

Bogsog tecnología y servicios.



Bogsog tecnología y servicios.

Pedro Alejandro Cano Gutiérrez.

Kevin Santiago Jiménez Rosas.

Corporación Unificada Nacional de Educación Superior.

Trabajo desarrollado para la materia creación de empresas 1.

Compromisos del autor.

Yo Pedro Alejandro Cano Gutiérrez identificado con CC 1.013.675.170 estudiante de Ingeniería en Sistemas declaramos 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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pedro A. Cano', written over a horizontal line.

Firma

Creación de Empresas 1.

Yo Kevin Santiago Jiménez Rosas identificado con CC 1.057.606.624, estudiante de Ingeniería en Sistemas declaramos 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.

A handwritten signature in black ink that reads "Kevin Jiménez Rosas". The signature is written in a cursive style with some capitalization.

Firma

Tabla de contenido

Compromisos del autor.....	2
Resumen.....	6
Palabras claves.....	6
Abstract.....	7
Keywords.....	7
Introducción.....	8
Objetivos.....	9
Objetivo general.....	9
Objetivos Específicos	9
Claves para el éxito.....	9
1. Análisis del entorno y contexto de la idea de negocio.....	10
1.1 Solución al problema social y tecnológico:	10
1.2 Misión.....	11
1.3 Visión.....	11
1.4 Análisis de stakeholders.....	12
1.5 Partes interesadas externas.....	12
1.6 Personas interesadas internas.....	13
1.7 Unidad estratégica de negocio (UEN).	14
1.8 Objetivos de desarrollo sostenible.	14
1.8.1 Nuestro mega	14
1.9 Oportunidad para UEN personas – hogar.....	15
1.10 Oportunidad para UEN empresas.	15
1.11 Teoría del valor compartido.....	15
1.12 Análisis pestel.....	16
1.13 Balance Score Card.....	17
1.14 DOFA.	17
2. Identificación del problema necesidad, reto u oportunidad.	18
2.1 Problema.....	18
2.1 Árbol de problemas.....	19
2.2 Pregunta problema.	19
3. Descripción de la idea de negocio.	20
3.1 Estructura Idea de negocio.....	20
3.2 Solución de idea de negocio estructurada.....	21
4. Innovación.	22
4.1 Design thinking.....	22
5. Fuerzas de la empresa.....	23
5.1 Contextualización de la empresa	23
5.2 Análisis de la demanda.....	23
5.3 Análisis de la oferta.....	24

Creación de Empresas 1.

5.4	Análisis de la comercialización.	25
5.5	Análisis de los proveedores.	25
6.	Segmentación de mercado.	26
7.	Propuesta de Valor.	29
8.	Diseño del producto.	29
8.1	Ficha técnica.	29
8.2	Ciclo de vida de BogSog.	30
9.	Precio de venta.	30
9.1	Matriz Legal.	30
9.2	Costos de producción y precio de venta	31
9.3	Indicadores de calidad.	31
9.4	Definición de costos de producción	32
10.	Prototipo.	35
10.1	Flujo de trabajo.	36
11.	Modelo running lean.	37
12.	Validación de ideas de negocio.	38
13.	Tabulación y análisis de la información.	38
14.	Lecciones Aprendidas y recomendaciones.	41
15.	Bibliografía y anexos	42

Resumen.

Este proyecto consta de la creación de una empresa de soporte y mantenimiento de computadores de torre, así como portátiles, aplicando los conocimientos que hemos adquirido y empíricamente ya sentimos que estamos capacitados para poder emprender de esta manera.

Describimos el problema y la solución que encontramos, se hace un estudio del entorno donde se evidencia que el servicio de mantenimiento a equipos de cómputo su proceso es muy demorado en el momento de dar solución, es así que estudiamos las posibles soluciones con ayuda de varias herramientas iniciando con las claves para el éxito luego se analiza la viabilidad de la empresa teniendo en cuenta diferentes aspectos del entorno como políticos, tecnológicos, culturales y financieros.

Palabras claves.

El mega: Es un objetivo superior que una organización quiere alcanzar. Señala los sueños realizables en un periodo de tiempo.

Unidad estratégica de negocio (UEN): Es un grupo de servicios o productos que comparten un conjunto común de clientes, un conjunto común de competidores, una tecnología o enfoque común, así como factores claves comunes para el éxito.

Startup: Es una empresa de nueva creación que comercializa productos y/o servicios a través del uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's), con un modelo de negocio escalable el cual le permite un crecimiento rápido y sostenido en el tiempo.

Abstract

This project consists of the creation of a support and maintenance company for tower computers, as well as laptops, applying the knowledge we have acquired and empirically we already feel that we are able to undertake in this way.

We describe the problem and the solution we find, a study of the environment is made where it is evident that the maintenance service to computer equipment its process is very delayed at the time of solving, that is why we study the possible solutions with the help of several tools starting with the keys to success then the viability of the company is analysed taking into account different aspects of the environment such as political, technological, cultural and financial.

Keywords.

The mega: It is a higher objective that an organization wants to achieve. Indicates the dreams that can be achieved in a period of time.

Strategic Business Unit (SBU): It is a group of services or products that share a common set of customers, a common set of competitors, a common technology or approach, as well as common key factors for success.

Startup: It is a newly created company that markets products and / or services through the intensive use of information and communication technologies (ICTs), with a scalable business model which allows rapid and sustained growth in the weather.

Introducción.

El enfoque del proyecto está en brindar soluciones tecnológicas a personas hogares y empresas con todas las capacidades técnicas para atender sus necesidades y problemas en tiempos oportunos con altos estándares de calidad y servicio. Esta idea nace de dos jóvenes universitarios de la ciudad de Bogotá, los cuales ven la necesidad de una empresa que genere solución a los problemas tecnológicos de equipos de cómputo, redes y software en poco tiempo y de forma innovadora.

Objetivos.

Objetivo general

Creación de una empresa con un valor agregado a las ya existentes, prestando soluciones a los problemas tecnológicos de equipos de cómputo, redes y software en el menor tiempo posible haciendo de manera efectiva el servicio.

Objetivos Específicos

- Durante el primer año ser aceptados en el mercado y ser reconocidos por las personas, hogares y las microempresas, como una buena opción de soluciones tecnológicas.
- Estudiar y evaluar las características generales del mercado referente a las necesidades y preferencias de las personas para identificar la aceptación que tendría.
- Realizar un estudio exhaustivo de costos para determinar la rentabilidad y por ende la viabilidad del negocio.

Claves para el éxito.

- Disponibilidad de personal joven motivados a dar el mejor servicio.
- Altos estándares de calidad y servicio.
- Solución de los problemas tecnológicos en poco tiempo.
- Atención y asesoría personalizada de acuerdo con sus necesidades.

1. Análisis del entorno y contexto de la idea de negocio.

Bogsog compete dentro del sector tecnológico entrando al mercado con un amplio catálogo de servicios ya que los cambios tecnológicos han permitido el manejo de nuevos modelos económicos en el cual el cliente es el principal factor para crear valor.

1.1 Solución al problema social y tecnológico:

En este momento el país, y en especial la población juvenil tiene bastantes inconvenientes para poder conseguir un trabajo digno, ya que en las grandes empresas exigen experiencia laboral, y muchos chicos cuentan con el conocimiento, pero no con la experiencia, por lo cual se podría contratar a jóvenes que cuentan con el conocimiento para dar soporte y mantenimiento a los equipos de cómputo.

Los usuarios que tendremos, van a ser de todo tipo, desde los más jóvenes hasta los mayores ya que en estos tiempos los computadores se han vuelto parte fundamental de nuestras vidas por lo cual en las familias de esta época cuentan con uno o varios equipos de cómputo en sus hogares y en cualquier momento pueden tener alguna falla o necesitar la ayuda con sus equipos.

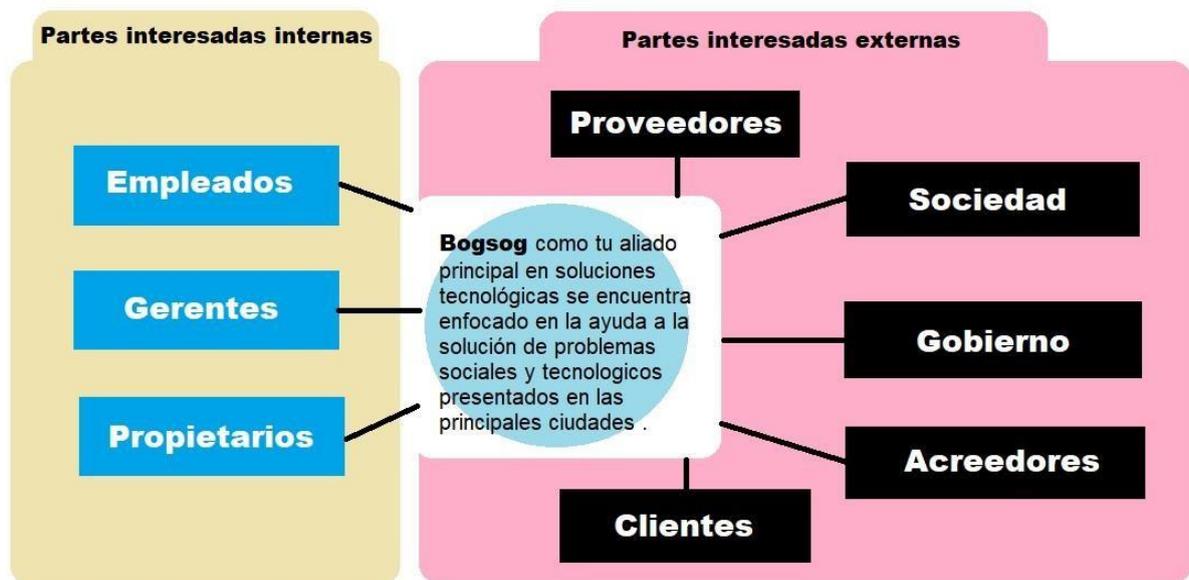
1.2 Misión.

