presupuestos

- **Activos Fijos tangibles**

Para comenzar las acciones, será imprescindible ejecutar diversas inversiones con el fin de tener certeza el adecuado funcionamiento de “Tributa Ya”. Se realizaron inversiones en activos tangibles como la compra de cinco laptops de marca Lenovo con un precio unitario de S/. 2350.51 y una impresora multifuncional a S/. 682.71.

Descripción	Precio Unitario (sin IGV)	Cantidad
Laptops Lenovo	2,530.51	5
Impresora multifuncional	682.71	1
<b>Total Tangibles</b>		

Figura 60. Activos fijo tangibles

- **Activos Fijos Intangibles**

Entre otras inversiones se encuentran los activos fijos - intangibles como la plataforma de app en Androids con un valor unitario de 3450 soles, licencias y permisos híbrido a 125 soles, la plataforma de almacenamiento a 750 soles, la plataforma página web con un precio de 1500 soles y el software a 6000 soles.

Descripción	Precio Unitario (sin IGV)
Plataforma de app en Androids	3,450.00
Licencias y Permisos Híbrido	125.00
Plataforma Almacenamiento	750.00
Plataforma Página web	1,500.00
Software	6,000.00

Figura 61. Activos fijo Intangibles Fuente. Elaboración propia

- **Gastos de Administración y Ventas**

En tanto a los egresos se encuentran los gastos de administración y ventas que lo conforman los gastos de publicidad con un monto que asciende a S/. 99,000 el primer año, gastos de personal de mantenimiento de app, gastos de personal técnico, entre otros gastos adicionales que fueron estimados a tres años. Esto se debe a una entrevista realizada a un experto de Marketing que cuenta con su agencia, le explicamos en qué consistía nuestra idea de negocio y nos mencionó que él nos cobraría s/. 1,000 por la publicidad por un año, luego nos incrementaría un 5% del costo. Además, de acuerdo a la entrevista realizada a un experto de IUX, nos indica que el mantenimiento para un aplicativo como el nuestro es de s/. 4,000 del encargado mientras que el costo por el aplicativo mantenido es de s/. 500 bimestralmente. Por otro lado, tenemos al personal técnico que nos costará s/. 6.000 bimestralmente.

	AÑO 1	AÑO2	AÑO 3
Gastos de Publicidad	12,000	12,600	13,230
Gastos de Personal de mantenimiento de app	48,000	50,400	52,920
Gastos de Personal tecnico- Recibos por Honorarios	36,000	37,800	39,690
Gastos de Mantenimiento de App	3,000	3,150	3,308
Gasto de desarrollo de la App	0	0	0
<b>Tot. Gastos afectos a IGV</b>	<b>99,000</b>	<b>103,950</b>	<b>109,148</b>
<b>IGV</b>	<b>15,102</b>	<b>15,857</b>	<b>16,650</b>
<b>Total gastos sin IGV</b>	<b>83,898</b>	<b>88,093</b>	<b>92,498</b>

Figura 62. Gastos de administración y ventas

- **Gastos de Personal Área de Producción**

En el área de producción la cual comprende la creación del aplicativo, tendremos tres tipos de trabajadores, uno de ellos es el Desarrollador de Apps al cual le corresponde un sueldo de S/. 5 000, el Programador de App con un sueldo de S/. 3 500, por último, se tendrá a dos estudiantes o egresados que serán de ayuda para el desarrollador y programador S/. 1 000 mensuales, todo ello durante los primeros 6 meses de duración del desarrollo y creación de la app

	Preoperativo	
	Nro de Trabajadores	Remu Básica Mensual por trabajador
Desarrollador de Apps	1	5,000
Programador de App 1	1	3,500
Programador Estudiante de App 1	1	1,000
Programador Estudiante de App 1	1	1,000
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>10,500</b>

Figura 63. Gastos de personal área de producción

- **Gastos de Personal Administración y Ventas**

Nuestro personal estará compuesto por el Gerente de nuestra marca “Tributa.Ya” donde percibirá S/. 5 000 mensuales, tendremos Contadores que contarán con un sueldo mensual de S/. 1 500, asimismo tendremos Asesores Contables que recibirán S/. 930 al mes y de Técnicos en Atención al Cliente con un sueldo de S/. 500.

En cuanto al gasto pre operativo de personal, contamos con el sueldo del gerente de Tributa.Ya, como se puede apreciar en la siguiente Figura.

	Preoperativo	
	Nro de Trabajadores	Remu Básica por Mes
Gerente de Tributa.ya	1	5,000
Contadores	0	0
Asesores Contables	0	0
Tecnicos Atencion al cliente	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>5,000</b>

Figura 64. Gastos de personal administrativo y ventas

Para el primer año en funcionamiento y en adelante contaremos con el personal completo conformado por el gerente, tres contadores, cuatro asesores contables y dos técnicos de atención al cliente.

	AÑO 1						
	Nro de Trabajadores	Remu Básica Mensual por trabajador	Remu Básica Mensual Sub-Total	ESSALUD Mes	Gratificación Anual	CTS Anual	Total Planilla Año 1
Gerente de Tributa.ya	1	5,000	5,000	450	5,450	2,500	73,350
Contadores	3	1,800	5,400	486	5,886	2,700	79,218
Asesores Contables	4	930	3,720	335	4,055	1,860	54,572
Tecnicos Atencion al cliente	2	930	1,860	167	2,027	930	27,286
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>8,660</b>	<b>15,980</b>	<b>1,438</b>	<b>17,418</b>	<b>7,990</b>	<b>234,427</b>

Figura 65. Gastos de personal administrativo y ventas en el Año 1

Asimismo debido a la alta demanda que se espera se tendrá en los próximos años, se decide realizar la contratación de más empleados de manera de que no se de una sobrecarga de trabajo, para lo cual en el año 2 y 3 se aumentara el personal tal cual se ve a continuación:

	Remu Básica Mensual por trabajador	Cantidad personal		Total Planilla	
		Año 2	Año 3	Año 2	Año 3
Gerente de Tributa.ya	5,000	1	1	73,350	73,350
Contadores	1,800	4	4	105,624	105,624
Asesores Contables	930	6	7	81,859	95,502
Tecnicos Atencion al cliente	930	4	5	54,572	68,216
<b>TOTAL</b>	<b>8,660</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>315,405</b>	<b>342,691</b>

Figura 66. Gastos de personal administrativo y ventas en el Año 2 y 3

- **Gastos Pre Operativos**

En esta sección se encuentran gastos que fueron hechos antes de comenzar a realizar las operaciones del proyecto como la búsqueda y la reserva del nombre en la SUNARP, la constitución de la minuta, diferentes servicios notariales que se necesita para constituir de manera adecuada la empresa y el registro de la marca en INDECOPI, todo ello dio un gasto total de S/. 25 751.

