



TECHNOREMOTE

Jhoan Sebastian Cuesta Pulido

Daniel Francisco Laiton Romero

Jeisson Orlando Castro Cifuentes

Creación de Empresa 1

Corporación Unificada Nacional de Educación Superior

18 de octubre de 2020

TABLA DE CONTENIDO

Compromiso del primer autor.....	5
Compromiso del segundo autor.....	6
Compromiso del tercer autor.....	7
Introducción.....	8
Objetivo Principal.....	9
Objetivos Específicos.....	9
Claves para el Éxito.....	10
Análisis del entorno y contexto de la idea de negocio.....	11
Objetivos del desarrollo sostenible.....	12
Teoría del valor compartido.....	13
Tecnologías disruptivas.....	14
Análisis del sector económico.....	15
Análisis de Pestel.....	15
Identificación del problema, necesidad, reto u oportunidad.....	20
¿Qué problema afecta a la comunidad, clientes y entorno al que pertenecen?	22
Criterio frente a los problemas anteriormente explicados.....	23
Desarrollo de árbol de problema.....	24

	3
Árbol de problemas y objetivos.....	26
Descripción de la idea de negocio.....	27
Lluvia de Ideas.....	27
Autoevaluación de la idea de negocio escogida.....	28
Estructura de la idea.....	29
Solución idea de negocio estructurada.....	30
Innovación.....	31
Fuerzas de la industria.....	35
Contextualización de la empresa.....	35
Análisis de la demanda.....	36
Análisis de datos de encuesta	36
Análisis de la oferta.....	40
Principales características de la oferta.....	41
Análisis de la comercialización y de los proveedores.....	42
Segmentación del mercado.....	44
Buyer persona.....	46
Perfil del cliente.....	51
Diseño del producto.....	65

	4
Definición estratégica.....	66
Ciclo de Vida.....	68
Precio de venta.....	69
Brochure Empresarial.....	71
Prototipo.....	72
Modelo running lean de TechnoRemote.....	73
Preguntas de la Encuesta.....	74
Lecciones aprendidas y recomendaciones.....	83
Referencias.....	84

COMPROMISO DEL PRIMER AUTOR

Yo, Jhoan Sebastian Cuesta Pulido, identificado con C.C 1233911602, estudiante del programa de Diseño Gráfico, 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 han colaborado en dicho trabajo, asumiendo las consecuencias derivadas de tales prácticas.

Firma: _____

Handwritten signature of Jhoan Cuesta in black ink, written over a horizontal line.

COMPROMISO DEL SEGUNDO AUTOR

Yo, Daniel Francisco Llaiton Romero, identificado con C.C 1015456781, estudiante del programa de Ingeniería Electrónica, 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 han colaborado en dicho trabajo, asumiendo las consecuencias derivadas de tales prácticas.

Firma: Daniel Llaiton

COMPROMISO DEL TERCER AUTOR

Yo, Jeisson Orlando Castro Cifuentes, identificado con C.C 1233894985, estudiante del programa de Ingeniería de Sistemas declaro que: El contenido del presente documento es un reflejo de mi trabajo personal y manifiesto que, ante cualquier notificación de plagio, copia o falta a la fuente original, soy responsable directo legal, económico y administrativo sin afectar al director del trabajo, a la Universidad y a cuantas instituciones han colaborado en dicho trabajo, asumiendo las consecuencias derivadas de tales prácticas.

Firma: Jeisson Castro

INTRODUCCIÓN

Nuestra empresa está conformada por 3 integrantes, Jhoan cuesta (Estudiante de Diseño Gráfico), Daniel Laiton (Estudiante de Ingeniería Electrónica) y Jeisson Castro (Estudiante de Ingeniería de Sistemas), cuya conformación tiene como objetivo crear una empresa enfocada en el soporte técnico a nivel electrónico y de sistemas con la finalidad de brindar de manera remota nuestro servicio a través de una página web (Aplicativo Web). A través de esto, buscamos suplir una necesidad fundamental que tienen hoy en día muchos de los usuarios de los distintos servicios tecnológicos que ocupan, y evitando así que el cliente tenga que estar de manera presencial para reparar cualquier error que solicite.

El logo que trabajamos para nuestra empresa se basa en uno de los elementos electrónicos fundamentales para prestar nuestro servicio, el cual es el mouse, además, se aplica una referencia a la señal Wi Fi, que está a su vez muestra la conexión de este mouse, de esta manera unimos nuestros elementos con algo indispensable como es la red, para así estar conectados siempre con nuestros clientes.

OBJETIVO PRINCIPAL

Identificar la principal problemática que se está presentando en cuanto al uso de las diferentes herramientas tecnológicas, para de esta manera generar una empresa que solucione este problema y supla la necesidad que requiere el cliente, teniendo en cuenta principalmente la teoría del valor compartido.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Determinar de qué manera podemos solucionar este problema como empresa.
- Aportar una nueva alternativa al mundo en cuanto al servicio técnico que se solicita hoy en día.

CLAVES PARA EL ÉXITO

En nuestra empresa nos desempeñamos por ser de las personas que trabajamos duro para conseguir nuestras metas por esto nos enfocamos en llegar aquellas personas que necesiten de un servicio de mantenimiento de pc y equipos electrónicos, todo esto lo realizamos desde una página web en la cual los usuarios que tengan inconvenientes con su computador ya sea portátil o un equipo electrónico, nosotros desde la distancia podamos dar solución a nuestro cliente, también queremos llegar a las personas a través de los diferentes medios de comunicación, por ello crearemos una aplicación móvil en la cual los usuarios registren su problema y un técnico pueda ir hasta su vivienda para solucionar, somos un grupo de personas que estamos al tanto de lo que quieren nuestros usuarios, dedicamos el tiempo necesario para satisfacer sus inquietudes frente al problema que tengan en su casa.

ANÁLISIS DEL ENTORNO Y CONTEXTO DE LA IDEA DE NEGOCIO

En la actualidad, y debido a la situación por la que está atravesando el mundo entero a razón de la pandemia, la tecnología se ha convertido en parte fundamental de nuestras vidas y por lo tanto, la demanda que el ser humano ha generado hace que esta avance exponencialmente a través del tiempo, así como la dependencia que hemos generado hacia ella en los diferentes ámbitos de nuestra vida cotidiana, ya sean de trabajo, o entretenimiento personal. A raíz de esto, no solo ha aumentado la frecuencia con la que utilizamos estas herramientas tecnológicas sino que también, los problemas que las personas han presentado y que requieren de una pronta y eficaz solución para que puedan continuar con lo que sus actividades les solicitan; siendo esta una problemática que afecta a una población en general, ya sean niños, adolescentes que requieren de una solución por temas de su estudio, colegio, universidad, y también la población adulta, afectada por temas de teletrabajo; es así como ha surgido la idea de nuestro negocio enfocado a esta problemática social, en donde nosotros analizaremos los diferentes problemas que pueden presentar nuestros clientes con sus herramientas tecnológicas, y a su vez, brindaremos nuestra ayuda a través de una plataforma web de soporte técnico y electrónico, siendo intermediarios entre las personas que solicitan nuestros servicios, y los técnicos especializados que harán uso de nuestra plataforma para así poder brindar la ayuda que el cliente requiere, esto a través de una herramienta en donde el técnico podrá acceder de manera remota al aparato electrónico de la persona y así, solucionar cualquier problema de software que se presente, sin la necesidad de ir físicamente a un servicio de soporte técnico.

OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

En la actualidad existe una necesidad u oportunidad por parte de la población en general que nosotros como empresa identificamos para relacionarlo a nuestra idea de negocio, y básicamente es la necesidad de un servicio de ayuda o problema técnico a nivel de sistemas o electrónico. Pero la diferencia es que este tipo de servicio, nuestra empresa lo podría brindar por medios virtuales a través de una página web (Aplicativo Web) y una aplicación móvil, facilitando en gran medida el desplazamiento que nuestros clientes tuviesen que realizar y claramente con esta metodología estaríamos contribuyendo al desarrollo sostenible, solucionando los problemas que tengan nuestros clientes de manera remota sin afectar el medio ambiente y facilitando el acceso a quien necesite del servicio.

Nuestro objetivo de negocio se va por el camino de **TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO** objetivo número (8) el cual dice que el crecimiento económico impulsa al progreso y a crear empleos, gracias a la aplicación móvil generamos empleo a los técnicos que tienen sus locales o que trabajan de manera independiente mejorando su estándar de vida.

TEORÍA DEL VALOR COMPARTIDO

En nuestra empresa la necesidad u oportunidad que planteamos puede ser abordada desde 2 puntos para la teoría del valor compartido.

En primer lugar, puede ser abordada desde “la creación de un nuevo producto e incursión en nuevos mercados”. Aplicado a nuestra idea de negocio, el producto que tendríamos sería el servicio que brindamos de manera remota a través de nuestra página web (Aplicativo Web), lo cual puede relacionarse a un nuevo mercado ya que muy pocas empresas brindan este tipo de servicios.

Por otra parte, también puede ser abordada desde “Creación de clústeres”, ya que como empresa es importante crear un clúster con instituciones académicas para capacitar mejor a nuestros empleados, con entidades del gobierno que nos pueden brindar contratos y evidentemente con otras empresas, ya que nuestros servicios no solo estarán disponibles para el público en general sino también para empresas pequeñas que se beneficiaran con los servicios que brindamos.

TECNOLOGÍAS DISRUPTIVAS

Nuestra empresa tiene relación indirecta con las tecnologías disruptivas ya que está basada sobre una página web (Aplicativo Web) que tiene mucha relación con la computación en la nube esto nos diferencia en cuestión a muchas empresas que prestan sus servicios de manera presencial, una innovación que presentamos es usar la aplicación móvil para que los técnicos independientes o técnicos que requieran de un ingreso adicional.

ANÁLISIS DEL SECTOR ECONÓMICO

ANALISIS PESTEL

Político

¿Qué tratados de libre comercio benefician a tu proyecto?

Actualmente nuestro proyecto no tiene un alcance internacional, pues nuestra empresa brinda un servicio de soporte a clientes locales y nacionales, por lo que los tratados de libre comercio no nos afectan ni benefician directamente.

¿Tu proyecto tendrá IVA?

Nuestro proyecto funcionará a través de una página web (Aplicativo Web) brindando servicio técnico remoto, por lo que según el ministerio de las TIC no se aplicaría el IVA al servicio, sin embargo, es posible que al contratar el hosting y el dominio los costes operativos de la página web por parte del proveedor si tengan ese impuesto incluido.

¿Hay alguna legislación que tenga que ver con tu proyecto?

Existen varias legislaciones que tiene que ver con los servicios informáticos, sin embargo, existe una ley que nos ampara y es la Ley No 1341 del 30 de julio de 2009 que básicamente define los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones TIC.

¿Cuáles son las normas de calidad para la prestación del producto o servicio?

Para el proyecto que estamos realizando nos regimos según las normas de calidad de los servicios TI ISO 20000, esta norma básicamente consta de un proceso de planeación e implementación de servicios, requisitos de un sistema de gestión y un ciclo de mejora continua (PDCA). (Normas ISO)

Económico

¿Cuál es tu sector económico?

Dada las características de nuestra empresa que están basadas sobre una página web (Aplicativo web) en la que se brindan servicios de soporte remoto, el sector al cual pertenece es al **Sector cuaternario**.

¿Cómo va creciendo el sector en Colombia?

Según el DANE en el boletín técnico del primer trimestre del año 2020 hubo un crecimiento del 1.4% en su serie original, respecto al mismo periodo del año 2019.

¿Qué entidades pueden financiar el proyecto?

Actualmente existen varias entidades que pueden ayudar a financiar nuestro proyecto, BBVA emitió un comunicado el 21 de mayo del 2020 en el que 25 entidades afines a nuestra empresa son las que pueden apoyar en gran medida para financiar nuestro proyecto, las cuales son:

CulturaE, Fondo Emprender, Tecnoparques, Centro de Ciencia y Tecnología de Antioquia – CTA, RutaN, Tecnova, Parquesoft, HubBog, Opinno, Apps.co, Innpulsa, Connect Bogotá, Valleempresa365, Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico – País del Conocimiento,

CREAME, Endeavor, Corporación Ventures, COLCIENCIAS, Mprende, Social Atom Ventures, Cámaras de Comercio, y por su puesto universidades como la CUN.

Social

¿Cuál es la cifra de tendencia?

La tendencia al uso de servicios digitales según las TIC, se habla de una estimación en donde el tráfico ha pasado de 100 GB por día en 1992 a 20.235 GB por segundo en 2015 y se estima que llegue a 61.386 en 2020 (DNP, 2018a), este crecimiento está directamente relacionado al consumo de servicios o plataformas digitales en la sociedad colombiana actualmente.

¿Cómo acceden las personas al servicio? ¿Cómo? ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Quiénes?

¿Cuáles son sus estilos de vida?

Las personas o clientes podrán acceder a nuestros servicios con la URL de la página web (Aplicativo web), y estaría abierto a la mayoría de población que requiera de un soporte técnico, incluyendo empresas pequeñas, además los costos de estos servicios serían bastante accesibles para la mayoría de la población entre los estratos 3 en adelante.

Tecnológico

¿Qué avances tecnológicos hay en su idea de negocio?

