



Servicio de Mantenimiento y Venta de Dispositivos

Deyvid Steven Escobar Ducuara

Redes sociales

Instagram: Servitec_Cun

Facebook: Servitec Cun

septiembre 20 del 2020

Contenido

Servicio de Mantenimiento y Venta de Dispositivos.....	1
Contenido.....	2
Compromisos del Autor.....	5
Presentación general del proyecto	6
Logotipo.....	7
Objetivos.....	7
Nuestras claves del éxito.....	8
Problemas retos y oportunidades	8
Teoría del valor compartido.....	10
1.2 Teoria del valor compartido.....	10
1.3 Tecnologías disruptivas.....	10
1.4 Análisis del sector económico.....	11
2.6 Árbol de problemas	16
2.6.1 Pregunta problema	16
Demuestra y describa la situación en el futuro	17
Identifica posibles objetivos y verifica la jerarquía	17
2.7 Diagrama de las relaciones causales (medios-fines).....	18
2.9 Descripción del problema identificado y pregunta para solucionarlo.....	19
2.9.1 Árbol de objetivos negativos.....	19

2.9.2	Árbol de objetivos positivos	20
3.	Descripción de la idea de negocio	21
	Oportunidad (avance tecnológico).....	23
4.	Creación de la idea del negocio	25
4.1	Nuestra idea de negocio inicial es la siguiente -mantenimiento y soporte técnico	25
4.2	Estrategia de innovación	26
4.3	empresas que usan las bases de datos.....	26
5.	Innovación	29
5.1	Alternativas para el negocio.....	29
5.3	Conclusiones de las competencias respecto a nuestras alternativas.....	30
5.4	Análisis de la idea de negocio.....	30
5.5	Idea más prometedora	31
6.	Fuerzas de la industria	31
7.	Propuesta del valor.....	37
8.	Diseño del producto	38
8.1	Ficha técnica	40
8.2	Ciclo de vida.....	41
9.	Precio de venta.....	41
10.	Prototipos.....	42
	Actividad semana 11:.....	44

SERVICIO TECNICO EN MANTENIMIENTO Y VENTA DE HARDWARE

4

12. Validacion de ideas de negocio.....	44
Actividad semana 13:.....	45
Actividad semana 14.....	49
Bibliografía	51

Compromisos del Autor

Yo Alejandro Arias Rangel identificado con C.C 1.001.066.112 y Deyvid Estiven Escobar Ducuara identificado con C.C 1.001.200.046 del programa ingeniería en 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:

Alejandro arias rangel
Ducuara

1.001.066.112

Deyvid Estiven Escobar

1.001.200.046

Presentación general del proyecto

Tenemos un plan de negocio el cual se enfocará en lo siguiente:

1. Soporte en línea para dispositivos (computadores de escritorio y laptops **idea inicial**)
2. Mantenimiento preventivo y venta de hardware (limpieza, reparación, componentes de pc **idea inicial**)
3. Manejo y desarrollo software (**idea alternativa-para microempresas**)
4. Manejo de bases de datos (**idea alternativa-para microempresas**)
5. Cableado estructurado (**idea alternativa-para microempresas**)

Pretendemos llegar al mercado con convenios para varias empresas que puedan requerir nuestro soporte, además también pretendemos darnos a conocer por medio de las redes sociales certificando nuestro servicio que sea confiable y de calidad. Ante la competencia nuestra herramienta será la confiabilidad y seriedad de la empresa certificando que siempre ayudaremos a nuestros clientes con sus dudas y cumpliendo con todas sus expectativas debido a que la competencia siempre va a existir, la única herramienta que le puede hacer frente a este obstáculo será la seriedad y compromiso y esfuerzo de cada uno de los socios de nuestro proyecto, la competencia puede ser un arma de doble filo siempre y cuando una empresa falle con sus servicios ya que de esa forma empieza a perder clientes y credibilidad con su idea de negocio de lo contrario mientras se cumplan las expectativas de cada cliente la competencia no será un problema en el proyecto.

¿Quiénes somos?

Queremos emprender con una idea de negocio para microempresas y macroempresas, también si es posible multinacionales o empresas que se encuentren en el exterior del mundo nos comprometemos a brindar la mejor calidad de soporte con herramientas de alta calidad en nuestros servicios.

Logotipo



Objetivos

como objetivo principal queremos satisfacer las necesidades de nuestros clientes y cumplir al máximo con todas sus expectativas, conforme empecemos a tener una experiencia amplia en el mercadeo en un corto plazo desearíamos ampliar nuestro proyecto implementando varias sedes a nivel nacional generando oportunidades de empleo a personas que estén capacitadas para generar esta labor, a futuro nos gustaría ser una empresa bastante reconocida a nivel nacional e internacional.

Nuestras claves del éxito

Como primer clave del éxito Cumpliremos con todos los requisitos para formalizar una empresa cumpliremos con todas las exigencias que deseen nuestros clientes nuestro proyecto está dirigido a ellos por ende las personas que adquieran nuestros servicios obtendrán un servicio de calidad con el que estén satisfechos y cumplan sus expectativas, como segunda clave del éxito brindaremos respeto a todos aquellos que hagan parte de este proyecto y por ultimo como clave principal brindaremos una labor decente respetable y limpia de acciones que ensucien y manchen nuestro nombre y proyecto de manera que se realizaran con sus respectivos procesos y protocolos que rigen la ley y nuestros servicios.

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

Problemas retos y oportunidades

Problemas

1. Competencia.
2. Personal incompetente.
3. Falta de liderazgo.

Retos

1. Predecir tendencias del entorno y convertirlas en oportunidades.
 2. Solucionar conflictos económicos en una situación crítica (pandemia).
 3. Marcar precedentes ante la competencia. Oportunidades
1. Avance en el entorno tecnológico

2. Adaptabilidad al cambio climático
3. Adaptabilidad con el uso de herramientas tecnológicas
4. Adaptabilidad para cualquier estrato social y personas que requieran nuestro servicio

Nuestra idea de negocio puede arreglar una **problemática social** de la siguiente manera debido a que el mundo hoy en día se mueve por medio de la tecnología, brindamos de manera eficiente un mantenimiento para aquellas empresas que manejen varios dispositivos y tengan un problema o fallo en ellos suponiendo el siguiente ejemplo si una empresa trabaja con bases de datos y uno o varios de sus equipos fallan podemos reparar sus equipos y también realizar un mantenimiento preventivo para que la empresa pueda reactivar sus funciones además de realizar aplicaciones que puedan facilitar las actividades laborales para aquellos micro emprendedores que quieran empezar a trabajar su plan de negocio con herramientas tecnológicas.

Nuestra idea de negocio puede arreglar un **problema económico** brindando empleo a aquellas personas que sean de bajos recursos, realizando una capacitación para que puedan brindar las funciones de la empresa también podemos colaborar a pequeños sectores económicos para expandir su desarrollo.

Nuestra idea de negocio puede arreglar **un problema político** brindando funciones de soporte en entidades que manejen demasiadas bases de datos, realizaremos aplicaciones que faciliten las funciones legales con el manejo de información en el caso de las elecciones podremos realizar aplicaciones que faciliten este proceso de una forma más sencilla y rápida.

Todas estas problemáticas podemos resolverlas sin importar el clima, lugar, estrato socioeconómico, genero, cultura además también podemos adaptarnos a ellas.

1.1 objetivos de desarrollo sostenible

Teoría del valor compartido

Debido a que manejamos herramientas que son bastante útiles a nivel mundial para el desarrollo y avance socioeconómico político, podemos expandirnos a cualquier necesidad que este presentando el cliente con el cual fácilmente podemos resolver el problema debido a que nuestro plan de negocio está enfocado en el desarrollo social y económico nos movemos en cualquier sector , las nuevas tecnologías facilitan nuestras labores por ende necesita a personas capacitadas para brindar soporte a estas nuevas herramientas para que estén en funcionamiento cuando se requiera generamos beneficios sociales para el desarrollo más allá de los intereses de la empresa.

1.2 Teoria del valor compartido

Para nuestra empresa, la teoría de valor compartido nos ayuda a tener nuevas ideas y poder renovar las antiguas, haciéndonos mejorar en el sentido económico y social, ya que al solucionar estos problemas vamos a poder hacer que los clientes, se sientan más cómodos al momento de utilizar nuestros servicios, a su vez nos haría generar más ganancias y aumentar nuestro estatus como empresa.

1.3 Tecnologías disruptivas

Nuestra empresa se basa en el servicio tecnológico de diferentes dispositivos por lo cual, vamos a estar en constantes cambios, ya que en nuestra actualidad la tecnología

evoluciona día a día, y eso nos hace evolucionar las herramientas que usamos para darle un óptimo mantenimiento a los dispositivos de nuestros clientes.

