



ESCUELA INTERNACIONAL DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROYECTO EMPRESARIAL II

María Del Pilar Sepúlveda

Juan Sebastian Prieto

Valentina Alvarado

Juan Manuel Uzcanga

Juan David Novoa

Tercera Entrega Proyecto

Propuesta Empresarial

Chía, 2019

❖ **Presentación del equipo emprendedor y de otras personas que apoyan el proyecto.**

● ***Juan Sebastian Prieto.***

Estudiante de Administración de Empresas con un alto perfil de liderazgo y emprendimiento para la generación de ideas con el fin de solucionar problemáticas actuales a través de medios innovadores; siempre dando como prioridad el bienestar y satisfacción del cliente. Entusiasmado por el desarrollo de herramientas nuevas para la sociedad moderna (era digital), consciente del cambio y cómo la tecnología es el principal factor a tener en cuenta al buscar mejorar la calidad de vida de la personas.

● ***Juan Manuel Uzcanga***

Estudiante de administración de empresas en la universidad de La Sabana cursando el octavo semestre. Soy una persona responsable, creativa y competitiva potencializada con 14 años de experiencia entrenamiento deportivo de alto rendimiento que me permitieron desarrollar habilidades en la toma decisiones, compromiso, disciplina y trabajo en equipo. Experiencia en desarrollo de proyectos y emprendimientos.

● ***Juan David Novoa***

Estudiante de pregrado de Administración de Empresas de la Universidad de la Sabana el cual se encuentra cruzando octavo semestre. Quien cuenta con una alta capacidad de trabajo y una disposición constante por generar un cambio social de cualquier magnitud que pueda ayudar a mejorar el entorno en general.

● ***Valentina Alvarado***

Estudiante de administración de empresas de la Universidad de la Sabana cursando actualmente octavo semestre. Destacada por ser una persona dinámica, eficiente, multitask la cual sabe trabajar bajo presión y aportar mi conocimiento con la mejor disposición a las personas que lo requieran.

**La nueva empresa en su sector**

### **-Análisis del entorno, sector y/o industria**

En Colombia según el DANE se estima existe un aproximado de 1.14 millones de personas con problemas visuales, en el año 2000 según estadísticas encontramos 18.952 casos para niños menores de cinco años y 83.212 para niños hasta los 11 años.

**(DANE, 2010) \*datos más recientes del estudio**

Elegimos la ciudad de **Bogotá** ya que según la información recuperada por el DANE en el 2010 es uno de los departamentos con mayor índice de discapacidad en los ojos, con un total de 73.063 casos reportados y registrados para la fecha. Dentro de esta departamento el municipio que más casos presenta Kennedy con un total de 11.230 casos.

**(DANE, 2010) \*datos más recientes del estudio...**

En Colombia el sector de los call centers ha aumentado a un ritmo particular, llegando a crecer hasta un 11% anual (**Portafolio, 2016**), la llegada de nuevas multinacionales de este sector al país se debe a que Colombia tiene una **localización geográfica ideal** por su cercanía para prestar el servicio del call center a las comunidades hispanohablantes de países de América latina, Centroamérica y Norteamérica.

**(Colombia se ha convertido en un país atractivo para los call center, 2015)**

### **-Barreras de entrada**

- Para ingresar a esta industria NO hay barreras legales.
- El principal obstáculo para ingresar a esta industria es el tamaño de los competidores, pues los más grandes, (**Americas Business Process Services S.A, Sgs Colombia Holding S.A.S, Telecenter Panamericana Ltda**) cuentan con aproximadamente 15.000, 5.000 y 4.000 empleados respectivamente.
- Las empresas más grandes cuentan con una facturación anual que oscila entre los 41,000,000,000 y 56,000,000,000 anualmente. Es decir, cuentan con muchos recursos humanos y financieros para llevar a cabo sus actividades económicas.
- El mayor problema para ingresar a esta industria es la **inversión inicial** en personal, planta, equipo y mercadeo, pues el hecho de ingresar a esta industria demanda que se tenga que penetrar mercado y se tenga que tener un canal de ventas que pueda quitarle una porción de mercado a los grandes conglomerados de la industria.

**(EMIS, 2017)**

## **- Análisis FODA**

### **Fortalezas:**

1. Es un modelo disruptivo que busca revolucionar la industria
2. Tiene una razón social de fondo (ayudar a invidentes y héroes de guerra)
3. Atención personalizada
4. Adaptación al cliente

### **Oportunidades:**

1. En un mercado valuado en más de 358 millones de dólares por año en Colombia, se puede proyectar a tener el 0,5%- 1,0% de este mercado en el primer año.
2. El mercado laboral en Colombia está familiarizado con los “Contact-Centers” por ende no toca formar tanta cultura.
3. Se puede exportar este servicio a los demás países de habla hispana, sin necesidad de poner en riesgo grandes capitales.
4. Cada vez es más popular el trabajo en casa.
5. La economía colaborativa en Colombia ha ganado mucha fuerza en los últimos años.

### **Debilidades:**

1. No se cuenta con un mercado propio y toca buscarlo. Se puede depredar (quitarle a la competencia) o se puede sembrar (crear nuevos clientes).
2. Estandarizar el servicios, hacer que el producto que se venda sea el mismo sin tener todo el personal reunido en un solo espacio sin directores ni jefes inmediatos que sirvan como apoyo.

### **Amenazas:**

1. Que la aplicación sea “baneada” y tenga trabas legales, tales como las ha tenido uber
2. Que el modelo de negocio planteado sea copiado por las grandes corporaciones que están en el sector.

## **El mercado y la competencia...**

**-Análisis y valoración del mercado en que operará la empresa con sus competidores  
Quiénes son? ¿Que ofrecen? Cálculo del volumen del mercado.**

Según la base de datos BPR Benchmark, la cual cuenta con los estados financieros reales de diversas industrias y muchas empresas que tienen actividad económica en Colombia. Con esta herramienta se encontró que el mercado de los “*Contact Centers*” en el mercado colombiano tiene las siguientes características:

La industria agrupa a las empresas dedicadas al: “Call Centers”, “Private Mail Centers”. Las cuales, juntas dan como resultado, lo que se conoce como “Contact Centers”. Es importante recalcar que para este análisis se sacaron empresas como “Tele Performance Colombia” y “Multi Enlace SAS” puesto que a pesar que también prestan servicio de contact center, estas brindan servicio de “Hosting” y “Data Processing”, los cuales no son servicios que se vayan a incluir en el proyecto.

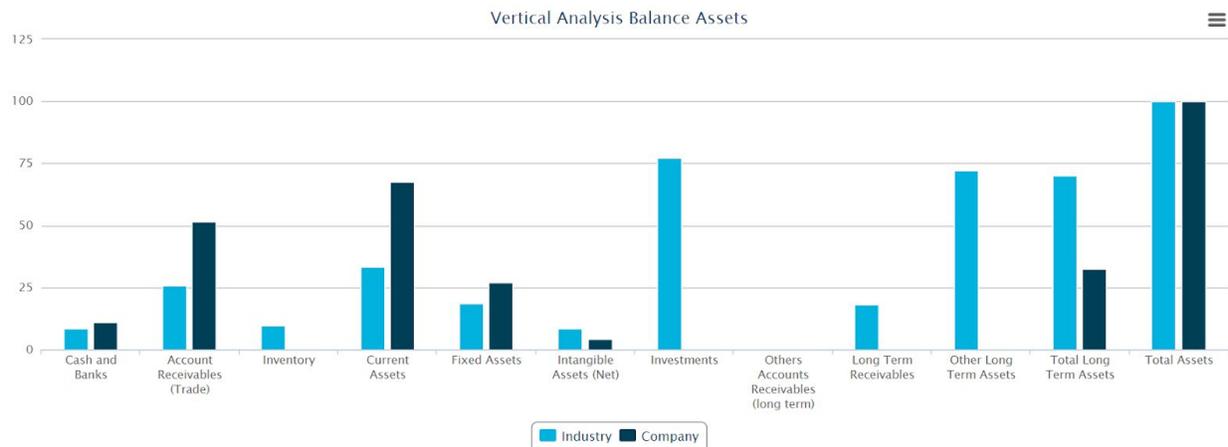
La industria cuenta con los siguientes protagonistas:

1. Americas Business Process Services S.A
2. Sgs Colombia Holding S.A.S.
3. Telecenter Panamericana Ltda
4. Digitex Internacional S.A.S.
5. Millenium Bpo S.A.
6. Sitel de Colombia S.A.
7. Outsourcing Servicios Informaticos S.A. Outsourcing S.A.
8. Contenido Bps S.A.
9. Atlantic International B.P.O. Colombia S.A.S.
10. Atento Teleservicios Espana S.A. Sucursal en Colombia
11. Jazzplat Colombia S.A.S.

Las ventas que tuvieron estas 11 empresas juntas en el año 2017, suman \$1,123,825,000,000. Por consiguiente, se estima que el total de la industria está valuado por poco más de \$358,000,000 USD por año

En total, se estima según revista Dinero que para este mismo año, se emplearon 350,000 personas de forma directa.

En benchmark se pudo encontrar el análisis vertical de la industria y sus movimientos, cómo se relaciona en la gráfica siguiente:



Company	Total operating revenue
Getcom Colombia S.A.S.	59,729 (2017)
Digitex Servicios Bpo&O S.A.	57,022 (2017)
Gsg Gestion de Servicios Globales S.A.S.	56,096 (2017)
Econtact Col S.A.S.	44,257 (2017)
Emergia Customer Care Colombia S.A.S.	37,842 (2017)
<b>Estrategias Contact Center Colombia</b>	<b>36,579 (2017)</b>
Contact Service S.A.S.	36,272 (2017)
Centro Interactivo de Crm S.A.	34,741 (2017)
Intercontact S.A.S. - en Reorganizacion	32,388 (2017)
MI Colombia S.A.	30,538 (2017)
Teledatos Zona Franca S.A.S.	29,311 (2017)

*Biblioteca Octavio Arizmendi Posada. (2019)...*

### Descripción de las tendencias generales del mercado..

El mercado de los contact center cada vez se enfoca más en la innovación y encontrar la manera de conexión entre el usuario y el cliente, donde se pueda dar un excelente manejo a él mismo a el menor

plazo posible. Utilizando métodos de automatización, módulos, y formas de medición en un tiempo real para saber su desempeño, métodos de enrutamiento, e.t.c.

Como se comentaba anteriormente la conexión con el cliente es un foco y uno de los aspectos más importantes para ponerse en la posición del cliente, por lo cual se capacita arduamente el personal para que el nivel del servicio crezca, esto se da para que el agente tenga todos los datos a la mano para, y de la mano con el software, en una sola llamada se puedan solucionar y responder todas las inquietudes de los clientes, creando un customer journey, “Para 2019, las organizaciones desean expandir la capacitación y mejorar el análisis como las dos iniciativas clave para mejorar el talento del call center. De hecho, el 63% de las empresas planean ampliar las oportunidades de capacitación para sus agentes”. Desarrollar su talento es clave para mantenerlos y hacer felices a los clientes. “La capacitación también debe ser más personal y humana. El agente trata con problemas complejos de clientes, docenas de escenarios y cientos de personalidades diferentes cada semana”.