Nuestra empresa tiene una idea de negocio que se puede considerar bastante tecnológica, debido a que la plataforma donde se brindaran los servicios de soporte será a través de una página web (aplicativo web), esto permite que los usuarios puedan acceder al servicio desde la comodidad de sus casas.

¿Cuál ha sido el impacto de las TIC'S en la idea de negocio?

Es bastante relevante, porque en la actualidad la pandemia ha dado la oportunidad de que negocios como el nuestro reciban más apoyo, sobre todo porque brindamos soluciones que se acomodan a las condiciones de una coyuntura sin problemas, y aporta beneficios al público en general.

Ecológico**¿Hay productos relacionados a la idea de negocio que cuiden el medio ambiente?**

En nuestro caso brindamos un servicio de soporte técnico remoto por lo que en términos ecológicos nuestra idea de negocio tiene un impacto bastante positivo, ya que no hace uso de productos físicos o maquinaria que pueda dañar el medio ambiente.

¿Cómo es la tendencia de consumo de estos productos?

Como ya se ha mencionado en el punto social, la tendencia de consumo de productos digitales como servicios de soporte, han estado en crecimiento estos últimos años según el ministerio de las TIC'S el tráfico ha pasado de 100 GB por día en 1992 a 20.235 GB por segundo en 2015 y se estima que llegue a 61.386 en 2020 (DNP, 2018a), este crecimiento está directamente relacionado al consumo de servicios o plataformas digitales en la sociedad colombiana actualmente. Cabe aclarar que con el tema de la pandemia el consumo de estos servicios también ha aumentado.

Legal

¿Qué leyes existen en el sector? Describirlas

Existen varias legislaciones que tiene que ver con los servicios informáticos, sin embargo, existe una ley que nos ampara y es la Ley No 1341 del 30 de julio de 2009 que básicamente define los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones TIC.

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA, NECESIDAD, RETO U OPORTUNIDAD

Análisis económico:

Nuestra empresa está diseñada para recibir los problemas tecnológicos que presenten nuestros clientes o empresas dependiendo del trabajo a realizar nuestros ingenieros dan un valor según su trabajo, también podemos hacer contratos con empresas que requieran de mantenimiento preventivo o correctivo de su área de software y hardware, dependiendo de la demanda de servicios podemos generar empleo a varias personas en diferentes áreas laborales.

Análisis social:

Somos jóvenes emprendedores con aptitudes sobresalientes en base a nuestros valores inculcados en nuestros hogares con mucha responsabilidad y cumplimiento a la hora de realizar nuestro servicio, con tolerancia, la en nuestra empresa web no tenemos por el momento un lugar fijo en el que laboramos, ya que contamos con un servicio de puerta a puerta donde los usuarios se comunican con nosotros a través de una página web y nosotros nos dirigimos hasta el lugar de residencia.

Análisis tecnológico:

Para nuestra empresa es muy importante seguir las normas y decretos realizadas por las TIC's (tecnologías de información y comunicación), por lo tanto, tenemos 3 puntos claves que harán de nosotros una empresa a la vanguardia de la tecnología.

- **Redes:** La telefonía fija, la banda ancha, la telefonía móvil, las redes de televisión o las redes en el hogar son algunas de las redes de TIC, al ser una empresa diseñada para manejar este tipo de redes, estamos a disposición de la necesidad del usuario.

- **Terminales:** Existen varios dispositivos o terminales que forman parte de las TIC. Estos son el ordenador, el navegador de Internet, los sistemas operativos para ordenadores, los teléfonos móviles, los televisores, los reproductores portátiles de audio y video o las consolas de juego.
- **Servicios en las TIC:** Las TIC ofrecen varios servicios a los consumidores. Los más importantes son el correo electrónico, la búsqueda de información, la banca online, el audio y música, la televisión y el cine, el comercio electrónico, e-administración y e-gobierno, la e-sanidad, la educación, los videojuegos y los servicios móviles. En los últimos años han aparecido más servicios como los Peer to Peer (P2P), los blogs o las comunidades virtuales.

Análisis ecológico:

Nuestra entidad en primer lugar es manejada desde un aplicativo web (página web), por lo tanto, no vamos a realizar algún tipo de daño al medio ambiente, a la hora de realizar la visita al lugar de trabajo (residencia o empresa), lo haremos en vehículos o motos que estén al día con sus respectivos documentos y que no sean de modelos antiguos para no generar contaminación al medio ambiente, de igual manera el lugar donde laboramos lo dejaremos en perfectas condiciones.

¿QUÉ PROBLEMA AFECTA A LA COMUNIDAD, CLIENTES Y ENTORNO AL QUE PERTENECEN?

Problema 1

En esta época donde la pandemia afectó gran parte del proceso económico no solamente del país sino también a nivel mundial, surge una idea para aquellas personas que por temor o tiempo no pueden salir a realizar sus diligencias correspondientes, por este motivo emprendimos un viaje a desarrollar una compañía para solucionar los problemas que tengan referente a mantenimiento de computadores o dispositivos electrónicos (televisores radios, bafles, etc.).

Problema 2

Surge un inconveniente como toda empresa o entidad requiere de un lugar de trabajo, una oficina o local en el cual los clientes tengan otra forma de contactarnos, no solamente vía internet, por esto surge la pregunta ¿Qué es mejor una oficina o un local?

CRITERIO FRENTE A LOS PROBLEMAS ANTERIORMENTE EXPLICADOS

CRITERIO	PROBLEMA 1	PROBLEMA 2	PROBLEMA 3
Conocimiento o experiencia	4	1	
Asesoramiento de un experto (si se requiere, ¿lo tenemos?)	4	3	
Alcance (técnico ¿tenemos las herramientas?,¿podemos desplazarnos para evaluar el problema?,¿tenemos acceso a la información, datos, cifras, puedo darle alguna solución?)	5	3	
Tiempo (posible solución)	4	3	
Costo (posible solución)	2	1	
Impacto ¿es trascendental?¿representa un desafío para ustedes?	2	1	
¿que tanto le llaman la atención el desarrollo del problema?	5	4	
total	26	16	

Por lo establecido anteriormente nos fijamos en que el problema 2 tiene más tiene más inconvenientes que el problema 1, esto surge a partir del costo que generaría tener un local u oficina para reuniones internas de la empresa, en el problema 1 estamos a la vanguardia de poder realizar el soporte remoto, nuestra capacidad profesional esta al máximo para las inquietudes de los usuarios.

DESARROLLO DE ARBOL DE PROBLEMA

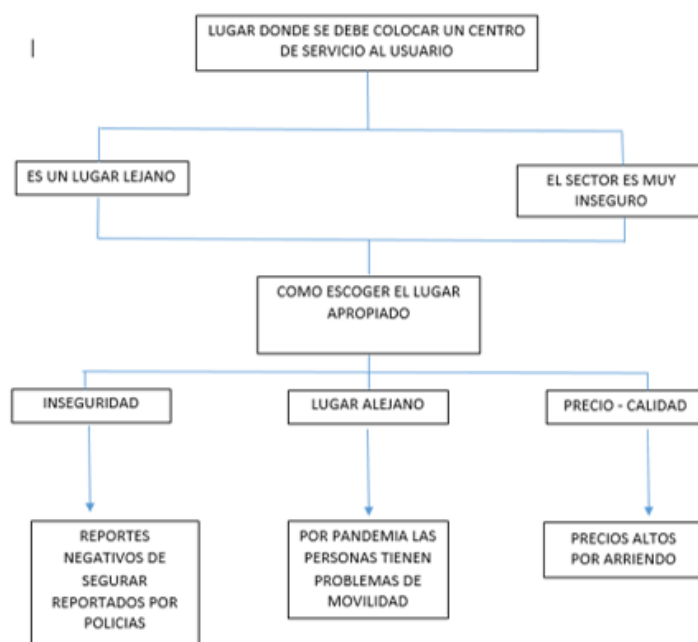
¿Quiénes son los involucrados?

Para nosotros identificar el problema que nos genere más dudas es el lugar indicado para que las personas nos conozcan, un lugar en el cual podamos hablar con socios, o empresarios que estén interesados en realizar un contrato con nosotros para realizar un trabajo, por esto los involucrados en el problema son aquellas personas, empresarios, socios que deseen hablar con nosotros personalmente.

¿Cuáles son las condiciones negativas percibidas por los involucrados?

Las condiciones negativas que se pueden percibir serían las siguientes:

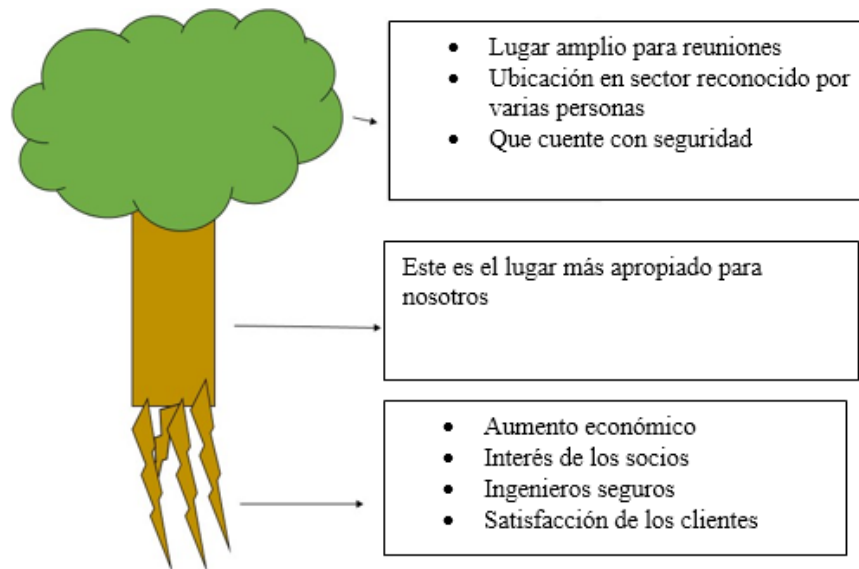
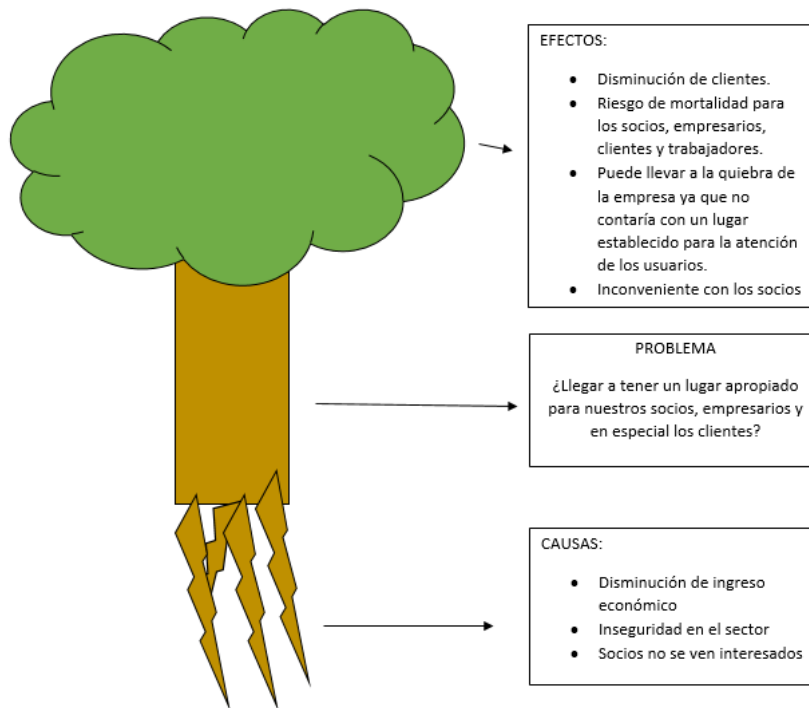
- Sentirse de alguna manera incómodos por el lugar donde se realizan las reuniones.
- El sector donde se encuentre la oficina o local no sea del agrado de los clientes.
- El sector queda muy lejos de la vivienda de los clientes.



Pregunta problema

¿Cómo definir el lugar apropiado para que los socios y clientes se sientan cómodos al momento de ser atendidos?

ÁRBOL DE PROBLEMAS Y OBJETIVOS



DESCRIPCIÓN DE LA IDEA DE NEGOCIO

LLUVIA DE IDEAS

Después de tener claro que nuestra principal problemática se basa en lo que está ocurriendo en la actualidad frente a la pandemia, las personas requieren del uso de la tecnología a diario para las diferentes actividades que deben desarrollar día a día, y a esto se le suma, que muchos de estos usuarios están presentando problemas con sus herramientas tecnológicas y que, por temas de la cuarentena, no se pueden dar la facilidad de salir e ir a un centro de servicio técnico en donde les puedan solucionar cualquier inconveniente, es así como surge la pregunta problema planteada: ¿De qué manera estas personas pueden obtener servicio técnico sin salir de su casa?

Es así como ponemos en práctica una de las técnicas de ideación mostradas, escogiendo de esta manera la lluvia de ideas.