Somos una empresa de soporte tecnológico para equipos de cómputo, redes y software, contamos con servicio remoto y presencial para dar solución a los problemas de conectividad, descarga de aplicaciones, venta de software y hardware, nuestro equipo de trabajo está conformado por personal capacitado, idóneo, competente y comprometido, prestamos nuestros servicios de manera oportuna en el menor tiempo posible, cumpliendo con los requisitos y expectativas de nuestros clientes.

1.3 Visión.

Para el 2025 Bogsog será una de las empresas de soluciones tecnológica reconocida en las principales ciudades de Colombia por la rapidez en la solución de los problemas tecnológicos y por sus altos niveles de calidad en el servicio prestado a las personas, hogares y empresas, buscando la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes

1.4 Análisis de stakeholders.



1.5 Partes interesadas externas

Proveedores: Aliados estratégicos con los cuales debemos buscar relaciones equitativas de mutuo acuerdo para la contratación de software de gestión y hardware los cuales están interesados en proveer sus servicios a nuestra empresa para garantizar el futuro de nuestra empresa como clientes potenciales

Sociedad: Grupo objetivo para la prestación de nuestros servicios para solucionar y contribuir a la sostenibilidad económica, social y ambiental; dando solución a las necesidades de acceso a herramientas tecnológicas basadas en la desigualdad de educación que presenta el país como base del desarrollo de las futuras generaciones.

Gobierno: Brinda el marco legal normativo el cual acogemos en nuestros procesos.

Acreeedores: Proveedor de recurso financieros interesados en el crecimiento de la empresa para la financiación del proyecto, al cual le debemos brindar información veraz y oportuna.

Creación de Empresas 1.

Clientes: Principal factor externo con necesidad de tener respaldo y respuesta a sus incidentes y requerimientos tecnológicos, el objetivo es satisfacerlos y mantenerlos interesados en nuestro servicio de calidad los cuales nos influyen a estar siempre a la vanguardia en cuanto a tecnología para brindar soluciones y servicios.

1.6 Personas interesadas internas

Empleados: Equipo de trabajo que contribuye a la productividad con el responsable gasto de recursos con un fin común de crecimiento de la empresa con altos estándares de atención y calidad a los servicios prestados, nos interesa su desempeño, alto desarrollo y calidad de vida.

Gerentes: Coordinador de funciones de planeación estratégica interesado en dar resultados administrando los elementos de ingresos y costos de la compañía, organizador de ideas y funciones para el desarrollo de actividades alcanzando su máxima productividad.

Propietarios: Autoridad para fijar objetivos y tomar decisiones oportunas desde la dirección para lograr grandes resultados; interesados en el lanzamiento de nuevos productos y servicios que nos lleven a nuevos mercados, encargados de definir el direccionamiento estratégico de la empresa

1.7 Unidad estratégica de negocio (UEN).

UEN Personas – hogar
Venta de hardware y software. Soporte técnico remoto y presencial. Mantenimiento lógico y físico. Asesoría en tecnología. Capacitaciones sobre los usos de herramientas tecnológicas.

UEN Empresas
Venta de hardware y software Mantenimiento lógico y físico Alquiler de equipos de computo Mesa de servicios Gestion de solicitudes y requerimientos tecnológicos

1.8 Objetivos de desarrollo sostenible.

1.8.1 Nuestro mega.

- Garantizar la sostenibilidad de la empresa en los próximos 3 años con crecimiento anual del 10% respecto a la proyección definida en la formulación del proyecto inicial.
- Ser reconocidos a nivel nacional entre el top 10 de las mejores empresas prestadora de servicios y soluciones tecnológicas.

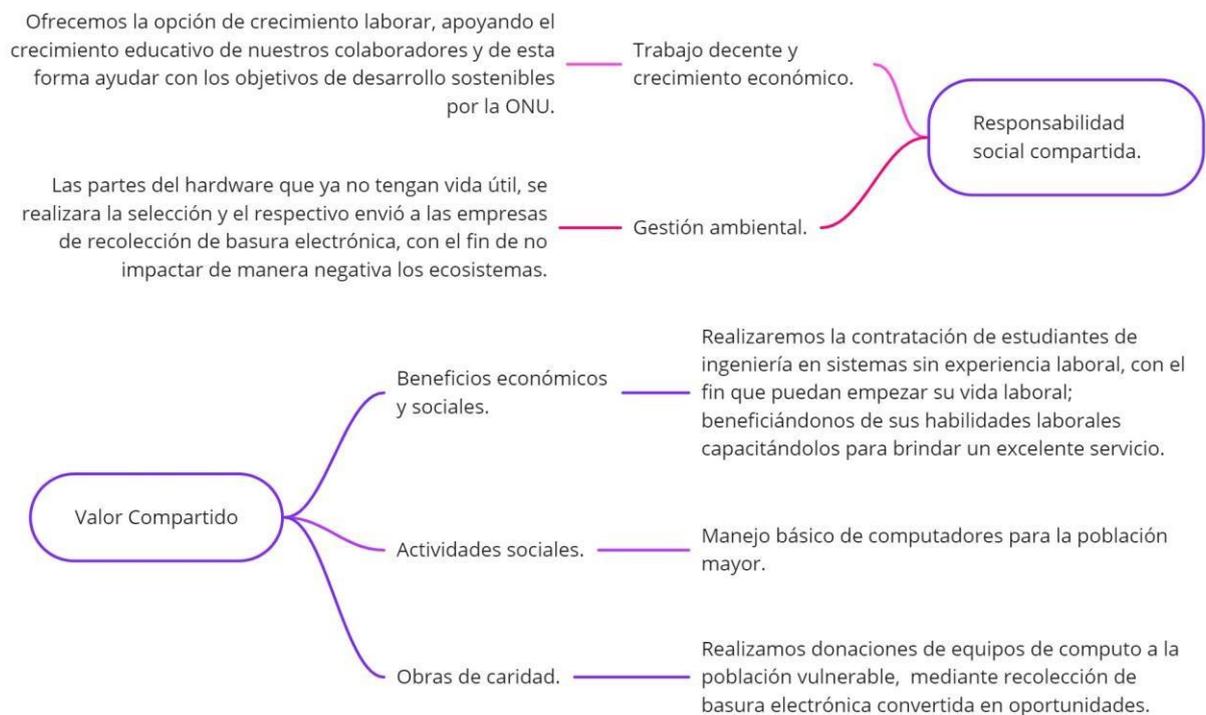
1.9 Oportunidad para UEN personas – hogar.

Brindamos asistencia y soporte tecnológico de forma presencial y virtual reduciendo al máximo los tiempos de atención.

1.10 Oportunidad para UEN empresas.

Manejo de la operatividad tecnológica de la empresa mediante una mesa de servicios ofreciendo unos tiempos de respuesta y calidad en el servicio óptimos garantizando el correcto funcionamiento del área tecnológica de la empresa.

1.11 Teoría del valor compartido.



1.12 Análisis pestel.

FACTORES	OPORTUNIDAD			AMENAZA		
ECONÓMICOS	A	M	B	A	M	B
Apertura económica	X					
Estabilidad de política Colombiana					X	
Política laboral				X		
POLITICOS						
Renovación de clase dirigente						X
Falta de credibilidad en instituciones del estado						X
Altos niveles de corrupción				X		
SOCIALES						
Desempleo	X					
Incremento en los índices de delincuencia						X
Incremento de migración de extranjeros				X		
TECNOLÓGICOS						
Automatización de procesos	X					
Globalización de la información				X		
Velocidad en el desarrollo tecnológico				X		
Resistencia a cambios tecnológicos					X	

Creación de Empresas 1.

