

## COMPROMISO DE AUTOR

Yo, RICARDO MARIO CARO TAPIAS con cédula de identidad 1019138651 de BOGOTA y alumno del programa académico INGENIERIA DE SISTEMAS, declaro que:

El contenido del presente documento es un reflejo de mi trabajo personal y manifiesto que, ante cualquier notificación de plagio, copia o falta a la fuente original, soy responsable directo legal, económico y administrativo sin afectar al director del trabajo, a la Universidad y a cuantas instituciones hayan colaborado en dicho trabajo, asumiendo las consecuencias derivadas de tales prácticas.

**Firma:** \_\_\_\_\_

# Tabla de contenido

## I. Resumen ejecutivo

[Introducción](#)

Objetivos

Claves para el éxito

## II. Análisis del entorno y contexto de la idea de negocio

Planteamiento del problema

Objetivos de desarrollo sostenible

Teoría de valor [compartido](#)

Tecnologías disruptivas

Análisis del sector económico

## III. Identificación del problema, necesidad, reto u oportunidad

[Descripción del problema](#)

Árbol de problemas

Pregunta de investigación

## IV. Descripción de la idea de negocio

[Nombre de la idea](#)

Descripción detallada de la misma

Factores innovadores

[Características tangibles e intangibles de la misma](#)

Propuesta de valor

Fuerzas de PORTER y entorno de la empresa.

## V. Estudio de mercado

[Contextualización.](#)

[Análisis de la demanda.](#)

[Análisis de la oferta.](#)

[Análisis de la comercialización.](#)

[Análisis del producto.](#)

[Precios.](#)

Análisis de la distribución.

Análisis de Proveedores.

**VI. Modelo Running Lean**

**VII. Investigación de mercados**

Objetivos.

Tipos de investigación.

Instrumentos.

Tamaño de la muestra.

Aplicación de la encuesta.

Tabulación.

Conclusiones.

**VIII. Producto Mínimo Viable**

Validación.

**IX. Conclusiones y recomendaciones**

**X. Bibliografía**

## RESUMEN EJECUTIVO PARA EL FINAL

### INTRODUCCION

En el siguiente documento conoceremos mas detalladamente de nuestra aplicación con la que queremos mejorar la búsqueda de soluciones a la hora de que a nuestros PC'S o portátiles presenten algunos fallos o daños.

Para ello queremos hacer una aplicación móvil que muestre los errores o daños mas usuales que se nos pueden presentar con nuestros dispositivos y como darles la solución de una manera que los usuarios contaran con tutoriales explicados paso a paso para que las personas los sigan y puedan solucionar sus errores.

Sabemos que hay personas que no tienen los conocimientos o no quisieran seguir los pasos porque piensan que pueden dañar aun mas su dispositivo para esas personas queremos implementar una forma mas segura de solucionar esos problemas y es ofreciendo a esos usuarios servicio técnico presencial.

### OBJETIVOS

Para llevar acabo nuestro proyecto hemos trazado unos objetivos los cuales nos permitirá tener un desarrollo de la aplicación más eficaz.

Los objetivos que queremos realizar son:

- Conocer directamente a los prestadores de servicio de mantenimiento de algunas empresas para poder saber como son sus practicas y marcar una diferencia entre el producto de ellos y nuestro producto.
- Ofrecer charlas a algunas empresas sobre el mantenimiento y cuidado de nuestros equipos lo que generaría que las empresas buscarían la forma mejor forma de mantener sus equipos en una buena condición.
- Comenzar a desarrollar la aplicación a comienzos de febrero del 2020.

## ANALISIS DEL ENTORNO Y CONTEXTO DE LA IDEA DE NEGOCIO

Hoy en día la mayoría de empresas o personas poseen equipos como computadores o portátiles ya se ha para hacer una actividad como trabajar o para uso personal, pero algunas veces estos equipos se ven afectados por malos hábitos de uso lo que genera que se nos presenten algunos errores o daños.

Los problemas mas comunes que nos encontramos son:

- Una de las grandes problemáticas de arreglar nuestro computador de escritorio o portátil es que si no conocemos a una persona de confianza o si no tenemos un sitio donde arreglar nuestro equipo corremos el riesgo de que la persona encargada o de arreglar el equipo cambie las piezas originales por otras partes lo que genera un daño al hardware de nuestro pc.
- Cuando tenemos un problema de en nuestro equipo la mayoría de veces recurrimos a Google o YouTube en búsqueda de un tutorial o una guía que nos ayude a identificar el problema de nuestro pc pero a veces estos tutoriales o guías no son lo suficientemente especificas a la hora de darle solución.
- Una necesidad que percibimos es que en algunos lugares de la ciudad no hay sitios donde realizar el mantenimiento de mi equipo lo cual genera que tenga que recorrer grandes distancias con mi equipo por la ciudad lo cual sabemos que es un poco incomodo y peligroso.