Pensando en distintas soluciones para poner en práctica frente a esta problemática, se nos ocurrieron las siguientes ideas:

- Servicio técnico a domicilio.
- Empresa de soporte técnico y electrónico a través de página web.
- Servicios de sistemas y electrónica.
- Servicio de soporte técnico de manera remota.
- Instrucciones a través de una página web para que el cliente pueda solucionar los problemas que se le presenten.
- Servicio técnico a través de llamada telefónica.
- Servicio técnico a través de video llamada.

Después de generar las ideas anteriores, escogimos la más innovadora y la que más intenta solucionar la problemática planteada, la cual fue: **Servicio de soporte técnico de manera remota**. De esta manera, brindaremos una solución a todos estos problemas por los que pasan las personas en cuanto a sus herramientas económicas de manera remota, sin que el cliente tenga que salir de su casa para adquirir nuestros servicios.

AUTOEVALUACIÓN DE LA IDEA DE NEGOCIO ESCOGIDA

INTERÉS / DISPOSICIÓN AFIRMACIONES	ESCALA DE VALORACIÓN				
	(F)				(V)
La idea de negocio que tengo se ajusta a lo que yo siempre he querido hacer.					5
No me incomodaría decir a otros que me dedico a esta actividad.					5
Estoy dispuesto a dedicar el tiempo que sea necesario para desarrollar el negocio.					5
Considero que en (6) meses puedo tener el negocio funcionando.					5
Nº TOTAL DE AFIRMACIONES VALORADAS EN:	0	0	0	0	4

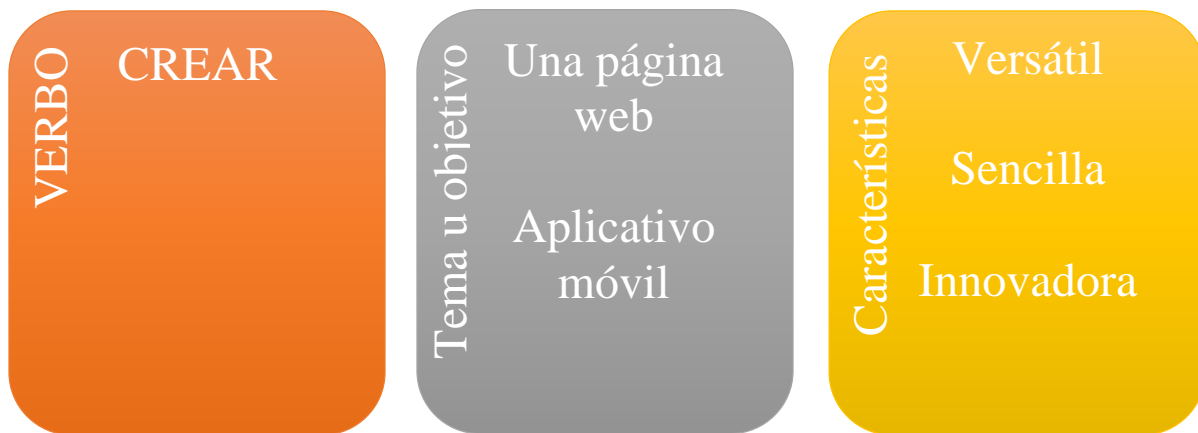
	A	B	C
Total de afirmaciones valoradas en 1	0	x 1	= 0
Total de afirmaciones valoradas en 2	0	x 2	= 0
Total de afirmaciones valoradas en 3	0	x 3	= 0
Total de afirmaciones valoradas en 4	0	x 4	= 0
Total de afirmaciones valoradas en 5	4	x 5	= 20
			20

ESTRUCTURA DE LA IDEA

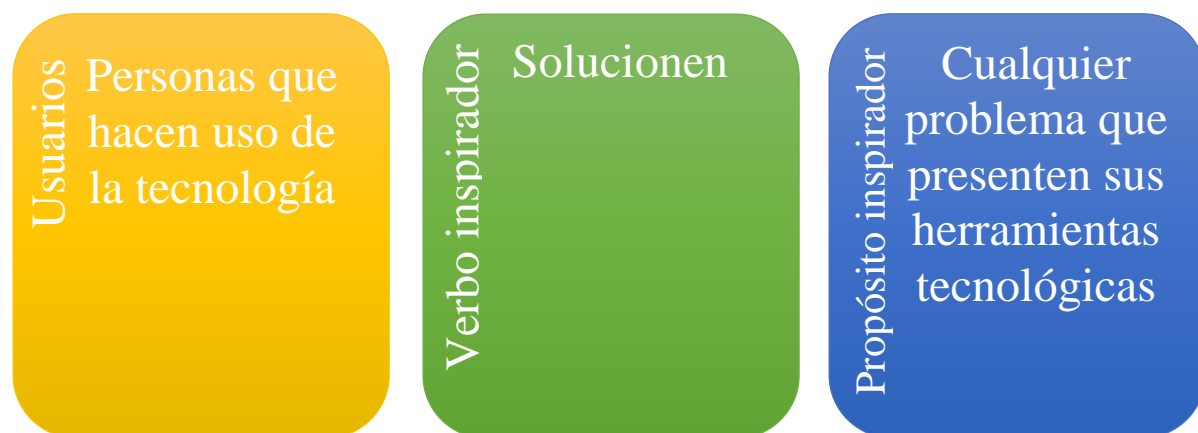
¿Cuál es el producto o servicio?	Servicio de soporte técnico de manera remota.
¿Quién es el cliente potencial?	Personas que requieren de un servicio técnico sin salir de casa.
¿Cuál es la necesidad?	Satisfacer la necesidad de tener una pronta y eficaz solución frente a los fallos que tengan en sus herramientas tecnológicas, esto para cualquier usuario que lo requiera, gracias a nuestra aplicación móvil los usuarios encuentran un técnico que esté a disposición de realizar el soporte.
¿Cómo?	Se le brinda al cliente un servicio técnico de manera remota a través de nuestra página web, una vez realizada el usuario recibirá un correo con lo que se realizó en el soporte, en la aplicación es diferente el técnico es el que define el precio por el servicio.
¿Por qué lo preferirán?	Porque de esta manera el cliente no tendrá que salir de casa para solicitar un servicio técnico, y por el tiempo que se ahorrara el cliente a diferencia de trasladarse a un servicio técnico presencial.

SOLUCIÓN IDEA DE NEGOCIO ESTRUCTURADA

¿Cómo podemos...



Para que las...



INNOVACIÓN

1. Se puede presentar que la empresa genere un área que se centre en el área de la energía solar utilizando paneles solares, ya que esto permite que se genere un ingreso adicional para la empresa.

2. Ya que contamos con ingenieros en sistemas podemos generar el servicio de WIFI para sectores donde otras compañías no cuenten con cobertura.

3. De igual manera contamos con ingenieros electrónicos los cuales están en la capacidad de diseñar drones como juguetes para los niños y con el área de diseño podemos generar un dron innovador que se diferencie de los demás.

4. Una alternativa que se puede hacer con respecto a nuestras carreras sería una empresa de publicidad que se encargue de realizar la publicidad a empresas que estén interesadas.

5.

EMPRESAS QUE SE DESEMPEÑAN EN PANELES SOLARES

En Colombia hasta el momento no se genera en un alto impacto en tema de energía solar, en nuestra investigación tenemos unas empresas que son las más significativas:

- AMERICA FOTOVOLTAICA
- ENERGIA Y MOVILIDAD
- SUNCOLOMBIA

SUNCOLOMBIA SAS, empresa dedicada al comercio de soluciones energéticas alternativas renovables y eficientes que permitan reducir el impacto ambiental y que a su vez aporten a

incrementar el acceso a la educación, salud, conectividad y entretenimiento en todo el territorio nacional, se compromete con la protección de la salud de los trabajadores y el ambiente, mediante la implementación de los sistemas de gestión Ambiental y de seguridad y salud en el trabajo procurando el mantenimiento de la integridad física y mental de sus trabajadores mediante el control de los riesgos presentes en las actividades y la prevención y control de la contaminación en los procesos propios de la empresa, esta política constituye un compromiso en todos los niveles de la organización en cumplir los requisitos de sus clientes, el cuidado integral de salud, y el mantenimiento de un ambiente de trabajo sano y seguro en cumplimiento de los requisitos legales vigentes aplicables y el mejoramiento continuo.

SERVICIOS DE WIFI

Todos sabemos que hoy en día el tema de conectividad de red es muy competitivo en el país, por esto las empresas que representan no un reto sino una meta a la cual debemos alcanzar son las siguientes empresas:

- CLARO
- MOVISTAR
- TIGO

VENTA DE DRONES

En Colombia los drones son unos de los juguetes que todo tipo de persona desea tener desde niños hasta adultos.

- ACRES
- SKYMOTION
- GO-DRONE

EMPRESA DE PUBLICIDAD

- ELEVO MEDIA WORKS
- ENFOQUE INTERACTIVE
- ANTORCHA FILMS

De acuerdo a las ideas de negocio innovadoras que tenemos y la competencia que hay con respecto a esta, podemos entender que el mercado es bastante amplio, sin embargo nuestra empresa genera un valor agregado a los servicios que brindamos y esto es debido en gran medida a la diversificación en diferentes campos para con nuestros clientes, ya que si bien el mercado es competitivo, es muy raro encontrar empresas que brinden servicios remotos, y a su vez estos servicios ir enfocados en 3 campos relacionados pero diferentes entre sí, que son el soporte técnico a nivel informático y a nivel electrónico, pero nuestra empresa no se queda allí, ya que también se brindan servicios de diseño gráfico y como tema más innovador también nos involucramos con la creación de drones y la utilización de paneles solares.

En conclusión, nuestra empresa tiene un objetivo y es dar una solución cómoda y factible para los clientes, ya que como se ha explicado todo se realiza de manera remota, por lo que es un

punto favorable y más teniendo en cuenta problemas externos como la pandemia, que nos benefician indirectamente, además como ya se ha explicado, otro punto de fuerte es esa versatilidad en 3 diferentes campos para que nuestros clientes puedan elegir el servicio que más se adecue a sus necesidades.

Dada las características tan interesantes de nuestra empresa, abarcando campos desde la informática, electrónica y diseño gráfico, es bastante original nuestra idea de negocio, pues actualmente muy pocas empresas brindan estos servicios de manera conjunta, sin mencionar el hecho de que realizamos estos servicios de manera remota, es por esto que nuestra empresa destaca positivamente sobre otras y la hace sumamente interesante tanto para la población general como para empresas que requieran de nuestros servicios. Además, cabe resaltar que aportamos de manera favorable tanto al medio ambiente como a la situación actual que está viviendo nuestro país.

La idea más prometedora que nos resalta a diferencia de otras entidades o empresas que tienen como objetivo vender un producto o un servicio, es el realizar nuestro trabajo en forma remota sin necesidad de ir a su lugar de residencia o a una empresa, ya que para algunas personas no es cómodo que vayan desconocidos y entren en su casa a realizar algún trabajo. Uno de los puntos a favor con lo que contamos es que el usuario podrá observar lo que el profesional está realizando así mismo podrá preguntar cuál es el procedimiento que está realizando el profesional y con qué fin lo hace, esto de igual manera para una empresa.

FUERZAS DE LA INDUSTRIA

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EMPRESA

TechnoRemote a través de los servicios que presta por medio de nuestra página web, plantea una actividad económica teniendo en cuenta los ingresos generados por parte de los ingenieros que hagan uso de nuestra plataforma y sus herramientas, y las personas que requieran el acceso a esta página web para así contratar el servicio técnico que solicitan y recibir la ayuda de manera remota. De esta manera el tamaño de nuestra empresa se verá reflejado en la cantidad de personas e ingenieros que accedan diariamente a nuestra página web para llevar a cabo los diferentes servicios.

Nuestra empresa contara con una sucursal en la ciudad de Bogotá en donde principalmente se brindará atención al cliente cuando se trate de un problema que no se pudo solucionar a través de la página web. También en este lugar se llevará a cabo la administración de la plataforma, por lo cual se harán reuniones para tratar asuntos internos de la empresa. Otro servicio que brindaría nuestro punto físico sería el de mostrar nuestros servicios tanto a la persona que le llame la atención lo que ofrecemos, como a un técnico en sistemas que le interese trabajar con nosotros.

Nuestra sucursal podría estar ubicada en un lugar de la ciudad en donde el impacto de la tecnología sea bastante fuerte y se mueva diariamente, el cual podría ser en el Centro Comercial Unilago, o por la carrera 15 en donde tiene que ver mucho el tema de la tecnología y el servicio técnico.

ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Nuestros usuarios principalmente se caracterizan por ser personas que hacen un uso constante de la tecnología, y ms teniendo en cuenta la situación por la que está pasando el mundo actualmente, siendo todavía más indispensable para la gran mayoría de las personas hacer uso de sus diferentes herramientas tecnológicas, a su vez, también están los ingenieros y técnicos en sistemas que tienen conocimiento en este campo y desean suplir la necesidad que puedan tener estas personas, necesitando también una oportunidad de trabajo y de obtener ingresos, al igual que las personas que solicitan el servicio, sin salir de casa.

Definiendo así las personas que solicitaran de nuestros servicios, el mercado al cual vamos enfocados es un mercado bastante amplio, habiendo una alta demanda en la solicitud de un servicio técnico practico y eficaz, en donde nuestra empresa tendrá un espacio para innovar siendo intermediaria entre las personas que requieren este tipo de servicios, y los técnicos que necesiten una manera mucho más práctica de obtener una oportunidad de ingreso.