1.13 Balance Score Card.

BALACE SCORE CARD															
Metas estratégicas	Metas de 1er nivel	Metas de 2do nivel	Indicador %	Segumiento											
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Lograr un Ebitda de 10% anual	Mantener costo de MOD	Garantizar la disponibilidad del personal para la prestación de los servicios diarios	100%												
	Mantener costos Indirectos de servicios	Controlar el presupuesto mensual de servicios publicos	100%												
		Controlar el presupuesto de suministro de Software	100%												
	Garantizar los costos de insumos y materiales para la prestación de los servicios	Purchase benefit	100%												
	Garantizar los precios obojtivo del hadware comercializado		100%												
Cumplir el presupuesto anual de ventas	Cumplir el presupuesto de ventas de la UEN Hogar	Garantizar la ejecución del 95% de los servicios de hogar solicitados	100%												
	Cumplir el presupuesto de ventas de la UEN Empresarial	Garantizar la ejecución del 95% de los servicios empresariales solicitados	100%												
Lograr productividad de 200 servicios mensuales por persona	Garantizar la ejacución diaria de minimo 10 servicios por persona	Control de asignación de servicios generados	100%												

1.14 DOFA.

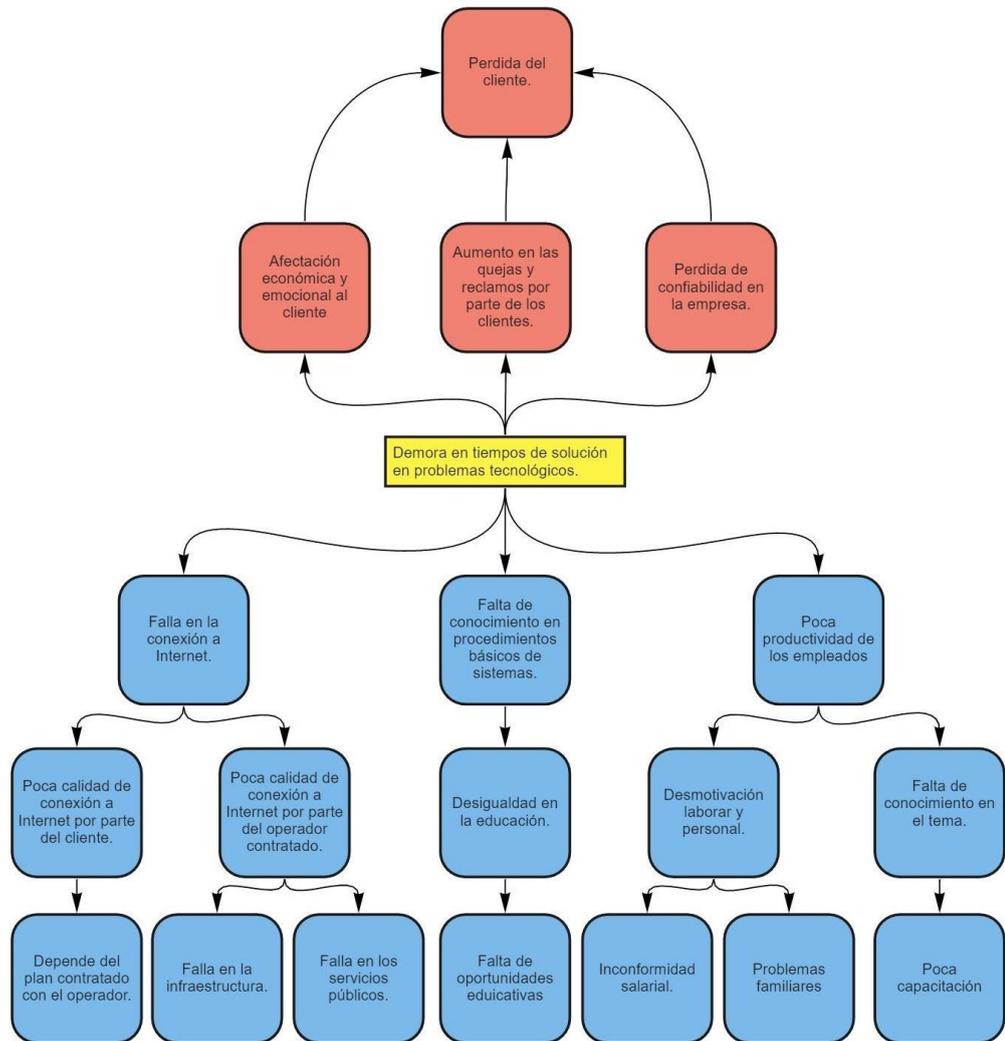
FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS 1.EXPERIENCIA LABORAL 2.SOLUCION RAPIDA A LOS PROBLEMAS. 3. CONOCIMIENTO DEL MERCADO	DEBILIDADES 1. NUEVOS EN EL MERCADO.
FACTORES EXTERNOS		
OPORTUNIDADES 1.REACTIVACION ECONOMICA.	Con la reactivacion economica nos daremos a conocer ante la sociedad de una forma mucho mas rapida.	Plan para beneficiarnos con la reactivacion economica y darnos a conocer en el mercado.
AMENAZAS 1.NUEVOS COMPETIDORES 2.COMPETENCIA AGRESIVA EN PRECIOS	Realizar alianzas estrategicas con los clientes para mejorar calidad.	Plan de accion para no manjar precios con los cuales nos veamos afectados.

2. Identificación del problema necesidad, reto u oportunidad.

2.1 Problema.

Criterio	Problema 1	Problema 2	Problema 3
	Falta de conocimiento por parte de los usuarios en herramientas	Falta de oportunidades de servicios de apoyo externo ante problemas en herramientas tecnológicas	Suministro de hardware a nivel nacional
Conocimiento o experiencia	5	4	3
Asesoramiento de un experto (si se requiere, ¿lo tenemos?)	5	5	5
Alcance (tecnico ¿tenemos las herramientas?, ¿Podemos desplazarnos para evaluar el problema?, ¿tenemos acceso a informacion/datos/cifras?, ¿puedo darle alguna solucion?)	5	5	2
Tiempo (Posible solucion)	4	4	2
Costos (Posible solucion)	5	5	2
Impacto ¿es trascendental? ¿representa un desafio para	4	5	5
¿ Que tanto les llama la atencion el desarrollo del problema?	5	4	3
Total	33	32	22

2.1 Árbol de problemas.



miro

2.2 Pregunta problema.

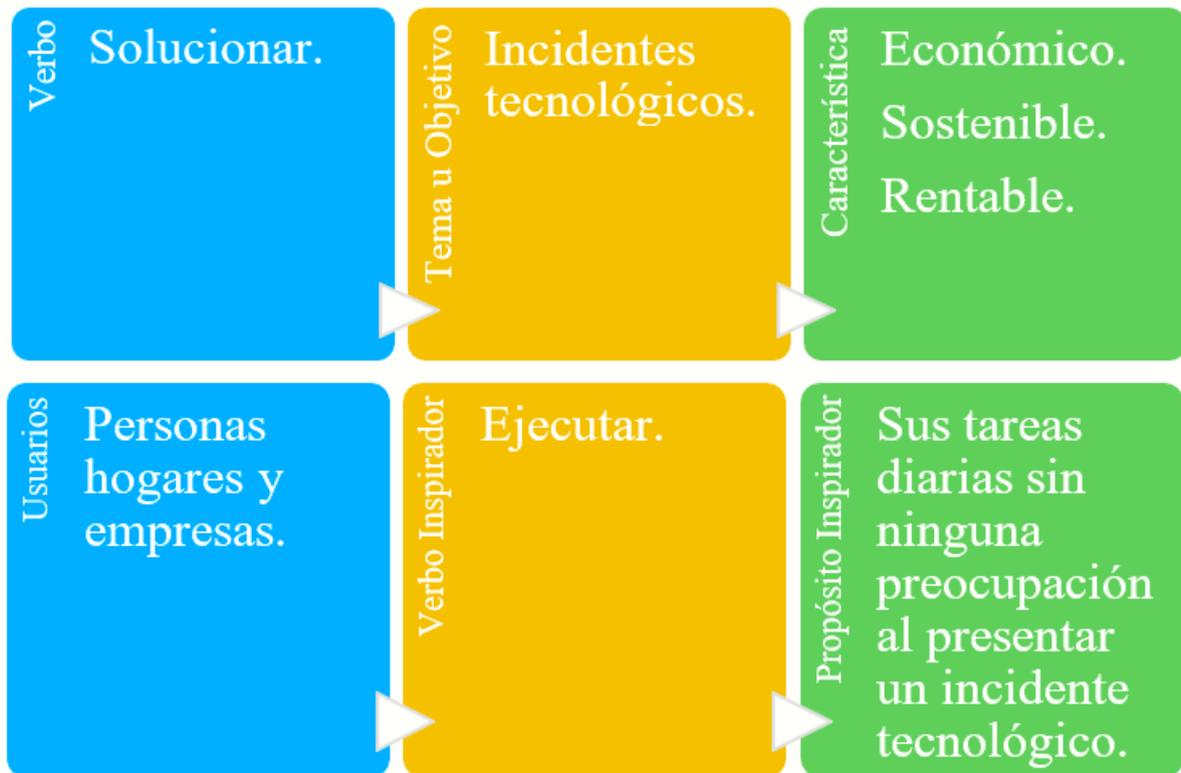
¿Cómo lograr que los tiempos de solución de los problemas tecnológicos en los hogares y las empresas se reduzcan?