#### **Las últimas tendencias en tecnologías de contact center para 2019 - masvoz. (2019).**

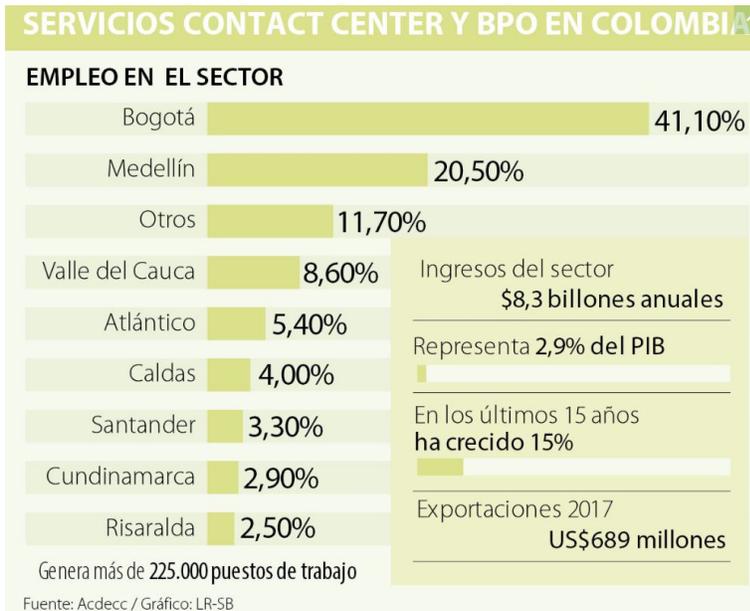
Este método se realiza por partida doble, ya que a medida que hay conexión con el cliente, se toman los datos y comentarios de los clientes sobre la experiencia para que de esta forma la empresa pueda mejorar el servicio al cliente, incrementando la satisfacción del cliente

Reducción de costos fijos de la compañía, y aumento de la calidad de vida de los colaboradores hasta en un 50%, esto se logra gracias a el teletrabajo, en el cual las personas trabajan desde sus casas. *“El teletrabajo está tomando fuerza en Colombia. Los empleados remotos en el país pasaron de 31.553 en 2012 a 122.778 a junio de 2018, los números se cuadruplicaron y la transformación digital tiene que ver mucho en esto.”*

#### **Tiempo, C. (2019). La transformación digital le abre paso al teletrabajo en Colombia.**

En la actualidad el mercado de Call center, se encuentra apostando en la inteligencia artificial, ya que esta permite identificar las diferentes sensaciones y emociones que el cliente presenta a medida que se presta el servicio.

**Grado o etapa de madurez...**



**S.A.S., E. (2019). Exportaciones de Contact Center y BPO movieron US\$689 millones en 2018.**

De acuerdo a informe de la República, se incrementó las exportaciones del sector contact center y bpo en un 31%.

Estos datos nos dan a concluir que el mercado está una curva de crecimiento considerable, el cual la inversión extranjera se ve atraída por el mercado colombiano, con los beneficios tributarios que se generan al apoyar personas con discapacidad, y los valores agregados que se ofrecen hay suficiente mercado para la explotación del sector.

Like-U es una empresa nueva en el mercado que ofrece atención al cliente, marketing, ventas, ‘back office’ y satisfacción al cliente, entre otros, con una particularidad. pero manejando inclusión social, así como nuestro proyecto Visión Futura, esta empresa tiene como colaboradores mujeres cabeza de familia, para que estas tengan la posibilidad de cuidar sus hijos. actualmente tiene acceso a 15.000 mujeres, la empresa con el emprendimiento social que está desarrollando recibió el premio de BCG-Yunus.

Esto nos deja ver la forma en que el mercado colombiano está evolucionando, haciendo proyectos viables, que generen inclusión social en el país.

## Prácticas comerciales comunes en la Industria...

A continuación se relacionan, los portafolios comunes lo cuales los contact center ofrecen en sus portafolios, entre estos se destacan 8 líneas de experiencia con el cliente y 9 maneras de digital service:

### El siguiente nivel de la experiencia de cliente



## Experiencia al cliente - Ventas y Servicios. (2019)

Entre los servicios que se destacan en la industria se encuentran:

1. Ventas y mercadeo, relacionado directamente con la acción comercial.
2. Servicio al cliente, generando centros de experiencia.
3. Backoffice, colaborando con la optimización de procesos.
4. Satisfacción del cliente, calidad del servicio y medición de la calidad del servicio.

Se relaciona un gráfico en el cual se presenta el porcentaje de participación en cada actividad del portafolio, en el sector colombiano:



### **Sector contact center (2019). Sectorial...**

#### **Análisis del comportamiento de los clientes. (Perfil general, características, hábitos de consumo, etc...)**

Un foco importante de cliente prospecto son las pymes, la razón principal a esa afirmación, es que muchas de estas no quieren invertir en su presupuesto una persona encargada de hacer telemarketing, por lo cual se ven atraídas a la contratación de call centers. Al mismo tiempo es una oportunidad de crecer al lado de estas empresas, ya que se encuentran en un proceso de desarrollo y crecimiento...

Según estudio hay 10 tipos de empresas que solicitan los servicios de call center y sus razones:

#### **"10 empresas que necesitan un servicio de Call Center..."**

1. Marcas comerciales: Especialmente para resolver inquietudes de los clientes, garantías, quejas y reclamos, condiciones de compra, tiempos de entrega, uso del producto.
2. SAC. Cualquier Servicio de Atención al Ciudadano necesita contratar un servicio de Call Center. Responder a las necesidades de los más desfavorecidos o personas en peligro por algún motivo es una prioridad.
3. ONGs. Las Organizaciones No Gubernamentales deben tener un servicio de Call Center con el objeto de responder así a las necesidades, peticiones y demandas de la población que reclaman su ayuda.
4. Telemarketing. Las empresas de telemarketing, aquellas que se encargan también de realizar encuestas y estudios de mercado, necesitan un potente servicio de Call Center para poder realizar mucho mejor su trabajo.

5. Servicios Públicos de Empleo. Estos organismos de cualquier ciudad, necesita contratar un servicio de Call Center para informar sobre novedades laborales, condiciones... y otros temas relacionados con el empleo.
6. Compañías de seguros. Estar al tanto de toda la casuística que envuelve a las compañías de seguros es una razón más para tener un servicio de call center y que no se les escape nada.
7. Empresas de telefonía. Es parte indispensable del trabajo de este tipo de empresas. Un servicio de Call Center eficaz que pueda resolver y atender las dudas de sus clientes, a la par que ofrecer nuevos servicios y productos, y tramitar otras gestiones administrativas.
8. Electrodomésticos. Los fabricantes de electrodomésticos también pueden disponer de un servicio de Call Center a la hora de atender, sobre todo, sobre recambios de piezas originales de sus productos y mantener informado al cliente final.”

## **10 Empresas que necesitan un servicio de Call Center. (2019)**

### **Descripción del modelo de negocio:**

#### **-Actividad:**

Desarrollar una plataforma para dispositivos móviles inteligentes que proponga una oferta de trabajo de modalidad remota (tele-trabajo) para los usuarios inspirado en el modelo tradicional de un Call Center y sus diferentes áreas.

#### **-Segmento de Mercado:**

1. **Usuario:** Jovenes y adultos con una discapacidad visual en busca de ser remunerados por un trabajo apto.
2. **Cliente:** Empresas e inversionistas interesados en tercerizar y aliarse ofreciendo un trabajo a través de la plataforma.

#### **-Recursos:**

1. Financiación: Desarrollo de la plataforma y el app.
2. Investigación: Conocimiento del software utilizado por los usuarios desarrollado por especialistas para su implementación efectiva.
3. Personal: Manejo y retroalimentación de la aplicación.
4. Comunicación: Promoción y difusión de la modalidad a través de los diferentes canales de distribución.

### **-Propuesta de Valor:**

- 1. Trabajador (Personas invidentes):** *“Somos una empresa que a través de nuestra aplicación, formamos, conectamos y buscamos la igualdad de oportunidades ofreciendo un trabajo flexible para personas discapacitadas que desean ayudar; no ser ayudadas !”*
- 2. Empleador (Empresas):** *“Brindarle la oportunidad de tercerizar un contact center a empresas que busquen facilitar y comprometerse con su responsabilidad social brindando una labor apta a las capacidades del empleado.”*

### **-Relación con el Consumidor:**

*Establecer un vínculo entre la empresa y las personas discapacitadas, empoderando al empleado haciendo fomentar su desarrollo personal y profesional entrando al mundo laboral.*

### **-Canales de Distribución:**

1. Medios de Comunicación: Jóvenes invidentes escuchan radio hoy en día tanto usan las diferentes redes sociales.
2. Instituciones departamentales y Nacionales en Colombia, grandes y pequeñas.
3. Centros Académicos, Colegios especializados así como Universidades especializadas para esta comunidad.
4. Difundir el programa a través de las calles: Una vez el proyecto se establezca, se piensa brindar oportunidades a habitantes de la calle.

### **-Innovación:**

Visión Futura es un contact center inspirado en la necesidad de una sociedad incluyente, en la cual pensamos se debe otorgar una mayor participación a grupos vulnerables con todas las capacidades mentales y cognitivas para acceder a un ambiente digno y próspero.

El proyecto se basa en la oportunidad de iniciar un trabajo colectivo mediante una plataforma virtual y aplicación mediante las cuales nuestro grupo focal y empresas se relacionarán para su beneficio mutuo, de esta manera poder obtener ingresos suficientes para la calidad de vida que ellos merecen conforme a su trabajo, el desempeño y reto que ellos tengan en el mismo

## Estructura:



## **-Impacto Social:**

El objetivo de Visión Futura es que sus trabajadores recuperen su confianza y autoestima, desarrollando sus habilidades personales y laborales a través de condiciones laborales idóneas aportando socialmente a la sociedad, de manera que el cliente no se dé por enterado de que su asesor

comercial es una persona invidente o de discapacidad, fomentando la igualdad de oportunidades por el mismo trato interpersonal. Para que de esta manera no se hagan prejuicios ni discriminaciones de entrada.

### **-Competidores:**

El objetivo de este punto es analizar a los competidores directos (empresas de contact center), ya que es **clave** al investigar sus labores, pagos y ganancias obtengamos una visión más puntual sobre ellos y cómo podemos tomar provecho para hacer de Visión Futura una idea no sólo diferenciada en la industria, sino competitiva.



Es una multinacional líder en la industria del Call Center y BPO, con el único objetivo de ayudar a empresas a entregar el mejor servicio, de alta calidad y crear experiencias memorables. Ofrecen oportunidades laborales como Agentes de Servicio al Cliente y Ventas, para personas bilingües en Bogotá. Gracias a un ex funcionario de la empresa obtuvimos la siguiente información...

Cargo: Atención al cliente 100% bilingüe para la campaña de Macys.

Características: Reembolsos en línea recibiendo datos como: dirección de envío, tarjeta de crédito, número de teléfono, correo electrónico, etc...).

Parámetros y metas según contrato: Un mínimo de 25 llamadas diarias (llamadas exitosas sin colgar y durando el mínimo de tiempo), 8 horas diarias con descanso de 15 min. Cada 2 horas y una hora de almuerzo, lunes a viernes.

Salario: \$1.370.000 COP tiempo completo.. \$1.140.000 COP medio tiempo...+ Beneficio de transporte. 500 empleados aproximadamente.