ANÁLISIS DE DATOS DE ENCUESTA

GENERO

Dentro de la encuesta realizada se determinó el género de 80 personas, dentro del estudio de la población se determinó un equilibrio entre ambos géneros.

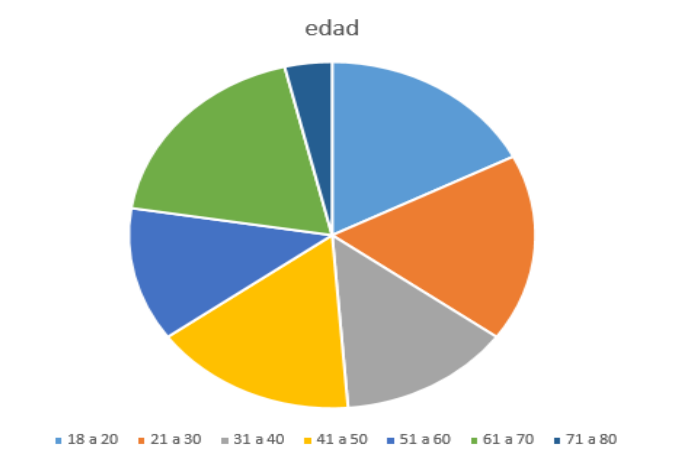
DISTRIBUCION DE GENERO EN LA CIUDAD DE BOGOTA PARA CLIENTES

POTENCIALES, NOVIEMBRE 2020, NUMERO DE ENCUESTA = 80.

GENERO	NUMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
FEMENINO	37	46%
MASCULINO	43	54%
TOTAL	80	100%

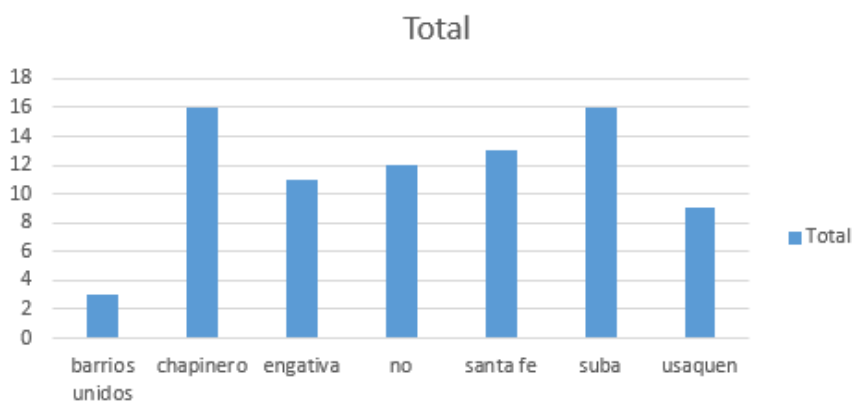
EDAD

En esta parte de la encuesta se evidencia que los rangos de las edades tienen mucho equilibrio esto representa que en cualquier rango de edad las personas se pueden convertir en usuarios potenciales.



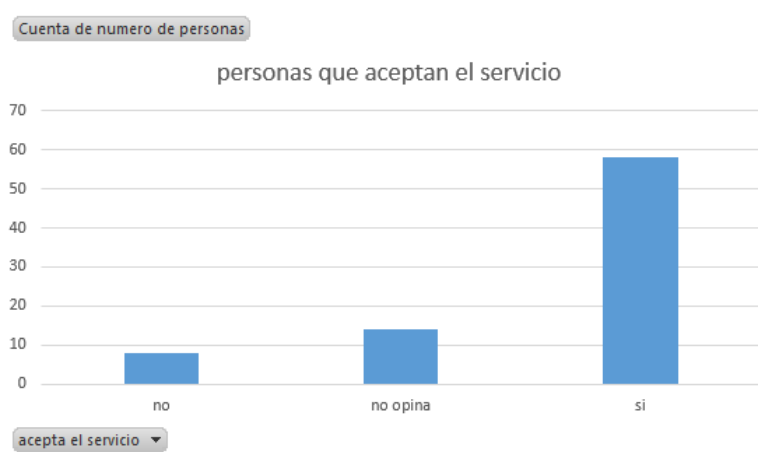
LUGAR DONDE RECIDE

Para nosotros es importante identificar donde viven nuestros potenciales usuarios por lo tanto se preguntó la localidad donde viven y este fue el resultado, por lo que se aprecia en la imagen hay dos lugares que tienen más usuarios potenciales los cuales son suba y chapinero, esto representa que los lugares más apropiados para el inicio de la empresa sea uno de estos dos.



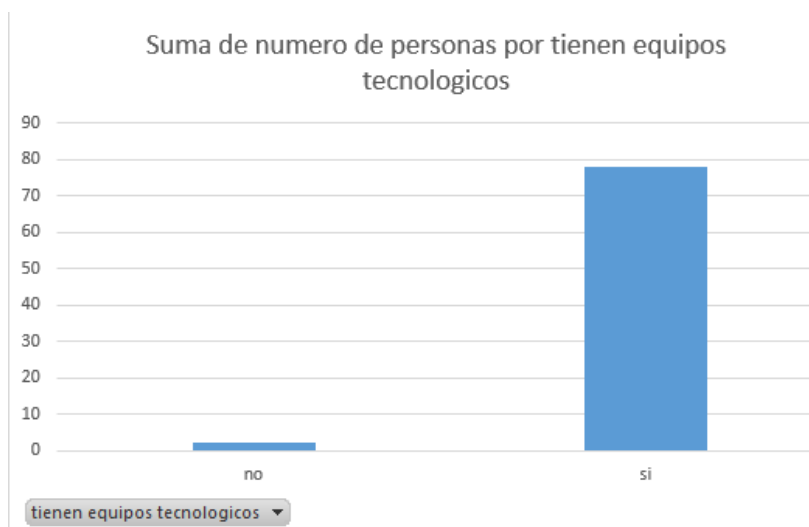
APROVACION DEL SERVICIO

A cada una de las personas a las que se le realizó la encuesta se les informo sobre el proyecto y como funciona, a esto las personas tuvieron una buena aceptación del servicio, se aprecia una pequeña parte de la muestra que no acepta o no opina al respecto sobre el servicio.



POSEEN EQUIPOS ELECTRONICOS

En nuestra encuesta realizada la mayoría de las personas cuentan con al menos 1 equipo electrónico.



ANÁLISIS DE LA OFERTA

Hoy en día existen diferentes empresas que prestan un servicio de manera similar a lo que nosotros queremos llegar con nuestra idea de negocio, en donde principalmente se encuentran empresas como CMLABTEC, Expertechs, entre otras más, ofreciendo un servicio de soporte de manera remota para solucionar cualquier tipo de problema que tengan sus clientes en cuanto a lo que sus herramientas tecnológicas soliciten. En sus páginas web, exponen todo tipo de información que el cliente pueda requerir y, sobre todo, brindan seguridad a la hora de llevar a cabo este proceso, también una serie de instrucciones y los beneficios con los que cuenta la persona a la hora de solicitar el servicio.

TechnoRemote sugiere competir contra este tipo de empresas, ofreciendo un servicio similar de soporte técnico de manera remota pero con la diferencia de que nosotros no daremos concretamente el servicio técnico, a diferencia de este tipo de empresas que cuentan con trabajadores que trabajan directamente con la empresa siendo empleados que brindan este servicio hacia sus clientes y que los ingresos van directamente a la empresa, obteniendo así un salario pagado por esta, nosotros destacaremos por principalmente ser una plataforma intermediaria entre las personas que requieren este tipo de servicios, y los técnicos que quieran brindar dichos servicios, obteniendo únicamente ingresos por parte de los técnicos por hacer uso de la plataforma, mas no siendo directamente nuestros empleados; nuestra página web servirá de canal entre este tipo de personas y los ingenieros o técnicos en sistemas que quieran trabajar de manera independiente, brindando las herramientas para que se puede llevar a cabo el servicio que ambas partes solicitan, de esta manera se genera una innovación frente a las distintas empresas que ofrecen un servicio similar.

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA

NOMBRE DEL COMPETIDOR	PRODUCTO	PRECIO	SERVICIO (VENTAJA COMPETITIVA)	UBICACIÓN
CMLABTEC	Servicio de soporte técnico de manera remota o a domicilio.	\$80.000 por máquina.	Seguridad	Operan a través de su página web.
Expertechs	Soporte Remoto	Depende del servicio.	-Soporte para diferentes equipos. -Soporte todos los días. -Fácil y rápido. -Técnicos expertos. -Rentable y precios fijos. -Garantía de servicios.	Calle 74 # 15 80 Oficina 608 torre 2 Bogotá, Cundinamarca
Plotandesign	Reparación de computadores	Depende del servicio.	-Reparación de computadores de escritorio y portátiles. -Mantenimiento de redes de computadores.	Carrera 9ª # 191 - 48 Bogotá, Colombia
M. I. servicio PC	Soporte Técnico Remoto	Depende del servicio.	-Reparación y mantenimiento de computadoras. -Armado de PC. -Instalación de impresoras. -Reparación de celulares.	Operan a través de su página web.

ANÁLISIS DE LA COMERCIALIZACIÓN Y DE LOS PROVEEDORES

Nuestro principal proveedor para llevar a cabo nuestra idea de negocio, y siendo este el que nos brinde la herramienta fundamental para brindar ese servicio de manera remota, sería la empresa a cargo del programa AnyDesk, el cual tiene como funcionalidad el control, gestión, monitoreo y reparación de computadores desde cualquier lugar y en cualquier momento, siendo este el programa que permite la conexión de manera remota entre el técnico y el cliente.

Nuestra competencia que brinda servicios similares, hace más que nada uso de la aplicación TeamViewer, siendo el proveedor con el que mayormente trabajan, pero a diferencia de él que nosotros trabajaremos, el valor por la suscripción es mucho mayor, y en ese sentido también nos beneficiaría en cuanto a la competencia.

AnyDesk ofrece diferentes planes para hacer uso de su programa de servicio de forma remota, entre estos existe un plan mensual el cual ofrece el servicio en varios dispositivos, haciendo sesiones simultáneas de manera ilimitada; este plan tiene el valor de \$52,49 dólares mensuales.

GoToMiPC ofrece diferentes tipos de suscripción entre las cuales esta para uso personal, pro y corporativo cuenta con ofertas de suscripción que van desde 35 a 140 dólares, dependiendo del tipo de uso, también dependiendo de la suscripción que adquiramos nos ofrece diferentes pluses en el servicio.

TeamViewer ofrece tres tipos de suscripciones usuario individual, multiusuario y para equipos de trabajos los precios van desde 35 a 139 dólares mensuales, igualmente dependiendo de la suscripción dan plus en el servicio.

Vasandomos en estas empresas que ofrecen un servicio similar al de nosotros, optamos por AnyDesk el cual tiene ciertas características que nos interesan más que en los otros proveedores de servicios.

SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

En TECHNOREMOTE presenta diferentes segmentaciones que hacen que nuestra empresa este en diferentes partes del país usando nuestra APP, a personas jóvenes o adultas, a diferentes profesiones ya sea un profesor, doctor, conductor, gerente. Por la segmentación geográfica está enfocada inicialmente en Bogotá, Colombia, pero usando nuestra APP los usuarios que estén en una ciudad diferente puedan acceder y encontrar un técnico que les preste sus servicios. Debido a que por el momento iniciamos en una ciudad el mantenimiento remoto es nuestro punto fuerte de tal manera nos centramos en los usuarios que estén en Bogotá.

Nos enfocamos en servicios de mantenimiento remotamente en lo cual nuestros servicios van desde jóvenes hasta adultos mayores, en diferentes campos laborales ya sea educativo, transporte, empresarial, con cobertura especialmente en Bogotá y sus alrededores, por otro lado nuestra APP se enfoca en las diferentes departamentos y ciudades para aquellas personas que por la pandemia no se sienten seguras en las calles y requieran de un servicio de mantenimiento de domicilio, nuestros ingresos son por parte de la página web lo que los usuarios pagarían por los servicios prestados, esto ya dependiendo del servicio solicitado, por parte de la APP es un pago mensual que los técnicos deben hacer una vez se registren en nuestra plataforma móvil, estos técnicos generan dinero directamente con los usuarios, nosotros nos encargamos de que la APP siempre tengan usuarios por atender, en nuestros enfoques nuestros usuarios tanto de la APP como de la página web tendrán un indicador que demuestre como fue su servicio, desde el punto de bioseguridad hasta la amabilidad con que preste su servicio, nuestra frecuencia del uso que los usuarios y técnicos nos otorgan depende de la cantidad de servicios que se presenten en la página y la APP. Lo que diferencia nuestros servicios es por una parte nosotros directamente realizamos el servicio o ya sea los técnicos de la APP, la diferencia de la calidad ya depende de nosotros

como empresa que realicemos los trabajos con mucho respeto y responsabilidad hacia nuestros usuarios y de cómo los técnicos realicen su trabajo en la APP.

Para lograr que nuestros usuarios y técnicos tengan una excelente experiencia con nuestra plataforma debemos de cumplir con unas características que sean el más importante para nosotros.