Descripción	Subtotal (sin IGV)	Afecto a IGV	IGV Soles	Total pagado
Preoperativos personal administración y ventas	13,319.80	NO	0	13,320
Preoperativos Adm. Ventas afectos con IGV	11,271.19	NO	0	11,271
Preoperativos Adm. Ventas NO afectos con IGV	0.00	NO	0	0
Busqueda de nombre en SUNARP	5.00	NO	0	5
Reserva de nombre en SUNARP	20.00	NO	0	20
Constitución de la minuta	200.00	NO	0	200
Servicios notariales	400.00	NO	0	400
Registro de marca en Indecopi	535.00	NO	0	535
<b>TOTAL GASTOS PREOPERATIVOS</b>	<b>25,750.99</b>		<b>0</b>	<b>25,751</b>

Figura 67. Gastos Pre Operativos

### 8.3. Flujo de Caja

En este Flujo de Caja Neto (FCN) se proyectará los ingresos como los egresos durante tres años a la par de la cantidad de ventas, costos de producción, así como el personal de área de producción entre otros montos.

Concepto	Mes 0	AÑO 1	AÑO2	AÑO 3
Ventas		63,433	251,512	1,226,783
Costo de producción		0	0	0
Personal área producción		154,035	0	0
<b>Utilidad Bruta</b>		<b>-90,602</b>	<b>251,512</b>	<b>1,226,783</b>
Personal de Administración y Ventas		234,427	315,405	342,691
Gastos de administracion y ventas		83,898	88,093	92,498
Depreciacion y amortización de intangibles		5,205	5,205	5,205
<b>Utilidad Operativa (EBIT)</b>		<b>-414,131</b>	<b>-157,190</b>	<b>786,389</b>
-Impuesto a la renta		952	-170,029	231,985
+ depreciacion y amortización de intangibles		5,205	5,205	5,205
<b>Flujo de Caja Operativo</b>		<b>-409,878</b>	<b>18,043</b>	<b>559,609</b>
- Activo fijo	-29,689			0
- Gastos preoperativos	-16,949			
- Capital de trabajo	0	0	0	0
Ingreso por crédito fiscal IGV de Activos Fijos		-3,684	8,213	0
<b>FLUJO DE CAJA LIBRE DISPONIBILIDAD (FCLD)</b>	<b>-46,638</b>	<b>-413,562</b>	<b>26,256</b>	<b>559,609</b>
+ Préstamos obtenido	13,991			
-Amortización de la deuda		13,991	0	0
- Interés de la deuda		1,824	1,185	444
+ Escudo fiscal de los intereses (EFI)		0	0	0
<b>FLUJO DE CAJA NETO DEL INVERSIONISTA (FCNI)</b>	<b>-32,647</b>	<b>-429,377</b>	<b>25,071</b>	<b>559,165</b>

Figura 68. Flujo de Caja

En el primer año el flujo de caja presenta un saldo negativo con un monto de S/. 429,377, esto debido al pago del personal área de producción, ya que en este primer año se creará el aplicativo y tenemos que considerar los pagos a los programadores, desarrolladores y permisos, asimismo se le agregan gastos de publicidad. Es en el segundo año donde la empresa empezará a obtener resultados positivos logrando obtener un Flujo de Caja Neto correspondiente a S/. 25,071. Al pasar al tercer año podemos apreciar que existe un crecimiento exponencial en las ventas, por ende en el Flujo de Caja Neto Final, esto es debido a que las cantidades vendidas de los paquetes con los servicios que ofrecemos crecieron en aproximadamente cinco veces las ventas a comparación del año dos, ello gracias a una gran elaboración de plan de marketing y se supo aprovechar mediante las redes sociales y las promociones ofertadas por la empresa, obteniendo así un saldo a favor de 559,165 soles.

#### 8.4. Indicadores Financieros

Para lograr determinar si “Tributa.Ya” es factible investigamos las cifras de las ratios más importantes de nuestro proyecto como lo son: VAN, TIR, WACC, COK

- El VAN del proyecto nos otorgó un valor de 419,649.83 soles, es así que al ser mayor a cero, ello nos indica que nuestro proyecto es viable.
- El WACC nos resultó la cifra de 13.99%.
- En cuanto a la TIR nos brindó un monto de 146.25%, es así que supera al COK que resultó 13.13%, de esta manera es factible para el negocio, este último monto se obtuvo de cifras como la prima de riesgo y el riesgo país.

INDICADORES	
WACC	13.99%
VAN del proyecto	419,649.83
COK	13.13%
VAN del accionista	426,381.09
TIR	146.25%

*Figura 69. Indicadores*

Fuente. Elaboración propia

- **Determinación del COK por el método CAPM**

Para poder determinar el COK por el método del CAPM se necesitará la beta promedio desapalancado de la industria del sector que en este caso es 0.80, luego tenemos que apalancar la beta de la industria con nuestros proyectos donde su valor es de 1.04.

Beta desapalancada del sector $\beta_u$	<b>0.80</b>
Impuesto a la Renta Perú	29.50%
D <sub>proy</sub>	30.00%
E <sub>proy</sub>	70.00%
$\beta_{Iproy} =$	<b>1.04</b>

Figura 70. Determinación de COK por el método CAPM

Fuente. Elaboración propia

Nuestro COK del proyecto nos resultó \$11.66%, luego del cálculo entre la sumatoria de la tasa libre de riesgo equivalente a 1.50% más la beta de la industria multiplicado por la prima de riesgo de mercado igual a 8.40% más el riesgo país con valor de 1.41%.