1.4 Análisis del sector económico

Síntesis Análisis de pestel:

Político: Servitec es una empresa donde se venden productos con sus impuestos del IVA, en sistema de gestión de calidad cumplimos todos los aspectos que dice la norma ISO 9001.

Económico: Servitec se ubica en el sector terciario, ya que ofrecemos un servicio que satisface las necesidades de la comunidad, este sector específicamente el de mantenimiento y ventas de dispositivos, ha aumentado en un gran tamaño, porque la mayoría de personas necesitan un servicio de mantenimiento o un dispositivo para tener una comunicación con el mundo y si llegamos a necesitar un apoyo económico podríamos contar con algunas entidades como por ejemplo Avante Sistematizado que se encargan de vender y alquilar dispositivos.

Social: No tendríamos una cifra exacta de la población que compraría o mandaría arreglar los dispositivos, por otro lado, para poder acceder a nuestros servicios cualquier persona desde los 17 años de cualquier estrato, queremos crear una página web donde podamos recibir los pedidos de los usuarios en un horario de 10 am a 6 pm.

Tecnológico: Servitec al ser una empresa que se basa en la tecnología, queremos que todos nuestros servicios sean los más actualizados y óptimos para tener una buena opinión de cara al público y que sea un buen servicio.

Ecológico: En Servitec se podría utilizar las piezas que estén en buen estado para poder reutilizarlas e implementarlas en otro dispositivo que no se vaya a vender o arreglar,

de lo contrario no se implementaría, este proceso ayudaría a que esas piezas no vayan a otros sitios que puedan dañar el medio ambiente.

Legal: En los términos legales nuestra empresa Servitec tiene que cumplir con unos requisitos para poder ofrecer servicio a los ciudadanos, presentar el acta de constitución y los estatutos de la sociedad en una notaría, firmar las escrituras públicas, obtener la copia del certificado de existencia y representación legal en la cámara de comercio, inscribirse ante la administración de impuestos distritales, inscribir nuestros empleados al sistema nacional de salud, etc.

2. Identificación del problema, reto, necesidad u oportunidad

Nuestro problema se va a basar en la necesidad de los ciudadanos, que no tienen la seguridad de dejar arreglando o poder comprar un dispositivo en un negocio seguro.

2.1 ¿Qué problema afecta a la comunidad, clientes y entorno al que pertenecen? Hemos investigado a diferentes personas que han tenido problemas en diferentes sitios de mantenimiento o venta de dispositivos, afectando la confianza de los clientes y que ellos puedan desconfiar de nosotros al momento de utilizar nuestros servicios.

Criterio	Problema N°1 Servicio de	Problema N°2 Ventas de	Problema N°3 Servicio de
	mantenimiento tecnológico	dispositivos tecnológicos.	mantenimiento y ventas de dispositivos

SERVICIO TECNICO EN MANTENIMIENTO Y VENTA DE HARDWARE

13

Conocimiento o experiencia	5	4	5
Asesoramiento de un experto (si se requiere, ¿lo tenemos?)	4	3	4
Alcance (técnico) ¿tenemos las herramientas? ¿Podemos desplazarnos para evaluar el problema? ¿tenemos acceso información/datos/cifras, ¿puedo darle alguna?	4	5	5
¿solución?			
Tiempo (posible solución)	4	4	5
Costos (posible solución)	4	4	5

Impacto ¿es trascendental? ¿Representa un desafío para ustedes?	1	1	1
¿Qué tanto les llama la atención el desarrollo del problema?	5	5	5
Total	27	26	30

2.2 ¿Quiénes son los involucrados?

Los involucrados en este caso son los ciudadanos de estrato 1, 2 y 3, desde los 17 a los 70 años, que por la falta de conocimiento no podría saber, si le hicieron un buen mantenimiento o si el dispositivo que compro sea de una alta calidad.

2.3 ¿Cuáles son las condiciones negativas percibidas por los involucrados?

Una de las condiciones negativas más importante en este problema es la falta de confianza al momento de dejar los dispositivos dañados, la falta de seguridad si el sitio es o no seguro.

2.4 ¿Defina el problema central, bajo la condición de que sea una situación actual? El problema central es la pérdida de confianza al momento de utilizar los servicios que les dan los diferentes sitios de mantenimiento o ya sea las ventas de productos tecnológicos, ya que

15

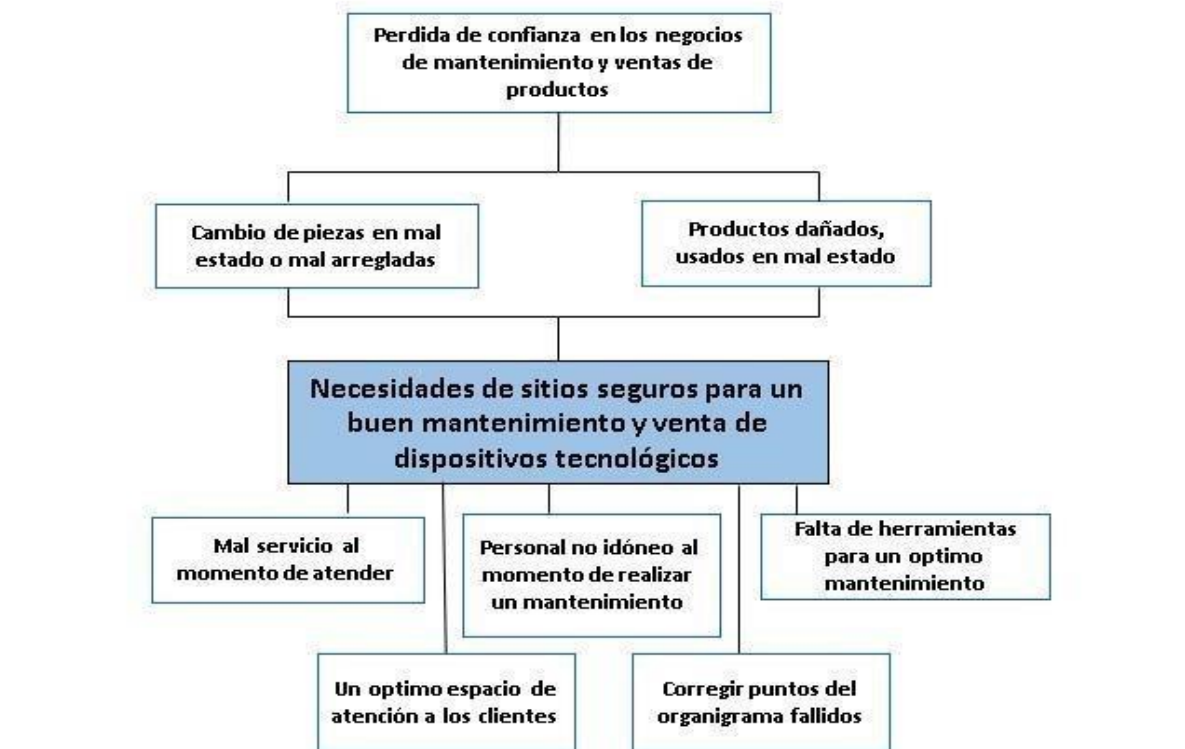
en esta época avanza mucho la tecnología y eso hizo que más personas con malas intenciones se interesaran en este negocio por la demanda de usuarios que utilizan dispositivos.

2.5 ¿Define de manera apropiada las relaciones de causalidad de los problemas y permita el mejor diseño de proyectos?

Se perciben situaciones de aspectos por desconocimiento o falta de intelectualidad de un porcentaje de personas en el campo tecnológico en el cual estamos viviendo hoy en día, se podría implementar cursos básicos para complementar ciertas inquietudes a aquellas personas que tuviesen una idea simple respecto a este mundo de la tecnología y reforzarles con medios prácticos.

2.6 Árbol de problemas

Árbol de problemas



2.6.1 Pregunta problema

¿Como lograr hacer que los ciudadanos de Bosa Recreo, se sientas seguros al momento de utilizar los servicios de mantenimiento?