3. Descripción de la idea de negocio.

3.1 Estructura Idea de negocio.

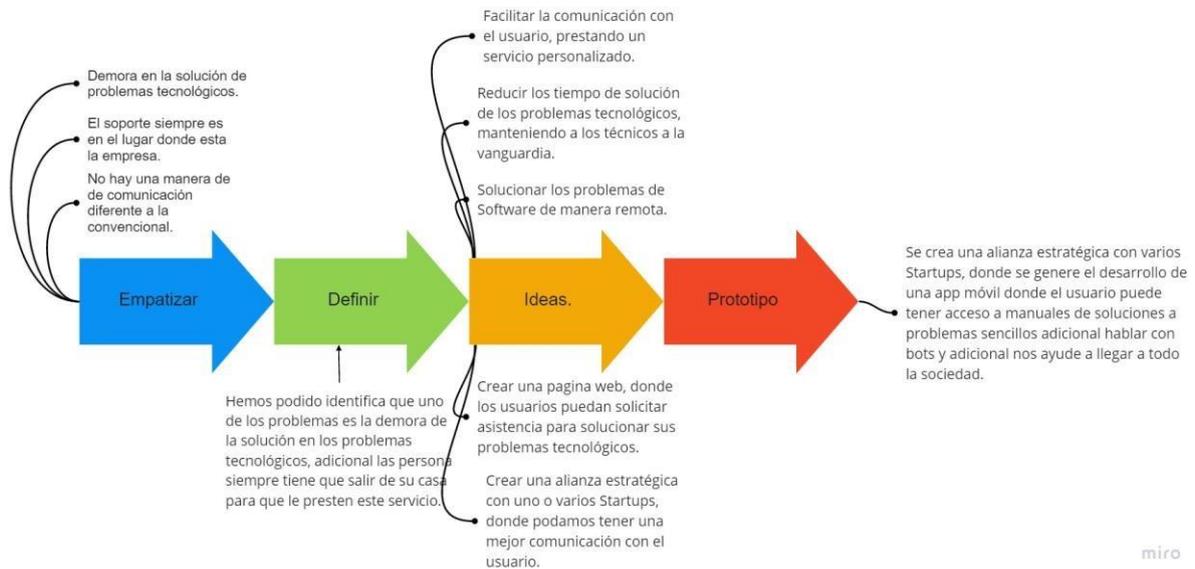
¿Cuál es el producto o servicio?	Servicios y soluciones tecnológicas a personas, hogares y empresas.
¿Quién es el cliente potencial?	Empresa pymes, personas y hogares.
¿Cuál es la necesidad?	Optimizar los procesos y tiempos de solución, brindando un apoyo tecnológico de calidad.
¿Cómo?	Establecer una sede principal con la infraestructura tecnológica requerida desde la cual se prestará el servicio de manera remota y presencial para personas y hogares, para las empresas se realizará dentro de su misma infraestructura o según se requiera.
¿Porque lo preferirían?	Por nuestros tiempos de solución y las alianzas estratégicas con las StartUp.

3.2 Solución de idea de negocio estructurada.



4. Innovación.

4.1 Design thinking.



El startup IVU permite bots conversacionales que se asemejan a los humanos y que pueden identificar y responder de acuerdo con tu idioma, sino que también con tu acento.

5. Fuerzas de la empresa.

5.1 Contextualización de la empresa

Nombre: Bogsog

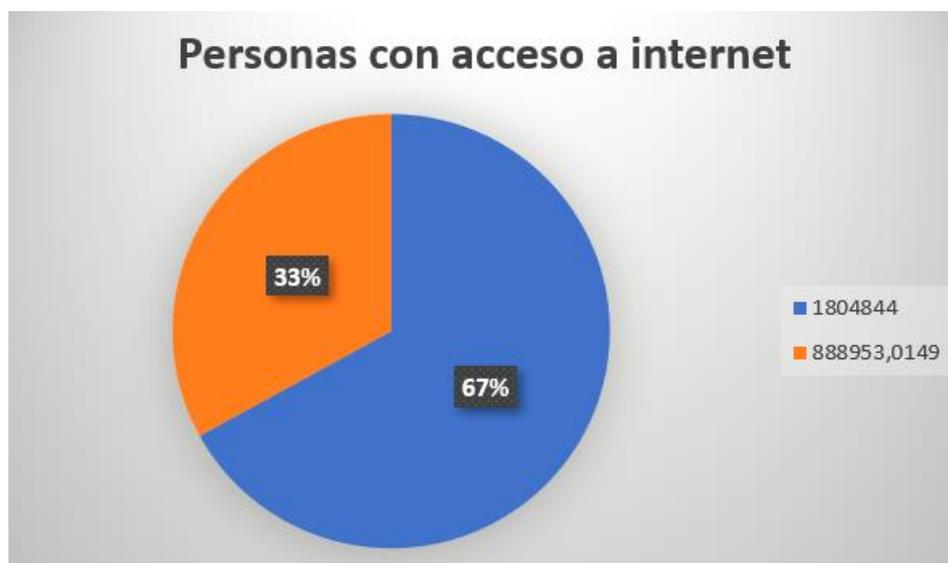
Actividad económica: Servicio tecnológico para el mantenimiento de equipos de cómputo, redes y software de manera remota y presencial para dar solución a los problemas de conectividad, descarga de aplicaciones, venta de software y hardware.

Tamaño: Microempresa.

5.2 Análisis de la demanda.

“Según la Encuesta Multipropósito del año 2017 realizada por la Secretaría Distrital de Planeación la cual recoge información de las 19 localidades de Bogotá, el 67 por ciento de los hogares de Bogotá cuentan con conexión a internet, lo que significa que aproximadamente 1.804.844 hogares tienen acceso a la red”. (TECNÓSFERA, 2018)

De acuerdo con la información anterior podemos prestar el servicio al mes al 0,05% de las Familias que tiene acceso a internet en Bogotá que corresponde a 902 familias, de esta manera se les dará solución a 30 familias diarias, de la cuales serán 20 de manera presencial y 10 de forma remota.



Creación de Empresas 1.

Perfil de clientes.

Nuestro mercado está enfocado a las familias de estrato 1, 2 y 3 en familias donde las personas muchas de las veces no superan el nivel técnico y/o tecnólogo, las edades para prestar el servicio es desde los niños de 5 años, los cuales ya están manejando estos equipos y hasta las personas de 60 años ya que en esta edad empiezan a dejar el uso de tales dispositivos.

Nuestros usuarios tienen diferentes tipos de religión, por lo cual el servicio se les prestará sin ningún tipo de restricción, sin embargo, sabemos que el servicio será principalmente prestado a los usuarios entre las edades de los 18 a los 40 años ya que son las generaciones que más hacen uso de los dispositivos tecnológicos.

5.3 Análisis de la oferta.

Nombre del competidor	Producto	Precio	Servicio (ventaja competitiva)	Ubicación
Dyservet	Por Contrato T1 Visita presencial (soporte nivel 1 hasta 4 horas de servicio) Remoto (soporte nivel 1 hasta 60 min.)	Visita presencial \$145.000 Remoto por caso \$ 37.000	Nuestro servicio nos hace diferente en el precio y el tiempo de solución, ya que comparando nuestros precios con los de manera remota, el cliente se ahorra un 19% y sin importar si el servicio es de manera presencial o de manera remota.	Bogotá y alrededores
Sales Cloud	Servicios Masivos (SALUD, LEGAL, SOPORTE TECNICO, VETERINARIA)	\$ 40.000 / hora	Nuestro servicio nos hace diferente en el precio y el tiempo de solución, ya que comparando nuestros precios, el cliente se ahorra un 25% y el servicio se puede presentar de manera presencial o de manera	Cali
CMLABTEC	Servicio de Soporte Técnico Computadores a Domicilio.	\$80.000 por maquina	Nuestro servicio nos hace diferente en el precio y el tiempo de solución, ya que comparando nuestros precios, el cliente se ahorra un 62.5% siempre y cuando el problema se solucione en una hora o menos.	Bogota.

(cmlabte, 2020) (dyservet, 2020) (salescloud, 2020)

Creación de Empresas 1.

5.4 Análisis de la comercialización.

Nombre del competidor	¿Cómo es el producto de nuestro competidor?	¿En que consiste?	¿Cuanto vale?	¿Qué valores añadidos tiene?
Dyservet	Por Contrato T1 Visita presencial (soporte nivel 1 hasta 4 horas de servicio) Remoto (soporte nivel 1 hasta 60 min.)	Ofrece el servicio de soporte según se requiera, por ejemplo: por demanda, por contrato y bolsa de horas	Visita presencial \$145.000 Remoto por caso \$ 37.000	Sostenimiento de toda la infraestructura de red, datos, computadores y periféricos.
Sales Cloud	Servicios Masivos (SALUD, LEGAL, SOPORTE TECNICO, VETERINARIA)	Servicio técnico variando modalidades y tarifas divididas en : Pecos de mantenimientos individuales, Servicios puntuales y Diagnostico.	\$ 40.000 / hora	Atiende servicios puntuales con costos ya definidos
CMLABTEC	Servicio de Soporte Tecnico Computadores a Domicilio.	Ofrece el servicio de soporte tecnico para personas, outsourcing para empresas y PYMES	\$80.000 por maquina	Son especializados en empresas.