Herramientas: Computador, telefono (marca: avaya), audifonos.

### **Análisis de Precios:**

- Ubicación: Oficinas en la calle 100.
- Carga Laboral: 7 horas diarias-25 llamadas diarias, 140 horas mensuales-500 llamadas mensuales.
- Pago por llamada: \$1.370.000 COP / 500 llamadas = **\$2.740 COP x llamada.**

El pago por llamada está oscilando entre los \$2000 y \$3500 pesos Colombianos dependiendo de la empresa y el servicio a prestar.

*Este es un excelente punto de partida para Visión Futura ya que al ser una razón social para las personas con discapacidad visual, las empresas que buscan tercerizar serán conscientes de la oportunidad que están brindando para apoyar esta causa de emprendimiento. Por otra parte nuestros empleados podrán hacer su labor en cualquier lugar a cualquier hora ahorrandoles gastos y brindando comodidad por un pago competitivo en el mercado.*

**-Alianzas:**

**Primer Cliente:**

- **MAVIGAL S.A.S**
- **GALLIUM Colombia.**
- **Impresistem S.A.S**
- **Nexsys S.A.S**
- **MPS S.A.S**
- **SED International S.A.S**

(Próximo a diseñar paquete de trabajo remoto, cita: 20 de Febrero).

Contacto MAVIGAL S.A.S: Iraidá Melendez, Gerente de marketing y ventas número de contacto. 314 3048864.

Contacto Impresistem S.A.S: María E. Suárez E., Gerente de Producto Toshiba. 311 2518844.

Contacto MPS S.A.S: Marcela Zapata, Gerente de Marca HP. 311 4811687.

**-Fuente de Ingresos:**

Nuestro modelo de negocio como Call Center implementado en una aplicación, permitirá a usuarios trabajar de manera remota y flexible con empresas que necesiten uso de este servicio para generar llamadas de atención al cliente o asesoría. Los ingresos se fomentarán por las empresas. Visión Futura remunerará a los empleados por paquetes (establecidos según la necesidad de cada empresa) los cuales establecerán la cantidad de llamadas mínimas y comisiones por llamadas adicionales realizadas durante un lapso de tiempo específico, teniendo en cuenta la satisfacción del cliente.

Nos enfocaremos específicamente en 2 servicios.

1. Paquetes para empresas como atención al cliente.

2. Paquetes de fin de semana (Jueves a Domingo) disponible según temporada orientado en: Lanzamiento de producto, Renovación, Mantenimiento e Información general sobre productos o servicios relacionados. (Telemercadeo).

Ejemplo puntual:

En la visita a **Impresistem**, discutimos y planeamos posible oferta de un paquete para los invidentes para trabajar en el lanzamiento y preventa del Samsung Galaxy S10. Trabajando en un paquete disponible solo por temporada el fin de semana, llamando dentro de sus bases de datos a ofrecer el producto nuevo.

Gastos Fijos	
Arriendo Oficinas	\$950.000
Salario Gerente	\$3.500.000
Salario Supervisor	\$1.400.000
Plan Business ITBX	\$37.000
<b>Total</b>	<b>\$5.887.000</b>
Gasto Variable Pago Empleado	
Pago por Llamada a Empleado Invidente	\$2.500
Empleados	10
Llamadas mensuales	\$5.000
<b>Total</b>	<b>\$12.500.000</b>
<b>Gastos Totales (Pago Empleados + GF)</b>	<b>\$18.387.000</b>
Nuestras Ganancias	
% de Beneficio de Ganancia	30%
Precio por Paquete a Empresa	\$23.903.100
Pago por Llamada según Empresa	\$4.781
<b>Ganancia Vision Futura</b>	<b>\$5.516.100</b>

La siguiente gráfica muestra los beneficios esperados de la empresa según el número de llamadas realizadas, para realizar esta proyección se tuvo en cuenta una reducción del precio por llamada ofrecido según la cantidad de llamadas realizadas como se muestra en la segunda gráfica.



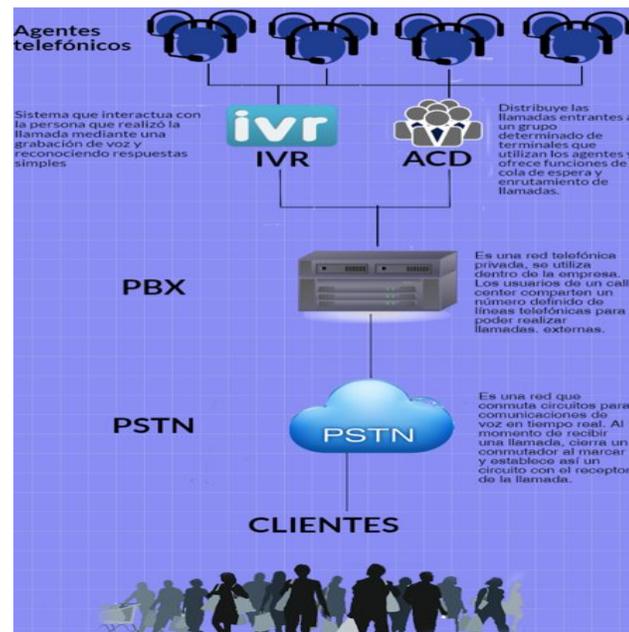
Es importante destacar que el precio de las llamadas se reduce significativamente hasta llegar a las 40.000 llamadas mensuales, de ese punto en adelante la reducción del precio no es unitariamente significativa, pero para grandes contratos puede llegar a ser un valor de peso.

**-Costos:**

Costos - Desarrollo de la Empresa		
Desarrollo Plataforma Móvil		\$69.000.000
Mantenimiento y feedback		\$2.506.400
Muebles y Enseres		\$3.000.000
Arriendo Oficinas		\$950.000
Equipos Oficina Supervisor		\$500.000
PSTN (nube)	<b>Plan Business ITBX</b>	\$37.000
PBX (red telefonica privada)		
Implementacion IVR (a futuro)		
ACD (distribuidores de llamadas)		
<b>Gran Total</b>		<b>\$75.993.400</b>
Gastos fijos		
Arriendo Oficinas		\$950.000
Salario Gerente		\$3.500.000
Salario Supervisor		\$1.400.000
Plan Business ITBX		\$37.000
<b>Total</b>		<b>\$5.887.000</b>

- **Desarrollo de Aplicación y Plataforma:** Mediante esta se conectaran todos los grupos de interés, desarrollada por especialistas y base a las siguientes características: (Vinculación sitio web, transacciones y monetización mediante pagos digitales, conexión empresa-empleado, software apto para el usuario, perfiles, minimalista y moderna.) el precio del proyecto con su respectivo seguimiento para funcionamiento efectivo sería aproximadamente de **\$69,000,000 COP.**
- **Mantenimiento:** Este es adicional y variaría entre los \$800 a \$1,164 USD mensuales dependiendo del desarrollador, esto incluye (Hosting, Mantenimiento, Contenido, Community Manager, Administración de Anuncios, Publicidad, entre otras...)
- **Muebles:** (6 sillas, 2 escritorios, 1 mesa, 6 vasos, cafetera, nevera, impresora, utensilios, televisor, proyector, microondas, cámaras, entre otros...). Cotización realizada en HomeCenter.
- **Arriendo Oficinas:** Oficina en Arriendo, BOGOTÁ D.C., BELMIRA - CEDRITOS de 13.7 m2 (incluye servicios) Cotización realizada MetroCuadrado.
- **Equipos Oficina:** Telefono Ip Avaya 9611g (especializado contact center). Cotización realizada Walter Bridge.
- **Plan Business ITBX:** PSTN (nube y red que agrupa las llamadas en tiempo real), PBX (red telefónica privada-se comparte un número a un grupo de personas), IVR (grabación de voz y respuesta inteligente).

Todos los elementos necesarios que fueron expuestos en los costos fueron basados e inspirados en el modelo tradicional de un contact center, con el factor diferencial de la aplicación. Este se puede evidenciar a continuación.



(¿Cómo funciona un Call Center?, 2015)

### -Escabilidad e Impacto Social:

Actualmente cerca de 285 millones de personas con discapacidad visual se encuentran en países considerados con bajos recursos de las cuales cerca de 39 millones de personas son ciegas. En Colombia actualmente hay una población de 1.14 millones de personas con algún tipo de discapacidad visual. Según el Instituto Nacional para Ciegos, hay un gran índice de desempleo en la población invidente, el **60%** de ellos no tienen trabajo y la mayoría de quienes logran obtener un empleo, lo hacen en la informalidad. En esta situación se encuentran unas 720.000 personas,

Según las cifras de la entidad, tan solo el 1% de esta población es la que logra un empleo con buenos ingresos. Nuestro impacto social empodera a la comunidad invidente para darles motivación y esperanza de poder aportar y realizar algo donde se sientan suficientes, aprendiendo que no existen límites cuando se trata de salir adelante.

Visión Futura consiste en retroalimentar el personal que tenemos sin necesidad de un horario estipulado, las dificultades de un transporte cotidiano, la inseguridad de las calles, la necesidad de una mascota lazarillo; sino sencillamente trabajando desde la comodidad de su hogar o el sitio donde ellos se encuentren haciendo inclusión dentro de vivir cotidiano como cualquiera de nosotros. Como empresa esperamos recibir un margen de ganancia mínimo para gastos operativos y hacer de este un

proyecto social tendiente a la inclusión digna y real de las personas con todas las capacidades mentales para desarrollar un empleo justo y lucrativo.

## **El producto y su posible potenciación con productos o servicios relacionados...**

### **Descripción y definición detallada**

Decidimos especializarnos en prestar los servicios de telecomunicaciones, banca y servicios financieros, medios de comunicación y televentas debido a que como explica la directora de la Asociación Colombiana de Contact Centers & BPO, Ana Karina Quessep son los sectores más importantes para el negocio con las siguientes participaciones:

- Telecomunicaciones (52,76%).

Además estos servicios en específico son los que mejor se pueden adaptar a nuestra fuerza laboral objetivo, permitiéndoles prestar el servicio sin ningún inconveniente gracias a la tecnología actual y las funciones concretas que se deben realizar para cumplir con estos servicios.

**(Colombia se ha convertido en un país atractivo para los call center, 2015)**

### **Funcionamiento, utilización y utilidad**

Gracias a tecnología actual, es posible solucionar uno de los problemas más complicados de la comunidad invidente y en general de los trabajos nocturnos en los contact centers y no es otro que la inseguridad de la ciudad al salir del trabajo en altas horas de la noche, estos riesgos se multiplican cuando el trabajador tiene una discapacidad visual.

Es por eso que nuestra idea de negocio tiene como base el teletrabajo, el trabajo a distancia representa la solución a todos los problemas de movilización, y seguridad que presentan actualmente los trabajadores en los contact centers. Por otro lado nuestra idea de negocio es prestar un servicio que una a esas personas invidentes con ganas de ayudar y no de ser ayudados con empresas que necesiten un servicio de contact center de calidad a un precio justo, presentando un horario flexible que se acomode al tiempo disponible de nuestros trabajadores pero que siempre satisfaga la demanda de nuestros clientes.

### **Oportunidad y condiciones del lanzamiento**

Basándonos en nuestra actividad principal de contact center encontramos una gran oportunidad al establecer nuestra primera base de operaciones en Colombia, ya que cuenta con una localización geográfica ideal por su cercanía para prestar el servicio del contact center a las comunidades hispanohablantes de países de América latina, Centroamérica y Norteamérica.