2.6.2 Árbol de problemas y objetivos

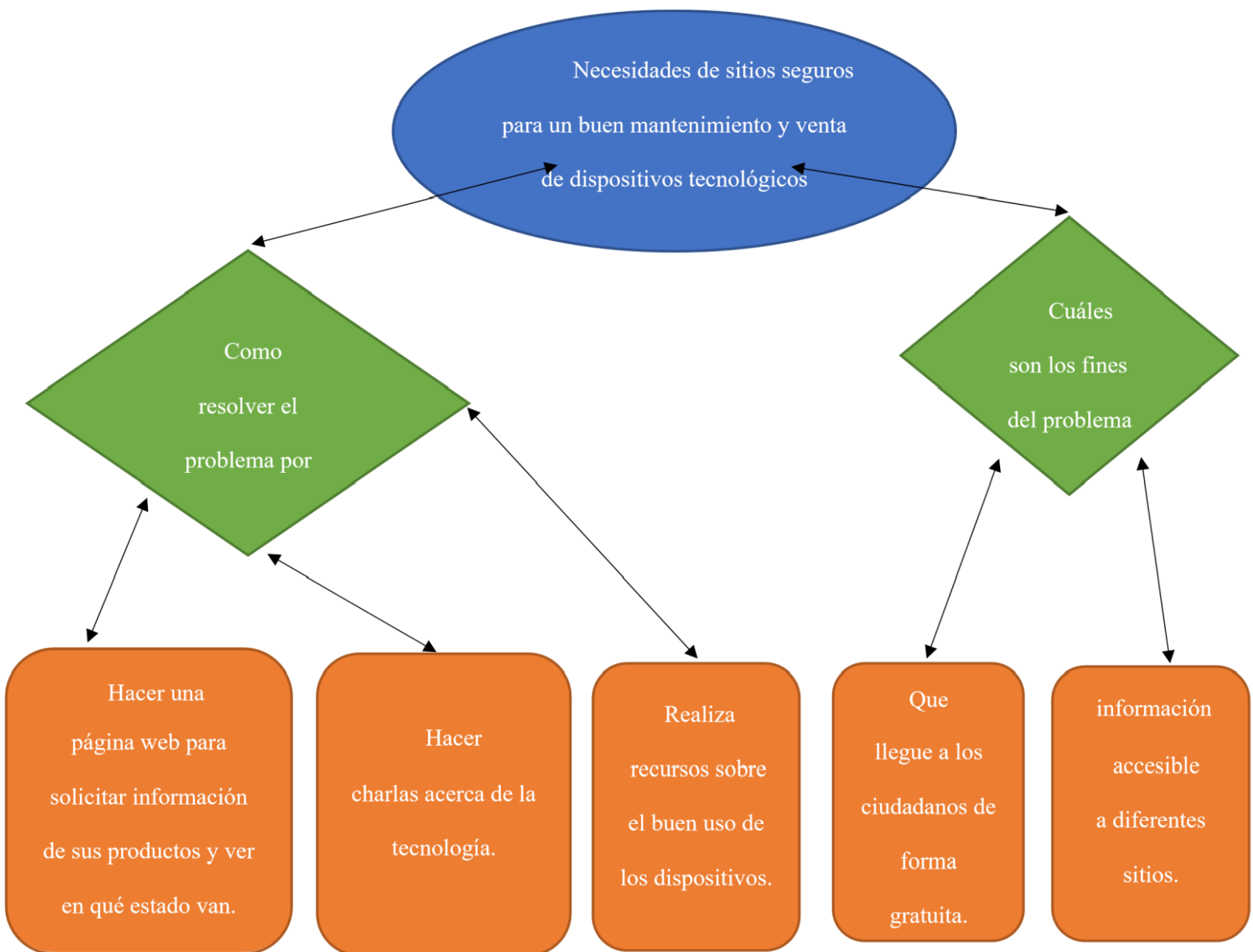
Demuestra y describe la situación en el futuro

-En el futuro, nuestra empresa Servitec va a ser unos de los negocios más confiables y seguros, resolviendo los problemas de la sociedad que se han venido sucediendo antes.

Identifica posibles objetivos y verifica la jerarquía

Unos de los resultados esperados y que es uno de los más importantes es que la sociedad de bosa confíe en nosotros, en nuestros servicios que le prestamos a la comunidad, un objetivo secundario es tener varios puntos a nivel municipal y ser unas de las mejores empresas de mantenimiento y ventas de productos tecnológicos.

2.7 Diagrama de las relaciones causales (medios-fines)



2.8 Evaluar que tan realista podría ser los logros de algunos objetivos.

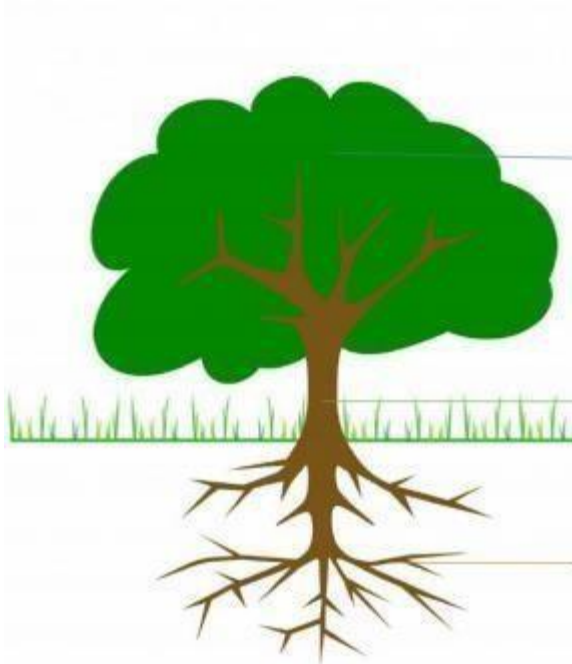
Nosotros como empresa creemos que todos los logros que nos proponemos se podrían volver realista ya que nos propusimos progresar y tener una buena imagen hacia los demás, lo cual tenemos que esforzarnos para poder cumplirlos en el futuro.

2.9 Descripción del problema identificado y pregunta para solucionarlo

Nuestro problema se basa en la pérdida de confianza de los habitantes de Bosa el Recreo, hacia los negocios de mantenimientos y ventas de dispositivos, ya que se ha presentado inconformidades por la mal atención a los usuarios.

¿lograríamos respetar la confianza que deposita un cliente en nosotros y poder mostrarles las evidencias del trabajo que se hizo?

2.9.1 Árbol de objetivos negativos

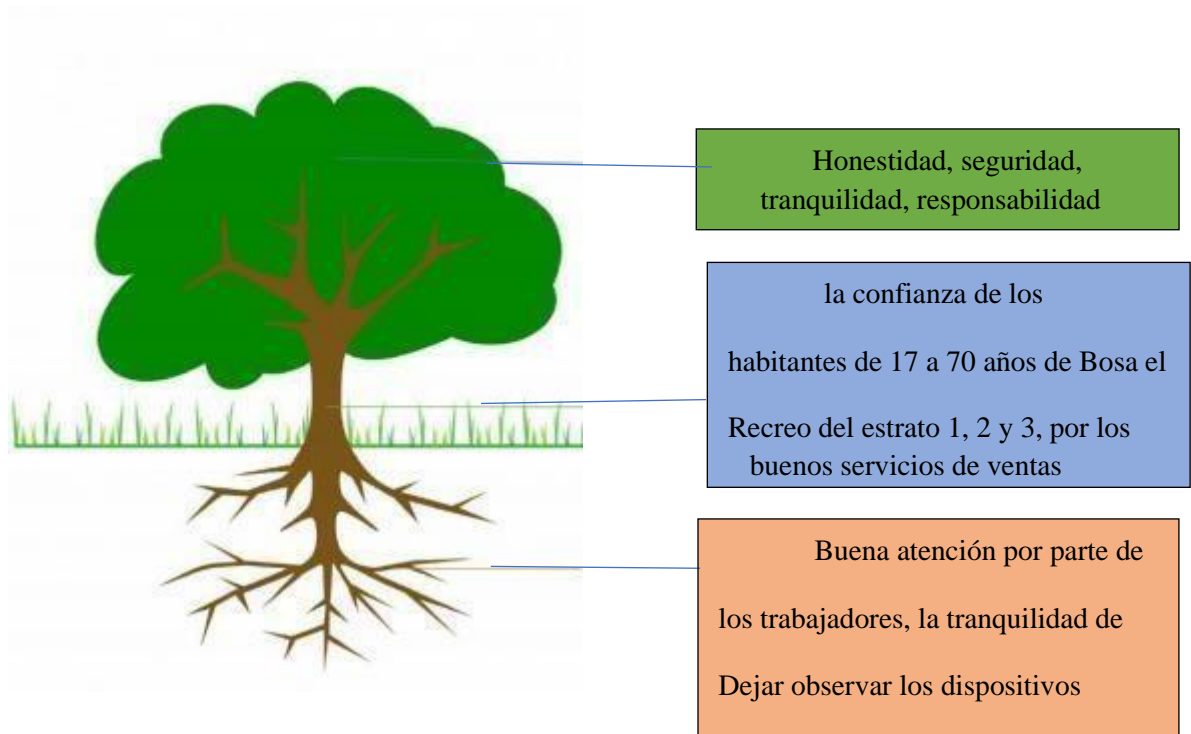


Injusticia, desconfianza,

La pérdida de confianza en los habitantes de 17 a 70 años de Bosa el Recreo del estrato 1, 2 y 3,

La falta de conocimiento por parte de los clientes, el incumplimiento por parte de los

2.9.2 Árbol de objetivos positivos



2.9.3 Preguntas de las causas del árbol de los objetivos.

- ¿Es posible generar una idea de negocio con una de las causas?