5.5 Análisis de los proveedores.

Análisis de proveedores		
PROVEEDOR	SERVICIO	COSTO MENSUAL
Milenio PC	Arrendamiento 1 equipo Laptop	\$ 140.000
Milenio PC	Arrendamiento 1 equiupo desktop	\$ 138.500
Colsoft	Arrendamiento 1 equiupo desktop	\$ 135.000
Microsoft	Licencia Office 365 x 5 dispositivos	\$ 46.000
Claro	Plan Internet 300 mb + Telefonía il + TV	\$ 450.000

6. Segmentación de mercado.

	<p>Ipro se caracteriza por su alta demanda , por esta razón su miedo como empresa es no satisfacer en un tiempo establecido las necesidades de sus clientes</p>	<p>Su anhelo es posicionarse como una de las mejores compañías en el campo tecnológico donde se resalte la calidad de su atención al cliente.</p>
	<p>Como entidad prestadora de salud debe ofrecerle a sus funcionarios una mesa de ayuda optima ya que su miedo es la perdida de información debido a fallas de comunicación</p>	<p>Su anhelo es sobresalir frente a otras EPS por su seguridad informática y manejo de información confidencial y legal brindando confianza a quienes acuden a sus servicios.</p>
<p>Con red al nivel nacional contando con más de 10.4 millones de clientes.</p>	<p>Tanto ipro como sanitas intentan posicionarse ante su competencia brindando satisfacción y confianza a quienes acuden a sus servicios.</p>	<p>En estos dos casos sobresale el trabajo que realizan a diario con sus colaboradores para alcanzar las metas y anhelos establecidos</p>
<p>Frases que mejor describen sus experiencias</p>	<p>Se podris describir como enriquecedoras, proactivas y de crecimiento empresarial para ellos como para nosotros quienes les brindamos el plus del tiempo optimo en respuestas y calidad de nuestros de equipos de computo y talento humano</p>	
<p>¿Existen otros factores que deberíamos tener en cuenta?</p>	<p>La demanda de servicios.</p>	

	<p>El principal miedo que sufren los clientes es el que la falla les dañe completamente el equipo o que no tenga solución, además de los tiempos que se demore la solución.</p>	<p>Una solución que deje un alto nivel de satisfacción.</p>
<p>Demograficos y geograficos</p>	<p>Hoy en día, y en medio de esta pandemia es necesario que los hogares tengan en buen estado sus equipos de computo, de esta manera estarán conectados con el mundo.</p>	<p>Al no tener un equipo adecuado para trabajar o estudiar, estas familias no van a tener comunicación con el mundo exterior y con la falta de conocimientos técnicos en la tecnología estas familias se ven en la necesidad de contratar servicios de soporte que los ayude a solucionar estos inconvenientes.</p>
<p>frases que mejor describe sus experiencias</p>	<p>"Un servicio profesional y calidad, muy buena atención"</p>	
<p>¿Existen otros factores que deberíamos tener en cuenta?</p>	<p>Hacer publicidad en la cual se den a conocer a través de redes sociales, eso facilitaría el proceso de contacto con ellos. La falta de confianza en estos procedimientos hace que los prestadores de servicios abusen en los precios de estos procedimientos.</p>	



SEGMENTACION DEL MERCADO

BOGSOG

GEOGRAFICO



Nos ubicamos en Colombia con cubrimiento en Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Cartagena, Soledad, Cúcuta y Bucaramanga con una densidad desde 528 millones de habitantes hasta 10.4 millones.

DEMOGRÁFICO



Nos dirigimos a una población de 18 a 60 años de sexo masculino, femenino y más con un ingreso de 1 SSMLV que cuenten con una educación básica y que pertenezcan a un nivel socio-económico medio-alto.

PSICOGRÁFICO



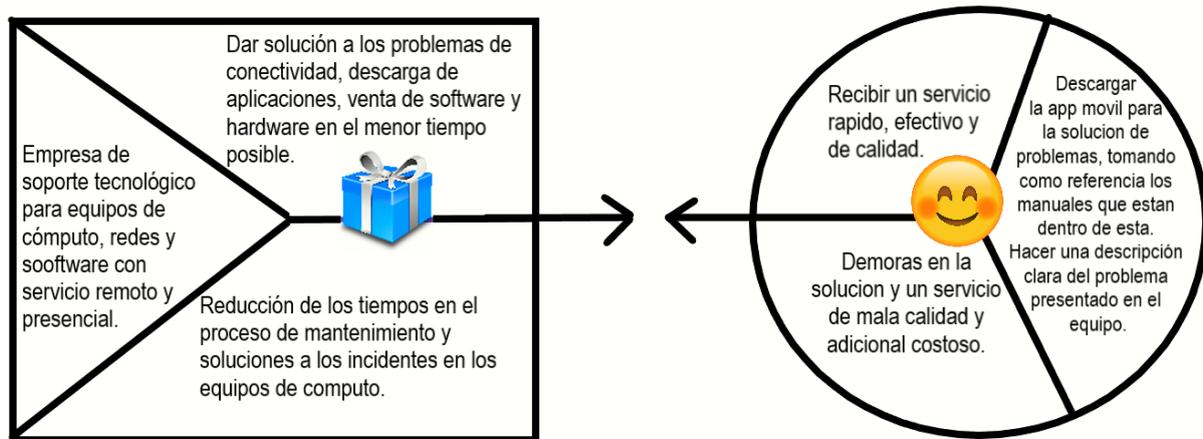
Nuestros clientes frecuentes serán familias y/o empresas interesadas en la tecnología, la innovación y en la solución oportuna de problemas de equipos de computo quienes acudirán a nuestros servicios por medio de nuestras conexiones como lo son las redes sociales o la referencia de otros clientes.

DE COMPORTAMIENTO



Los beneficios más buscados por nuestros clientes es la eficacia en el tiempo de respuesta frente a sus necesidades. En el ámbito de compra ofrecemos calidad, innovación y accesibilidad de precios ejecutándose en la etapa de madurez del ciclo de vida del producto o servicio.

7. Propuesta de Valor.

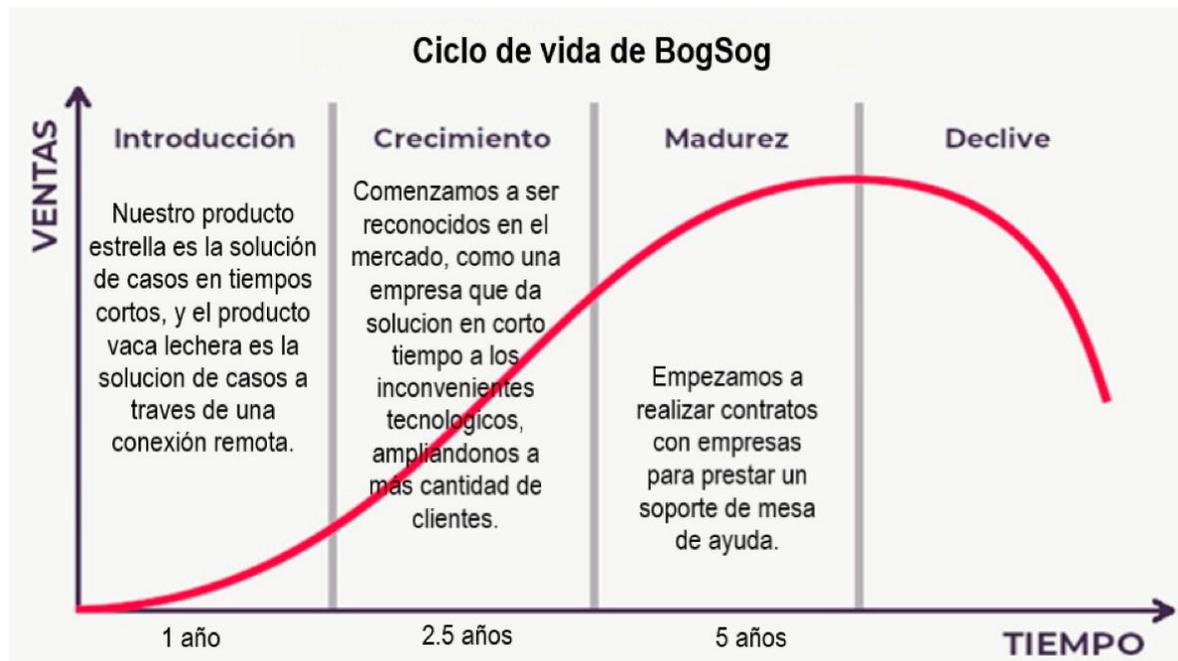


8. Diseño del producto.

8.1 Ficha técnica.

Ficha técnica	
Nombre	BogSog
Composicion del producto	Nuestro servicio esta compuesto por un servicio de mantenimiento de soporte a equipos de computo de forma presencial y remota, en tiempos cortos.
Presentaciones comerciales	Nuestra principal presentacion es la Pagina web, desde alli podran conocer nos y solicitar el servicio que deseen al igual estamos tambien en redes sociales en las cuales nos encontramos como BogSog.
Tipo de empaque o embalaje	No aplica
Material de empaque/publicidad	Nuestra publicidad serán los canales digitales tales como la página web, y con las alianzas con las Statups estaremos presente en las principales redes sociales
Condiciones de conservacion	Se entrega un manual basico de optimizacion de equipos para realizar mantenimientos preventivos.
Vida util/garantia	Se garantizan los servicios realizados en el equipo, siempre y cuando no hagan ningun cambio en el sistema, ya que el mas minimo cambio puede generar muchos mas errores.
Servicios Adicionales	Servicios de manera presencial, conexión remoto, app de ayuda para la solución de problemas basicos.