Tasa libre de Riesgo $r_f$	1.500%
Prima Riesgo de mercado ( $r_m - r_f$ )	8.40%
Riesgo País $RP$	1.41%
<b>COK proy US\$=</b>	<b>11.66%</b>
Perú inflación anual esperada Sl.	3.61%
USA inflación anual esperada US\$	2.26%
<b>COK proy soles=</b>	<b>13.13%</b>

Figura 71. COK Fuente. Elaboración propia

- **Cálculo del WACC**

Para poder hallar el WACC se tuvo que realizar ciertos cálculos, primero se sumó el porcentaje de participación de Financiamiento de Terceros equivalente a 30% más el porcentaje del costo de 16% inmediatamente multiplicado por la suma de la participación

del Financiamiento de los Accionistas que en este caso es de 70% por el porcentaje de del costo del mismo equivalente a 13.13%. Con este ejercicio nos resultó un WACC de 13.99%

	SI	%	%	
	Participación	Participación	% Costo	WACC
Financiamiento Terceros	16,632	30.00%	16.00%	4.80%
Financiamiento Accionistas	38,808	70.00%	13.13%	9.19%
Inversión Total	55,440	100.00%		<b>13.99%</b>

Figura 72. WACC

Fuente. Elaboración propia

## 8.5. Análisis financiero y viabilidad del proyecto

### Ratios Financieros :

- **Ratio de Liquidez:**

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

$$\text{Capital de Trabajo} = 29,689 - 5,814$$

$$\text{Capital de Trabajo} = 23,875$$

$$\text{Liquidez general} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Liquidez general} = \frac{29,689}{5,814}$$

$$\text{Liquidez general} = 5,11$$

- **Ratio de Rentabilidad:**

$$\text{Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE)} = -293,248 / 46,638$$

$$\text{Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE)} = -6.287$$

$$\text{Rentabilidad sobre Activo (ROA)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total activo}}$$

$$\text{Rentabilidad sobre Activo (ROA)} = -293,248 / 29,689$$

$$\text{Rentabilidad sobre Activo (ROA)} = 9.877$$

- **Ratio de Solvencia:**



Relación Endeudamiento Patrimonial = Total Pasivo/ Total Patrimonio x 100

*Relación Endeudamiento Patrimonial = 13,991 / 46,638 x 100*

*Relación Endeudamiento Patrimonial = 29.9%*

Relación Grado de Endeudamiento = Total Pasivo/ Total Activo x 100

*Relación Grado de Endeudamiento = 13,991 / 29,689 x 100*

*Relación Grado de Endeudamiento = 47.13%*

### **Viabilidad del Proyecto:**

- **Resultado de Ratio de Liquidez:**

Según el ratio de capital de trabajo hallado que nos ayuda a medir la disponibilidad de asumir deudas a corto plazo, podemos mencionar que el proyecto Tributa.ya cuenta con un capital de trabajo de S/ 23,875 esto significa que si se presenta una capacidad para poder asumir estas deudas. Por otro lado, en cuanto a la liquidez general obtuvimos un total de 4,11, esto quiere decir que el proyecto cuenta con la capacidad de pagar sus deudas a corto plazo lo que le permitirá resultar ser más atractiva para las personas que estén dispuestas a ser parte del proyecto convirtiéndose en posibles accionistas.

- **Resultado de Ratio de Rentabilidad:**

ROE: El ratio de rentabilidad sobre patrimonio neto es el porcentaje de la utilidad neta con respecto al patrimonio, es decir lo que aportan los accionistas. Este ratio nos permite medir la capacidad de la empresa para generar utilidades netas con la inversión realizada por los socios o accionistas y también permite ver lo que ha generado la empresa. Luego del análisis obtuvimos un monto de -6,287 %, lo cual nos permite saber que la empresa no contó con la capacidad necesaria para generar utilidades con la inversión que realizaron los accionistas.

ROA: Otro ratio de liquidez es el de la rentabilidad, el mismo que permite visualizar las ganancias netas sobre el total de activos que posee la empresa. En el análisis obtuvimos un monto de -9.877 %, esto quiere decir que el proyecto no está usando correctamente los activos en cuanto a la generación de utilidades.

- **Resultado de Ratio de Solvencia:**

**Relación Endeudamiento Patrimonial**

Con respecto a su ratio de relación de endeudamiento patrimonial la cual representa cuánto de pasivo representa en relación a su patrimonio. Analizando este ratio se calcula que para el primer año está comprometido con un 29.9% lo cual es algo considerable.

**Relación Grado de Endeudamiento :**

Para la razón de grado de endeudamiento, es decir cuánto de los activos de TRIBUTA.YA está comprometido con deudas a terceros, se calculó que para el primer año era de 47.13%,lo que quiere decir que por cada sol invertido por los accionistas en la empresa, terceros financian a la empresa con 0.47 soles.

**Periodo de Recupero de Inversión:**

La inversión se recuperará durante el mes uno del tercer año de operaciones, considerándose un corto periodo de recupero de inversión, pues, a partir de ese año, nuestros flujos empiezan a ser positivos.

PRD	0	12	24	36
FCA	-32647	-40428	25071	559165
VP	-32647	-9195	19588	386149
VP acumulado	-32647	-409157	-389569	-3420
PRD	25.00885771			

Figura. Periodo de Recupero de Inversión

## 8.6. Financiamiento de distintas etapas del proyecto

Para empezar a operar nuestro proyecto se necesitará de S/. 46,638, los cuales lo hemos separado por dos métodos. El método 1, es el Financiamiento por Accionistas, el cual los conforman cinco integrantes donde cada uno invertirá S/. 6,529.33 equivalentes al 20%, dando como inversión S/. 32,646.66 . En el método 2, lo dividimos en “Familia” donde cinco familiares aportarán S/. 1 678.97, también se divido en “Amigos” donde tres de ellos aportaron S/. 1,863.66, dando un monto total de S/. 5,596.57. Es así que el segundo método aportó S/. 13,991.42

<b>Metodo 1: Financiamiento por Accionistas</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Monto</b>	<b>Participación</b>
Arango Huamani, Paola Sofia	S/.6,529.33	20%
Arias Perez, Alexa Emely	S/.6,529.33	20%
Luque Corne, Renzo Roberto	S/.6,529.33	20%
Paiva Gutierrez, Ariana Lizette	S/.6,529.33	20%
Tintaya Jarita, Nicole Samantha	S/.6,529.33	20%
<b>Total</b>	<b>S/.32,646.66</b>	<b>100.00%</b>
<b>Metodo 2: 3F ( Friends, Family and Fools)</b>		
<b>3F</b>	<b>Monto</b>	<b>% de deuda</b>
Melitón Arango Urbano	S/.1,678.97	20%
Carmen Pere Montalvo	S/.1,678.97	20%
Andrés López Vega	S/.1,678.97	20%
Alex Jarita Aviles	S/.1,678.97	20%
Maritza peceros Vargas	S/.1,678.97	20%
<b>Familia</b>	<b>8,394.85</b>	<b>60%</b>
Cristhian Atoche Socola	S/.1,863.66	33%
Rossmery Llerena Gutierrez	S/.1,863.66	33%
Camila Quispe Pajares	S/.1,863.66	33%
<b>Amigos</b>	<b>5,596.57</b>	<b>40%</b>
<b>Total</b>	<b>13991.42408</b>	<b>100.00%</b>