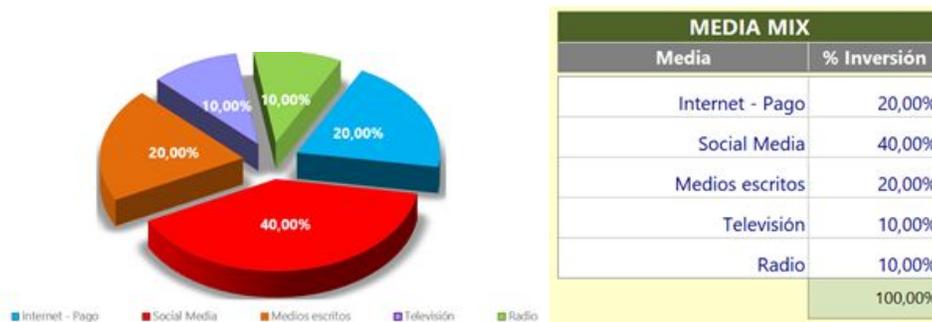
Por otra parte, en Colombia el sector ha registrado un crecimiento promedio anual de 30 por ciento durante los últimos quince años (**Portafolio, 2016**), se estima que el total de ventas de la industria está valuado por poco más de \$358,000,000 USD por año(Benchmark, 2017).

Teniendo en cuenta nuestra fuerza laboral objetivo y nuestro compromiso con dar oportunidades a personas invidentes logramos identificar una oportunidad en Colombia y más concretamente en la ciudad de Bogotá según el DANE se estima existe un aproximado de 1.14 millones de personas con problemas visuales en el país, en el año 2000 (**DANE, 2010**). Elegimos la ciudad de Bogotá ya que según la información recuperada por el DANE en el 2010 es uno de los departamentos con mayor índice de discapacidad en los ojos, con un total de 73063 casos reportados y registrados para la fecha.

(Dane, 2010) \*datos más recientes del estudio...

### Estrategias de mercadeo:

#### Estrategia de Medios



Visión futura quiere expandir su reconocimiento a través de redes sociales, segmentando nuestro mercado a empresarios, esto lo haremos creando tendencia con contenido que se encuentre en auge en el momento, esto hará que el posicionamiento de visión futura en el mercado aumente, los otros puntos más importantes son el internet, ya que por medio del posicionamiento de la página en internet por medio de las Keywords se logrará una mejor visibilidad de nuestro portafolio para los clientes prospectos el cual es el mercado corporativo.



Visión futura, invertirá permanentemente en publicidad Web y redes sociales, ya que estos son los medios de comunicación que generan impacto en el mercado a un menor costo, pagando una mensualidad de \$1.000.000 COP por cada Red siendo estas Facebook, Instagram, y Google adwords.

La estrategia que se va a llevar a cabo para crear una base de colaboradores es la siguiente: “ATL” que significa por sus siglas en inglés “Above The Line”. La cual se enfoca directamente en la difusión de información por medios tradicionales con un enfoque de llegada al público masivo. Las emisoras en las cuales se pautara la oportunidad laboral son las siguientes, solo con cubrimiento en la ciudad de Bogotá inicialmente:

- Olimpica Stereo – 105.9 FM
- La Kalle - 96.9 FM

Los precios que manejan las emisoras mencionadas previamente por pautar son los siguientes (**Pautas radiales en colombia 2019**)

1. La Kalle por 50 apariciones en horario del mediodía, por cuñas de 15 segundos es de \$23,347,800 Cop. sin incluir el Iva del 19%
2. Olimpica Stereo :por 50 apariciones en horario del mediodía, por cuñas de 15 segundos es de \$19,125,382 Cop. sin incluir el Iva del 19%

De acuerdo a el plan de marketing para los empresarios la estrategia está organizada en 3 cargos principales:

1. Asesor comercial especializado. \$2.200.000 COP + Comisiones.
2. Community manager. \$1.500.000 COP + incentivo de \$100.000 Por cumplimiento y efectividad.
3. Asistente comercial y de mercadeo. \$2.500.000 + Comisión \$500.000 por cumplimiento y alcance de mercado.

Dado que el cliente objetivo de visión futura son las empresas, debemos tener contacto directo con el cliente, contratando a un asesor comercial especializado y capacitado con nuestro portafolio para que llame a los clientes prospectos, genere las visitas, presente el portafolio, propuestas comerciales, y realice el seguimiento a las mismas y adapte las propuestas de acuerdo a las sugerencias del cliente.

Dado que el asesor comercial se encuentra en visitas la mayor parte de su tiempo, tendremos en oficina un asistente comercial el cual apoyara la labores operativas que requiera el asesor comercial, cuando este se encuentre fuera de la oficina, de igual forma dará apoyo a la persona de mercadeo, con las actividades operativas que este requiera, realizando cotizaciones y compras varias para la empresa.

Por último se presupuesta un community manager, el cual se encargará de manejar las redes y publicidad, creando contenido diario, este se medirá por clientes captados, cabe resaltar que el community manager dará soporte no solo al contenido a los empresarios, si no también a nuestro cliente interno que son las personas invidentes y sus familiares.

## **Plan de Operaciones y Logística.**

### **1. Cadena de Valor.**

#### **Descripción de la aplicación**

La herramienta digital implementada por Visión Futura será una plataforma que busque integrar a usuarios de toda condición, hasta aquellos a los que prejuiciosamente se definirían como usuarios no viables para el uso de la herramienta. Desde lo anterior, Visión Futura integrará a su servicio de agentes de call center y de diferentes trabajos remotos a personas invidentes haciendo un llamado a la sociedad en donde se promueva de forma equitativa y libre el desempeño de labores remuneradas en el mercado.

La aplicación móvil contará con una sección de ingreso para aquellas personas invidentes que deseen unirse a la fuerza laboral de Visión Futura para dar inicio a su labor de agentes remotos de llamadas; servicio ofrecido a empresas del sector de mayoristas en la comercialización de equipos de cómputo y sus relacionados en el país.

Por otro lado, la herramienta de fácil acceso estará disponible para su descarga en los dispositivos móviles de los invidentes empleados lo que facilitará la operación de Visión Futura al no incurrir en

altos costos para el eficiente funcionamiento de sus operaciones. El siguiente diagrama presentará gráficamente el funcionamiento y características relevantes ya mencionado de la plataforma.

### **El mercado nacional**

En Colombia en la actualidad existen alrededor de 1.14 millones de personas invidentes el cual será la fuerza laboral ideal para visión Futura en donde la alta oferta de ciudadanos en dicha condición será un factor que jugará a favor de la empresa. En suma, el segmento de los call centers en el país aumentó su tamaño considerablemente al crecer en un 11% generando empleo masivamente y siendo una industria que impulsa a la economía nacional; los call centers en la actualidad generan alrededor de 200.000 y 250.000 empleos directos en el país.

Para adicionar, la capital del departamento de Cundinamarca, Bogotá DC, se posiciona como la región con mayor índice de discapacidad visual y de igual forma es la capital con mayor número de habitantes.

### **Mercado objetivo**

Las fuerzas de mercadeo de Visión Futura tomarán dos rumbos dentro de su mercado; primero, se buscará identificar y alcanzar a su futura fuerza comercial ( personas invidentes) y por otro lado, los esfuerzos de mercadeo serán igualmente dirigidos a empresas importadoras y comercializadoras de tecnología para buscar así ofrecer y vender sus servicios a estos grandes mayoristas. Estas corporaciones son:

- MAVIGAL S.A.S
- GALLIUM Colombia.
- Impresistem S.A.S
- Nexsys S.A.S
- MPS S.A.S
- SED International S.A.S

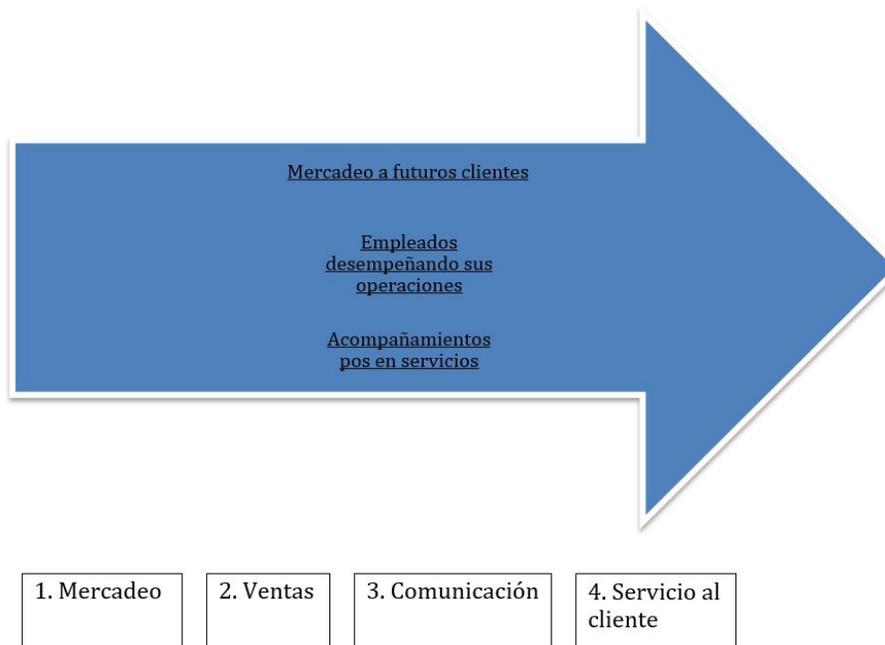
El presente análisis de mercado objetivo se dirigirá a definir el mensaje, los medios y el objeto para alcanzar a los anteriores mencionados grandes mayoristas para buscar así aliarse a los servicios de Visión Futura y convertirlos en clientes en el mediano plazo. Visión Futura buscará comunicar a las organizaciones su oferta de alta calidad sumado con su compromiso con la comunidad invidente

haciendo énfasis en el cambio de paradigmas sociales establecidos usando este avance social como campaña comercial.

Por otro lado, se optarán por medios de comunicación masivos tales como la televisión, la radio y los medios impresos en donde se alcanzará a la mayor cantidad de audiencia interesada en adquirir los servicios de Visión Futura.