Rta: Si es posible, ya que, si es una causa, nos puede ayudar hacer la idea principal de que se va a tratar el negocio como por ejemplo por la falta de honestidad y de un buen servicio de los negocios, ya tendríamos una idea para hacer nuestro propio negocio con sus respectivas mejoras.

- ¿Es posible combinar las causas?

Rta: Si es posible combinar las causas que tenemos previstas en nuestro problema, ya que, por la pérdida de confianza, el mal manejo de un negocio y el incumplimiento de los

trabajadores hacia los clientes, lo podemos poner en una sola idea para así poder solucionar este problema.

En conclusión, queremos crear un negocio donde lo primordial sea el buen trato a los clientes de bosa recreo, donde podamos mostrarles las evidencias del proceso que le hiciéramos a los dispositivos y entregarles un buen producto.

3. Descripción de la idea de negocio

Nuestra idea de negocio se compone de varias funciones tales como:

- Soporte en línea para dispositivos (computadores de escritorio y laptops)
- Mantenimiento preventivo (limpieza, reparación)
- Manejo y desarrollo de software
- Manejo de bases de datos

La solución para las problemáticas son las siguientes:

Para que nuestros clientes no se tengan que movilizar en la ciudad, garantizamos su seguridad por medio de la empresa será la encargada de ir al sitio en el cual se encuentra el cliente.

En el caso de la desconfianza del cliente como empresa defenderemos la reputación por medio de un servicio de excelente calidad que se ajuste perfectamente a las necesidades y expectativas del cliente si los empleados no están obteniendo un buen rendimiento en la empresa serán despedidos.

Dentro de la empresa se tendrá un acuerdo de convivencia en el cual ninguno de los empleados deberá faltar el respeto a sus compañeros en caso contrario que se presente una irregularidad el empleado deberá hacer una justificación de sus actos en caso tal que no se vea justificado su comportamiento será despedido.

Dentro de la empresa no habrá actos de corrupción ni cobros excesivos hacia los clientes en caso tal que un empleado sea deshonesto con la empresa o con los clientes será despedido.

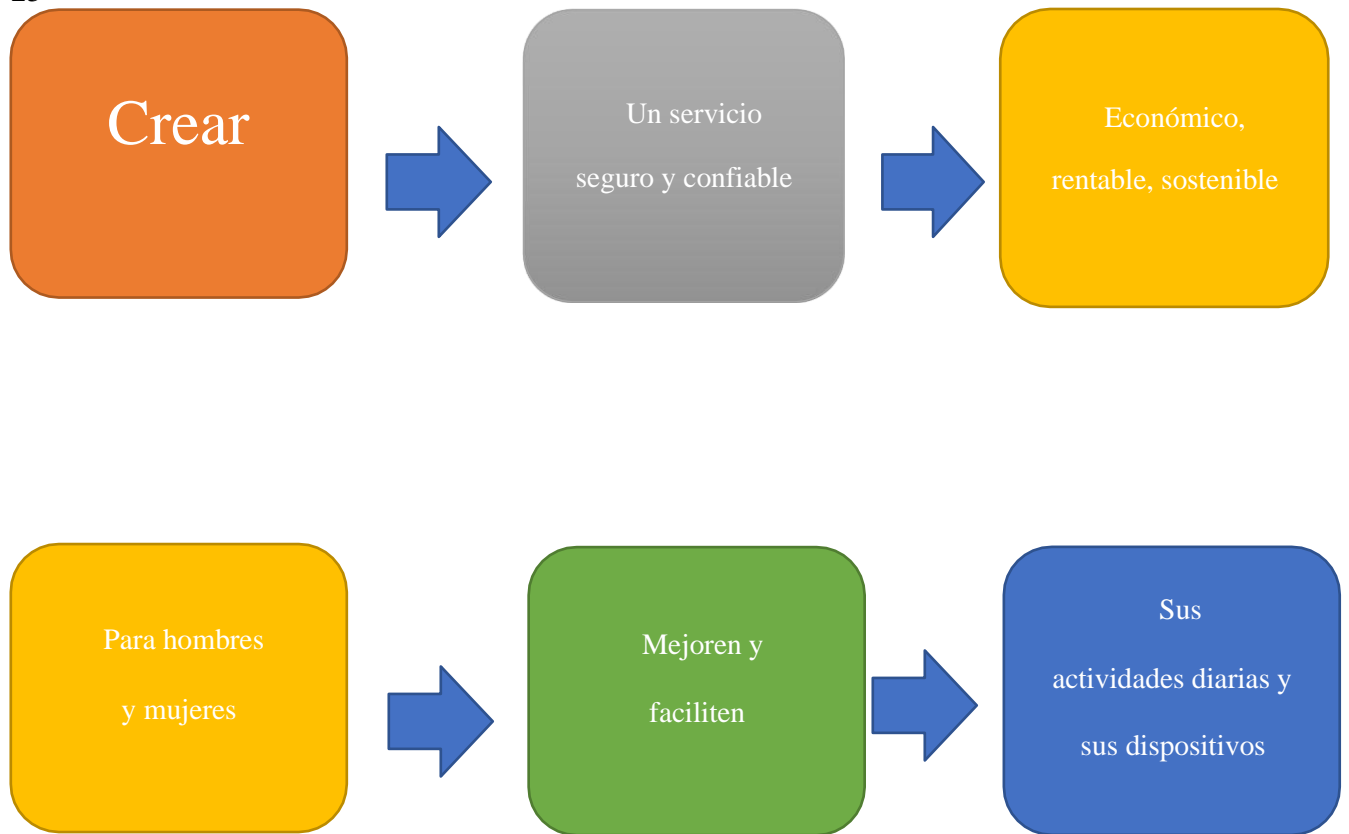
Biónica (técnica de ideación)

Oportunidad (avance tecnológico)



<p>¿cuál es el producto o servicio?</p>	<p>Servicio eficiente de calidad en mantenimiento soporte técnico manejo y desarrollo de software y bases de datos</p>
<p>¿Quién es el cliente potencial?</p>	<p>Personas que no tengan conocimientos en cuanto a la tecnología y no quieran salir de sus hogares</p>
<p>¿Cuál es la necesidad?</p>	<p>Satisfacer las necesidades y expectativas del cliente dependiendo del servicio a realizar por la empresa</p>

<p>¿Cómo?</p>	<p>Estableciendo una zona geográfica segura que cumpla con todos los requisitos para brindar las funciones requeridas por el cliente y la ley.</p>
<p>¿Por qué lo preferirán?</p>	<p>por ser un servicio seguro confiable y además por tener empleados capacitados para todas las funciones de la empresa</p>



4. Creación de la idea del negocio

4.1 Nuestra idea de negocio inicial es la siguiente -mantenimiento

y soporte técnico

Nuestras alternativas son las siguientes

- Manejo y desarrollo de aplicaciones, programas (software)
- Manipulación de bases de datos
- Cableado estructurado
- Venta y alquiler de hardware

4.2 Estrategia de innovación

Conforme encontremos necesidades que tengan nuestros clientes y aliados podemos recoger esas desventajas y convertirlas en ventajas para nuestra empresa por ejemplo si nuestros aliados o competencia no manejan bases de datos en la nube o por medio de software y se les dificulta manipular la información con sus clientes en nuestro caso es una ventaja ya que facilitamos el uso de formularios para agilizar el proceso del servicio a ofrecer nuestra innovación se basa en las desventajas que tengan la competencia aliados o clientes.

4.3 empresas que usan las bases de datos

World Data Centre for Climate El WDCC (Centro Mundial de datos para el clima) es la base de datos más grande del mundo. Almacena unos 220 terabytes de información y 6 petabytes de información adicional, incluyendo datos sobre el clima, predicciones y simulaciones.

National Energy Research Scientific Computing Center El NERSC se dedica a investigar sobre distintos tipos de energía. Su base de datos tiene 2.8 Petabytes.

AT&T Se trata de una compañía de telecomunicaciones que almacena 323 terabytes de información.

Google Aunque se desconoce el verdadero tamaño de su base de datos, sí se puede estimar. La compañía recibe unos 91 millones de consultas al día, consultas que son almacenadas por la compañía. Se supone que almacena cientos de terabytes de información.