Figura 73. Financiamiento de Terceros y Accionistas

	S/	%
	Participación	Participación
Financiamiento Terceros	13,991	30.00%
Financiamiento Accionistas	32,647	70.00%
Inversión Total	46,638	100.00%

*Figura 74. Financiamiento de terceros y accionistas*

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Una conclusión que hemos podido rescatar durante toda la investigación del presente trabajo es que la plataforma de Sunat es utilizada por miles de usuarios lo que genera que colapse y por ende tienda a colgarse, causando así incomodidad a los usuarios y demoras al momento de realizar las acciones, lo que ocasiona que dejen pasar el momento o la fecha exacta en la que deberían realizar alguna acción, como por ejemplo una declaración y de ser este el caso se ven sometidos a la cancelación de una multa que pudieron haber evitado.
- Otro de los aportes más mencionados por nuestros entrevistados es la importancia que le dan a sus teléfonos móviles, los mismos que pueden llevarlos a cualquier parte y trabajar desde la comodidad del lugar en el que se encuentren, muchos de nuestros entrevistados (microempresarios, expertos / profesionales) suelen tener una vida muy ajetreada porque así lo demanda su trabajo, así que la idea de tener una app que te permita realizar muchas de las acciones que ofrece la plataforma de Sunat, les resulta realmente atractivo.
- La realización del aplicativo tiene un costo muy elevado de inversión y mantenimiento, sin embargo, somos conscientes de que existen muchos

microempresarios que pertenecen a los regímenes mencionados anteriormente que estarían dispuestos a apostar por una app como Tributa. Ya, por lo que consideramos luego de ya haber consultado con expertos que la idea de negocio rentable y además factible de realizar.

- El aplicativo podrá utilizarse para declarar impuestos, ya que notificará cuánto es el monto que se debe declarar, además de servir como una alarma recordatoria con un calendario estructurado de cada cuánto tiempo se debe ejecutar esta labor, esto beneficia enormemente a nivel corporativo porque diversas empresas justamente olvidan pagar sus impuestos por la falta de existencia de un calendario con las fechas indicadas. Asimismo, gracias a la realización de las entrevistas, sabemos que esta característica es un valor atractivo para los clientes de pymes que precisamente buscan liberarse del proceso engorroso de declarar.
- Una conclusión que hemos podido rescatar durante toda la investigación del presente trabajo es que la plataforma de Sunat es utilizada por miles de usuarios lo que genera que colapse y por ende tienda a colgarse, causando así incomodidad a los usuarios y demoras al momento de realizar las acciones, lo que ocasiona que dejen pasar el momento o la fecha exacta en la que deberían realizar alguna acción, como por ejemplo una declaración y de ser este el caso se ven sometidos a la cancelación de una multa que pudieron haber evitado.
- Otro de los aportes más mencionados por nuestros entrevistados es la importancia que le dan a sus teléfonos móviles, los mismos que pueden llevarlos a cualquier parte y trabajar desde la comodidad del lugar en el que se encuentren, muchos de nuestros entrevistados (microempresarios, expertos / profesionales) suelen tener una vida muy ajetreada porque así lo demanda su trabajo, así que la idea de tener una app que te permita realizar muchas de las acciones que ofrece la plataforma de Sunat, les resulta realmente atractivo.
- La realización del aplicativo tiene un costo muy elevado de inversión y mantenimiento, sin embargo, somos conscientes de que existen muchos microempresarios que pertenecen a los regímenes mencionados anteriormente que

estarían dispuestos a apostar por una app como Tributa. Ya, por lo que consideramos luego de ya haber consultado con expertos que la idea de negocio rentable y además factible de realizar.

- El aplicativo podrá utilizarse para declarar impuestos, ya que notificará cuánto es el monto que se debe declarar, además de servir como una alarma recordatoria con un calendario estructurado de cada cuánto tiempo se debe ejecutar esta labor, esto beneficia enormemente a nivel corporativo porque diversas empresas justamente olvidan pagar sus impuestos por la falta de existencia de un calendario con las fechas indicadas. Asimismo, gracias a la realización de las entrevistas, sabemos que esta característica es un valor atractivo para los clientes de pymes que precisamente buscan liberarse del proceso engorroso de declarar.
- Debido a la gran acogida que ha tenido el proyecto mediante la publicidad en nuestras redes sociales, se ha podido llegar a diferentes públicos que no están dentro de nuestro público objetivo los cuales son los emprendedores, sino también a un público de emprendedores informales que desconocen totalmente de temas tributarios y contables, Se recomienda implementar luego de cada servicio exitoso realizado, una encuesta a nuestros contribuyentes a modo de saber en qué podemos mejorar y si la atención ha sido satisfactoria. Esta debe constar de una puntuación del 1-10 en cuanto a su satisfacción y una pregunta sobre cómo podemos mejorar el servicio.
- Una conclusión que hemos podido rescatar durante toda la investigación del presente trabajo es que la plataforma de Sunat pero que se contactaron con nosotros para poder formalizar sus negocios. De esta manera podríamos también enfocarnos en estos clientes potenciales, a modo de darles el soporte para que formalicen sus negocios y seguir llevando la contabilidad a largo plazo.