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Nuestro objetivo principal es poder ofrecer a personas o a empresas un servicio de mantenimiento de PCS de una manera en que el usuario este presente y pueda ver los pasos realizados de una manera en la que el pueda aprender y ver que el procedimiento que se ha realizado ha sido correcto.

## TORIA DEL VALOR COMPARTIDO

A la hora de hacer mantenimientos a los equipos hay mucha demanda de este tipo de lugares lo pero no encontramos muchos lugares que ofrezcan este tipo de servicio de forma presencial y en el sitio que el cliente nos cite.

## TECNOLOGIAS DISRUPTIVAS

Nuestro proyecto tiene una relación con este tipo de relaciones ya que estaríamos generando que empresa o sitios de mantenimiento para equipos vayan migrando hacia el servicio técnico presencial al lugar donde el cliente lo requiera lo que genera que este tipo de sitios cambie totalmente la forma de brindar sus servicios.

## ANALISIS DEL SECTOR ECONOMICO

Nuestro proyecto pertenece al sector de aplicaciones

**POLITICO:** Las leyes en nuestro país nos dicen que cada aplicación debe de tener funciones licitas lo cual debemos tener en cuenta los siguientes aspectos legales:

- **DERECHOS Y PROPIOS DE TERCEROS:** Debemos prestar atención a los contenidos con licencias ya que podríamos tener demandas por usar algo con derechos.
- **MENORES:** Si nuestra aplicación es usada por menores de 14 años es necesarios consultar implicaciones legales antes de empezar el desarrollo.
- **PRIVACIDAD Y GEOLOCALIZACION:** Si usamos datos personales debemos tener en cuenta que la recogida de datos debe ser mínima y el usuario debe de tener la posibilidad de configurar la privacidad.
- **LICENCIA DE USO Y CONDICIONES:** En el texto de condiciones legales debemos incluir la licencia de uso y de sus condiciones.
- **PUBLICIDAD:** La monetización de la mayoría de aplicaciones gratuitas es generada por publicidad, pero debemos de moderar esto para que no afecte en la interacción con el usuario.

### **ECONOMICO:**

El crecimiento del uso de dispositivos móviles en Colombia ha generado una migración de mercados virtuales lo que hace que se genere nuevas oportunidades para el desarrollo de oportunidades corporativas

**SOCIAL:** Las personas podrán acceder a nuestra aplicación descargándola de manera gratuita en la PLAY STORE solamente ya que para poder tener una aplicación en IOS debemos pagar y por el momento tenemos pensado lanzarla solo para dispositivos ANDROID, las personas que podrán acceder a nuestro servicio principalmente será en Bogotá en sectores como Suba, Chapinero, Usme etc.

**TECNOLOGICO:** El impacto que tendrá este proyecto es que las personas podrán tener la posibilidad de manejar una herramienta que les permitirá buscar la solución a los problemas de sus equipos de forma confiable y segura.

**ECOLOGICO:** Como estamos hablando de una aplicación móvil el sector ecológico que queremos manejar es en el tema de las instalaciones cumpliendo con las normas del PRO AL MEDIO AMBIENTE.

## ARBOLS DE PROBLEMAS

### IDEA DE NEGOCIO

Nuestra idea de negocio es la siguiente

**SERVITEC:** Ofrecer una aplicación móvil con tutoriales blogs o servicio técnico de manera que usuarios sin los conocimientos necesarios van a poder encontrar la solución de cualquier error en sus dispositivos y si el error no se puede solucionar y el usuario quiere tener una persona especializada en mantenimiento pedirá una cita para que la persona encargada vaya al lugar y le ayude a solucionar sus errores de forma en la que el usuario vea en persona el procedimiento que se esta realizando sea el correcto.