4. actualmente es difícil no tener competencia debido a que son muchas las personas que requieren de un servicio y es muy difícil que una empresa se pueda hacer responsable

de ese servicio o necesidad de varias personas que habitan el mundo ubicándose en un solo lugar por ende nacen nuevos proyectos que se basan en esa misma idea que se puede **concluir** se deben hacer productos o servicios los cuales sean productivos para la sociedad o el mundo que puedan realizar las necesidades de otros y que no sean ideas absurdas o innecesarias el cliente final es el que decide cual le da mejores beneficios y cuales están a su alcance, además hay que tener en cuenta que siempre en algún lugar hay algún proyecto negocio o producto que podrá cumplir las necesidades del otro y no todas las empresas pueden hacerlo porque no se encuentran en la localización geográfica de esa persona por ende existe la competencia solo hay que brindar un buen servicio de calidad con el cual los clientes puedan estar satisfechos hay que aprovechar las desventajas que tengan los y convertirlas en ventajas para nosotros.

variable	Descripción de la innovación
Producto o servicio	<p>Nuestro servicio se puede realizar de forma remota y virtual además si el cliente desea se puede realizar el soporte mantenimiento o servicio que requiera en su hogar, con el hardware negociaremos directamente con los distribuidores y vendedores oficiales del producto</p>

Mercadeo	¿se puede comercializar de una forma diferente? Si ya que podemos realizar el pago por medio de tarjeta de crédito efectivo o en línea
proceso	¿se puede elaborar de una forma diferente? No ya que es un proceso puntual y objetivo no requiere de una elaboración de nuestra parte debido a que los desarrolladores oficiales de cada producto que disponemos para realizar un servicio fueron elaborados de una forma puntual con materiales seleccionados y comprobados nosotros únicamente seremos los encargados de venderlo en el caso del mantenimiento de requiere de una elaboración con materia prima.

5. Innovación

5.1 Alternativas para el negocio

1. Hacer servicios a domicilio, en la parte de ventas y mantenimiento, para optimizar tiempo y productividad.
2. Hacer servicios Online, para poder aclarar duda, que puedan solicitar información y por medio de aplicaciones poder hacer mantenimiento desde nuestras oficinas
3. Hacer promociones de los dispositivos que vendemos en nuestro negocio, para que tenga un crecimiento en las ventas
4. Poder promocionar nuestro negocio, por medio de diferentes sitios web para que se vuelva más conocido y pueda atraer más clientes.

5.2 Empresas que solucionan la problemática de la pérdida de confianza.

Conocemos una empresa que se llama Avante Sistematizado, que alquila dispositivos tecnológicos para el uso de grandes empresas y algo que destacar es que ellos mismos les hacen el mantenimiento para que no allá problemas, otra empresa que hace mantenimiento a los usuarios y empresas es Dyservet, Future Planet, es una empresa que vende dispositivos solicitados por los usuarios, pero también ofrece servicios de mantenimiento.

5.3 Conclusiones de las competencias respecto a nuestras alternativas

Con respecto a otras empresas o negocios que ofrecen los mismos servicios que proponemos nosotros, sabemos que vamos a tener una dura competencia, ya que algunos son conocidos nacionalmente y llevan artos tiempo en el mercado, pero nosotros como empresa Servitec, queremos comenzar ganándoles su confianza, mostrarle nuestros servicios que son seguros, confiables y rápidos, ya que estas alternativas nos ayuda a ser más competitivos y surgir como empresa, aunque no seamos una gran empresa, creemos que nuestras ideas nos van ayudar a solucionar el problema que se ve hoy en día.

5.4 Análisis de la idea de negocio

En el momento nuestra idea de negocio es ofrecerles diferentes servicios a los ciudadanos de Bosa El Recreo, ya que sean presentado problemas al momento de dejar diferentes dispositivos en un negocio para darles un buen mantenimiento o al ver comprado un dispositivo nuevo, ya que a muchos le salen dañados o en peores condiciones que los tenían, entonces nosotros queremos solucionar esos problemas que tiene y poder ofrecer un servicio seguro y confiable, ya que una de las ideas de nosotros es poder ofrecer un servicio a domicilio para que ellos puedan estar seguros que no les va a pasar nada y si no hay otras opciones es el servicio en línea que ofreceremos más ayudas para las personas que nos puedan venir, ni que nosotros podamos ir hasta allá, la idea es que la persona que utilice nuestro servicio quede satisfecha y feliz, ya que eso nos va a dar buenas referencias en el mercado.

5.5 Idea más prometedora

Nuestra idea más innovadora, sería la de servicio a domicilio, ya que es una opción muy prometedora, la cual varios negocios no tienen, por lo cual ganaríamos más clientes, ya que esta idea proporciona seguridad y confiabilidad.

6. Fuerzas de la industria

A) Contextualización de la empresa

Nombre de la empresa: Servitec

Actividad económica: servicio tecnológico de mantenimiento y venta de dispositivos

Tamaño: 60 metros cuadrados

Lugar de ubicación: bosa el recreo

B) Análisis de la demanda

¿Cómo es la personalidad de mis usuarios?

Nuestros usuarios tienen una personalidad exigente debido a que requieren de un servicio que cumpla con sus expectativas además de tener una excelencia en el mercado.

¿Cómo se comportan?

Nuestros usuarios se comportan de manera activa ya que siempre están atentos a todo lo que se ofrece y están pendientes del servicio que se ofrece cuando se requiere

¿Cuáles son sus creencias?

Las creencias de cada usuario son distintas debido a que cada persona piensa de manera subjetiva conforme se realizan los servicios algunos desde el principio confían en el producto y otros son desconfiados durante el proceso.

¿Cuál es el tamaño del mercado?

El tamaño del mercado es bastante extenso debido a que hoy en día existen muchas empresas que se encargan de satisfacer las necesidades de cada usuario en distintos lugares geográficos. Por ende, es difícil saber con exactitud el tamaño del mercado de lo que si estamos seguros es que es bastante amplio en el sector como a nivel internacional.

¿habrá espacio para mi idea de negocio?

Claro que si debido a que en el mundo siempre existe la innovación además de eso la idea de negocio o de una empresa siempre es cubrir y brindar soluciones a las necesidades de cada cliente en determinado espacio geográfico ya sea un sector como por ejemplo el barrio. Bosa el recreo es obvio que no podremos cumplir con todas las necesidades de cada persona en todo el país ya que tendríamos que ser la única empresa a nivel nacional pero podremos cumplir con las necesidades de varias personas ubicadas en un sector por eso hay ideas de negocio y empresas que se ubican en espacios geográficos donde puedan cumplir con las exigencias del cliente cuando otra empresa ubicada en otro sector no puede ya sea porque se encuentra lejos del cliente y viceversa o por que el cliente no tiene conocimiento de la existencia sobre el negocio.

C) Análisis de la oferta

Nombre del competidor	producto	precio	Servicio (ventaja competitiva)	Ubicación
Kada.net	Accesorios tecnología videojuegos	De 50.000 a 600.000 pesos Dependiendo de la unidad y los productos adquiridos	Cubre las necesidades de aquellos apasionados A los videojuegos ya que nosotros no estamos enfocados en el gaming	Bosa el recreo
Mantenimientos y reparaciones don Jorge	Mantenimiento y reparación de pc y consolas	De 100.000 a 800.000 pesos dependiendo del arreglo	Cubre las necesidades de mantenimiento en consolas no nos enfocamos en videojuegos	Bosa el recreo

D) Análisis de la comercialización y de los proveedores

Proveedores AMD, Intel, NVIDIA

Precios: los precios de los productos rondan entre los 300 mil el producto más básico hasta un millón el producto más exigente.

Localización geográfica: AMD, Intel, NVIDIA cuentan con sedes y distribuidores oficiales en Latinoamérica siendo Unilago uno de los puntos de comercio enfocado en la distribución de estos equipos.

Experiencia: estas empresas ya llevan un amplio recorrido en el mercado debido a que son las empresas más reconocidas y las únicas encargadas en desarrollar el hardware en consolas y computadores.

Posibilidad de alianzas: podemos realizar alianzas con los puntos de distribución de Unilago además de continuar con la alianza de comercialización de productos AMD, Intel y NVIDIA.

Conocimiento del mercado: estas empresas tienen un amplio conocimiento del mercado ya que son pioneras en componentes de pc.

Cumplimiento legal: estas empresas ya mencionadas en este documento cuentan con todos los requisitos que pide la ley a nivel nacional e internacional dependiendo lo que requiera cada país con respecto al papeleo de las empresas.