## Cadena de valor

### Cadena de valor



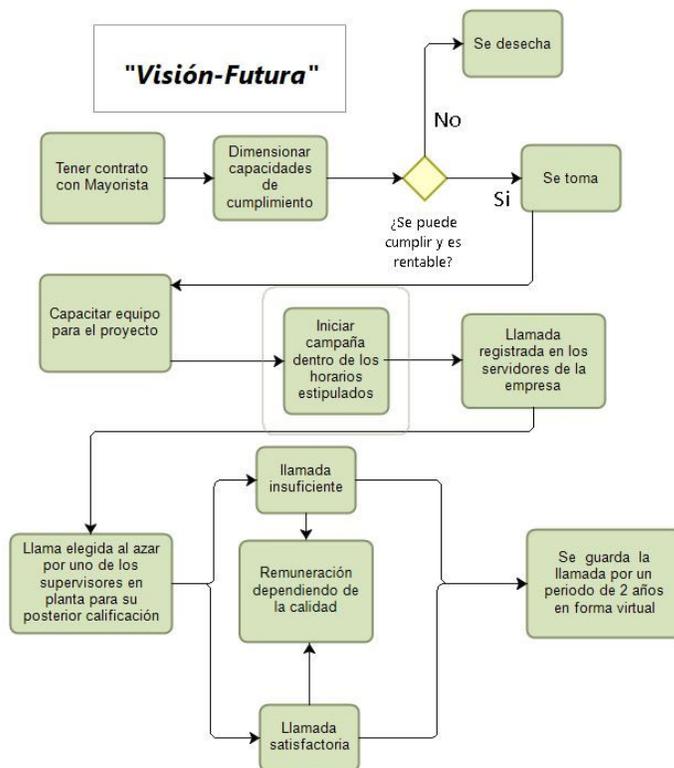
A partir de la cadena de valor anterior, el primer cuadrante enfocado en conseguir una efectiva prestación de servicios, el mercadeo, se enfocará en llegar a su mercado objetivo, empresas mayoristas en el sector de venta y comercialización de hardware, para así hacerlas sus principales clientes lo que implica para la empresa la contratación de un experto en el área el que será remunerado con un salario mensual de \$2'500.000 COP y el que tendrá la responsabilidad de generar anuncios y manejar las redes; logrando este objetivo junto con los esfuerzos de el área de ventas, como se enuncia en el cuadrante número 2, Visión Futura deberá incluir en su nómina a un asistente

comercial, con un salario de \$1'500.000 COP incluidas prestaciones y también deberá incluir a un asesor comercial con un salario de \$2'200.000 COP.

Desde el tercer cuadrante, la comunicación, entrará en consideración dentro de la organización el pago mensual a herramientas digitales como las redes sociales, Instagram Facebook y Google Adwords para así potencializar la visualización de Visión Futura por el mayor cantidad de personas permeadas por las fuerzas de comunicación. Desde lo anterior, la empresa invertirá \$1'000.000 COP mensual en estas herramientas; para un total en gastos de \$9'500.00 COP mensuales.

## 2. Proceso de producción.

- Flujograma de procedimientos:



- Tiempo de servicios - medir capacidad: A través del proyecto, hablando con empresas relacionadas en el sector de los call centers se encontró que el tiempo que tarda una llamada, si es exitosa, es entre 2-4 minutos, pero no se mide realmente por el tiempo

de la llamada la calidad de la misma sino por la satisfacción que obtuvo el consumidor al ser contactado por la empresa, así mismo, la finalidad es llevar a cabo una venta. Estas se podrían medir, si se vendiera el producto directamente, pero no es el caso de este modelo de negocio. Puesto que Visión Futura lo que busca es informar al público sobre productos de tecnología que comercializan e importan los Mayoristas en cuestión.

- El tiempo de respuesta que se espera manejar en el mediano plazo, luego que haya transcurrido el primer año, es que sea inmediato, puesto que se va a cumplir con un equipo de colaboradores con más experiencia en la toma de llamadas y en la realización de las mismas. Asimismo se planea tener más personal a disposición de las llamadas, de tal forma que en todo momento haya suficiencia de operarios en línea para que el público pueda acceder a la línea de contact center en todo momento, especialmente en las horas pico, que se espera sean, en la jornada laboral común.

Con el manejo de nuestros clientes, es decir los mayoristas de tecnología en Colombia. Con estos se van a presentar propuestas que se van a negociar, teniendo en cuenta diferentes variables como, volumen de llamadas, línea de producto que se va a ofrecer, qué tanta preparación se necesita para poder ofrecer adecuadamente el producto/servicio y por ultimo valor por cada llamada realizada o recibida. Luego de presentar la propuesta de proyecto, esta entra en rigor desde el momento en el que está estipulado en el contrato mismo, y finaliza en el momento que él se pactó. Así mismo, si el cliente necesita que se extienda por más tiempo el servicio que se está brindando, esto se puede llevar a cabo pero tomando en cuenta las variables que ya se mencionaron previamente.

Por último, como este modelo se pacta por contrato con el cliente desde el principio, esto ayuda a que los tiempos de respuesta sean los esperados y se le pueda cumplir la propuesta de valor a nuestros clientes.

- Personal necesario: Para llevar a cabo este modelo de negocio, se espera contar con un equipo de planta conformado de la siguiente manera:
  - Una persona que se dedique a hacer labores administrador
  - Tres supervisores de llamadas
  - Comenzando Un asesor comercial, con el tiempo aumentaremos la cantidad de asesores comerciales, que manejan cuentas
  - Una persona encargada de hacer el mercadeo

De esta forma el equipo inicial en planta con el que se espera contar es de 6 personas en planta quienes llevarán a cabo labores específicas ya mencionadas. Así mismo, todas deben seguir el mando del administrador, quien no solo está encargado de dirigir el equipo, pero de apoyarlos en las labores que hagan falta en los momentos que se consideren oportunos.

Los tres supervisores de llamadas, están encargados de escuchar aleatoriamente algunas llamadas que hayan realizados los colaboradores de visión futura ofertando los productos de los mayoristas o recibiendo llamadas de los usuarios finales, así mismo, la finalidad de los supervisores de llamadas es el de calificar el manejo que se le dio a la llamada y determinar, bajo parámetros subjetivos si el usuario final se encontró satisfecho con el servicio prestado.

Bajo parámetros de bueno o malo, el evaluador procederá a determinar si es bueno o malo el resultado y dependiendo de este juicio, se devengará una comisión al aliado de Visión Futura. Por ende, no solo se tiene que calificar la llamada, sino que estos deben ir estructurando los perfiles de los ayudantes de Visión Futura, con el fin de ir identificando las falencias de nuestro equipo externo y ayudarles desde adentro para que mejoren y así mismo, sean mas profesionales y efectivos en su trabajo.

Por otro lado, se encuentran los dos asesores comerciales, quienes serán los vendedores de la marca, los embajadores de “Visión Futura”, encargados de ir a visitar a los clientes, de la marca, estar en contactos con los mismos y presentar los proyectos a los mismos. Estos van a ganar un sueldo básico y se les propone una comisión por cada proyecto exitoso que consigan y sea viable para la compañía. Estos asesores comerciales tienen que apoyarse mucho en el administrador, para que este les dé el acompañamiento y guía necesaria para poder presentar proyectos adecuados y afines a la misión y visión de la empresa, sin ponerla en riesgo financiero.

La empresa pone a disposición un apoyo de mercadeo, el cual está encargado de ayudar con la parametrización de los colaboradores externos de visión futura (Invidentes) y de prestar asistencia a los asesores comerciales para que estos se desenvuelvan de mejor manera cuando estén atendiendo las cuentas y los resultados sean más satisfactorios. Por último, la otra labor que debe llevar a cabo el encargado de mercadeo es un trabajo de la mano con el administrador de la empresa, puesto que

- Cuello de Botella: Para este proyecto se identificaron dos cuellos de botellas siendo el primero de carácter interno y el segundo de naturaleza externo. Es decir, el reto al interior de Visión Futura es conseguir los primeros contratos, la operación va inicialmente al ritmo que lo lleve el departamento de ventas. Puesto que sino se consiguen proyectos para empezar a vender, por consiguiente va a ser imposible

movilizar las operaciones y por consiguiente se estanca la operación y el proyecto en sí.

Para mitigar este riesgo, se va a hacer uso de toda la fuerza comercial y de altos incentivos para los vendedores, los cuales deben pactarse a la hora de la negociación y llegar a un común consenso con el administrador de la compañía. Para que se logre el primer negocio, ya sea sacrificando unos puntos en el margen de utilidad, pues se está penetrando mercado y todavía no se puede dar el valor agregado que se busca demostrar en el mercado. Esta estrategia se tomaría por un tiempo mientras se va creando una cartera. La cual con el tiempo (6 meses) se espera que esté creada, consolidada y por ende sea más rentable manejarla, así mismo, se espera recuperar el margen otorgado en las primeras cuentas en este periodo de tiempo ya estipulado.

El segundo cuello de botella que se ve evidenciado en el proyecto es más retador, puesto que es el de conseguir aliados claves en el mercado laboral, personas inicialmente que padezcan algún tipo de deficiencia visual, o que sean totalmente ciegos, cuenten con cierto manejo básico de computadores y estén dispuestos a trabajar con Visión Futura bajo las condiciones que se han presentado en este documento.

Como se ha encontrado a lo largo de la investigación, son muchos los individuos que hoy en día cuentan con ciertos niveles de ceguera en Colombia pues según el DANE hay censadas 1,14 millones de personas según su último reporte. **(Dane, 2010)**. Está claro que contactar a este grupo tan grande pero tan disperso es considerado un reto y mientras se hacen las siguientes labores: contactarlos, lo cual es seguramente a través de sus familiares, amigos o allegados.

Segundo, plantearles el modelo de negocio colaborativo donde se brinda una oportunidad laboral independiente y flexible por la cual va a poder cotizar a un seguro de vida, una seguridad social y una pensión para un futuro retiro. Tercero, saber si el colaborador tiene acceso a un computador con internet, una diadema o si está dispuesto a conseguirlo para formar parte del equipo de Visión Futura. El tercer paso, es el de capacitarlos en la plataforma de contact center que maneja Visión Futura y por último, sería pasarles el material de capacitación mediante el cual se preparan los invidentes para prestar el soporte técnico a los clientes del contact center.

Ya habiendo mencionado las razones por las cuales se considera cuello de botella formar un equipo competente de colaboradores para el contact center via remota, se establecieron unas estrategias con tiempos de respuesta y esfuerzos que se van a llevar a cabo. Para mitigar los mas posible los inconvenientes que pueda presentar en el corto y mediano plazo este cuello de botella. Siendo la primera estrategia la de contactar este público de primeras, antes de empezar operaciones o visitar

clientes, ya se debería tener creado un equipo de mínimo 4 personas que cumplan con las condiciones mencionadas anteriormente.

Como el público que se busca abordar tiene condiciones tan particulares, la forma de llegarles no puede ser de forma convencional. La finalidad de este segundo marketing plan, es buscar nuestros aliados estratégicos, dentro del mercado laboral, es decir, establecer alianzas colaborativas donde la población objetivo (personas con deficiencia visual) esté dispuesta a trabajar de la mano con Visión futura prestando servicios de contact-center, más específicamente, realizando actividades de tele mercadeo, donde se llama a empresas a ofrecerles un portafolio de productos, servicios o a recolectar información. Por otro lado, estos colaboradores deben estar dispuestos a prestar un servicio de call center, donde una masa de usuarios llaman a solucionar dudas relacionadas a un producto o servicio que adquirieron por medio de un tercero.

Los ejemplos puntuales que se recolectaron por medio del trabajo de campo son los siguientes: por un lado, nuestro público objetivo, mayoristas de tecnología en Colombia, cuentan con una base de clientes codificados en el sistema de más de 3000 cuentas. Estas se encuentran divididas en 4 categorías, dependiendo de su volumen de compra y dependiendo de esto, se le asignan unos recursos para atenderlas, por este motivo es que las dos categorías superiores absorben la gran mayoría de los recursos de compañía como lo es logística, fuerza de ventas y asesores de marca. Dejando así sin atender las dos últimas categorías de clientes. Se encontró una oportunidad de negocio atendiendo este nicho corporativo. El deber de “Visión Futura” es ponerse en contacto con la base de clientes inactivos y que perciben poca o nula atención por la fuerza de ventas propia de los mayoristas.