1. Satisfacción de nuestros usuarios.
2. Claridad de manejo y visualización en la página web.
3. Compromiso de nuestros ingenieros.
4. Atención lo más rápida posible.
5. Protección de información de usuarios.
6. Buena comunicación ingeniero-usuario.
7. Precisión de servicio en la APP.
8. Publicidad del servicio.
9. Llamadas al terminar el servicio para confirmar la satisfacción del usuario.
10. Asesoría en el servicio (explicación de lo que se hace).
11. Incremento de usuarios (en cuanto más gentil y eficaz sea el servicio nuestros usuarios nos pueden recomendar con sus familiares y amigos).
12. Disminución del riesgo de contagio por la pandemia.
13. Oportunidad de empleo a técnicos independientes.
14. Los costos dependen del servicio.
15. Cumplimiento en el servicio de parte de los ingenieros.

BUYER PERSONA

Jonathan Laiton	<p>-Que mi información privada de alguna manera sea expuesta a terceros.</p> <p>-Falsos técnicos que realicen mantenimiento</p> <p>-Miedo a robo</p>	<p>-Sueño con tener casa propia</p> <p>-Seguir estudiando</p> <p>-Tener una familia</p>
<p>¿Dónde vive?</p> <p>Bogotá</p> <p>Masculino</p> <p>21</p> <p>Bachiller</p>	<p>¿Qué están tratando de hacer y porque es importante para ellos?</p> <p>Tratamos de disminuir el contagio por la pandemia, usando la tecnología a nuestro favor para lograr nuestro propósito.</p>	<p>¿Cómo alcanzan esas metas hoy? ¿Hay alguna barrera en su camino?</p> <p>Trabajando y ahorrando dinero para lograr mis objetivos, siempre hay barreras pero poco a poco las voy superando</p>
Frasas que mejor describen sus experiencias	No tengo ninguna en especial	
¿Existen otros factores que deberíamos tener en cuenta?	Personas que no tengan conocimiento de la página, como se pueden enterar de lo que hacen	

Tulia castellanos	-No tengo mucho conocimiento en el tema -Miedo a robo	-Con que mis hijos y nietos salgan adelante y tengan que sufrir como nosotros
¿Dónde vive? Villa de Leyva - Boyacá Femenino 68 primaria jardinería	¿Qué están tratando de hacer y porque es importante para ellos? Tratamos de disminuir el contagio por la pandemia, usando la tecnología a nuestro favor para lograr nuestro propósito.	¿Cómo alcanzan esas metas hoy? ¿Hay alguna barrera en su camino? Trabajando fuertemente ya ha esta edad la barrera que tenemos es el tema de salud pero con ayuda de Dios saldremos adelante
Frases que mejor describen sus experiencias	Lo que estudia nadie se lo quita	
¿Existen otros factores que deberíamos tener en cuenta?	La población que no esté directamente en Bogotá, ¿cómo llegar a ellos, ya que no cuentan con un conocimiento previo?	

Somos una empresa que considera que todos sus clientes son ideales en sentido a que nos aportan experiencia para cada obstáculo que se nos presente y poder mejorar día a día nuestro servicio, en Bogotá nuestro punto de origen hay muchos clientes que por medio de la pandemia tienen miedo a salir a las calles, estos usuarios son nuestros clientes ideales para ir subiendo nuestra popularidad y reconocimiento a nivel nacional, nuestro B2B serían otras pequeñas o medianas empresas que requieran de soporte remoto. Dentro de todo nuestro servicio ya sea por la APP o la página web nuestros clientes ideales tiene los siguientes valores, que nosotros como empresa agradecemos con gratitud hacia ellos.

- Honestidad
- Lealtad
- Paciencia
- Sinceridad
- Humildad

En el entorno de nuestros clientes ideales nos encontramos con que son muy trabajadores, que aprovechan el tiempo que les quede para pasarla en familia o con amigos, encontramos que tienen mucho contacto con sus jefes directos, que tienen buena comunicación, siempre manteniendo su distancia por la pandemia.

Debido a esto a nuestros clientes no tienen mucho tiempo para ir a lugares que tengan mucha aglomeración, nosotros vemos esto como una oportunidad para satisfacer la necesidad del cliente y prevenir el brote de la pandemia.

En la empresa es importante la satisfacción del cliente, esto hace que ellos nos generen más usuarios, lo que implica más trabajo para nosotros y así mismo más ganancias, esto se logra con la claridad que le demos al manejo y la visualización de la página web que sea de fácil manejo, el compromiso de nuestros ingenieros en la plataforma debe ser lo más honesto posible no queremos tener inconvenientes de filtro de información privada de los clientes, esto generaría demandas y un bajo de usuarios para nosotros, en primera instancia hacemos una agenda programando los mantenimientos pendientes, de esta manera se atienden a los clientes, contamos con ingenieros que son honestos a la hora de realizar su trabajo, durante el mantenimiento de manera remota se graba la pantalla del equipo desde el cual este realizando el mantenimiento, de esta manera nos aseguramos como empresa de que la información de los clientes no salga de su computadora.

Durante el mantenimiento el ingeniero siempre debe estar pendiente a lo que el usuario solicite o pregunte.

Por parte de nuestra APP cuenta con los filtros necesario para solicitar el soporte o mantenimiento que requiera el usuario, los técnicos que realicen la solicitud deben ir bien preparados con su equipo de bioseguridad y debidamente con un carnet que lo acredita como técnico de la APP, los clientes que realicen sus solicitudes por la APP pueden verificar que el técnico que realiza el soporte sea el mismo que atiende el llamado desde la APP, en los carnet va un código que solo ese técnico puede tener, esto garantiza que se generen inconvenientes como robo u otros en la propiedad o el cliente.

La publicidad de TECHNOREMOTE son los mismos técnicos, ingenieros y clientes que al sentirse satisfechos con el servicio nos recomiendan con sus familiares y amigos para ir mejorando la popularidad de nuestra función en estos tiempos de pandemia.

Cabe aclarar que los precios que se manejan en la APP para los técnicos es un precio fijo mensual que ellos nos dan por el servicio de la APP, estos técnicos hablan directamente con los usuarios para definir el precio del soporte. Por otra parte, en la página web si depende del tipo de servicio que se requiera.

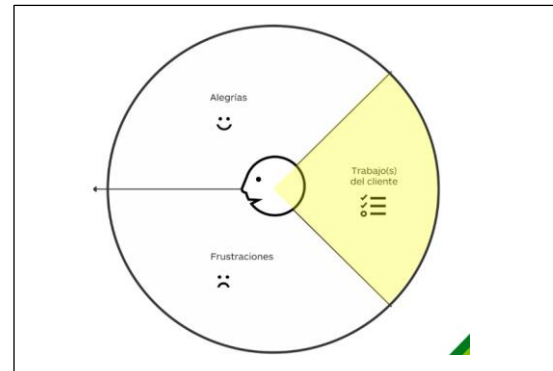
En nuestra empresa conocemos de otras compañías que realizan un trabajo similar al que nosotros realizamos, estas empresas realizan soporte de forma remota a empresas estas empresas se centran en realizar mantenimiento a redes, computadoras, todo en base al tema de sistemas, lo que nos diferencia de ellos es la capacidad de no solo hacer lo que ellos hacen sino tener mantenimiento a equipos electrónicos, adicional manejamos la APP para aquellas personas que no tengan un trabajo estable o personas que requieran de un ingreso adicional.

Nuestras poblaciones de usuarios son todos aquellos que requieran de un soporte remoto para su equipo PC, para su televisor, consola de video juegos entre otros equipos electrónicos, empresas que requieran de un asesoramiento en base de datos manejo de seguridad informática, por eso todas las personas de diferente profesión nuestros usuarios, en cuestión a las empresas son aquellas que están empezando su negocio y requieran de un asesoramiento general del sistema. En todo esto las personas que no tienen mucho conocimiento en el área de soporte son nuestra fuente de innovación.

PERFIL DEL CLIENTE

Trabajos del cliente

- Funcionales



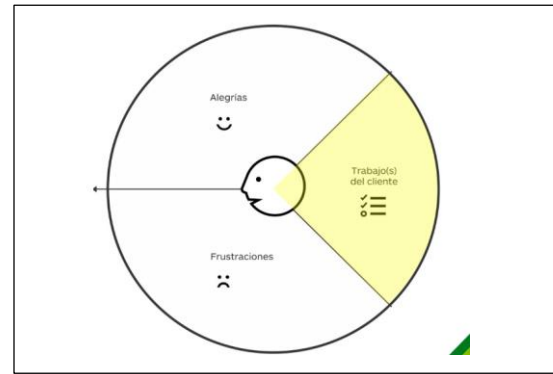
¿Qué tareas intentan realizar mis clientes en su vida laboral o personal?

Nuestro modelo de negocio se centra en la comodidad de nuestros clientes, por tanto, el perfil que tienen ellos está enfocado a su propia comodidad, por lo tanto, los trabajos que intentan desarrollar de manera funcional en su vida laboral o personal pueden ser:

- Personas naturales que su medio de trabajo sea su computador (Teletrabajo, Diseño Gráfico, entre otros muchos).
- Personas naturales que trabajen indirectamente con el computador o también dependen de la energía eléctrica (Empleados que reciban información por correo, Gamers, entre otros).
- Empresas que trabajen directa o indirectamente con servicios web, computadores, infraestructura técnica.

Trabajos del cliente

- Sociales



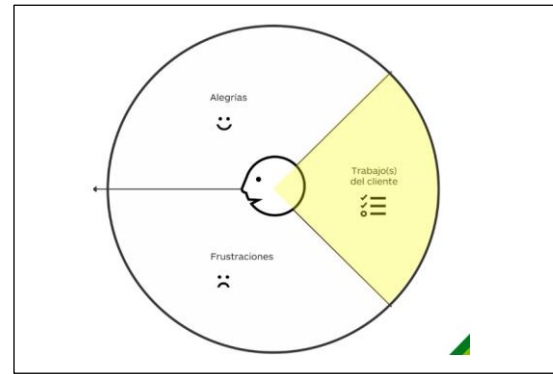
¿Qué problemas creo que tienen mis clientes de los que tal vez ni siquiera estén al tanto?

La mayoría de problemas de los que mis clientes que tal vez no estén al tanto y que se podrían abordar desde nuestro modelo de negocio pueden ser:

- Seguridad en sus computadores.
- Conexiones eléctricas mal instaladas.
- Un logotipo o diseño gráfico general de mal gusto o que no llame suficiente la atención al público.
- Suelen buscar una marca respetada.

Trabajos del cliente

- Emocionales



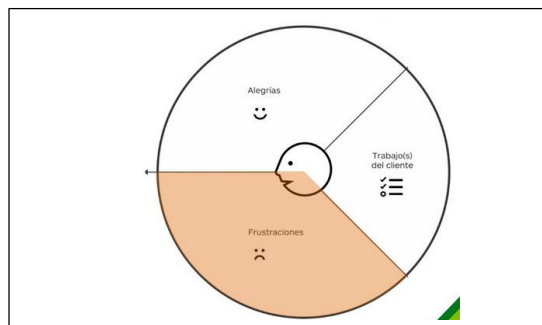
¿Qué necesidades emocionales están tratando de satisfacer tus clientes?

Nuestros clientes tienen diferentes formas de pensar, sin embargo, cada uno suele tratar de satisfacer una necesidad emocional o personal, como:

- Comodidad para realizar soporte técnico en sus casas.
- Alivio personal al saber que la solución está en buenas manos.
- Satisfacción de encontrar soluciones que normalmente le costarían mucho más trabajo obtener.
- Sentir seguridad por obtener servicio de buena calidad.

Frustraciones del cliente

- Efectos secundarios



¿Cómo definen mis clientes demasiado costosos? ¿Mucho tiempo, demasiado dinero o requiere esfuerzo sostenido?

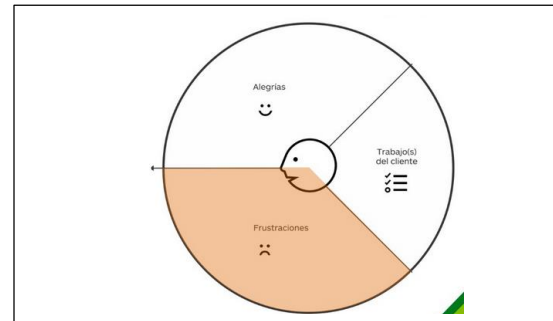
Los servicios a los que puede acceder nuestros clientes tratarán de ser accesibles para todo público, sin embargo, es importante tener en cuenta que el precio puede llegar a variar dependiendo del cliente, puesto que, si es un cliente como empresa, el soporte que se les proporcionaría sería a más dispositivos y por tanto el costo aumentará, pero como siempre trataremos de mantener unos precios accesibles tanto para clientes naturales como para empresas.

En general podemos encontrar efectos secundarios tales como:

- No les gusta el servicio.
- Que el problema no sea solucionado.
- No hay demasiado interés con continuar con este método de soporte porque aun no existe una confianza completa hacia nuestra empresa.