8.2 Ciclo de vida de BogSog.



9. Precio de venta.

9.1 Matriz Legal

TIPO DE NORMA	NUMERO	AÑO DE EMISION	ART. APLICABLE
CIRCULAR	117	2015	ART. 193 LEY 1753 DE 2015
LEY	1753	2015	ART. 193
LEY	1341	2009	ART. 2do Num. 1

Creación de Empresas 1.

9.2 Costos de producción y precio de venta

	GENERAL	HOGAR	EMPRESAS	TOTAL V
MP				
MOD	\$ 102.520.000	\$ 34.173.333	\$ 68.346.667	\$ 102.520.000
CIF	\$ 299.000.000	\$ 99.666.667	\$ 199.333.333	\$ 299.000.000
CV	\$ 401.520.000	\$ 133.840.000	\$ 267.680.000	\$ 401.520.000

		HOGAR	EMPRESA
HORAS		2400	4800
COSTO VENTAS		\$ 14.239	\$ 55.767
ADMINISTRATIVO	7,14%	\$ 1.017	\$ 3.982
FINANCIERO	2,52%	\$ 359	\$ 1.405
VENTAS	2,43%	\$ 346	\$ 1.355
COSTO PRODUCTO		\$ 15.960	\$ 62.509
PRECIO VENTA		\$ 30.000	\$ 100.000
RENTABILIDAD		88%	60%

9.3 Indicadores de calidad.

Indicadores de calidad			
Nombre	Objetivo	Indicador	Meta
Tiempo de respuesta	Medir el tiempo de respuesta desde la solicitud del cliente hasta iniciar la prestación del servicio	Hora inicio de soporte- Hora de solicitud	< 10 minutos
Calidad de servicio	Reducir el numero de servicios solicitados sin dar solución	Servicios no solucionados / Servicios totales	< 1%
Tiempo de solución	Medir el tiempo medio de solución de los servicios solicitados	Tiempo de asesoría	< 30 minutos
Productividad	Medir el numero de servicios prestados por persona diarios	Número de servicios / Numero de personas	> 10
Beneficio de Compra	Generar utilidad por negociación de compras	Precio real de compra / Precio de compra presupuestado	< 1
Sostenibilidad	Medir la recurrencia de los servicios prestados	Servicios repetidos / Servicios totales	< 1%
Garantías	Medir las quejas y reclamos de clientes	Servicios x garantía / Servicios totales	< 1%
Satisfacción del clientes	Medir el nivel de satisfacción de los clientes	Promedio de calificación de la encuesta de clientes	>85%
Desperdicios	Medir el costo de tiempo no productivo del personal	Tiempo en standby / tiempo total	< 5%
Contratación	Medir el número de contratos de prestación de servicios empresariales firmados por mes	Numero de contratos firmados	> 1

9.4 Definición de costos de producción

PRUSUPUESTO ANUAL BOGSOG		
CONCEPTO	ACUMULADO	%
TOTAL INGRESOS	755.000.000	
OPERACIONALES	550.000.000	
NO OPERACIONALES	205.000.000	
OTRAS VENTAS	200.000.000	
RECUPERACIONES	5.000.000	
GASTOS	91.209.200	12,08%
OPERACIONALES DE ADMINISTRACION	53.874.000	7,14%
GASTOS DE PERSONAL	1.692.000	
SALARIO	1.200.000	
AUXILIOS		
PRESTACIONES Y APORTES SEG. SOCIAL	492.000	
HONORARIOS	4.800.000	
CONTADOR	4.800.000	
ARRENDAMIENTOS	18.000.000	
CONSTRUCCIONES Y EDIFICACIONES	18.000.000	
SEGUROS	20.000.000	
POLIZAS GLOBAL	20.000.000	
SERVICIOS	1.440.000	
TEMPORALES		
ENERGIA ELECTRICA	600.000	
TELEFONO	840.000	
GASTOS LEGALES	142.000	
NOTARIALES	15.000	
REGISTRO MERCANTIL	127.000	
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	-	
CONSTRUCCIONES Y EDIFICACIONES		
EQUIPO DE COMPUTACION Y COMUNICACIO		
DEPRECIACIONES	700.000	
EQUIPO DE COMPUTACION Y COMUNICACIO	700.000	
AMORTIZACIONES	-	
CARGOS DIFERIDOS		

Creación de Empresas 1.

DIVERSOS	7.100.000	
GASTOS DE REPRESENTACION Y RELACIONES PUBLICAS	3.000.000	
ELEMENTOS DE ASEO Y CAFETERIA	1.000.000	
UTILES, PAPELERIA Y FOTOCOPIAS	5.000.000	
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	500.000	
TAXIS Y BUSES	300.000	
PARQUEADEROS	300.000	
OTROS		
OPERACIONALES DE VENTAS	18.335.200	2,43%
GASTOS DE PERSONAL	-	
SALARIO		
COMISIONES		
AUXILIOS		
PRESTACIONES Y APORTES SEG. SOCIAL		
IMPUESTOS	8.335.200	
INDUSTRIA Y COMERCIO	8.335.200	
SEGUROS	-	
SERVICIOS	10.000.000	
TEMPORALES		
ASISTENCIA TECNICA		
TRANSPORTE FLETES Y ACARREOS		
TELEFONO		
PUBLICIDAD PROPAGANDA PROMOCION	10.000.000	
DIVERSOS	-	
COMISIONES		
COMBUSTIBLES		
TAXIS Y BUSES		
SISTEMAS		
NO OPERACIONALES	19.000.000	2,52%
FINANCIEROS	19.000.000	
SERVICIO BANCARIOS		
COMISIONES BANCARIAS	4.000.000	
INTERESES	15.000.000	
GASTOS DIVERSOS	-	
MULTAS, SANCIONES Y LITIGIOS		
TOTAL COSTOS	401.520.000	53%
COSTOS DE PRODUCCION	231.520.000	
GASTOS DE PERSONAL	102.520.000	
SUELDOS + HE + ST	72.000.000	
PRESTACIONES Y APORTES SEG. SOCIAL	29.520.000	
BONIFICACION POR MERA LIBERALIDAD		
DOTACIONES	1.000.000	
ARRENDAMIENTO	-	
MAQUINARIA		
PROCESOS DE CALIDAD		
LABORATORIO Y CALIDAD		

Creación de Empresas 1.

SERVICIOS	107.000.000	
TEMPORALES		
ASISTENCIA TECNICA	100.000.000	
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	1.000.000	
ENERGIA ELECTRICA	6.000.000	
GAS		
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	10.000.000	
MAQUINARIA Y EQUIPO	10.000.000	
MATERIALES INDIRECTOS	5.000.000	
LIMPIADORES	5.000.000	
ACIDOS		
OTROS		
HERRAMIENTAS MENORES	5.000.000	
HERRAMIENTAS MENORES	5.000.000	
DIVERSOS	2.000.000	
UTILES, PAPELERIA Y FOTOCOPIAS	1.000.000	
TAXI Y BUSES	1.000.000	
MATERIA PRIMA	170.000.000	22,52%
MATERIALES		
RESULTADO PROYECTADO	262.270.800	47,69%

10. Prototipo.

<https://pedrocano2.wixsite.com/bogsog>

BOGSOG *Soluciones tecnológicas en las mejores manos...*

INICIO CONOZCANOS SERVICIOS CONTACTENOS

Soluciones rápidas y efectivas a un precio justo.
Bogsog

Servicio técnico remoto

Soporte e instalación de aplicativos, garantizamos correcto funcionamiento de su equipo brindando una solución rápida y efectiva sin contacto.