La finalidad de los colaboradores de “Visión Futura” es reactivar cuentas corporativas que no son atendidas con frecuencia, cuentas que compran poca mercancía y que no se les presta la debida atención por parte de los mayoristas. Para llevar a cabo esta labor, los colaboradores deben haber realizado una cierta capacitación sobre las líneas básicas que ofrece el portafolio de los mayoristas, para tener un conocimiento básico de los productos y servicios que se buscan ofrecer en el mercado. No solo cumplen su servicio llamando a ofrecer el portafolio, sino que tienen la obligación de escuchar lo que el cliente opina del mayorista y las razones por las cuales no ha vuelto a comprar o han venido disminuyendo sus compras. Así mismo, debe reportar la información suministrada por parte del cliente en una plataforma que está a disposición de “Visión Futura”. Esta base de datos es analizada y decantada por “Visión Futura”. Con la finalidad de darle un servicio más completo a nuestros clientes corporativos, es decir, brindar un informe del comportamiento del mercado y de su industria percibido a través de la interacción que se ha tenido con los clientes finales (canales corporativos).

La estrategia que se va a llevar a cabo para crear una base de colaboradores es la siguiente: “ATL” que significa por sus siglas en inglés “*Above The Line*”. La cual se enfoca directamente en la difusión de información por medios tradicionales con un enfoque de llegada al público masivo. Las emisoras

en las cuales se pautara la oportunidad laboral son las siguientes, solo con cubrimiento en la ciudad de Bogotá inicialmente:

- Olimpica Stereo – 105.9 FM
- La Kalle - 96.9 FM

Las principales razones por las cuales se pautara en estas emisoras radiales es porque el público objetivo de estas es gente joven, con un gusto de música popular. Así mismo pautando con cuñas radiales de 15 segundos en una misma franja horaria, en horas en punto de lunes a viernes, asegurando que el público que se aborde se encuentre en horario laboral. Con estos medios masivos buscamos llegar a conductores de bus, taxistas, conductores de carga pesada y empleadas domésticas que sintonicen estas frecuencias radiales cuando llevan a cabo los quehaceres domésticos. Una vez estas audiencias hayan recibido el mensaje, se espera que empiecen a regar la voz, de tal forma que el mensaje que llegue a la comunidad laboral sea, inicialmente de responsabilidad social, oportunidad laboral para unas poblaciones vulnerables. Con esta combinación el mensaje real, no va a llegar por medio de divulgación masiva de información, pero por un canal de voz a voz donde la información va a pasarse entre las personas.

Los precios que manejan las emisoras mencionadas previamente por pautar son los siguientes (**Pautas radiales en Colombia 2019**)

1. La Kalle por 50 apariciones en horario del mediodía, por cuñas de 15 segundos es de \$23,347,800 Cop. sin incluir el Iva del 19%
2. Olimpica Stereo :por 50 apariciones en horario del mediodía, por cuñas de 15 segundos es de \$19,125,382 Cop. sin incluir el Iva del 19%

Esta idea de mercadeo se puede dejar planteada a futuro, puesto que la inversión es considerable e iniciando esta idea de negocio no se tiene claro si este rubro económico vale la pena el precio que se tiene que pagar. Inicialmente, dependiendo de cómo se comporte el inicio de operaciones del proyecto se puede tomar la opción de pautar en Radio.

La segunda opción, la cual es la más viable para este modelo de negocio es ir a buscar a los posibles candidatos al trabajo en las instituciones que les brindan ayuda y apoyo, estando dentro de las instituciones, hacer contacto directo con ellos y hacerles la propuesta laboral.

En este caso, la competencia es muy extensa, puesto que los invidentes en Colombia, tienen la libertad de emplearse en cualquier labor que deseen y estén dispuestos a asumir. Así mismo, esta población no trabaja en todos los sectores de la economía por varios motivos. Por ende estos suelen trabajar normalmente en el sector de las telecomunicaciones, más específicamente, los call centers.

Entiéndase como competencia laboral, todos los lugares en los que trabajan nuestros aliados estratégicos, es decir, los invidentes que desarrollarían este trabajo colaborativo con Visión Futura.

Como ya se había mencionado la gran mayoría de estos no tienen empleo y están dispuestos a participar de una vida laboral de tal forma que puedan aportar en sus hogares monetariamente y asegurar así mismo una mejor vejez. Pero estos tienen dificultades al desplazarse dentro de la ciudad de Bogotá. Esta información se recolectó luego de haber entrevistado personas invidentes a lo largo del desarrollo del proyecto. A través de las entrevistas y encuestas, también se reveló que la mayoría de invidentes que tienen trabajo, es en call-centers y contact-centers. Pero así mismo, no hay una estadística oficial de cuántos laboran regularmente en estos espacios.

Por ende, se entiende que esta población está dispuesta a trabajar, pero no cuentan con las oportunidades y condiciones idóneas para las carencias visuales que los condiciona. Por estos motivos, es que no se encuentra una competencia laboral tan directa a la hora de emplear a esta población en cuestión. Pues el valor agregado que otorga visión futura, el de trabajar en casa, de forma remota, sin tener que movilizarse ni exponerse es un factor determinante para llegar a la conclusión que los otorga contact centers son competidores, pero no son altamente determinantes, pues no brindan las condiciones de seguridad tan altas y específicas como Visión Futura. Por ende este no es un factor contraproducente a la hora de llevar a cabo este proyecto.

### **3. Necesidades de Maquinaria, Equipo y Tecnología.**

#### **Necesidades de maquinaria**

Para Visión Futura es una prioridad que la maquinaria y equipamiento tecnológico se renueve con regularidad de modo que para un indispensable óptimo servicio será necesario contar con tecnología de punta para los empleados y colaboradores de la organización. Se buscará renovar los equipos de las agentes comerciales con periodicidad de un año teniendo en cuenta no solo sus equipos de cómputo si no de igual manera, como se ha descrito en secciones anteriores, se tendrá que incluir en dichas compras el mantenimiento de equipos, hardware y software, líneas telefónicas, entre otras necesidades básicas para que los colaboradores puedan desempeñar su labor de la mejor manera.

También, Visión Futura reconoce que los colaboradores invidentes de la organización no harán uso de los equipos brindados por la empresa debido a que ellos funcionarán remotamente desde sus dispositivos móviles por lo que no tendrán necesidad alguna de operar equipos corporativos.

<b>MAQ / EQ.</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>FORMA DE PAGO</b>
<b>Plataforma Móvil.</b>	<b>Desarrollo completo</b>	<b>\$ 69.000.000</b>	<b>INVERSION DE</b>

	y entrega = 1 año.		<b>SOCIOS</b>
<b>Mantenimiento</b>	<b>Feedback y correcciones de la plataforma = 6 meses.</b>	<b>\$ 2.500.000</b>	<b>CRÉDITOS BANCOLOMBIA</b>
<b>Equipo de Oficina</b>	<b>Supervisor de llamada, telefono.</b>	<b>\$ 500.000</b>	<b>CRÉDITOS BANCOLOMBIA</b>
<b>PSTN</b>	<b>Nube de informacion</b>	<b>\$ 37.500</b>	<b>CRÉDITOS BANCOLOMBIA</b>
<b>PBX</b>	<b>Red telefonica privada</b>		<b>CRÉDITOS BANCOLOMBIA</b>
<b>IVR</b>	<b>Implementación en un sistema más grande a futuro.</b>		<b>CRÉDITOS BANCOLOMBIA</b>
<b>ACD</b>	<b>Distribuidor de llamadas</b>		<b>CRÉDITOS BANCOLOMBIA</b>
<b>COMPUTADORES</b>	<b>Portatil Lenovo E480 core i5 + Office home and business + antivirus.</b>	<b>\$3.550.000</b>	<b>CRÉDITOS BANCOLOMBIA</b>

<b>Costos - Desarrollo de la Empresa</b>			
Desarrollo Plataforma Móvil		\$69.000.000	
Mantenimiento y feedback		\$2.506.400	
Muebles y Enseres		\$3.000.000	
Arriendo Oficinas		\$950.000	<i>Mensual</i>
Equipos Oficina Supervisor		\$500.000	
PSTN (nube)	<b>Plan Business ITBX</b>	<b>\$37.000</b>	
PBX (red telefonica privada)			<i>Mensual</i>
Implementacion IVR (a futuro)			
ACD (distribuidores de llamadas)			
<b>Gran Total</b>		<b>\$75.993.400</b>	
<b>Gastos fijos</b>			
Arriendo Oficinas		\$950.000	
Salario Gerente		\$3.500.000	
Salario Supervisor		\$1.400.000	
Plan Business ITBX		\$37.000	
<b>Total</b>		<b>\$5.887.000</b>	

#### 4. Localización Geográfica.

- Porque Colombia:

El lugar de lanzamiento de “Visión Futura” es Colombia, puesto que según el último reporte del Banco Mundial, hay poco más de 49 millones colombianos. Así mismo esta es una economía en desarrollo donde los índices de pobreza han ido decreciendo en los últimos años. Adicionalmente, en este mismo territorio, población en edad de trabajar es de aproximadamente 38 millones de personas. Pero la verdadera razón por la cual se eligió Colombia es que en esta nación, se estima que hay más de 1.4 millones de personas con cierto nivel de ceguera grave. De esta población en estado de vulnerabilidad, se encontró que cerca del 60% de esta población, no percibe ningún ingreso económico estable y que la tasa de desempleo en esta población es 7 veces superior al índice nacional, es decir, se encontró que en Colombia, esta población está en mayor condición de desigualdad social y por ende, este proyecto busca situarse en Colombia par darles una posible fuente de ingreso (**Ministerio de Salud,2018**). Los datos que reporta el ministerio de salud colombiano, indican que alrededor del 20% de la población invidente encuestada se considera apta para trabajar y en disposición de hacerlo, en busca de poder percibir algún ingreso económico.

Debido a que se encontró una población con disposición de trabajar pero sin el acceso esperado a las oportunidades convencionales, se optó por tomar Colombia como la sede principal de “Visión Futura”. Más específicamente, Bogota DC. la capital del país. Pues esta plaza cuenta con el mayor número de discapacitados visuales y así mismo es la ciudad del país, con mayor riqueza económica y mayor concentración de grandes empresas, a las cuales se les busca brindar el portafolio de servicio que ofrece visión futura.

La oportunidad que Visión Futura trae al mercado capitalino es adecuado y perfecto para las características de la ciudad, puesto que Bogotá es una ciudad que cuenta con una población metropolitana estimada de 10 millones de habitantes. Siendo así mismo, una urbe altamente poblada. Donde movilizarse es cada vez más complicado y el sistema público de transporte, añadiendo que la inseguridad es un factor a tomar en cuenta cuando se sale a la calle y se tiene que desplazar del hogar al lugar de trabajo. Con esta solución, los invidentes pueden trabajar desde la comodidad y seguridad de sus lugares de residencia, de tal forma que no tienen que exponerse en gran medida a la hora de ir a cumplir los deberes. Así mismo, esto brinda cierta tranquilidad a los familiares de los colaboradores que va a tener este proyecto.