	<p>Miedos frustraciones y ansiedades: como cliente siempre a la primera vez hay un riesgo y miedo por ser la prueba del producto una vez tenga confianza de que es de calidad el cliente satisfactoriamente va a confiar en la marca</p>	<p>Desea necesita anhela y sueña: necesita satisfacer la necesidad con la que se sienta seguro con el producto anhela con poder encontrar buen precio y calidad y sueña con que la marca siga ofreciendo un excelente servicio</p>
<p>Demográficos y geográficos: nos encontramos ante una población joven ubicada geográficamente en Bogotá capital de Colombia demográficamente contamos con personas con capacidades de asumir retos y responsabilidades capaces de evolucionar su aprendizaje y con metas propósitos personas culturalmente avanzadas.</p>	<p>¿Qué están tratando de hacer y por qué es tan importante para ellos? Tratamos de crear innovación y brindamos apoyo a pequeñas microempresas que nos reporten sus necesidades con respecto a nuestros servicios y productos lo hacemos ya que trabajamos</p>	<p>¿Cómo alcanzan esas metas hoy? ¿hay alguna barrera en su camino? El proyecto se realizará con el paso del tiempo es difícil que de un día a otro las personas formen empresa o negocio no existen barreras al momento de crear la</p>

	<p>principalmente para el cliente y es importante porque creamos un desarrollo sostenible para la comunidad en el entorno laboral</p>	<p>empresa las barreras las ponen las personas a nivel personal como empresas no encontramos dificultades</p>
<p>Frasas que mejor describen sus experiencias</p>	<p>“si quieres algo que nunca has tenido, tendrás que hacer algo que nunca has hecho”.</p>	<p>“no tienes que ser un genio un visionario o graduado para tener éxito. Todo lo que necesitas es perspectiva y un sueño.</p>
<p>¿existen otros factores que deberíamos tener en cuenta?</p>	<p>El único factor principal es y siempre será el cliente.</p>	<p>Conservar el deseo de progreso y sentido de pertenencia por aquello que siempre se anhela.</p>

7.Propuesta del valor

1. Describa 15 bondades de su producto

- Buena atención
- Buena calidad
- Buenos precios
- La honestidad
- Una buena comunicación
- Compromiso
- Honradez
- Facilidad
- Credibilidad
- Tranquilidad
- Superación
- Dinámico
- Proactivo
- Confiabilidad

2. Cuadro de Buyer Persona

	Desconfianza, Falta etica, falta de respeto	Desea que las personas sean más honestas, que no hayan mas injusticias
Es una persona de 40 años, que vive con su familia en bosa el recreo en Bogotá	Estamos tratando de hacer que nuestra empresa sea más honesta, respetable. Para que nuestros clientes Puedan tener un buen servicio, sin que se preocupen por sus dispositivos o que les vendamos un buen servicio	Para alcanzar esas metas todavía falta arto ya que al momento de utilizar un servicio, no se sabe que va a pasar.
Frases que mejor describen sus experiencias	"Solo es formartearlo" "Nuestros productos son los mejores"	" Dejenlos en nuestras manos, no se preocupen " " La culpa es del cuidado, que ustedes le dan "

3. Describa lo siguiente:

A. Las personas que encuentro similares a mi cliente ideal, Oes en los lugares donde las poblaciones, les toca ir a un lugar sin mucho dinero

B. Valores de los clientes:

- Desconfianza
- Respeto

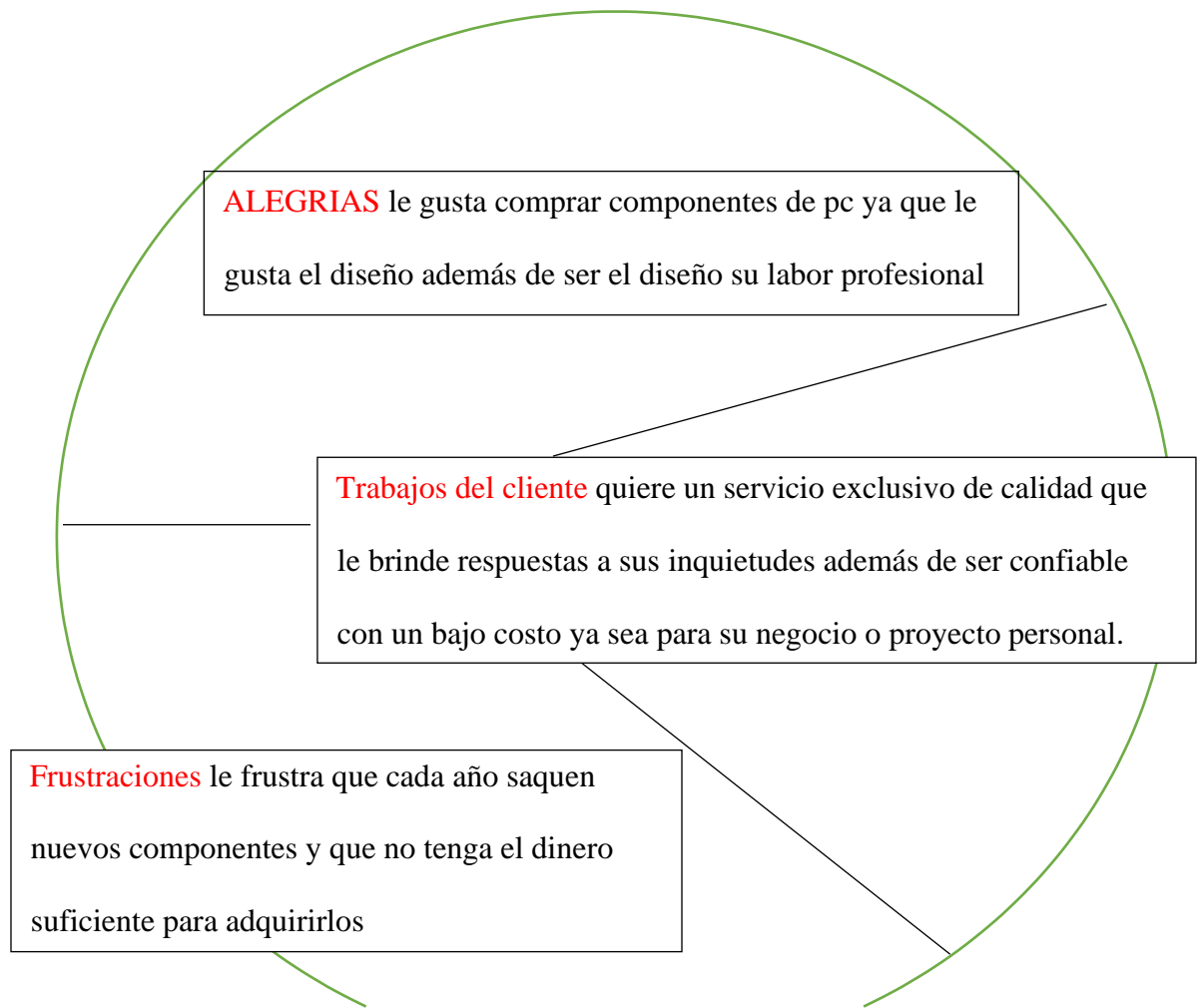
- Justicia
- Honestidad
- Lealtad

- C. Algunos de nuestros clientes son de Bosa el Recreo, que están con sus familias y amigos
- D. Las necesidades más urgentes que presentan es poder encontrar un buen lugar que pueda darles la confianza de poder dejar algo

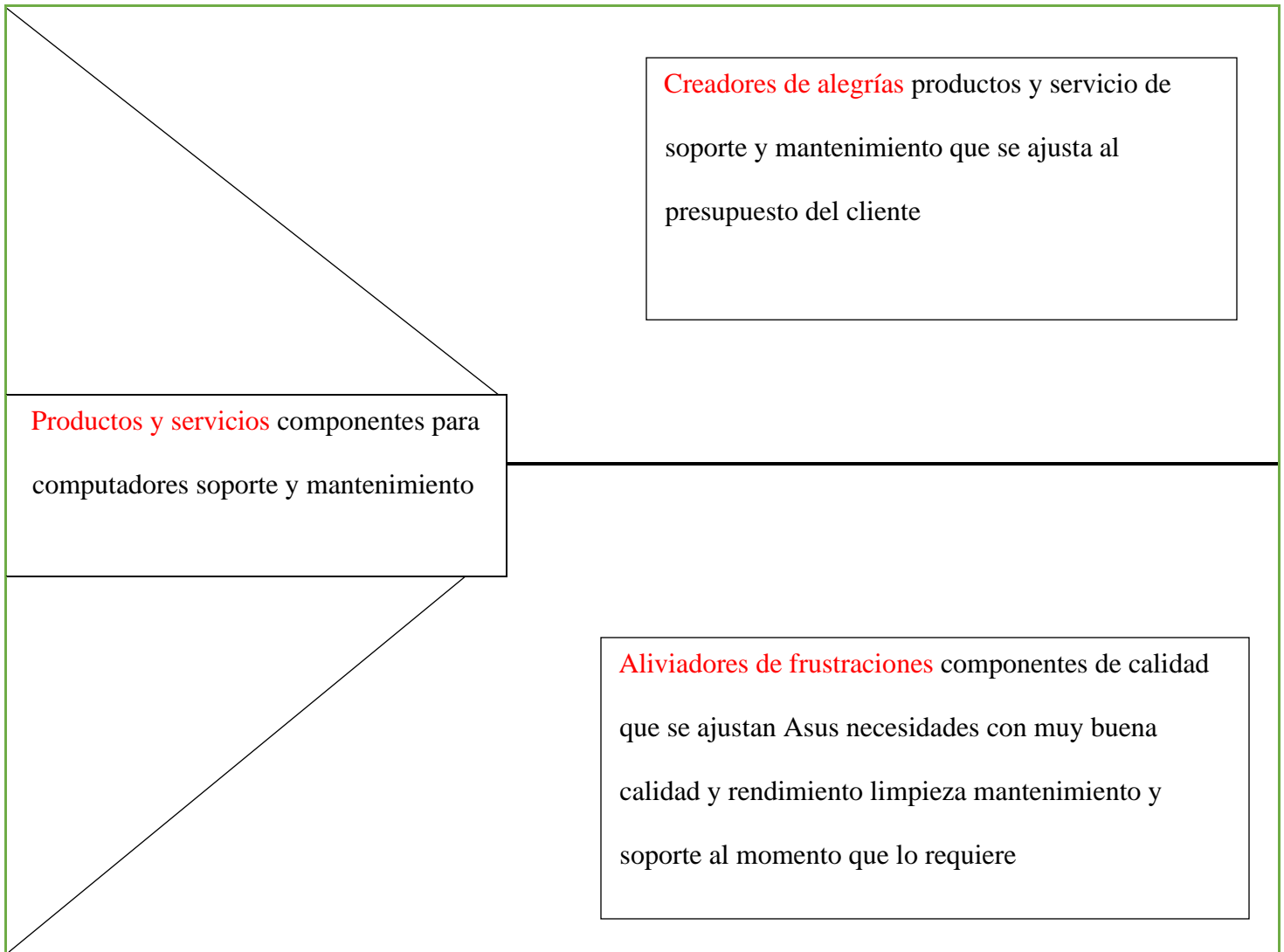
- 4.
 - A. Los otros actores del mercado son las personas que ponen microempresas de mantenimiento y ventas de dispositivos
 - B. La población es de Bosa el Recreo y sus alrededores que son unos 400.000 habitantes
 - C. Nosotros creemos que con un solo negocio podrían replanarnos o un grupo de personas pequeñas podrían hacerlo
 - D. Nuestra intención que cualquier persona o negocio pueda adquirir nuestros productos y ofrecerles beneficios aquellos que se les haga más difícil de adquirirlos.
 - E. Como dije anteriormente un negocio que ofrezca nuestros mismos servicios podrían reemplazarnos, si nos llegáramos a ver en un mal tiempo.