- Asimismo, contamos con una cartera de clientes sólida, debido a contactos obtenidos por los integrantes del grupo durante nuestra larga experiencia laboral en diferentes empresas. De forma que se pretende lo mismo en cuanto a los nuevos clientes que opten por los servicios de Tributa.Ya
- Es utilizada por miles de usuarios lo que genera que colapse y por ende tienda a colgarse, causando así incomodidad a los usuarios y demoras al momento de realizar las acciones, lo que ocasiona que dejen pasar el momento o la fecha exacta en la que deberían realizar alguna acción, como por ejemplo una declaración y de ser este los casos se ven sometidos a la cancelación de una multa que pudieron haber evitado.
- Otro de los aportes más mencionados por nuestros entrevistados es la importancia que le dan a sus teléfonos móviles, los mismos que pueden llevarlos a cualquier parte y trabajar desde la comodidad del lugar en el que se encuentren, muchos de nuestros entrevistados (microempresarios, expertos / profesionales) suelen tener una vida muy ajetreada porque así lo demanda su trabajo, así que la idea de tener una app que te permita realizar muchas de las acciones que ofrece la plataforma de Sunat, les resulta realmente atractivo.
- La realización del aplicativo tiene un costo muy elevado de inversión y mantenimiento, sin embargo, somos conscientes de que existen muchos microempresarios que pertenecen a los regímenes mencionados anteriormente que estarían dispuestos a apostar por una app como Tributa.Ya, por lo que consideramos luego de ya haber consultado con expertos que la idea de negocio rentable y además factible de realizar.
- El aplicativo podrá utilizarse para declarar impuestos, ya que notificará cuánto es el monto que se debe declarar, además de servir como una alarma recordatoria con un calendario estructurado de cada cuánto tiempo se debe ejecutar esta labor, esto beneficia enormemente a nivel corporativo porque diversas empresas justamente olvidan pagar sus impuestos por la falta de existencia de un calendario con las fechas indicadas. Asimismo, gracias a la realización de las entrevistas,

sabemos que esta característica es un valor atractivo para los clientes de pymes que precisamente buscan liberarse del proceso engorroso de declarar.

- Debido a la gran acogida que ha tenido el proyecto mediante la publicidad en nuestras redes sociales, se ha podido llegar a diferentes públicos que no están dentro de nuestro público objetivo los cuales son los emprendedores, sino también a un público de emprendedores informales que desconocen totalmente de temas tributarios y contables, pero que se contactaron con nosotros para poder formalizar sus negocios. De esta manera podríamos también enfocarnos en estos clientes potenciales, a modo de darles el soporte para que formalicen sus negocios y seguir llevando la contabilidad a largo plazo.
- Asimismo, contamos con una cartera de clientes sólida, debido a contactos obtenidos por los integrantes del grupo durante nuestra larga experiencia laboral en diferentes empresas. De forma que se pretende lo mismo en cuanto a los nuevos clientes que opten por los servicios de Tributa.Ya
- Se recomienda implementar luego de cada servicio exitoso realizado, una encuesta a nuestros contribuyentes a modo de saber en qué podemos mejorar y si la atención ha sido satisfactoria. Esta debe constar de una puntuación del 1-10 en cuanto a su satisfacción y una pregunta sobre cómo podemos mejorar el servicio.
- Se concluye que se puede iniciar con la idea de negocio, debido a que la aceptación en base a las intenciones de compras realizadas a nuestros posibles compradores se ha evidenciado que poner en marcha Tributa.Ya va ser muy factible.



## 10. BIBLIOGRAFÍA

Sunat (2020). *Régimen Mype tributario*. Recuperado de:  
[https://orientacion.sunat.gob.pe/sites/default/files/inline-files/Remype\\_02.20.pdf](https://orientacion.sunat.gob.pe/sites/default/files/inline-files/Remype_02.20.pdf).  
[Consulta: 18 de Septiembre del 2021]

Cordova, E. (2021). *Restaurantes: ¿Cómo avanza su recuperación en la nueva normalidad?* Recuperado de: 5 de Mayo del 2021 de El Comercio Perú sitio web:  
<https://elcomercio.pe/economia/negocios/restaurantes-como-avanza-su-recuperacion-en-la-nueva-normalidad-restaurantes-reactivacion-economica-inei-noticia/> [Consulta: 15 de Septiembre 2021]

Gestión. (2020). *Restaurantes: problemas, retos y soluciones en medio de la pandemia*. Recuperado de:  
<https://gestion.pe/blog/gestiondeservicios/2020/04/restaurantes-problemas-retos-y-soluciones-en-medio-de-la-pandemia.html/?ref=gesr>  
[Consulta: 20 de Septiembre del 2021]

Martinez, L. (2021). *Expectativa versus realidad*. Recuperado de:  
<https://gestion.pe/opinion/editorial/editorial-de-gestion-expectativa-versus-realidad-mef-sunat-deudas-tributarias-impuestos-recaudacion-noticia/?ref=gesr> [Consulta: 1 de Agosto del 2021]

Pilco, L. (2018). *UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS*.  
Recuperado de:  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10638/Pilco\\_Colorado\\_Helena\\_Lidia.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=Dentro%20de%20los%20impuestos%20dis%20blados](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10638/Pilco_Colorado_Helena_Lidia.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=Dentro%20de%20los%20impuestos%20dis%20blados) [Consulta: 23 de Agosto del 2021]