- Instalaciones: Debido a que se debe tener una sede de operaciones con servidor propio, un espacio de reuniones, se encontró una oficina ubicada cerca de unilago, en la localidad de Chapinero, mas específicamente en la carrera 16 # 79-31, la oficina 603, la cual está en disponibilidad de arriendo (a partir de julio 2019) por un monto de \$950,000 pesos mensuales. Este espacio cuenta con 45 metros cuadrados, un parqueadero, vigilancia 24 horas y el acceso a todos los servicios básicos. A pesar que este espacio sea relativamente pequeño, se llega a la conclusión que es ideal para el negocio que se está planteando, puesto que en este espacio se va a localizar el domicilio de visión futura, unos puestos para que los empleados de planta que tenemos puedan verificar y calificar la calidad de las llamadas que se han realizado.

Es importante recalcar que para iniciar el proyecto, este espacio cuenta con los requerimientos básicos para iniciar las operaciones, claro que tocaría hacer una inversión para adaptar el lugar e incluir los muebles y el ancho de banda para sostener las actividades que se tienen planeadas en este espacio, las cuales son, escuchar y calificar las llamadas para su posterior almacenamiento.

Esta posición es estratégica para iniciar las operaciones, puesto que es económica y más importante aún, brinda cercanía a los clientes potenciales que se busca atender, los cuales son los mayoristas de tecnología, los cuales tienen sedes operativas en el centro comercial de “Alta Tecnología” y “Unilago” a poco menos de dos cuadras de distancia. De la oficina central de Visión Futura. Lo cual permite un mejor entendimiento con las empresas que se busca hacer negocios.

## **5. Plan de producción y compras.**

Dentro de Visión Futura, la compra de tecnología se hará siguiendo estrictamente las órdenes y registros de pedidos de modo que no se adquirirán equipos que realmente no sean necesarios buscando así optimizar los recursos monetarios de la organización y brindar a sus colaboradores dotaciones cada que lo requieran siendo esto un enfoque pull, o explicado sencillamente se trata de un servicio personalizado. Por otro lado, se buscará, como ya se ha mencionado, hacer ordenes de compras anuales en su mayoría y en caso de que los equipos ya lo requieran.

Debido a que no somos una empresa productora de producto, las compras que debemos hacer de manera frecuente serían las siguientes:

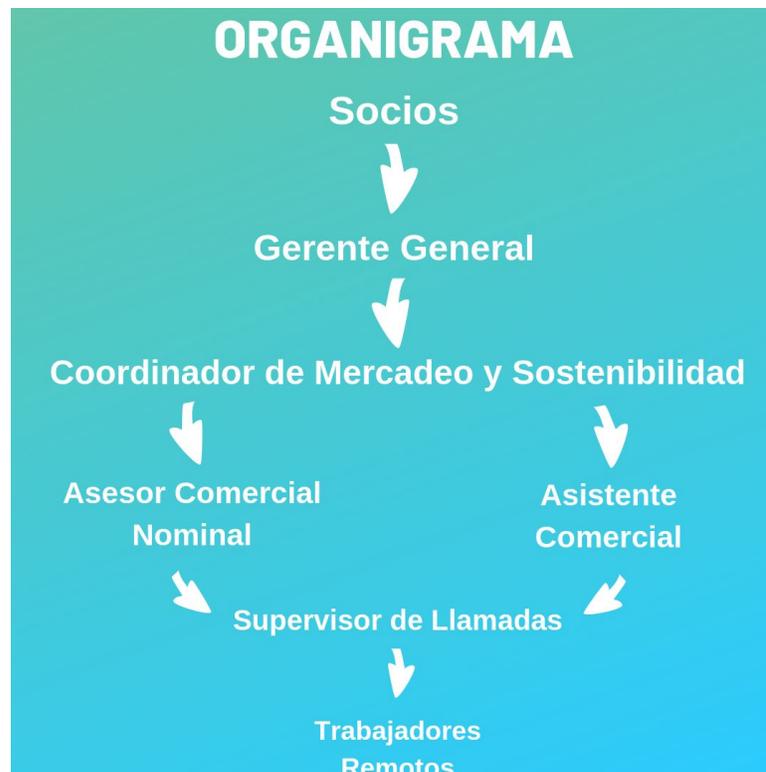
Diagrama Gantt

Visión Futura				
Etapa	Descripción	Inicio	Fin	Tiempo (aprox)
Implementación	La duración de las actividades laborales durarán un año fiscal vigente	feb-20	nov-20	Año fiscal
Feed Back	Se realizará bimestralmente buscando mejorar procesos 6 veces al año	abr-20	nov-20	8 meses
Arrendamiento	Se renovará el arrendamiento de oficinas semestralmente	jun-20	nov-20	6 meses
Contratación	Vinculación de personal cada vez que la empresa así lo requiera	feb-20	nov-20	Año fiscal
Compra de equipo	Compra de equipo y servicios anualmente o antes si así se requiere	feb-20	nov-20	Año fiscal

Para el anterior diagrama se consideraron eventos relevantes durante un año de operación de la organización delimitando así su funcionamiento con fechas de acuerdo a un pronóstico para el año que viene de cómo las operaciones podrán funcionar óptimamente para impactar positivamente a la comunidad y al mercado y para hacer rentable a Visión Futura.

## Plan de organización

- Organigrama



## Programa de financiación

- Fuentes de fondos para financiar.

Visión Futura se financiará mediante dos medios.

- Aportes de capital riesgo de los socios de la empresa.  
(Ordenado de mayor a menor cantidad aportada en millones COP, para un gran total de \$70.000.000 COP invertidos)
  1. Carlos Melendez (Inversionista)
  2. Juan Sebastian Prieto (Fundador)
  3. Juan Manuel Uzcanga (Fundador)
  4. Juan David Novoa (Fundador)
  5. Valentina Alvarado (Fundador)
  6. Maria E. Suárez (Asesora y creyente del proyecto por conocimiento de la industria)
- Crédito BANCOLOMBIA para PYMES en desarrollo.  
Bancolombia lanzó el año pasado una herramienta de créditos para emprendedores con el fin de potencializar la innovación y el crecimiento de las industrias. A través de este medio financiaremos el otro 50% necesario para que el proyecto se ponga en marcha, una suma total de \$80,000,000 COP.



“Creemos en ellas, en el impacto que tienen en la sociedad, y por eso **las acompañamos no solo con soluciones financieras, sino que a través de Negocios Pyme** las apoyamos en su proceso de crecimiento y sostenibilidad con herramientas que aporten a su desarrollo empresarial”.

(BANCOLOMBIA, 2019)

### **Análisis Económico – Financiero**

#### - Punto de equilibrio

En base a nuestra proyección de ventas, costos fijos, variables y precio promedio de venta del primer año, necesitamos realizar 2327 servicios con un precio estimado de \$4600 pesos para alcanzar nuestro punto de equilibrio. Con nuestra proyección de ventas determinamos que este número de servicios prestados lo conseguiremos desde el primer mes.

#### - Rentabilidad y Proyección.

La industria de los call center ha tenido un crecimiento exponencial en el último año. Esto nos ayuda lograr planear un escenario realista/optimista sobre cómo se posicionaría la compañía en el mercado como una empresa con alta Responsabilidad Social. Visión Futura basa sus ingresos específicamente a través de sus clientes, qué productos lancen, qué necesidades tiene el consumidor, de que manera se puede contribuir a la atención del cliente directamente con el servicio que se presta, entre otros factores...

Al analizar indicadores como el EBITDA, podemos hacer comparaciones del historial de empresa a lo largo de operatividad e incluso, con otras de la misma área. En el primer año (2021) contamos con

un EBITDA de \$82.442.042 que se dobla al siguiente año y en el 2025 se encuentra alrededor de los \$242 millones de pesos. Esto nos indica que la compañía tiene buena capacidad de generar beneficios considerando únicamente la actividad productiva.

Respecto al indicador de la rentabilidad del proyecto, observamos una TIR de **109,72%** que corrobora nuestro Valor Presente Neto de aproximadamente de **\$547.000.000 COP**. Y pese a que estos valores en papel se vean fuera de contexto, Visión Futura es una empresa innovadora en una industria que ha mantenido un modelo de negocio idéntico desde los pioneros del mismo, no es de sorprenderse que la inversión se recupere más de lo esperado, y que cada vez la empresa crezca más en sus funcionarios (trabajadores remotos, discapacitados o no) y clientes (empresas que buscan tercerizar su atención al cliente)

## Bibliografía

- **Dane, 2010** Dane.gov.co. (2018). [online] Available at: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/discapacidad> [Accessed 27 Aug. 2018]
- **EMIS, 2017** Available at: <https://www-emis-com.ez.unisabana.edu.co/php/companies/index/competitors?pc=CO&cmpy=2613801>
- **Colombia se ha convertido en un país atractivo para los call center, 2015** ¿Por qué Colombia es un país atractivo para los call center?. [online] Available at: <https://www.dinero.com/empresas/articulo/colombia-ha-convertido-pais-atractivo-para-call-center/214593> [Accessed 27 Sep. 2018].
- <https://www.portafolio.co/evolucion-contact-centers-colombia-revista-portafolio-497791>
- **¿Cómo funciona un Call Center?, 2015.** Available at: <https://www.trixboxmexico.com/como-funciona-un-call-center/>
- **Las últimas tendencias en tecnologías de contact center para 2019 - masvoz. (2019).** Retrieved from <https://www.masvoz.es/blog/las-ultimas-tendencias-en-tecnologias-de-contact-center-para-2019>
- **Tiempo, C. (2019).** La transformación digital le abre paso al teletrabajo en Colombia. Retrieved from <https://www.portafolio.co/economia/empleo/la-transformacion-digital-le-abre-paso-al-teletrabajo-en-colombia-521881>
- **S.A.S., E. (2019).** Exportaciones de Contact Center y BPO movieron US\$689 millones en 2017. Retrieved from <https://www.larepublica.co/economia/exportaciones-de-contact-center-y-bpo-movieron-us689-millones-en-2017-2744553>
- **LikeU. (2019).** Retrieved from <https://likeu.co/>
- **Experiencia al cliente - Ventas y Servicios. (2019).** Retrieved from <http://www.ventasyservicios.com.co/experiencia-al-cliente/>