8. Diseño del producto

SEGMENTO DEL MERCADO



Propuesta del valor



“las oportunidades grandes nacen de haber aprovechado las pequeñas”

8.1 Ficha técnica

Nombre del producto o servicio:	Servicio de soporte y mantenimiento Servitec venta de hardware (componentes pc)
Composición del producto:	Placas programables chips PCBS
Normas de calidad:	Respaldo con mas de 100 pruebas de fabrica para determinar algún inconveniente con el producto
Presentaciones comerciales:	Imagen impresa en una caja elaborada con cartón con excelente presentación y calidad
Tipo de empaque o embalaje:	Embalaje manual empaque de cartón con protección de papel burbuja
Material de empaque:	Cartón
Condiciones de conservación:	No dejar caer al suelo no usar agua al tener conexión directa con el pc
Vida útil/garantía:	Garantía de 6 meses después de realizar la compra cuenta con un respaldo de la fábrica con 100 pruebas de funcionamiento
Recomendaciones por tipo de cliente:	No realizar overclock si el componente no soporta el desbloqueo, no utilizar agua si el componente está en conexión directa con el pc

Elaboro:	AMD, Intel, NVIDIA
Reviso:	Gerentes de producción y embalaje
Aprobó:	Gerentes de producción y embalaje

8.2 Ciclo de vida

Ciclo de vida del producto: cuenta con una amplia duración siempre y cuando el cliente le de un buen uso a los componentes y lea las indicaciones ya mencionadas en el producto además de contar con buenas fuentes de alimentación

Crecimiento de producción: bastante amplio hasta que la empresa encargada de su fabricación elimine los componentes en el mercado

Madures del producto: después de varias generaciones en la computación es posible que con el tiempo el componente no sea capaz de correr las exigencias a futuro y sea obsoleta

Declive: obligatoria mente depende de una fuente de alimentación energética y de uno o varios componentes que conforman un computador

Desaparición: cuenta con la producción de la empresa hasta que la misma empresa encargada de su elaboración decida terminar la elaboración en el mercado

9. Precio de venta

1. Leyes para poner en marcha el negocio (Definición Estrategia)

- A. A través de la DIAN debe obtener el registro único tributario
- B. Es necesario haber registrado el nombre del negocio en el RUT.
- C. Debe de llevarse una inscripción hecha en el registro de información tributario propio de la urbe
- D. También se debe de contar con el permiso sanitario
- E. Es necesario tener el registro mercantil del negocio o empresa
- F. Investigar la disponibilidad del nombre que se le quiera poner al negocio
- G. Se debe registrar el negocio en el instituto de seguridad social.

2. Diseño de concepto:

- A. Pará vender:

42

- Computadores
- Impresoras
- Mouse
- Teclados
- Auriculares
- USB

B. Materiales para mantenimiento:

- Soplador de aire
- Pasta térmica
- Destornilladores
- Alcohol industrial

3. Diseño en detalle

- A. Realice un diagrama de bloques
- B. Grafique y Describa la cadena de distribución
- C. Costos de producción y precio de venta

-Ventas

*Computadores: 1'600.000

*Impresoras: 500.000

*Teclados:30.000

*Mouse:25.000

-Producción

*Mantenimiento: 40.000

10. Prototipos

Características

por parte de las empresas que nos distribuyen los productos en Latinoamérica son los encargados de dar a la luz todos sus futuros diseños en conferencias donde los que quieran participar podrán hacerlo de forma gratuita, ya sean nuevos drivers para los dispositivos o nuevas tarjetas gráficas y demás componentes.

Sus principales características de cada componente tratan de mejorar por medio de nuevas entregas los equipos para que sean capaces de manejar altas resoluciones y calidad grafica procesamiento etc.

¿Cómo va a interactuar el cliente con el prototipo?

Podrá hacerlo durante las conferencias brindadas por estas empresas de manera presencial, de no ser posible podrá hacerlo mediante las conferencias virtuales videos en la web como YouTube y una vez finalizado el producto podrá realizar su compra para que pueda interactuar con el nuevo dispositivo en venta.

Evidencia de los prototipos creados por AMD

<https://www.youtube.com/watch?v=AwVmATDYvRc>

<https://www.youtube.com/watch?v=iuiO6rqYV4o>

Evidencia de los prototipos creados por Intel

<https://www.youtube.com/watch?v=5Kqp4dyCwwQ>

<https://www.youtube.com/watch?v=2p0ivT8gCrc>

Evidencia de los prototipos creados por NVIDIA

https://www.youtube.com/watch?v=L2bTJM_g_Nc

<https://www.youtube.com/watch?v=QKx-eMAVK70>

nuestra idea de negocio tiene como servicios soporte en línea por medio de herramientas como TeamViewer para tener control remoto del equipo y Google meet , Microsoft teams para tener comunicación con el cliente, mantenimientos preventivos y correctivos que pueden realizarse presencialmente de dos formas el cliente puede ir hacia nosotros o si el cliente lo permite podemos ir hacia él.

La siguiente idea principal es la venta de componentes de pc que son distribuidos por medio de las empresas AMD Intel NVIDIA en Latinoamérica **por ende los prototipos son desarrollados por estas empresas**

Actividad semana 11:

<p>Problema 1. Falta de confianza 2. inseguridad 3. Atención al cliente</p> <p>Alternativas -Escuchar las quejas de los clientes</p>	<p>Solución</p> <ul style="list-style-type: none"> -El servicio es seguro -El servicio puede ser presencial o virtual -Servicio a domicilio 	<p>Proporción de valor única</p> <p>Ofrecerles un servicio de mantenimiento donde el cliente se sienta seguro y con confianza de dejar sus dispositivos.</p>	<p>Ventaja especial</p> <p>Poder tener un servicio donde ellos puedan ver que mantenimiento le hacen a sus dispositivos o ofrecerles un servicio a domicilio para mayor seguridad</p>	<p>Segmentos de clientes</p> <p>Ciudadanos de Bosa el Recreo</p> <p>Early adopters</p> <p>A los ciudadanos que no quieren dejar sus dispositivos en diferentes sitios de mantenimiento</p>
	<p>Métricas claves</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nuevos clientes -Uso de la app -Uso de los servicios 		<p>Canales</p> <p>Este servicio lo vamos a manejar presencial o virtualmente (por una APP) y también vamos a ofrecer domicilios.</p>	
<p>Estructura de coste</p> <ul style="list-style-type: none"> -Arriendo del local -Gastos por piezas o dispositivos -Gastos de salario personal y de los trabajadores -Marketing -Mantenimiento de APP 		<p>Flujo de ingresos</p> <p>Nosotros vamos a ganar dinero dependiendo del servicio que necesite el cliente, va a variar el costo si se toma presencial o a domicilio y los precios fijos.</p>		

12. Validación de ideas de negocio

¿Qué es lo primero que tenemos que validar para poner en marcha nuestro negocio?