Portal Sunat (2021). *Régimen laboral de las Micro y Pequeñas*

*empresas. Recuperado de:*

<https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/regimenLaboral.html>

*[Consulta: 15 de Septiembre del 2021]*

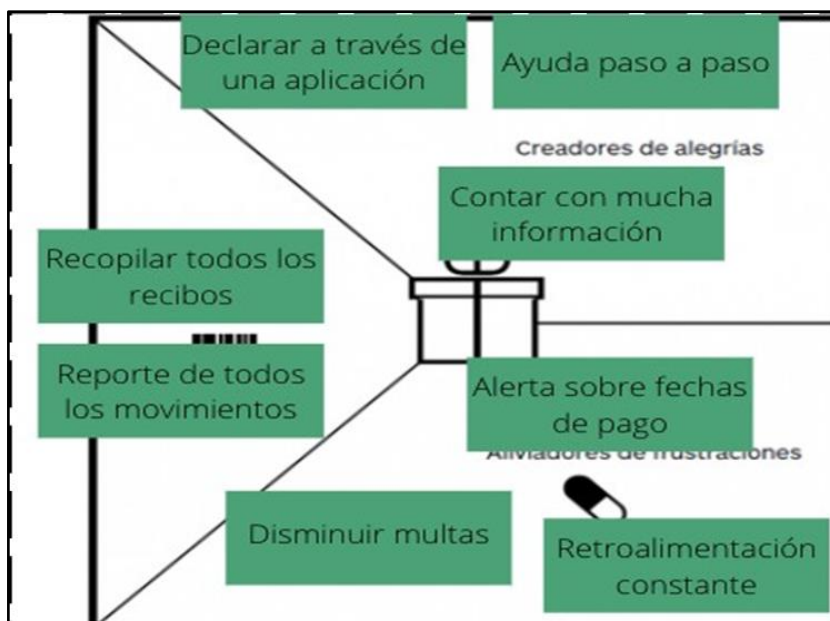
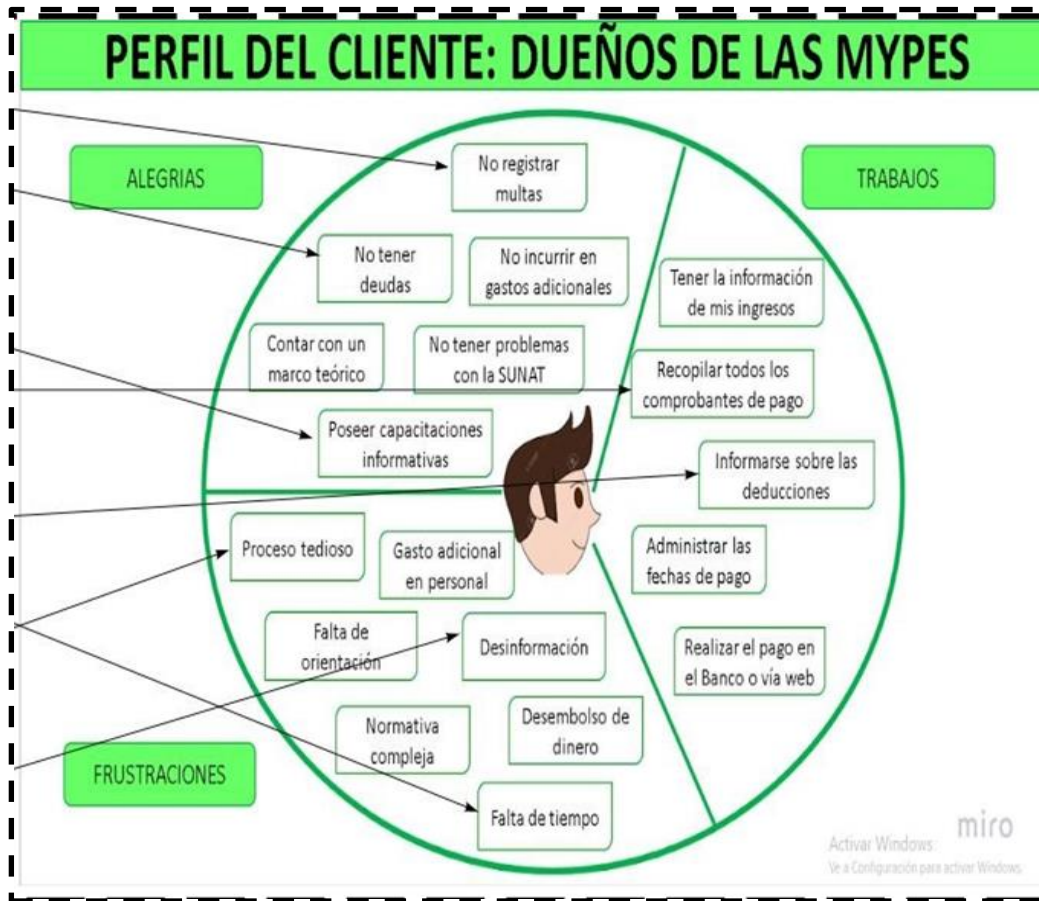
Redacción Gestión. (2020). *Coronavirus: Gobierno brindará facilidades a mypes para el pago de Impuesto a la Renta.* Recuperado de:

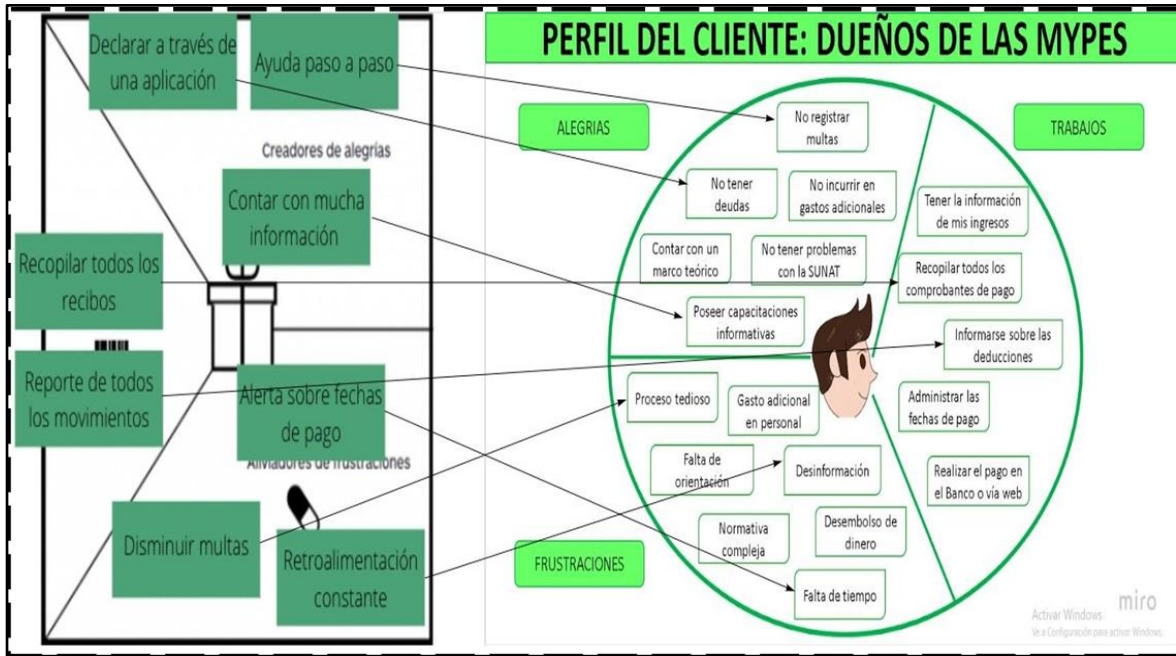
<https://gestion.pe/economia/coronavirus-gobierno-brindara-facilidades-a-mypes-para-el-pago-de-impuesto-a-la-renta-noticia/?ref=gesr>