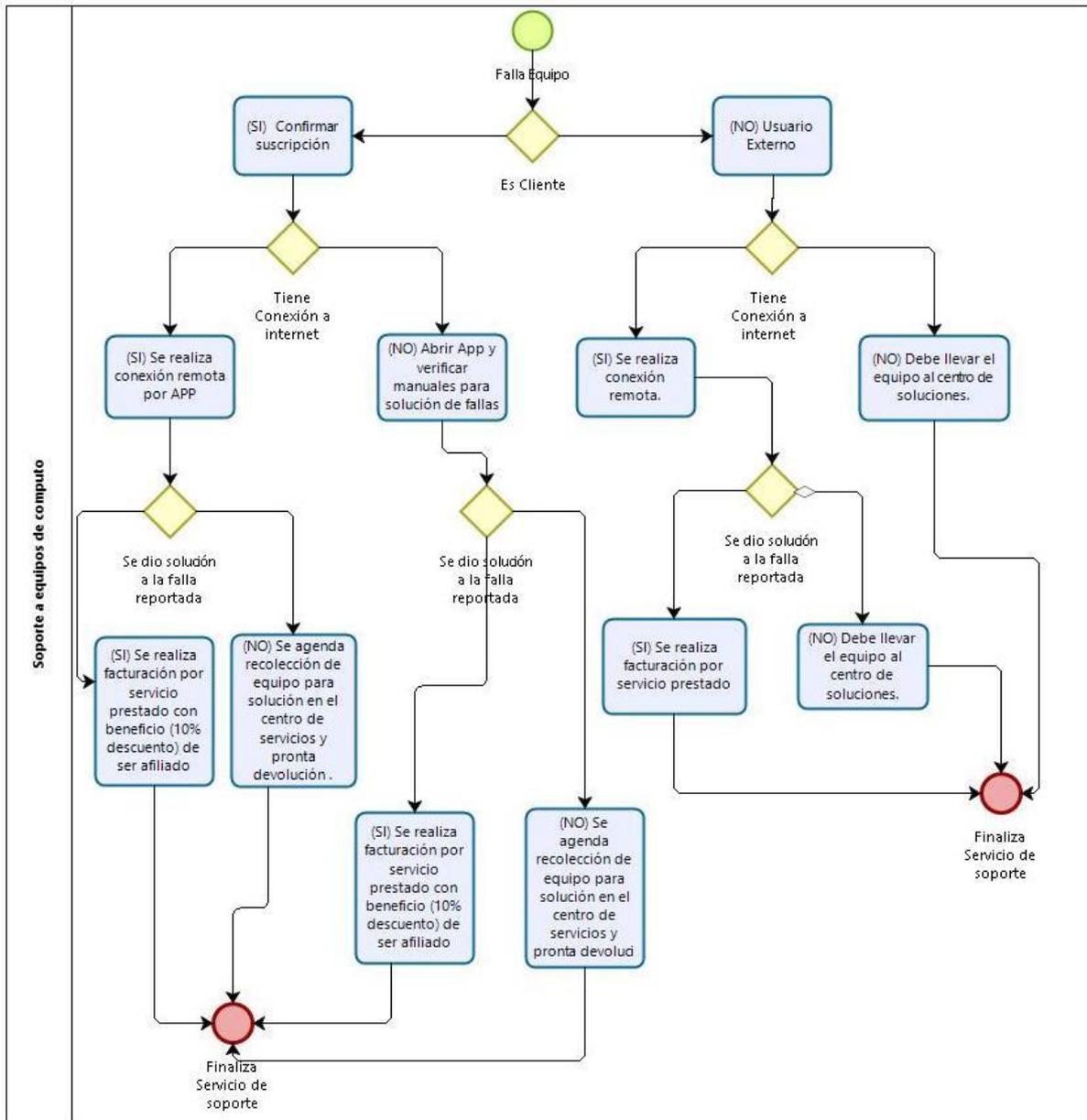
Servicio técnico

Mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo para su computador de escritorio o portátil, instalación de programas y adaptaciones según su necesidad.

Soporte y consultas

Resolvemos sus dudas, damos capacitación sobre el uso de programas, consulta nuestro catalogo de conocimiento.

10.1 Flujo de trabajo.



11. Modelo running lean.

<p>Problema.</p> <p>Demora en los tiempos de solución de los problemas tecnológicos presentados principalmente en los equipos de computo.</p>	<p>Solución</p> <p>Reducir los tiempo de solución de los problemas tecnológicos, amnteniendo a los tecnicos a la vanguardia y prestando el servicio de manera remota para reducir estos tiempos.</p>	<p>Prouesta de valor unica</p> <p>Nuestra diferencia radica en los cortos tiempos de solución de los inconvenietes tecnologicos ya que de manera remota podremos conectarnos al equipo y solucionar el problema presentado.</p> <p>Por otro lado, con la ayuda de la app movil nuestros clientes tendran acceso a manuales basicos para la solución de inconvenientes sencillos y para la instalacion de aplicaciones sin ningun costo.</p>	<p>Ventaja especial</p> <p>Soluciones rápidas y efectivas a un precio justo.</p>	<p>Segmentos de clientes</p> <p>Nuestro servicio va dirigido a personas con equipos de computo (portatil o de mesa) y que esten entre los 18 y 60 años y ganen minimo un SMMLV.</p>																														
<p>Métrica clave</p> <p>El numero de usuarios que tendamos al día sera clave, ya que nos esto nos podemos dar cuenta cuantos son nuevos y cuantos de estos son clientes.</p>	<p>Canales</p> <p>Principalmente nuestro canales serán digitales tales como la página web, y con las alianzas con las Statups estaremos presente en las principales redes sociales.</p>																																	
<p>Estructura de costos</p> <table border="1"> <tr><td>Ventas</td><td>\$ 755.000.000</td><td></td></tr> <tr><td>Materia prima</td><td>\$ 170.000.000</td><td>22,52%</td></tr> <tr><td>MOD</td><td>\$ 102.570.000</td><td>13,59%</td></tr> <tr><td>CIF</td><td>\$ 129.000.000</td><td>17,09%</td></tr> <tr><td>CV</td><td>\$ 401.570.000</td><td>53,19%</td></tr> <tr><td>Utilidad bruta</td><td>\$ 353.430.000</td><td>46,81%</td></tr> <tr><td>Gastos Administrativos</td><td>\$ 53.874.000</td><td>7,14%</td></tr> <tr><td>Gastos de ventas</td><td>\$ 18.335.200</td><td>2,43%</td></tr> <tr><td>Gastos financienro</td><td>\$ 19.000.000</td><td>2,52%</td></tr> <tr><td>Utilidad antes de impuestos</td><td>\$ 262.220.800</td><td>34,73%</td></tr> </table>		Ventas	\$ 755.000.000		Materia prima	\$ 170.000.000	22,52%	MOD	\$ 102.570.000	13,59%	CIF	\$ 129.000.000	17,09%	CV	\$ 401.570.000	53,19%	Utilidad bruta	\$ 353.430.000	46,81%	Gastos Administrativos	\$ 53.874.000	7,14%	Gastos de ventas	\$ 18.335.200	2,43%	Gastos financienro	\$ 19.000.000	2,52%	Utilidad antes de impuestos	\$ 262.220.800	34,73%	<p>Fuentes de ingresos</p> <p>La principal fuente de ingreso seran los servicios prestados de manera remota, ya que se soluciona inconvenientes en un menor tiempo y sin necesidad de traslados.</p>		
Ventas	\$ 755.000.000																																	
Materia prima	\$ 170.000.000	22,52%																																
MOD	\$ 102.570.000	13,59%																																
CIF	\$ 129.000.000	17,09%																																
CV	\$ 401.570.000	53,19%																																
Utilidad bruta	\$ 353.430.000	46,81%																																
Gastos Administrativos	\$ 53.874.000	7,14%																																
Gastos de ventas	\$ 18.335.200	2,43%																																
Gastos financienro	\$ 19.000.000	2,52%																																
Utilidad antes de impuestos	\$ 262.220.800	34,73%																																

12. Validación de ideas de negocio.

1. ¿Qué edad tiene?
 - a. 10-19 años
 - b. 20-29 años
 - c. 30-39 años
 - d. 40 o más años

2. ¿Tiene en su hogar uno o más de un computador (portátil o de mesa)?
 - a. Si
 - b. No

3. ¿Utiliza con frecuencia su computador?
 - a. Si
 - b. No

4. ¿Ha presentado fallas en su computador?
 - a. Si
 - b. No

5. ¿Ha llevado su computador a un servicio técnico alguna vez?
 - a. Si
 - b. No

6. Si llevo su computador a un servicio técnico ¿qué fue lo que no le gusto del servicio?
 - a. La falla persiste.
 - b. El tiempo utilizado para la solución de la falla fue muy largo.
 - c. Perdió información.
 - d. Otra ¿Cuál? _____

7. ¿Al momento de instalar un programa en su computador tiene dificultades?
 - a. Si
 - b. No

8. ¿Utilizaría un servicio de soporte de manera remota?
 - a. Si
 - b. No
 - c. Tal vez

13. Tabulación y análisis de la información.

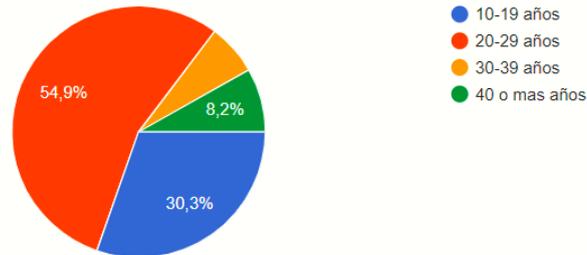
Creación de Empresas 1.