Primero debemos validar todo el presupuesto para iniciar la idea de negocio

¿Quizás puede ser el problema o necesidad de nuestros clientes?

Si debido a que constantemente muchas personas quieren iniciar el en hobby y gremio del diseño y el gaming, además que hay muchas personas que no saben realizar un mantenimiento o tal vez no saben solucionar los problemas que empieza a tener el equipo para eso estamos nosotros y muchas otras empresas para satisfacer este problema y necesidad.

1. ¿A qué stakeholders y titulares de derechos afectan directamente las actividades de su empresa? ¿Cuáles de ellos pueden afectar a las actividades de su empresa? ¿Cuáles están en ambas categorías?
2. ¿A qué stakeholders afectan indirectamente las actividades de su empresa?
3. ¿Cuáles son los stakeholders que son beneficiarios de las actividades de su organización?
4. ¿A qué grupos pertenecen sus stakeholders? ¿Qué grupos ejercen influencia sobre ellos?
5. ¿Qué grupos gubernamentales, financieros, legales, ambientales e industriales están involucrados en su proyecto? ¿Cuáles de estos grupos tienen influencia en su proyecto?
6. ¿Qué cuestiones existen actualmente que estén directamente relacionadas con las actividades de su empresa en este proyecto?
7. ¿Qué cuestiones existen que estén fuera del control directo de su organización, pero sin embargo afecten el éxito de su proyecto?
8. ¿Qué cuestiones históricas existen con relación a su proyecto, los stakeholders y la ubicación geográfica?
9. ¿Cuáles son los requerimientos de cumplimiento regulatorio y ambiental?
10. ¿Qué cuestiones se relacionan con áreas geográficas o de importancia cultural?
11. ¿Quiénes son los miembros del equipo que estarán trabajando en la consulta de stakeholders?
12. ¿Cómo hará su organización para mantener actualizados los registros de la consulta? ¿Quién será el responsable de la gestión de la información a los stakeholders, y de mantener al tanto a los miembros del equipo?

Actividad semana 13:

1. Defina el objetivo de la investigación:

como objetivo de la investigación es que, queremos ofrecerle un negocio donde puedan adquirir un servicio seguro y confiable, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes de Bosa el Recreo.

2. Determinar el tipo de investigación:

Nosotros queremos realizar el tipo de investigación cuantitativa, ya que nos ofrece una mayor facilidad de recolección de datos, para ello le vamos a realizar una encuesta a los ciudadanos de Bosa el Recreo, la cual tendrá unas preguntas que van relacionadas al problema de que no confían en el uso de sitios de mantenimiento y poder analizar estos datos para buscar una solución.

3. Diseñe el formulario de encuesta, entrevista o focus grupal:

3.1 ¿Por qué ya no confía en los negocios de mantenimiento y ventas de dispositivos?

A. Por motivos personales

B. Por los servicios que ofrece el negocio

C. Por la calidad del negocio

3.2 ¿Cuál fue la principal razón por la cual dejó de confiar en los negocios?

A. Por un mal mantenimiento

B. Por dispositivos dañado

C. Por la mala atención al cliente

3.3 ¿Has escuchado o visto los mismos casos de mal servicio de mantenimiento y ventas de dispositivos?

A. Si

B. No se

C. No

47

3.4 ¿Vivir lejos es una opción por la cual dejo de utilizar estos servicios?

A. Si

B. No

3.5 ¿Recomendarías un negocio donde el servicio fue bueno y seguro?

A. Si

B. No

3.6 ¿Cuál es la opción que más le gusta de un servicio?

A. Una buena atención

B. Un buen mantenimiento y dispositivos en perfecto estado

C. Que sea rápido y seguro

D. Todas las anteriores

3.7 ¿Cuál es la opción que más le disgusta de un servicio?

A. Que no tenga una buena atención

B. Que los trabajadores se pongan a hacer otras cosas y dejen su servicio a medias

C. Un mal mantenimiento

48

D. Dispositivos dañados o usados

E. Un servicio menos productivo

3.8 ¿Si tuviera que elegir que alternativas tuviera el servicio principalmente?

A. Servicio a domicilio

B. Ofrecer servicios virtualmente

C. Mas trabajadores para una buena optimización

D. Ofrecer servicios por turnos para tener un orden

3.9 ¿Conoces el negocio Servitec?

A. Si

B. No

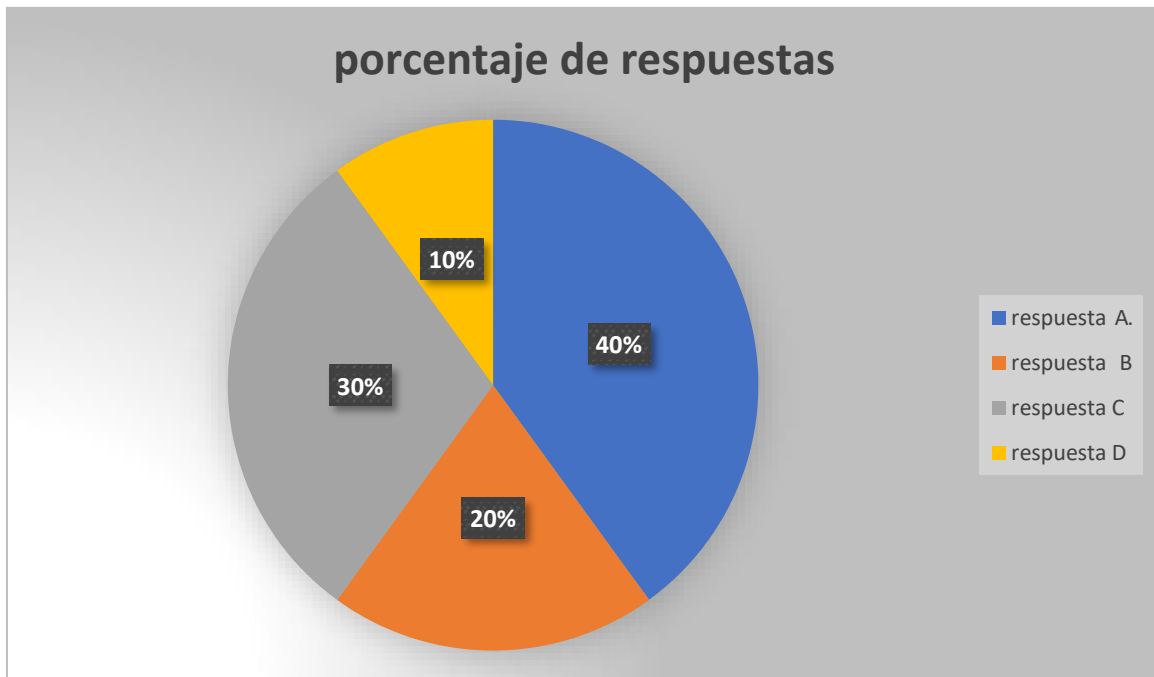
3.10 ¿Los servicios que ofrece Servitec les parecen confiables, seguros y rápidos?

A. Si

B. No

4: Determine el tamaño de la muestra: El tamaño de la muestra se realiza con los ciudadanos de Bosa el Recreo de un 85% de la edad de 17 a 70 años.

Actividad semana 14

**Conclusiones****La encuesta fue realizada en el sector de bosa el recreo a 100 personas**

1. con base ala **primer pregunta** el 40% de las personas respondieron en la encuesta

A) por motivos personales ya no confía en los servicios

2. con base a la **segunda pregunta** el 30% de las personas respondieron en la encuesta **C)por mala atención al cliente**

3. con base a la **tercera pregunta** el 30% de las personas respondieron en la encuesta **C)NO**

4. con base a la **cuarta pregunta** el 20% de las personas respondieron en la encuesta **B)NO**

5. con base a la **quinta pregunta** el 40% de las personas respondieron en la encuesta **A)SI**

50

6. con base a la **sexta pregunta** el 10% de las personas respondieron en la encuesta

D) Todas las anteriores

7. con base a la **séptima pregunta** el 20% de las personas respondieron en la encuesta **B) Que los trabajadores se pongan a hacer otras cosas y dejen el trabajo a medias**

8. con base a la **octava pregunta** el 30% de las personas respondieron en la encuesta

C) Mas trabajadores para una mejor optimización

9. con base a la **novena pregunta** el 40% de las personas respondieron en la encuesta **A) Si**

con base a la **décima pregunta** el 40% de las personas respondieron en la encuesta

A) Si

Bibliografía

<https://planemprendedor.co/teoria-de-michael-porter-valor-compartido/#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20del%20valor%20compartido,en%20el%20que%20se%20desempe%C3%B1a.>