Frustraciones del cliente

- Obstáculos



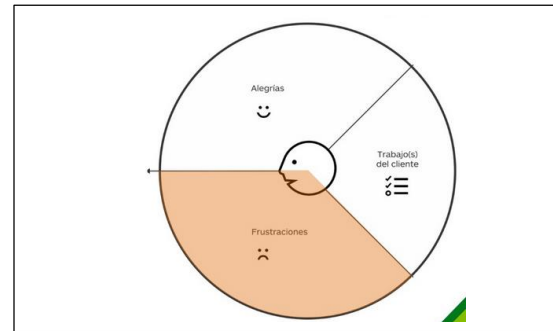
¿Qué hace que mis clientes se sientan mal?

Nuestros clientes pueden manifestar frustraciones que los hacen sentir mal, por tanto, estos son un obstáculo que se debe tener en cuenta y poder ser:

- Pueden sentirse mal en el posible caso de que el servicio no sea atendido en el tiempo estipulado.
- Que no sea solucionado del todo su problema.
- A pesar del costo económico, pueden sentirse mal, al no contratar un servicio más costoso.

Frustraciones del cliente

- Riesgos/Resultados no deseados



¿Cuáles son las principales dificultades y desafíos que tienen mis clientes?

Dada la modalidad de nuestra empresa las dificultades y desafíos que existen se reducen bastante sin embargo se pueden ver algunos riesgos/resultados no deseados como:

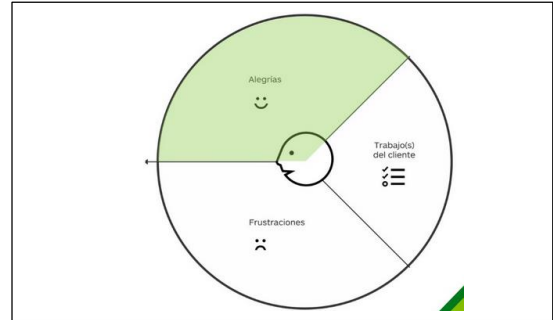
- Dificultad de acceso a internet.
- Dudas de la calidad del servicio.
- Riesgos de red al no poseer una buena conexión.

¿Qué les preocupa a mis clientes?

Nuestros clientes les preocuparan sobre todo si el servicio puede llegar a cumplir todos los requerimientos que implica realizarlo, sobre todo porque este servicio se realizara de manera remota, sin embargo, tenemos las herramientas necesarias para realizar sin muchas dificultades por tanto no debe de ser una preocupación que los afecte.

Alegrías del cliente

- Necesarias



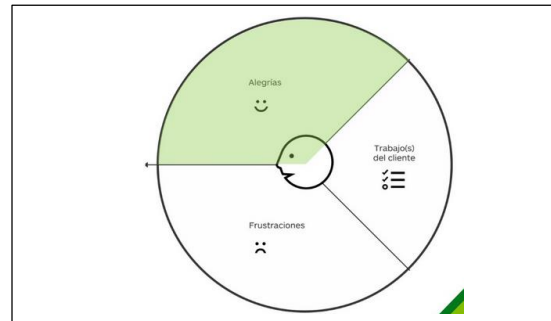
¿Qué ahorro haría felices a mis clientes? ¿Tiempo, dinero y esfuerzo?

Como ya se ha aclarado en puntos anteriores nuestra empresa tiene como objetivo brindar un servicio de calidad, a un precio accesible estos pueden ser los motivos por los que nuestros clientes tendrían una alegría necesaria:

- Costo bastante accesible tanto para personas naturales como para empresas
- Ahorro de tiempo, ya que el desplazamiento no existe porque todo lo realizamos de manera remota.
- Esfuerzo mínimo, debido a que el cliente solo deberá pagar el costo del servicio y a partir de allí, no se deberá preocupar, pues como empresa responsable nos encargáramos de solucionar sus problemas tenidos y/o relacionados a diseño gráfico.

Alegrías del cliente

- Esperadas



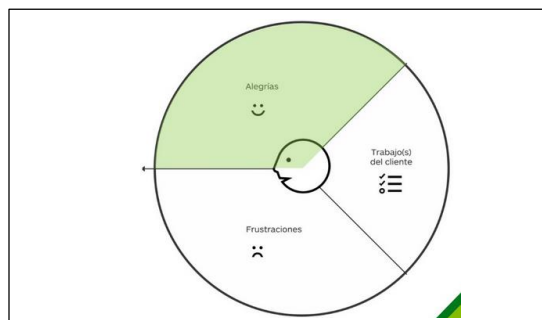
¿Qué niveles de calidad esperan, y que desearían más y menos?

Como clientes de un perfil exigente, tenemos la obligación y responsabilidad como empresa de brindar un servicio de calidad como:

- Estándares de calidad que se apliquen a nuestro modelo de negocio que cumplan la normativa del ministerio de las TIC'S.
- Atención completamente profesional, donde el cliente se sienta cómodo de estar tomando nuestros servicios.
- Solución del problema al 100%, ya que como clientes desean que sus problemas sean resueltos completamente.

Alegrías del cliente

- Deseadas



¿Qué les facilitaría la vida a mis clientes?

El modelo de negocio planteado por nuestra empresa tiene como principal fundamento facilitarles la vida a nuestros clientes, aportando un nivel de comodidad bastante alto, sin embargo, es posible les cause alegría:

- Bonos de descuento por contratar nuestros servicios por un determinado tiempo por ejemplo 1 Año.
- Convenios con el gobierno.
- Atención 24 horas tiempo completo.

¿Cómo miden mis clientes el éxito y el fracaso?

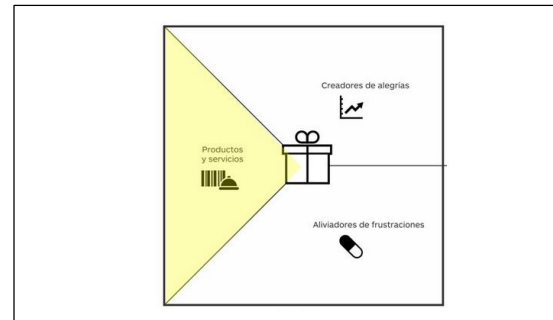
Sin dudas el éxito o el fracaso que pueden tener nuestros clientes frente a nuestro modelo de negocio son:

- Éxitos: Acceso remoto exitoso, solución del problema técnico 100%, Respuesta oportuna, Atención profesional y acogedora.
- Fracasos: Realizar el pago del servicio y que el problema no se haya solucionado al 100%, atención grosera, respuesta poco oportuna y acceso remoto imposible.

Mapa de valor

Productos y servicios

- Tangibles
- Intangibles
- Digitales



¿Qué capacidades, recursos y habilidades tienes o puedes conseguir para el desarrollo de tus nuevos productos y servicios?

Las capacidades, recursos y habilidades están clasificadas por 3 puntos principales.

Tangibles

- Conexión con un proveedor de internet.
- Computador y teléfono móvil inteligente.
- Insumos requeridos para la realización de poster banners, etc. en el campo gráfico.

Digitales

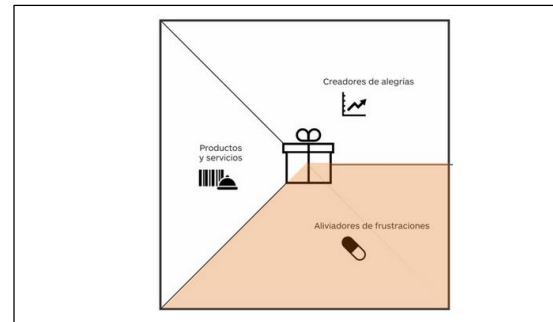
- Contratación de servicio de host para el montaje de la página web y el aplicativo.
- Contratación de servicio de acceso remoto como AnyDesk.

Intangibles

- Conocimientos para montar una página web en un servidor o host.
- Conocimientos de servicio técnico a nivel de sistemas y electrónico.
- Conocimientos de diseño gráfico.

Aliviadores de frustraciones

- Piensa en el segmento de cliente busca aliviadores para sus frustraciones más importantes.



¿Genera ahorros de dinero, tiempo y esfuerzo?

Nuestra empresa se caracteriza por ofrecer un servicio competitivo, no solo a nivel de servicio, sino también a nivel de costo, manteniendo un precio accesible tanto para personas naturales como para empresas, además añadimos el plus de proporcionar una comodidad, dado que el tiempo y el esfuerzo que requieren nuestros clientes se minimizan al máximo al ser de manera remota.

¿Hacer que mis usuarios se sientan mejor?

Como empresa es importante el bienestar de nuestros clientes es por esta razón que una las características por las que se sentirían mejor, es ofrecer descuentos o bonos por suscripciones anuales, y proporcionando una atención respetuosa y profesional.

¿Arreglar soluciones de bajo rendimiento?

Presentamos un producto de calidad, que en nuestro caso es un servicio y por tanto el rendimiento es óptimo y oportuno.

¿Pone fin a las dificultades y retos con los que se encuentran mis usuarios?

Poner fin a las dificultades y retos de nuestro cliente es uno de los principales objetivos que tiene nuestra empresa, ya que el servicio se reduce a si la solución se completó con un porcentaje del 100% basado en los requerimientos que nos presente el cliente en su solicitud.

¿Elimina los riesgos que les asustan?

Nuestra empresa tiene como fundamento brindar un servicio que elimine los riesgos que pueden llegar a asustarlos, como proporcionándoles una garantía de satisfacción en el cual ellos tendrán la posibilidad de cancelar el servicio en caso de no ser completado al 100%.

¿Limita o erradica errores habituales que cometen?

Al ser una empresa nueva no se han presentado errores por el momento, sin embargo, si se tienen en cuenta errores o limitaciones que se pueden cometer, como por ejemplo el más común, que está relacionado a la entrega oportuna en las fechas o tiempo estipulado para la realización del requerimiento, para estos casos se podrían añadir avisos de semáforo, que permitan llevar un control y/o penalización en caso de ser reiterativo.

¿Elimina barreras que hacen que los usuarios no adopten el producto/servicio?

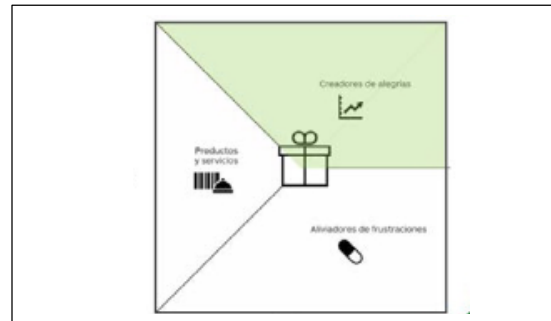
Básicamente ofreciendo un precio competitivo, acceso remoto, calidad, responsabilidad, y mucho más nuestra empresa prácticamente elimina estas barreras que pueden llevar al cliente a no optar por nuestro servicio, sin mencionar que se llevan una garantía de servicio, y si desea continuar con nosotros, también se les puede ofrecer un bono de fidelidad durante x tiempo (1 Año).

Generadores de alegrías

- Piensa en el segmento

de cliente que busca generadores de alegrías

que superen sus expectativas.



¿Crean ahorros que satisfagan a sus clientes?

Sí, es nuestro objetivo que el cliente tenga precios accesibles y que además ahorren al máximo, por ejemplo, la pieza fundamental del acceso remoto, que permite la flexibilidad de tiempo, facilidad y costo.

¿Producir resultados que tus usuarios esperan o superan sus expectativas?

Como empresa enfocada en servicios remotos, se generan avances para superar por completo las expectativas de nuestros clientes, como por ejemplo la posibilidad de que en un futuro cercano el servicio también pueda ser aplicado desde un aplicativo web, aumentando la comodidad a nuestros clientes.

¿Facilitar el trabajo o la vida de tus usuarios?

Al tener servicios remotos estamos logrando facilitar al máximo la vida y el trabajo de nuestro cliente, ya que no se deben movilizar para solucionar problemas que muchas veces se pueden solucionar remotamente, sin despreciar el ahorro que obtienen al adquirir nuestros servicios.

¿Hace algo específico que tus usuarios están buscando?

Si, nosotros como empresa nos especializamos en 3 áreas, servicio técnico a nivel de sistemas, servicio técnico a nivel electrónico servicio de diseño gráfico.

¿Cumplen un deseo que tus usuarios sueñan?

Si básicamente solucionamos sus problemas técnicos de manera remota, deseo o sueño que para algunos clientes era imposible antiguamente, sin embargo, con el avance de la tecnología nosotros como empresa estamos haciendo realidad estos sueños.

¿Producir resultados positivos que coincidan con el éxito de tus usuarios?

Al solucionar problemas en 3 áreas distintas, hay variedad para las necesidades de nuestros clientes, y es muy probable que coincidan con el éxito de estos mismos, el objetivo de nuestra empresa es producir resultados positivos para nuestros preciados clientes.

Declaración de propuesta de valor

Queremos revolucionar el sistema, y lo haremos proporcionando el mejor servicio técnico de manera remota. ¿Te gustaría comprar nuestro servicio?