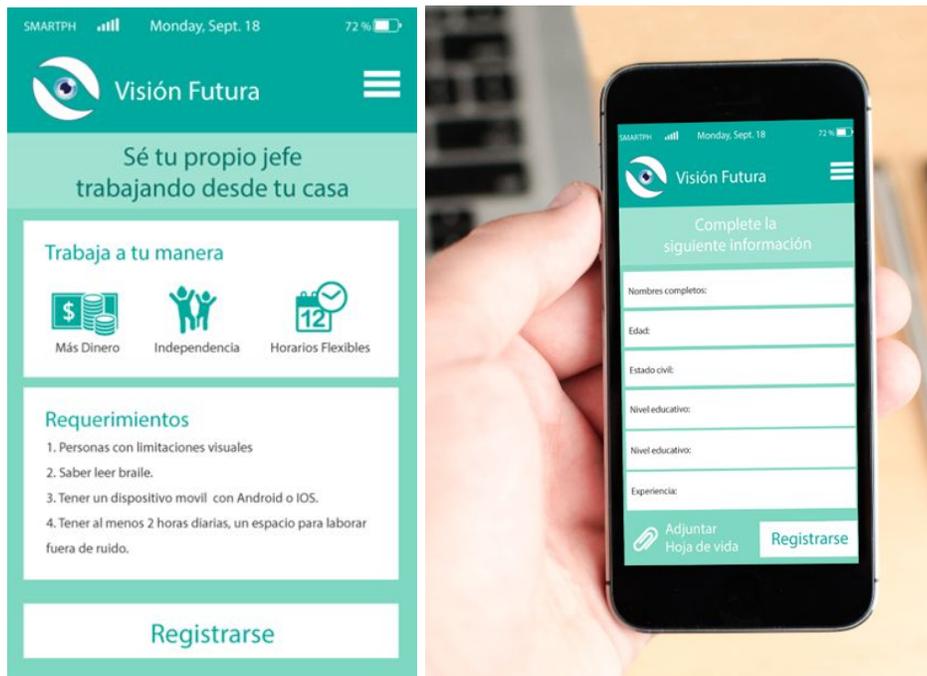
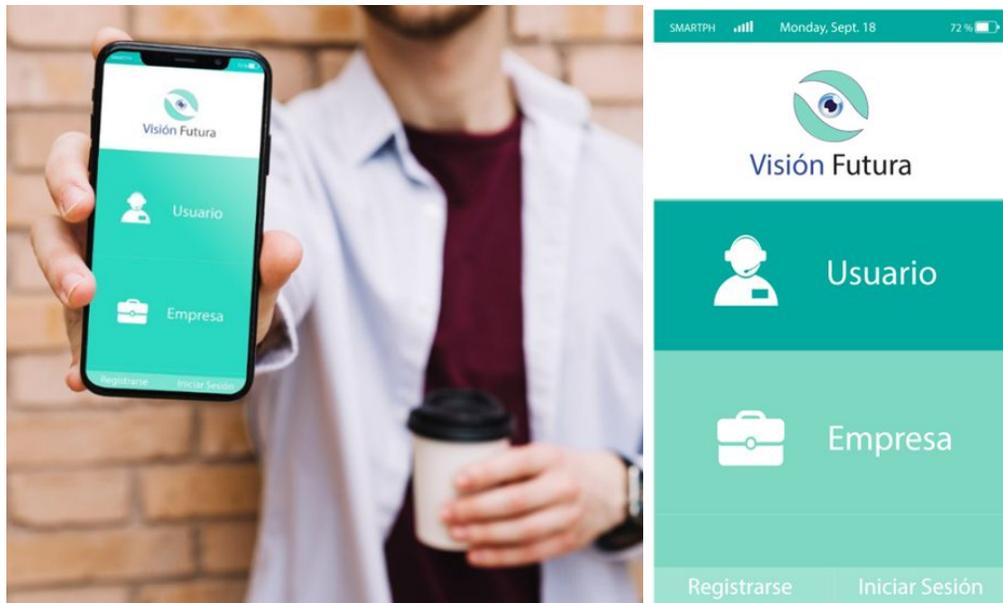


- **10 Empresas que necesitan un servicio de Call Center. (2019).** Retrieved from <https://unitel-tc.com/10-empresas-que-necesitan-un-servicio-de-call-center/>
- **Lopez, A. (2019).** La importancia de los call center en las pymes | Fonvirtual Blog. Retrieved from <https://www.fonvirtual.com/blog/call-center-pymes/>
- **Sector contact center (2019).** Retrieved from <https://www.sectorial.co/articulos-especiales/item/169863-sector-contact-center-y-bpo-apalanca-su-crecimiento-en-las-exportaciones>
- **(Ministerio de Salud,2018).** Retrieved from: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/programa-nal-salud-visual-2016.pdf>
- **BANCOLOMBIA, 2019** Retrieved from: <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/negocios-pymes>
- **Pautas radiales en colombia (2019)** retrieved from: <https://www.radiopolis.fm/wp-content/uploads/2018/04/Tarifario-Web-2018.pdf>

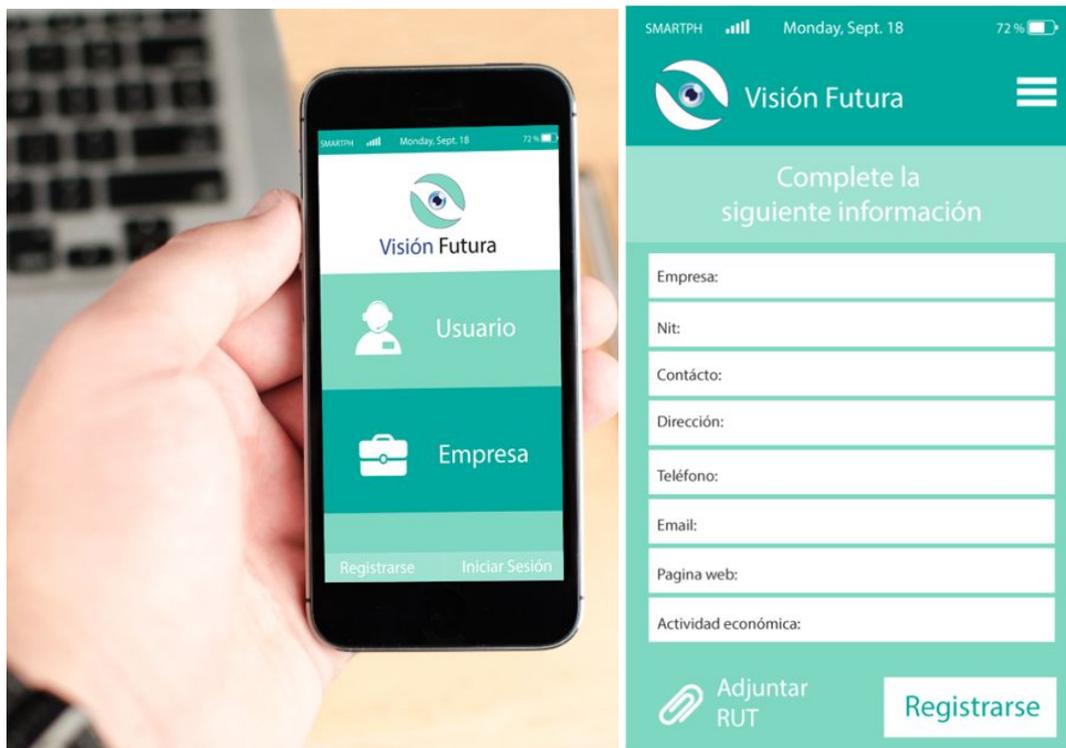
## PROTOTIPO

A continuación nos permitimos mostrar el prototipo de la plataforma digital de visión futura:

## PROTOTIPO USUARIO



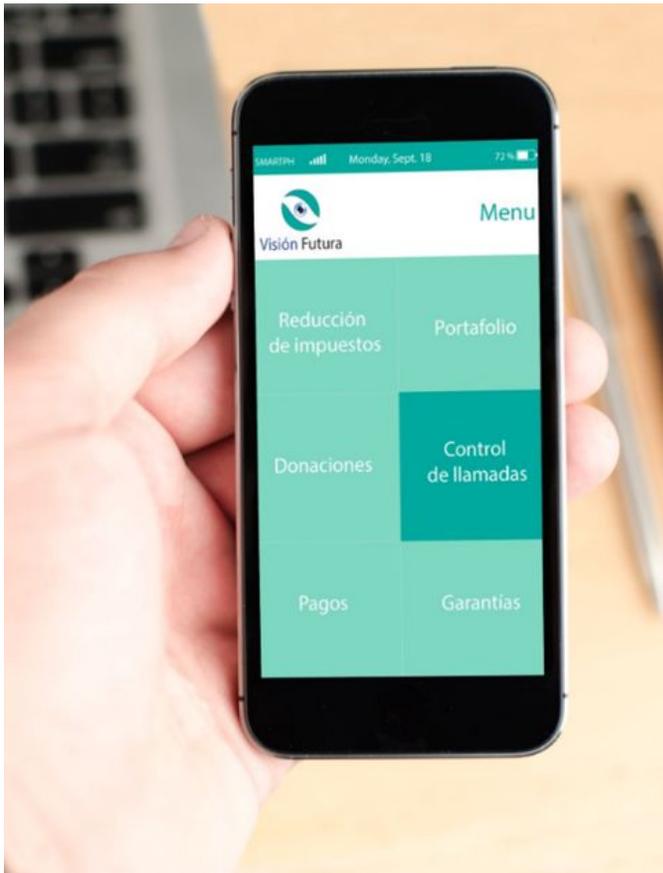
## PROTOTIPO EMPRESA

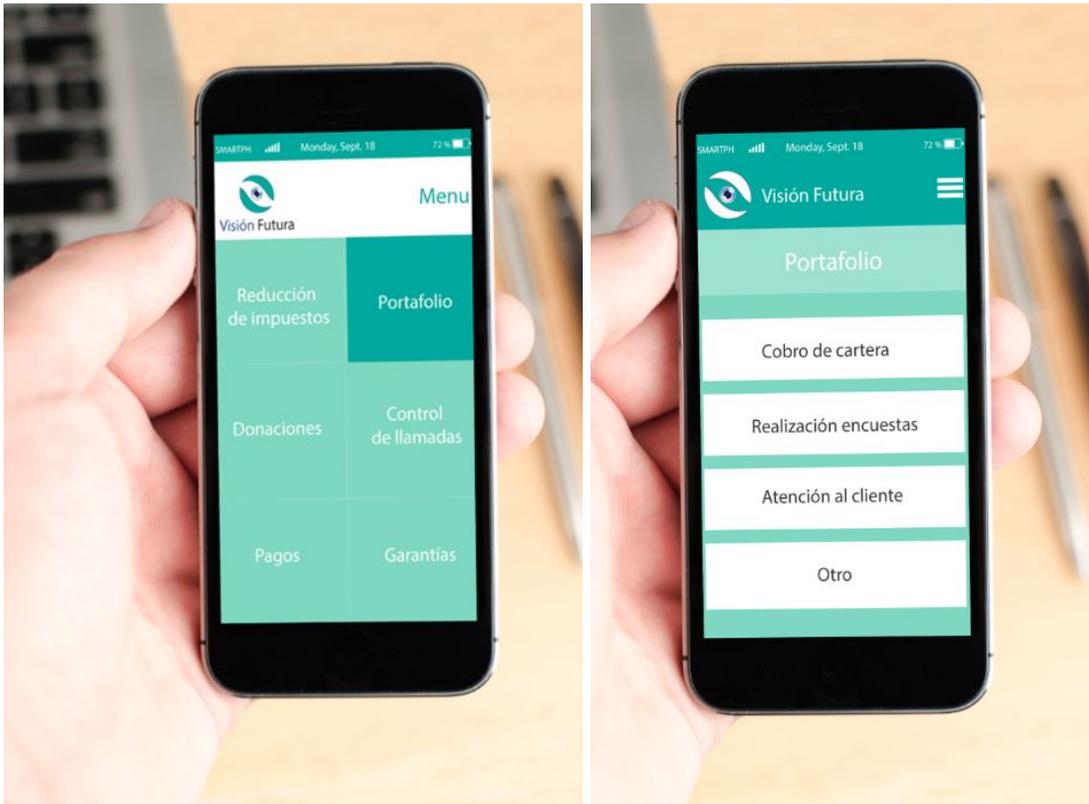






Visión Futura





**Gracias...**