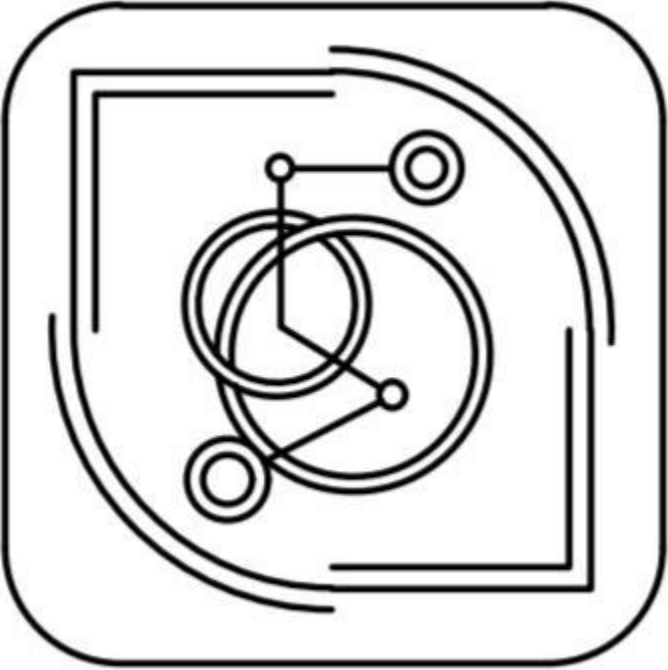
### FACTOR INNOVACION

Estuvimos consultando en la PLAY STORE y actualmente existen 8 aplicaciones que ofrecen tutoriales sobre servicio técnico, pero de esas 8 de lo que nos diferenciaríamos es que ellos no ofrecen un servicio técnico presencial y nosotros queremos hacerlo ya que esto podría marcar la diferencia en lo que busca el usuario ya que hay personas que prefieren no seguir los pasos de los tutoriales, pero si les gustaría que una persona les enseñara a hacer el procedimiento en persona del mantenimiento.

**PRODUCTO:** La innovación en el producto es que un usuario va tener varias opciones para poder solucionar sus errores lo que genera que el usuario tendrá una aplicación muy completa a la hora de hacer mantenimiento a nuestro pc.

**PROCESO:** El proceso que tendrán los usuarios esta pensado en que sigan un paso a paso y si no pueden solucionar su error este se contacte con nuestro servicio para así poder generar ingresos.

FICHA TECNICA DEL PRODUCTO

NOMBRE PRODUCTO	SERVITEC
LOGO	



PANTALLA DE CARGA



PANTALLA INICIO



## ANALISIS DE LA DEMANDA

### **GEOGRAFICA**

- Nosotros hemos hecho una segmentación geográfica de nuestro producto y queremos solo lanzarlo en Colombia, Bogotá no podemos segmentarlo mas ya que la play store solo nos da la opción de lanzar aplicaciones por ciudad y no por zonas.

### **DEMOGRAFICA**

- La segmentación que queremos para los usuarios esta entre los niños desde los 12 años hasta una persona de 50 años que use computadores.
- Queremos que la aplicación la use una persona con pocos conocimientos hasta una persona que tenga muchos conocimientos.

### **PSICOGRAFICA**

- La aplicación va dirigida a todas las personas que quieran ampliar sus conocimientos en el tema del mantenimiento.
- Sabemos que esta aplicación no la van a usar todos los días por lo cual va dirigida al usuario casual, pero queremos ofrecer una experiencia buena para que nos recomienden y así poder crecer.

## ANALISIS DE LA OFERTA

Actualmente nuestra competición directa son los servicios de mantenimiento en locales como Unilago ya que el numero de tiendas en este sitio es numeroso

## ANALISIS DE LA COMERCIALIZACION

La distribución se desarrollara en principio voz a voz , llegando a las empresas pequeñas, ofreciendo el aplicativo. Ya diseñado se le podrá explicar a cada uno de los representantes legales nuestro producto, con sus beneficios.

## ANALISIS DE PRODUCTO

La aplicación tendrá un acceso muy rápido y seguro. Ya que tendrá una fácil conexión con las empresas que requieran nuestros servicios. Una aplicación donde se podrán resolver muchos de los problemas que a diario requieren los equipos de cómputo. El mantenimiento es uno de nuestros servicios a vender, con lo cual se estará presentando de manera virtual y cuando se requiera presencial.

## PRECIOS

El aplicativo inicialmente será de gratuita en las plataformas.

Vista requerida por el usuario: 20.000

Mantenimiento preventivo de portátil: 45.000

Mantenimiento preventivo PC de escritorio: 35.000

Repuestos que se requieran y productos se le cotizara al cliente y el Desideria sobre ello

## ANALISIS DE LA DISTRUBUCION

Esta se ara por intermedio de nosotros, que somos los que empezáremos el emprendimiento