DISEÑO DEL PRODUCTO**FICHA TECNICA**

FICHA TECNICA DEL SERVICIO
A. TECHNOREMOTE.
B. APLICATIVO WEB Y APP.
C. NORMA ISO 9000 Y NORMAS DEL MINISTERIO DE LAS TICS.
D. TODO SE VISUALIZA EN EL LA PAGINA WEB Y APP.
E. PAGINA WEB Y APP
F. BROCHURE
G. NO APLICA PARA NOSOTROS
H. DEPENDE DEL SERVICIO SE DA UNA GARANTIA (APLICA CON INSTALACION DE SOFTWARE)
I. RECOMENDACIONES PARA CADA USUARIO
ELABORÓ
REVISÓ
APROBÓ

DEFINICIÓN ESTRATÉGICA

En nuestra empresa manejamos bases de datos de los usuarios y técnicos que usen la app, por tal motivo tenemos las siguientes leyes:

- LSSI (ley de comercio electrónico) Ley 527 de agosto 18 de 1999
- LOPD (ley de protección de datos) Ley 1581 de 2012
- LEY DE COOKIES (modificación del artículo 22 de la LSSI de el RD 13/2012)

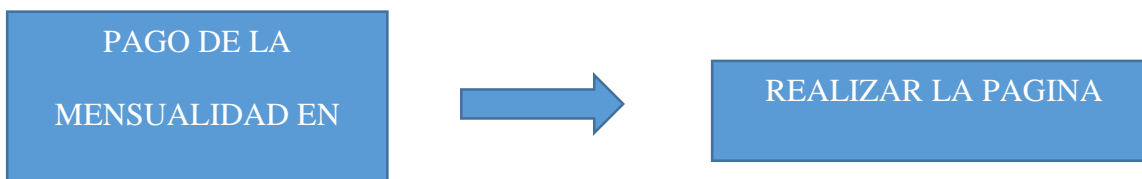
DISEÑO DE CONCEPTO

En nuestro caso una empresa que solo necesita de una página web para funcionar necesitamos la licencia para crear la página web, esta página web la realizamos a partir del programa WIX, líder mundial en la creación de páginas web, aparte se requiere del dominio de la página web.

- Pago por uso de la página Wix esto incluye el dominio ----- 14 dólares al mes

DISEÑO EN DETALLE

Para nosotros no es complejo realizar nuestro servicio, debido a que todo lo manejamos por plataforma virtual.



VALIDACION Y VERIFICACIÓN

1. Fácil manejo de la plataforma.
2. Didáctica para los usuarios.
3. Que no esté cargada de mucha información.
4. Información importante de la empresa (misión, visión).
5. Datos de contacto de la empresa.
6. Satisfacción del usuario.
7. Eficacia a la hora de prestar el servicio.
8. Garantizar el servicio.

CICLO DE VIDA

El ciclo de vida de nuestro servicio en este momento se encuentra en introducción, estamos realizando el análisis necesario para realizar la apertura de nuestra empresa.

PRECIO DE VENTA

COSTOS DE PRODUCCION PAGINA WEB	
COSTO UNITARIO DE MATERIALES	PRECIO
DOMINIO	\$26.000
HOST	\$37.000
ACCESO REMOTO ANY DESK	\$76.000
SOFTWARE	\$500.000
APLICACIÓN MOVIL	\$230.000
COSTO UNITARIO MANO DE OBRA	\$100.000
COSTO UNITARIO DE CIF	\$200.000
TOTAL	\$1.169.000

En la parte del software van incluidos lo que serían office, antivirus, Windows, entre otros, en el dominio el host y AnyDesk es un pago mensual que debemos de pagar por solicitar el servicio, la mano de obra que sería el soporte que realizamos es un valor que oscila entre 10.000 y 100.000 pesos colombianos esto dependiendo del tipo de soporte.

En la aplicación móvil es el valor que sería por realizarla una parte es por 200.000 y los 30.000 es lo que tendría que pagar el técnico por tener un espacio en nuestra App y que pueda realizar sus soportes, como anteriormente se dijo.

Para nuestro costo unitario CIF es un valor oscilante que depende del tipo de software que se requiera para realizar los soportes.

BROCHURE EMPRESARIAL

¿Qué beneficios obtienen nuestros colaboradores?



Los técnicos e ingenieros en sistemas que trabajan a través de nuestra página web, trabajan de manera independiente y se les brinda una serie de herramientas para el correcto desarrollo de su trabajo, así como el programa principal que se utilizara para llevar a cabo los encuentros remotos, por un valor inferior al que pagaran por hacer uso de este tipo de programas a través de una licencia.

¡No dudes en contactarnos!





TECHNOREMOTE
SOLUCIONES TÉCNICAS A REMOTO

 www.facebook.com/technoremote/

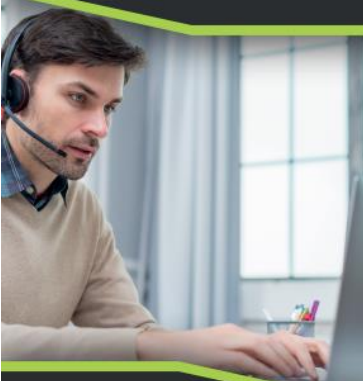
 www.technoremote.com

 Tel: 3115741837

ENTÉRATE DE LO QUE
TECHNOREMOTE
TIENE PARA OFRECERTE

La mejor opción a la hora de solicitar el mejor servicio técnico disponible de manera remota


¿Quiénes somos?



¿Por qué preferirnos?


A diferencia de las empresas que ofrecen un servicio similar de manera remota, y que cuentan con trabajadores que trabajan directamente con la empresa siendo empleados que brindan este servicio hacia sus clientes y que los ingresos van directamente a la empresa, obteniendo así un salario pagado por esta, nosotros destacaremos por principalmente ser una plataforma intermediaria entre las personas que requieren este tipo de servicios, y los técnicos que quieren brindar dichos servicios, obteniendo únicamente ingresos por parte de los técnicos por hacer uso de la plataforma, mas no siendo directamente nuestros empleados; nuestra página web servirá de canal entre este tipo de personas y los ingenieros o técnicos en sistemas que quieran trabajar de manera independiente, brindando las herramientas para que se puede llevar a cabo el servicio que ambas partes solicitan, de esta manera se genera una innovación frente a las distintas empresas que ofrecen un servicio similar.

¿Qué beneficios obtienen nuestros usuarios?




TechnoRemote es una empresa enfocada en el soporte técnico a nivel electrónico y de sistemas, con la finalidad de brindar de manera remota nuestro servicio a través de una página web (Aplicativo Web). A través de esto, buscamos suplir una necesidad fundamental que tienen hoy en día muchos de los usuarios de los distintos servicios tecnológicos que ocupan, y evitando así que el cliente tenga que estar de manera presencial para reparar cualquier error que solicite.


Nuestros clientes al requerir nuestros servicios a través de nuestra plataforma web, cuentan con un fácil acceso a esta, en donde se brinda un servicio práctico y eficaz y a su vez, seguridad al momento de contactar con uno de los técnicos y también cuando se haga el encuentro de manera remota. De esta manera también pueden llevar a cabo un seguimiento de todo el proceso que se esté desarrollando.



Servicio Seguro



Garantía



Fácil Acceso

PROTOTIPO

Para el tipo de servicio que creamos, nuestro prototipo es el diseño de nuestra página web.

Esta se accederá a través de este link:

technoremote.ga



MODELO RUNNING LEAN DE TECHNOREMOTE

Problema <ul style="list-style-type: none"> -Salir de casa. -Desempleo. -Fallos tecnológicos. 	Solución <p>Plataforma web y aplicación que brinda un canal entre las personas que solicitan un servicio técnico remoto, y los técnicos en sistemas que desean trabajar como independientes.</p>	Propuesta de Valor única <p>Poder solucionar cualquier tipo de problemas tecnológicos de manera remota y brindar trabajo independiente a los técnicos en sistemas.</p>	Ventaja Especial <p>La oportunidad de no solo ofrecer servicio técnico remoto, sino también empleo a los técnicos en sistemas.</p>	Segmento de clientes <ul style="list-style-type: none"> -Personas que hacen uso de las diferentes herramientas tecnológicas que existen. -Técnicos en Sistemas.
	Métricas Clave <ul style="list-style-type: none"> -Recurrencia en el uso de la plataforma web. -Nuevos clientes. -Ingresos. 		Canales <ul style="list-style-type: none"> -Plataforma web. -Aplicación. 	
Estructura de costos <ul style="list-style-type: none"> - Compra del dominio web. - Pago anual para hacer uso del programa de conexión remota. - Marketing. 		Fuentes de ingresos <p>Suscripción mensual por hacer uso de nuestra plataforma web y la aplicación por parte de los técnicos en sistemas.</p>		

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA

En la siguiente encuesta realizada nos centramos en los equipos que tienen los usuarios, si conocen alguna entidad que preste estos servicios, que tipo de trabajo realizan en su equipo, esto lo realizamos para estar preparados a la hora de realizar el servicio.

1. ¿Qué edad tiene?
2. ¿Cuántas personas contiene su núcleo familiar?
3. ¿Cuánto tiempo lleva sin salir de su hogar?
4. ¿Trabaja actualmente?
5. ¿Qué equipos electrónicos maneja en su hogar o microempresa?
6. ¿Ha tenido algún inconveniente con su computadora últimamente?
7. ¿Conocía de anterioridad otra empresa o entidad que realice este servicio?
8. ¿Cómo se siente al usar la interfaz de la plataforma web?
9. ¿Le queda tiempo para ir al lugar donde realizan el mantenimiento de algún equipo electrónico que posea en el hogar?
10. ¿Cuál es la frecuencia con la cual realiza el mantenimiento de sus equipos electrónicos?
11. ¿Cuál es el interés que le prestaría al mantenimiento de su computadora?
12. ¿Con que frecuencia usa las herramientas tecnológicas que tiene en su hogar, office, internet, juegos online, etc.?

13. ¿Para nosotros el servicio depende de lo que toque realizar en la computadora o equipo electrónico, por lo anterior tiene algún inconveniente con el tipo de cobro que se ofrece por el servicio?

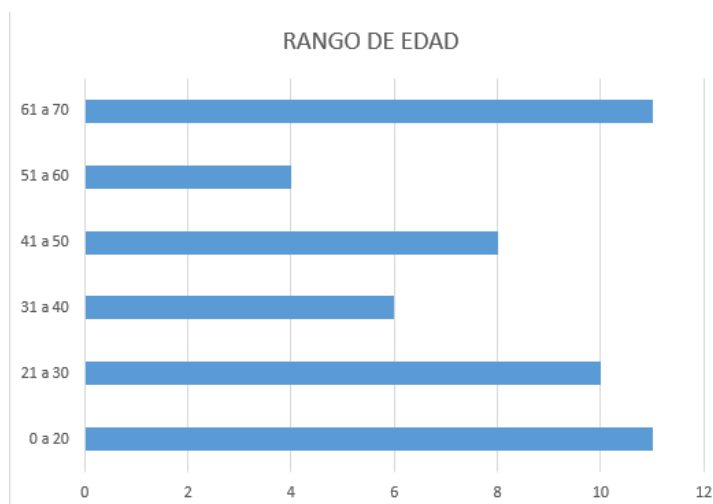
14. ¿Por lo que le he comentado sobre el servicio, le parece confiable?

15. ¿Cómo califica de 1 a 5 la encuesta realizada?

Para nosotros la muestra de la encuesta fue realizada a 50 personas, de las cuales salió el siguiente resultado:

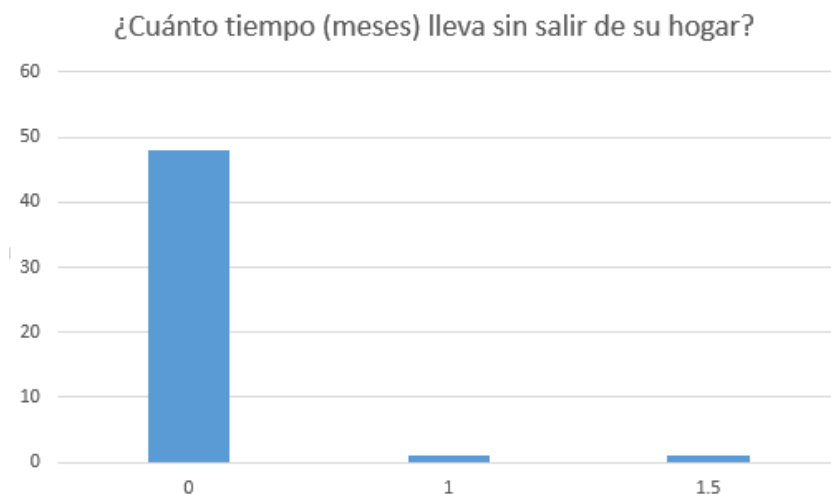
¿Qué edad tiene?

Como se evidencia en la siguiente gráfica, las personas con mayor rango son las de 0 a 20 años y 61 a 70 años, esto para nosotros significa que la muestra de 0 a 20 años muestra un interés por el servicio igual que la muestra de 61 a 70 años.



¿Cuánto tiempo lleva sin salir de su hogar?

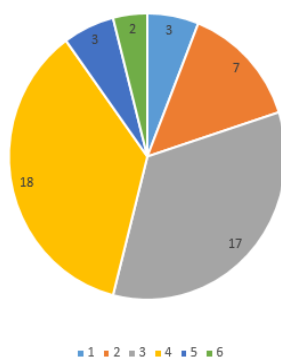
Para nosotros es importante saber si la persona se encuentra aislada por tema de pandemia, al validar los datos obtenidos nos da por sorpresa que casi ninguna de las personas encuestadas este aislada.