*[Consulta: 17 de Septiembre del 2021]*

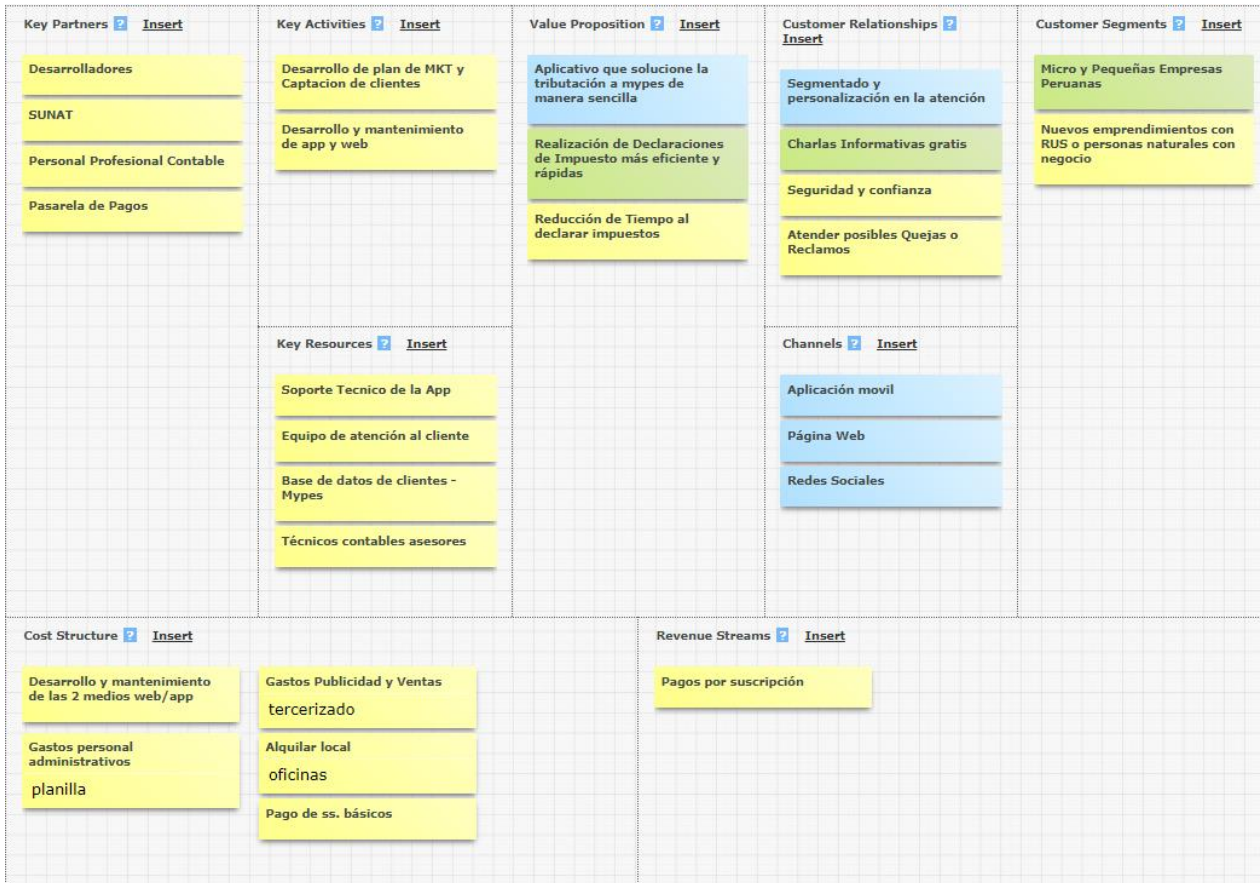
## 12. ANEXOS

Anexo 1:





Anexo 2:



Anexo 3:



Anexo 4:

## PERFIL DEL INGENIERO DE SOFTWARE

Profesional Egresado en la carrera de Ingeniería de Software o Sistemas. Que cumpla con las funciones de crear sistemas informáticos, dirigir proyectos y mantenimiento de software, analizar nuevas técnicas en el desarrollo de software.

### Formación:

- Egresado en la carrera de Ingeniería de Software o Sistemas
- 5 a más años de experiencia dentro del desarrollo de aplicaciones
- Dominio en programas de desarrollo de aplicativos
- Dominio de todo el paquete de Microsoft

### Indicadores:

- Aprobaciones de nuestros usuarios mediante los estudios y/o entrevistas



### Conocimientos y Aptitudes:

- Dinámico
- Responsable
- Innovador
- Dominio de HTML, CSS, Java

## PERFIL DE ANALISTA DE MARKETING

Profesional en la carrera de Marketing, que cumpla con las funciones de Logística y desarrollador de Base de datos, recolección y captación de clientes.

### Formación:

- Profesional de marketing
- Curso de análisis de mercado
- Conocimientos en distintas plataformas digitales
- Conocimientos de Social Media Marketing

### Idiomas:

- Español
- Nivel básico o intermedio de inglés

### Aptitudes:

- Amplios conocimientos informáticos
- Conocer y entender al usuario
- Habilidad para educar al mercado
- Comprensión al mercado y su competencia



## PERFIL DE SOPORTE TÉCNICO

Profesional responsable encargado de brindar asistencia técnica o soporte a la empresa acerca del funcionamiento correcto del aplicativo.

### Formación:

- Técnico Nivel Superior en Informática o Carrera con formación en el área de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Nivel Superior.

### Aptitudes:

### Idiomas:

- Español
- Nivel básico o intermedio de inglés

- Capacidad de resolución de problemas
- Habilidades interpersonales
- Mantenerse siempre al tanto en cuanto a conocimientos tecnológicos.
- Familiarizarse con diversos sistemas operativos



## PERFIL DE TÉCNICO CONTABLE

Estudiante o Egresado de la carrera de Contabilidad o afines, que cumpla con las funciones de Asesoría Tributaria y Contable, así como de realizar DDJJ mensuales.

### Formación:

- Estudiante/Egresado en Contabilidad
- Experiencia mínima de 6 meses como tributarista
- Dominio en Microsoft Excel
- Dominio en Microsoft Word
- Dominio de herramientas informáticas

### Aptitudes:

### Idiomas:

- Español
- Nivel básico o intermedio de inglés

- Conocimientos del plan General Contable
- Responsabilidad y Compromiso
- Libros Contables
- Balance y cuenta de resultados
- Declaraciones y pagos de impuestos
- Capacidad de expresión oral



### PERFIL DEL INGENIERO DE SOFTWARE- UX

Profesional Egresado en la carrera de Ingeniería de Software o Sistemas. Que cumpla con las funciones de crear sistemas informáticos, dirigir proyectos y mantenimiento de software, analizar nuevas técnicas en el desarrollo de software.