La encuesta fue aplicada a 122 personas de diferentes edades y los resultados que nos arrojó fueron los siguientes:

En la siguiente grafica podemos evidenciar que la población en la cual nos debemos enfocar oscila entre los 20 y 29 con el 54,9% que corresponde a 67 personas, seguido por las personas entre los 10 y 19 años con el 30,3% que corresponde a 37 personas, para un total del 85,2% que serian las personas que más utilizan nuestros servicios.

1. ¿Qué edad tiene?

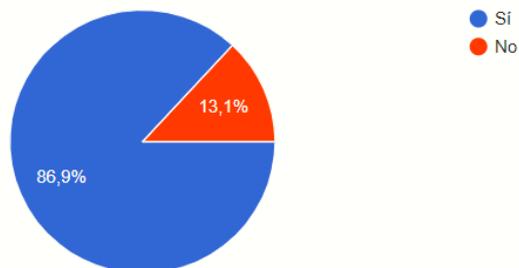
122 respuestas



De las personas encuestadas el 86,9% tiene un equipo de cómputo en su hogar del 13,1% restante el 46,7% de las personas que no tiene equipo de computo oscilan entre los 20 y 29 años.

2. ¿Tiene en su hogar uno o más de un computador (portátil o de mesa)?

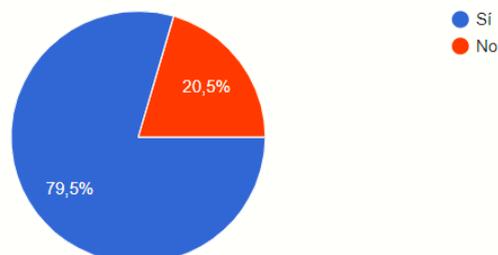
122 respuestas



Podemos evidenciar que 97 personas de las encuestadas que corresponde al 79,5 utilizan con frecuencia su computador.

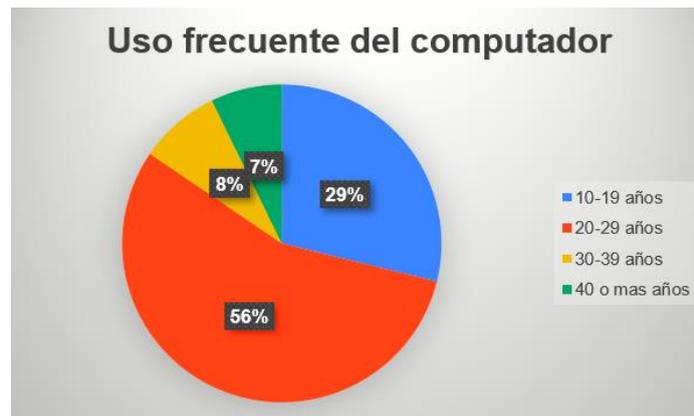
3. ¿Utiliza con frecuencia su computador?

122 respuestas



Este 79,5% esta distribuido de la siguiente forma según las edades, donde podemos evidenciar que las personas que mas utilizan el computador están entre los 20 y 29 años.

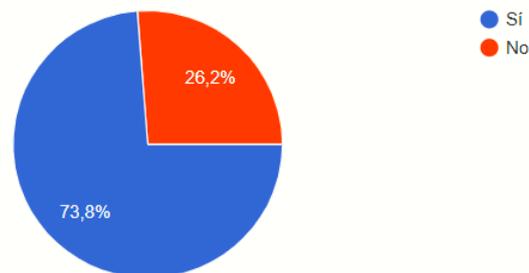
Creación de Empresas 1.



El 73,8% de los encuestados nos indican que su equipo de computo ha presentado en algún momento un tipo de falla, esto corresponde a 90 encuestados.

5. ¿Ha llevado su computador a un servicio técnico alguna vez?

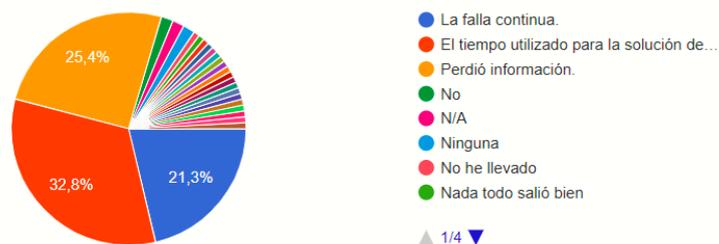
122 respuestas



En la siguiente grafica podemos evidenciar que 32,8% de los encuestado lo que no les ha gustado del servicio técnico al cual han ido o contratado es la demora en la solución de sus fallas en sus equipos de cómputo, en esta grafica nos damos cuenta de que el valor agregado de nuestra empresa va a ser evidenciado rápidamente por nuestros usuarios.

6. Si llevo su computador a un servicio técnico ¿Qué fue lo que no le gusto del servicio?

122 respuestas

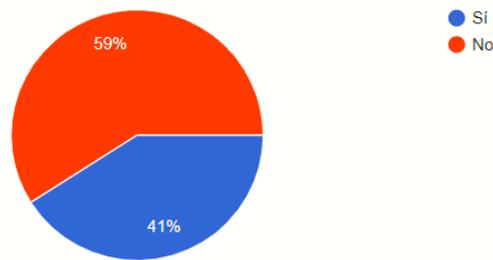


En la siguiente grafica podemos evidenciar que el 41% de las personas si tiene algún tipo de dificultad al momento de instalar una aplicación en su equipo de cómputo, y con esto la alianza estratégica que se realice con una Startups para el desarrollo de una aplicación con los manuales para instalación de aplicaciones el viable.

Creación de Empresas 1.

7. ¿Al momento de instalar un programa en su computador tiene dificultades?

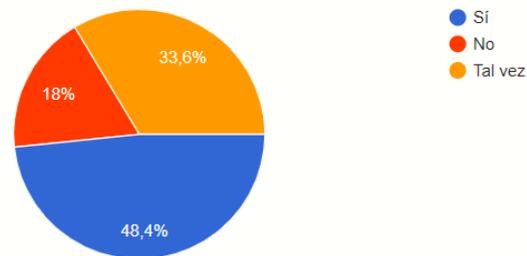
122 respuestas



Con este gráfico podemos evidenciar que la gran mayoría de personas prefiere un soporte de manera remota, ya que de esta manera la falla se solucionara en un tiempo muy corto.

8. ¿Utilizaría un servicio de soporte de manera remota?

122 respuestas



14. Lecciones Aprendidas y recomendaciones.

De acuerdo con la investigación realizada y lo aprendido durante estos meses trabajo aprendimos que hay que tener en cuenta la segmentación del mercado ya que de esta forma logramos implementar nuestra idea de valor, al compáranos con otras compañías evidenciamos que nuestra idea no esta implementada en estas compañías y de esta forma fue que tomamos la decisión de explotar esta idea, todo esto gracias a los recursos que nos dio la universidad y a las explicaciones de los profesores.

De acuerdo con la investigación realizada y lo aprendido durante estos meses trabajo aprendimos que hay que tener en cuenta la segmentación del mercado ya que de esta forma logramos implementar nuestra idea de valor, al compáranos con otras compañías evidenciamos que nuestra idea no está implementada en estas compañías y de esta forma fue que tomamos la decisión de explotar esta idea, todo esto gracias a los recursos que nos dio la universidad y a las

Creación de Empresas 1.

explicaciones de los profesores.

También aprendimos que para crear una empresa y que sea sostenible hay que realizar una investigación exhaustiva en el mercado y que nuestra empresa debe de ser diferente a las empresas ya existentes para poder triunfar.

15. Bibliografía y anexos

cmlabte. (10 de 10 de 2020). *cmlabte*. Obtenido de cmlabte: <https://www.cmlabtec.com/formatear-computador.html>

Dinero. (25 de 08 de 2020). *Dinero*. Obtenido de Dinero:

<https://www.dinero.com/empresas/articulo/como-reciclar-la-basura-electronica-en-colombia/262905>

dyservet. (10 de 10 de 2020). *dyservet*. Obtenido de dyservet: <https://dyservet.com/>

Gómez, H. S. (2014). *GERENCIA ESTRATÉGICA. 11A EDICIÓN*. Bogota: 3R Editores.

Nexstrategic. (16 de 10 de 2020). *Nexstrategic*. Obtenido de Nexstrategic:

<https://nexstrategic.com/responsabilidad-social-empresarial-la-guia-completa/>

Nextu. (1 de 09 de 2020). *Nextu*. Obtenido de Nextu: <https://www.nextu.com/blog/tipos-soporte-tecnico/>

ONU. (01 de 10 de 2020). *ONU*. Obtenido de ONU:

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

salescloud. (10 de 10 de 2020). *salescloud*. Obtenido de salescloud:

<http://www.salescloud.com.co/soporte-tecnico/modalidad-tarifas/>

Salud, M. d. (09 de 09 de 2020). *Minsalud*. Obtenido de Minsalud:

<https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GSTP01.pdf>

TECNÓSFERA. (18 de Diciembre de 2018). *El Tiempo*. Obtenido de El Tiempo:

<https://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnologia/numero-de-hogares->

Creación de Empresas 1.

conectados-a-internet-en-bogota-306542

TICs, M. d. (1 de 09 de 2020). *Mintic*. Obtenido de Mintic:

https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-72437_recurso_1.pdf