¿Cuántas personas contiene su núcleo familiar?

Para nosotros es importante saber cuántas personas conforman el núcleo familiar nos permite saber si tienen varios equipos electrónicos con lo cual pueden convertirse en usuarios potenciales debido a la cantidad de equipos que tengan.

cantidad de personas que conforman su nucleo familiar



¿Trabaja actualmente?

Para nosotros esto significa que nuestro servicio pueda llegar a pequeñas o grandes empresas del país.

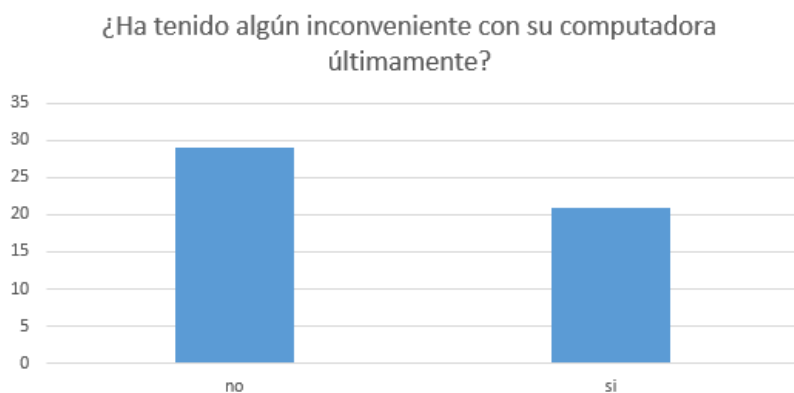


¿Qué equipos electrónicos maneja en su hogar o microempresa?

En este tiempo de modernidad es normal que las personas tengan al menos un equipo o un celular en nuestra encuesta todos los encuestados tiene por lo menos 1 equipo portátil o de mesa y 1 celular inteligente.

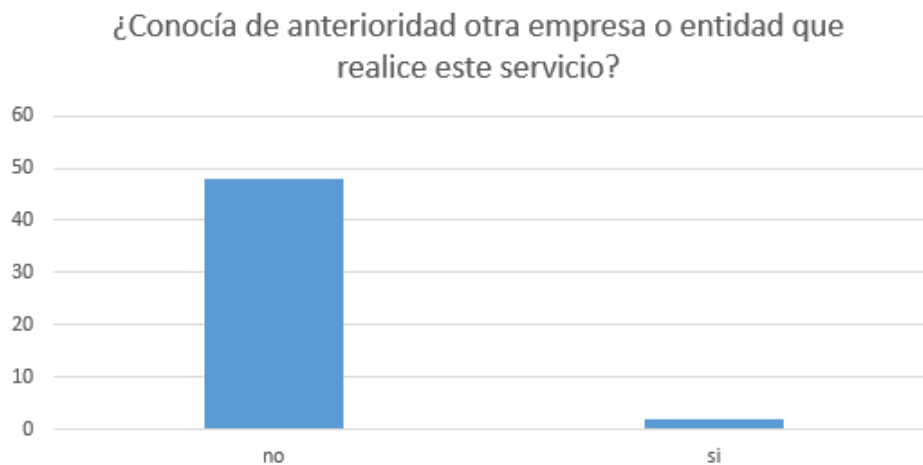
¿Ha tenido algún inconveniente con su computadora últimamente?

Esto lo hacemos para realizar un promedio de que personas pueden ser un usuario potencial, ya que podemos identificar que personas pueden tener algún inconveniente con su equipo.



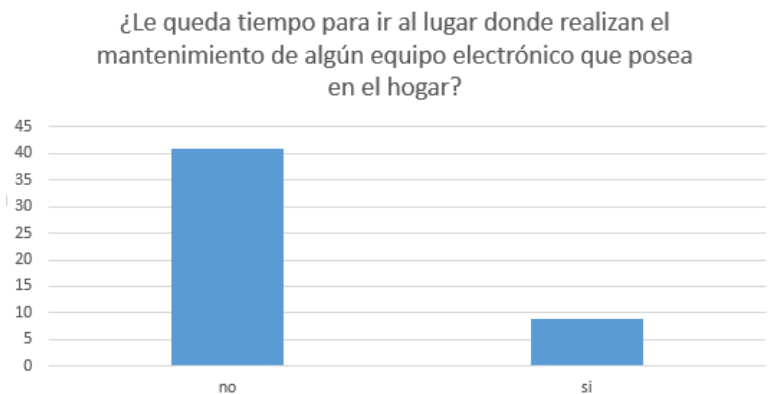
¿Conocía de anterioridad otra empresa o entidad que realice este servicio?

Con sorpresa nos encontramos que muchas personas no sabían que existían estos servicios online.



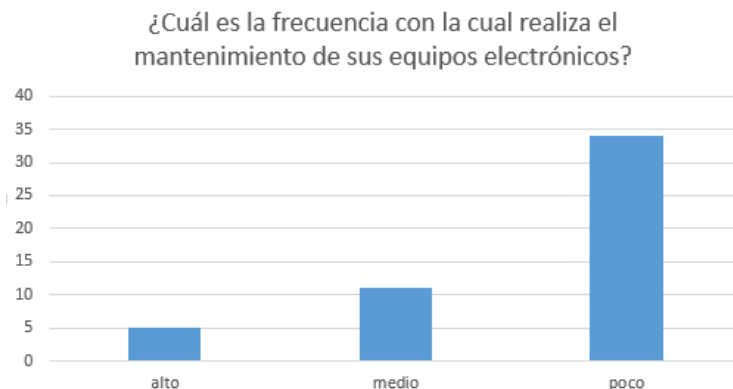
¿Le queda tiempo para ir al lugar donde realizan el mantenimiento de algún equipo electrónico que posea en el hogar?

Debido a que las personas trabajan no tienen el tiempo para que les revisen sus respectivos equipos.



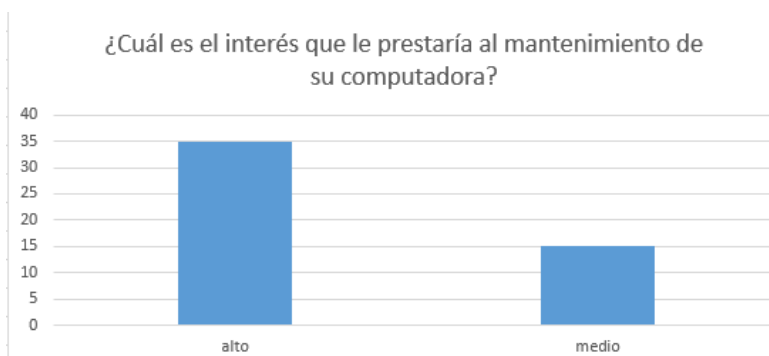
¿Cuál es la frecuencia con la cual realiza el mantenimiento de sus equipos electrónicos?

Esto nos dice que tan pendientes son los usuarios de sus equipos, lo cual aprovechamos nosotros para vender el servicio.



¿Cuál es el interés que le prestaría al mantenimiento de su computadora?

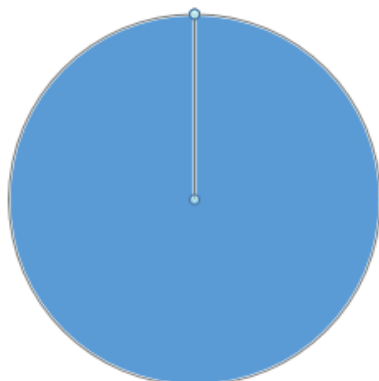
Esto nos indica cual es la importancia que los usuarios dan a sus equipos electrónicos, lo cual podemos usar como base para ofrecer a los usuarios que nuestro servicio tiene una mejor calidad de servicio.



¿Con que frecuencia usa las herramientas tecnológicas que tiene en su hogar, office, internet, juegos online, etc.?

Esto nos da una idea de lo que los usuarios hacen con sus equipos, al momento de realizar un servicio ya tenemos una mejor base de lo que el usuario quiere.

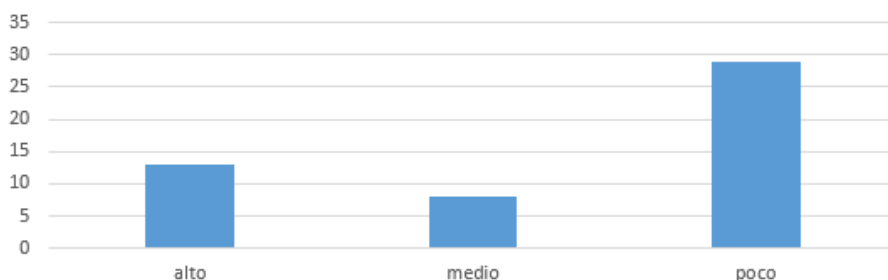
frecuencia con la que usa tecnología en su hogar



¿Para nosotros el servicio depende de lo que toque realizar en la computadora o equipo electrónico, por lo anterior tiene algún inconveniente con el tipo de cobro que se ofrece por el servicio?

Nos gusta saber que opinan de como realizamos el cobro de servicios, en lo cual nos encontramos contentos con las respuestas de los usuarios.

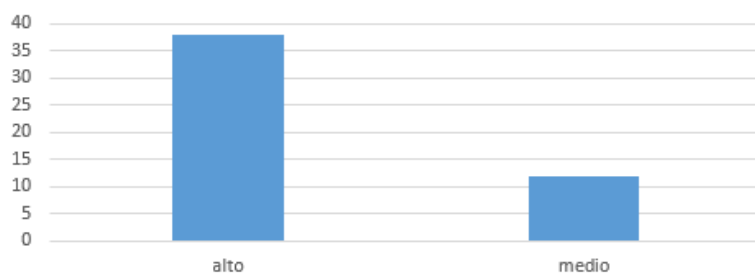
¿Para nosotros el servicio depende de lo que toque realizar en la computadora o equipo electrónico, por lo anterior tiene algún inconveniente con el tipo de cobro que se ofrece por el servicio?



¿Por lo que le he comentado sobre el servicio, le parece confiable?

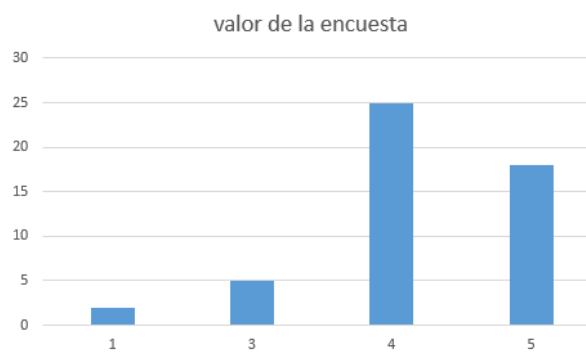
Los usuarios al no conocer esta manera de trabajo, dan un buen punto al servicio que se prestara y a nosotros la confianza de realizar de manera ordenada nuestro trabajo, contando con la confianza de nuestros usuarios.

¿Por lo que le he comentado sobre el servicio, le parece confiable?



¿Cómo califica de 1 a 5 la encuesta realizada?

Nos encontramos satisfechos con la encuesta realizada, los usuarios nos dieron una gran aprobación e información importante de lo que debemos de realizar en la empresa.



LECCIONES APRENDIDAS Y RECOMENDACIONES

Durante todo este proceso de casi 16 semanas se evidencia el duro trabajo que realizan las personas para construir una empresa y esperar resultados, en nuestro caso nos esforzamos por identificar las falencias del proceso de creación de la idea de negocio, pero también aprendimos demasiado de los diferentes factores que conlleva realizar este documento.

REFERENCIAS

Mintic. (6 de 6 de 2020). Exclusiones de IVA. Obtenido de <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Micrositios/Beneficios-Tributarios-para-el-sector-TI/Excluidos-de-IVA/>

Mintic. (6 de 6 de 2020). Ley Informática. Obtenido de https://mintic.gov.co/portal/604/articles-8580_PDF_Ley_1341.pdf

Normasiso. (6 de 6 de 2020). Iso-20000 Normas de calidad de servicios: <https://www.normas-iso.com/iso-20000/>

Dane. (6 de 6 de 2020). Producto interno bruto (PIB) I Trimestre 2020 preliminar. Obtenido de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/pib/bol_PIB_Itrim20_produccion_y_gasto.pdf

Bbva. (6 de 6 de 2020). 25 entidades que te ayudarán en tu carrera de emprendedor en Colombia. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/25-entidades-te-ayudaran-carrera-emprendedor-colombia/>

Mintic. (6 de 6 de 2020). Plan Tic 2018-2022, Tendencia social. Obtenido de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-101922_Plan_TIC.pdf

1. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Micrositios/Beneficios-Tributarios-para-el-sector-TI/Excluidos-de-IVA/>
2. <http://www.bmns.sld.cu/que-son-las-tic#:~:text=Podemos%20hacer%20una%20clasificaci%C3%B3n%20general,de%20las%20redes%20de%20TIC.>

La guía solar(2017, 8 de febrero). Bogotá, Colombia, archivo recuperado de:<http://www.laguiasolar.com/empresas-de-energia-solar-en-colombia/>