#### Formación:

- Egresado en la carrera de Ingeniería de Software o Sistemas y Especializado en UX
- 5 a más años de experiencia dentro del desarrollo de aplicaciones
- Dominio en programas de desarrollo de aplicativos
- Dominio de todo el paquete de Microsoft

#### Indicadores:

- Aprobaciones de nuestros usuarios mediante los estudios y/o entrevistas



#### Conocimientos y Aptitudes:

- Dinámico
- Responsable
- Innovador
- Dominio de HTML, CSS, Java

### PERFIL DEL COMMUNITY MANAGER

Profesional Egresado en la carrera de Marketing o Afines. Que cumpla con las funciones ejecución de la estrategia social media y comunicación digital, dinamizar el contenido digital de acuerdo a la estrategia de la organización/proyecto en las diferentes redes sociales y creación de planes de comunicación específicos para cada canal o red.

#### Formación:

- 5 a más años de experiencia dentro del desarrollo de aplicaciones
- Conocimientos en Redes Sociales: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Youtube y las presentes en el mercado digital, Marketing Digital, Comunicación. Estrategia de Redes Sociales y Publicidad

#### Indicadores:

- Aprobaciones de nuestros usuarios mediante los estudios y/o entrevistas



#### Conocimientos y Aptitudes:

- Dinámico
- Ser paciente
- Innovador
- Creativo
- Ser organizado



### PERFIL DEL CONTADOR

Profesional Egresado en la carrera de Contabilidad. Que cumpla con las funciones de revisar, analizar y presupuestar la información para pagar las declaraciones juradas. Analizar la documentación tributaria para determinar posibles reducciones o exenciones tributarias. normativos fiscales

#### Formación:

- 5 a más años de experiencia dentro del rubro tributario
- Especialización en Tributación
- Dominio de todo el paquete de Microsoft, Power Bi, SAP Fi

#### Indicadores:

- Aprobaciones de nuestros usuarios mediante los estudios y/o entrevistas



#### Conocimientos y Aptitudes:

- Dinámico
- Responsable
- Innovador
- Ordenado

### PERFIL DEL AUXILIAR CONTABLE

Profesional Egresado en la carrera de de Contabilidad. Que cumpla con las funciones de mantenimiento de la información contable, realización de asientos contables y conciliación, realización de reportes o comunicaciones de índole económica, conocimiento y adaptación a la regulación y relación con proveedores y clientes

#### Formación:

- Egresado en la carrera de Contabilidad
- 1 año o más de experiencia
- Dominio de todo el paquete de Microsoft

#### Indicadores:

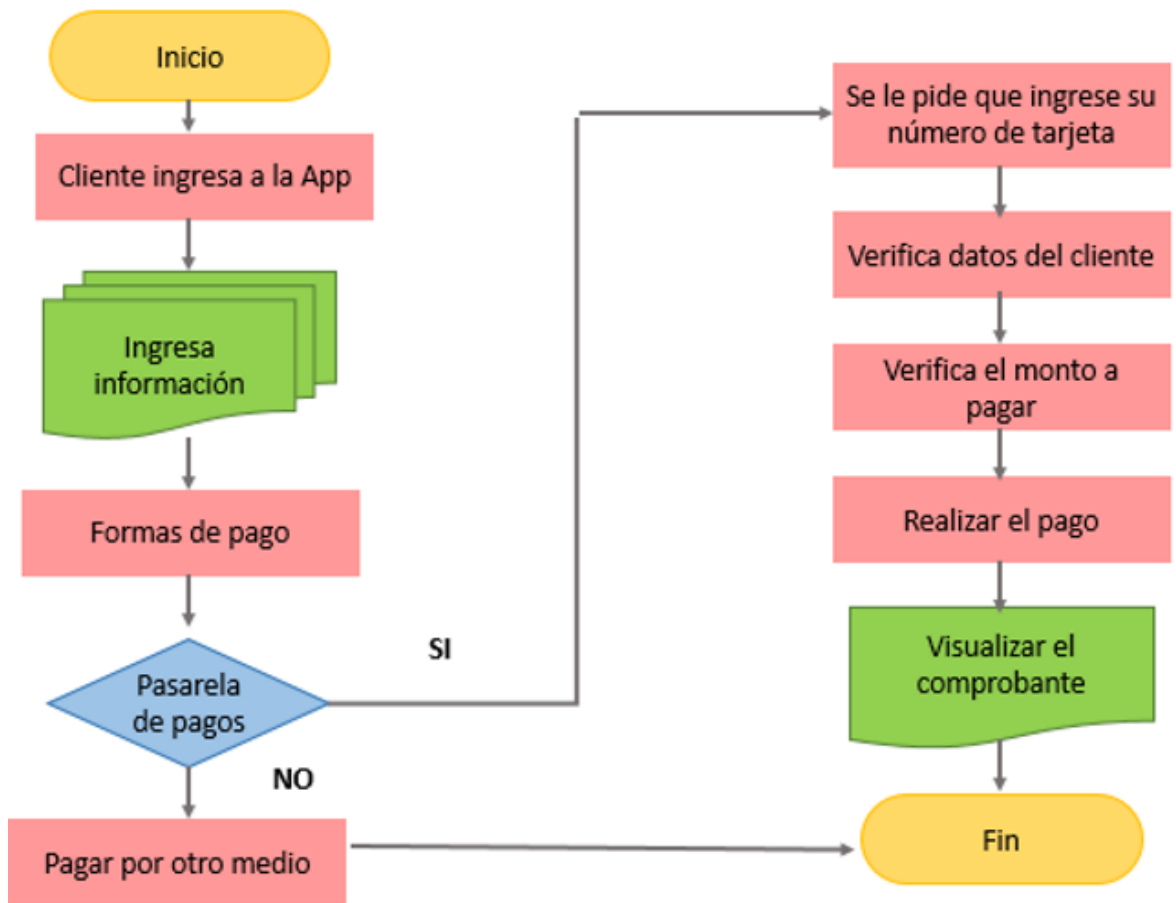
- La validación satisfactoria con nuestros usuarios.



#### Conocimientos y Aptitudes:

- Dinámico
- Responsable
- Ordenado
- Conocimientos en programas contables

Anexo 5:



Anexo 6: