

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO



Kpostrategy S.A.S “Wissen”

Proyecto de emprendimiento (plan de negocio)

Presentado por:

Juan Pablo Garzón Dueñas, Stephannie Ortégón Vargas y Daniela Vaca Cabrera

Bogotá D.C.

2019

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO



Kpostrategy S.A.S “Wissen”

Proyecto de emprendimiento (plan de negocio)

Presentado por:

Juan Pablo Garzón Dueñas, Stephannie Ortigón Vargas y Daniela Vaca Cabrera

Tutor

Yonni Ángel Cuero Acosta

Maestría en Administración (MBA)

Bogotá D.C.

2019

Tabla de contenido

Preliminares	1
Declaración de originalidad y autonomía.....	2
Declaración de exoneración de responsabilidad	3
Lista de figuras	4
Lista de tablas.....	5
Abreviaturas	6
Resumen y palabras clave	7
1. Descripción general del proyecto	9
1.1. Información básica de los autores	9
1.2. Antecedentes	10
1.2.1. El empleo en Colombia.....	12
1.2.2. Misión y visión	14
1.2.3. Misión	14
1.2.4. Visión.....	14
1.2.5. Metas y objetivos	14
1.2.6. Valores	15
1.2.7. Mercado objetivo	15
1.2.8. Descripción de la industria o el sector	16

1.2.9. Forma jurídica.....	18
2. Validación de la oportunidad.....	19
2.1. Principales hallazgos o <i>insights</i>	19
2.2. Perfil básico de los <i>early adopters</i>	20
3. Construcción y validación del mínimo producto viable (MVP).....	22
3.1. Aspectos básicos de la validación del mercado	23
4. Producto.....	24
4.1. Especificaciones técnicas del producto	24
4.2. Características del producto	24
4.3. Beneficios del producto.....	24
4.4. Servicio posventa	25
5. Plan de mercadeo.....	26
5.1. Entorno económico del emprendimiento	26
5.2. Tipo de clientes del producto	28
5.3. Competencia.....	28
5.4. Planeación estratégica	30
Fortalezas.....	31
Debilidades.	31
Oportunidades.....	32
Amenazas.....	32

5.5. Estrategia de mercado	32
5.5.1. Estrategia de precio	32
5.5.2. Canales de distribución.....	33
5.5.3. Publicidad	34
5.5.4. Presupuesto promocional.....	35
6. Plan de operaciones	36
6.1. Producción.....	36
6.2. Localización	36
6.3 Requerimientos físicos	37
6.4. Costos	37
6.5. Entorno legal	38
6.6. Personal	40
7. Gestión y organización	50
8. Apoyo profesional	51
9. Gastos de inicio y capitalización	51
10. Plan financiero (Anexo 2).....	52
11. Riesgos y supuestos críticos.....	52
11.1. Riesgos y supuestos.....	52
12. Beneficios a la comunidad	53
12.1. Impacto en el desarrollo económico.....	53

12.2. Impacto en el desarrollo de la comunidad.....	53
12.3. Desarrollo humano	54
Referencias bibliográficas.....	55

Preliminares

Declaración de originalidad y autonomía

Declaramos bajo la gravedad del juramento, que hemos escrito el presente Proyecto Aplicado Empresarial (PAE), en la modalidad de proyecto de emprendimiento (plan de negocio) por nuestra propia cuenta y que, por lo tanto, su contenido es original.

Declaramos que hemos indicado clara y precisamente todas las fuentes directas e indirectas de información y que este PAE no ha sido entregado a ninguna otra institución con fines de calificación o publicación.



Juan Pablo Garzón Dueñas



Daniela Vaca Cabrera

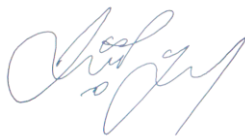


Johanna Stephannie Ortégón Vargas

Firmado en Bogotá D.C., el 19 de noviembre de 2019

Declaración de exoneración de responsabilidad

Declaramos que la responsabilidad intelectual del presente trabajo es exclusivamente de sus autores. La Universidad del Rosario no se hace responsable de contenidos, opiniones o ideologías expresadas total o parcialmente en él



Juan Pablo Garzón Dueñas



Daniela Vaca Cabrera



Johanna Stephannie Ortegón Vargas

Firmado en Bogotá D.C., el 19 de noviembre de 2019

Lista de figuras

Figura 1 Encuesta nacional de uso del tiempo.....	12
Figura 2 Mapa de empatía	21
Figura 3 Mapa de empatía	22
Figura 4 Flujograma	24
Figura 5 Diagrama prestación de servicio	36
Figura 6 Validación registro KPOStrategy S.A.S	39
Figura 7 Validación marca Wissen.....	39
Figura 8 Paquete portal Elempleo.com.....	47

Lista de tablas

Tabla 1 Datos de los autores	9
Tabla 2 Cuadro comparativo competidores	33
Tabla 3 Redes Sociales favoritas por generación	34
Tabla 4 Ponderación de costos	37
Tabla 5 Precios	41

Abreviaturas

App: Abreviatura de la palabra en inglés “application”, la cual se emplea para referirse a las aplicaciones informáticas ejecutadas en dispositivos móviles.

BPO: *Business process outsourcing* (subcontratación de procesos de negocios).

DANE: Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

ITO: *Information technology outsourcing* (subcontratación de tecnología de la información).

KPO: *Knowledge process outsourcing* (subcontratación de procesos de conocimiento).

OIT: Organización Internacional del Trabajo.

PMV: Producto mínimo viable.

PTP: Programa de transformación productiva.

SFT: *Software*.

SM: *Service Manager*.

KA: *Knowledge Analyst*.

Resumen y palabras clave

Nombre del emprendimiento	Kpostrategy S.A.S “Wissen”
Información básica del proyecto	Para junio 2020, Wissen busca ser una aplicación integral que presta servicios legales, financieros y servicios profesionales de tecnología. En la etapa de lanzamiento, los servicios legales que se ofrecerán serán enfocados a contratos de todo tipo, en el área financiera se incluye planeación financiera, tecnológicos iniciando con un servicio de mantenimiento de hardware y software y legales, como elaboración de contratos. La principal ventaja competitiva, será contar con asesoría virtual y telefónica para sus clientes, con el fin de ofrecer servicios legales de primer nivel y servicios de asesoría y soporte para el uso de la aplicación, problemas técnicos, entre otros. Wissen será liderado por: Juan Pablo Garzón, Daniela Vaca Cabrera y Stephannie Ortegón.
Oportunidad de mercado	Teniendo en cuenta que el censo del 2018 encontró que Bogotá cuenta con 7.181.469 habitantes, de los cuales el 32,62% están entre 26 y 45 años, que a su vez el 9,82% se ubica en estratos altos y que el 65% de las personas encuestadas utilizaría los servicios de Wissen, se concluye que para 2020 el target inicial serán 152.533 personas.
Costo total previsto del emprendimiento	Promedio anual: \$101.337.107 (Ver plan financiero)

Financiamiento	El 50% de la inversión se realizará con recursos propios, el 50% restante con nuevos inversionistas, a través de un préstamo de libre inversión o recurriendo alternativas de capital semilla como el Fondo Emprender.
Palabras clave	Conocimiento, empleo, emprendimiento digital, innovación, <i>knowledge process outsourcing</i> (KPO), tiempo.

1. Descripción general del proyecto

1.1. Información básica de los autores

A continuación, en la siguiente tabla, se presenta la información básica de los autores de este Proyecto Aplicado Empresarial (PAE):

Tabla 1 Datos de los autores

Información básica del(los) autor(es)	Nombre completo del autor 1	Juan Pablo Garzón Dueñas
	Teléfono del autor 1	316 472 2615
	Email institucional (UR) del autor 1	juanpa.garzon@urosario.edu.co
	Email personal del autor 1	jpgarzond@gmail.com
	Nombre completo del autor 2	Daniela Vaca Cabrera
	Teléfono del autor 2	311 898 9140
	Email institucional (UR) del autor 2	daniela.vaca@urosario.edu.co
	Email personal del autor 2	vaca.daniela@hotmail.com
	Nombre completo del autor 3	Johanna Stephannie Ortegón Vargas
	Teléfono del autor 3	318 713 0201

	Email institucional (UR) del autor 3	johannas.ortegon@urosario.edu.co
	Email personal del autor 3	Stephannieor@hotmail.com

Fuente: elaboración propia.

1.2. Antecedentes

La falta de tiempo es uno de los mayores problemas que tiene la sociedad actual. El documental de Cosima Dannoritzer (2018) titulado *Ladrones de tiempo*, da buena cuenta de esto; en este se presenta el tiempo como el nuevo recurso finito. Este recurso llega a ser comparado en la cinta, incluso, con otros que son considerados esenciales para el ser humano de hoy, como el agua o el petróleo.

Una de las quejas más frecuentes de las personas en la actualidad es, en efecto, la falta de tiempo. De hecho, en el cotidiano diversas frases populares dan cuenta de ello; afirmaciones como “ya se acabó el año” o “el tiempo va volando”, son ejemplos de esta situación. Esta se ve reflejada en la reducción de los momentos disponibles para que los colombianos puedan descansar. Lo anterior, repercute directamente en los momentos de los que disponen para compartir con su familia, viajar o realizar actividades de ocio.

Otro aspecto que refuerza esta tendencia es la existencia de múltiples libros que buscan ayudar a las personas para que puedan organizarse de mejor manera y logren así aprovechar más su tiempo. Dos ejemplos de esto son:

Organízate con eficacia, de David Allen

Este texto se anuncia indicando lo siguiente:

“Ante las nuevas demandas de nuestra sociedad, en la que prácticamente todos tenemos la estresante sensación de no tener el tiempo suficiente para hacer todo lo que tenemos que hacer, y en la que no hay unos límites claros en nuestras responsabilidades, David Allen presenta un método de organización personal que nos permite hacer frente a este problema.” (Allen, 2006, p Sinopsis)

Focus, de Daniel Golleman

Esta obra se presenta así:

“En un mundo lleno de distracciones, es nuestra capacidad de atención la que determina nuestro nivel de desempeño en determinadas tareas. El día tiene 24 horas y eso no lo podemos cambiar. Lo que sí podemos hacer es decidir dónde poner nuestra atención durante ese tiempo. Esa es la clave, no solo de la productividad, sino de la excelencia con que realizamos nuestros logros.” (Golleman, 2013, p Sinopsis)

Así, el tiempo se ha convertido efectivamente en un recurso tanpreciado, que existen varios estudios enfocados, como se ha puesto en evidencia, en lograr su mejor aprovechamiento. Incluso, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística ([DANE], 2017) realizó una encuesta en la que procuró descubrir cómo distribuyen los colombianos su tiempo.

En la gráfica presentada a continuación proveniente del estudio, se destaca la cantidad de tiempo que se utiliza trabajando (ver figura 1). Se puede evidenciar que las mujeres trabajan aproximadamente dos horas más que los hombres y que la tendencia es, entre más tiempo pasa, más tiempo se dedica a trabajar.

Figura 1 Encuesta nacional de uso del tiempo



1.2.1. El empleo en Colombia.

Según la Universidad Libre (como se citó en Semana, 2018), cuatro de cada diez jóvenes en Colombia no tienen empleo (párr. 1) y según la OIT (2017, párr. 3) el 35 % de la población desempleada del mundo son jóvenes, es decir, personas que se encuentran entre los dieciocho y los veintiocho años. Estos representan aproximadamente 3,4 millones de colombianos que no tienen empleo en la actualidad. Adicionalmente, según la figura 1, la mayoría son mujeres.

De acuerdo a la revista Dinero (2019), el motivo más frecuente de esta situación es la experiencia exigida por las empresas a la hora de vincular personal. Estas no tienen en cuenta a jóvenes recién egresados que cuentan como máximo con seis meses de experiencia certificada, usualmente, gracias a su práctica profesional. Sin embargo, abogados, contadores, ingenieros y administradores recién egresados, cuentan con los conocimientos técnicos necesarios para realizar tareas demandadas frecuentemente, como son: la realización

de una declaración de renta, la elaboración de un derecho de petición y redactar una respuesta adecuada a una demanda, entre otras. Esto significa que, con un lineamiento apropiado y si tienen la posibilidad de contar con oportunidades que fortalezcan sus conocimientos, ellos podrían obtener una mayor experiencia profesional e ir adquiriendo así el recorrido necesario para poder aplicar a vacantes en el futuro.

Adicionalmente, las personas mayores de cuarenta años, en su mayoría no son tenidas en cuenta para vincularse nuevamente al mercado laboral. Esto es confirmado por un estudio realizado por ManpowerGroup (como se citó en Aspencajanal 2018, párr. 5). Según este, el 57,1 % de los participantes no recibió ni siquiera una respuesta a las postulaciones que realizaron. Las razones más comunes por las cuales las empresas no tienen en cuenta a este grupo de personas son: edad (40 %), el hecho de estar sobre calificado (20 %) y la falta de experiencia (16 %).

Estas cifras dan cuenta de la existencia de un mercado laboral con dificultades, el cual deja de lado factores y competencias fundamentales como son la experiencia adquirida, el sentido de responsabilidad y el compromiso que este grupo de personas puede llegar a ofrecer.

El Informe de tendencias laborales del IV trimestre 2017 (Elempleo.com, 2017) permite tener un panorama general del comportamiento de la oferta y la demanda laboral en Colombia. En relación con la demanda laboral, durante el último año, la mayor concentración de aplicaciones a vacantes por parte de los usuarios de Elempleo.com se encontró en un rango salarial inferior a un millón de pesos, seguido por el rango entre un millón y un millón quinientos mil pesos.

Esta tendencia se replica en las vacantes ofertadas, de estas se destacan perfiles asociados a carreras como Administración de Empresas, Ingeniería Industrial e

Ingeniería de Sistemas, siendo estos los profesionales que más aplicaron a ofertas laborales durante el último año. Adicionalmente, se encontró que las ciudades en donde las personas más buscaron trabajo y más se ofertaron vacantes fueron Bogotá, Bogotá alrededores y Medellín (Elempleo.com, 2017).

1.2.2. Misión y visión

A continuación, se presentan la misión y la visión establecidas para este emprendimiento:

1.2.3. Misión

Ofrecer soluciones que satisfacen necesidades de conocimiento especializado, a personas que quieren disfrutar de su tiempo libre, además de brindar oportunidades de empleo a profesionales de espíritu joven.

1.2.4. Visión

Ser el prestador de servicios de conocimiento preferido por los colombianos.

1.2.5. Metas y objetivos

KPOStrategy aportará al desarrollo profesional de las personas, por tal razón, durante el primer año se convertirá en una alternativa viable para obtener experiencia e ingresos, se espera brindar empleo al menos a diez personas a partir del segundo año. Así mismo, contribuirá a la obtención de tiempo libre a través de la solución de sus necesidades de conocimiento especializado, con tarifas asequibles y calidad verificable, prestando un promedio de treientos servicios al finalizar el primer año y un crecimiento esperado del cincuenta por ciento anual.

1.2.6. Valores

Honestidad: Aplicamos la rectitud y transparencia en cada una de las actividades que realizamos, desarrollando nuestro objeto social bajo un marco de integridad y ética permanentes.

Integridad: Nuestras acciones buscan asegurar una coherencia y credibilidad constantes, siendo este el pilar del crecimiento personal y empresarial.

Compromiso: Alineamos los intereses personales y empresariales con las necesidades de la humanidad, comprendiendo que el beneficio obtenido es equivalente con el esfuerzo realizado.

Pasión: Disfrutamos los desafíos y estamos motivados para superar retos; compartimos y contagiamos este sentimiento.

1.2.7. Mercado objetivo

El mercado objetivo de Wissen se enfoca en personas entre 26 y 45 años (la mitad de las personas de la generación X y los millennials, con ingresos superiores a 4 salarios mínimos que requieran servicios de conocimiento y cuenten con restricciones de tiempo.



- Generación extrema, individualista, creativa y con ambición.
- Trabajan mucho y son felices con sus propias vidas.
- Vieron el nacimiento de internet y los avances tecnológicos.
- Están marcados por grandes cambios sociales.
- Generación Peter Pan, se resisten a envejecer.
- Los 50 son los nuevos 30.
- Son más propensos a estar empleados (aceptan las órdenes de jerarquía institucional)

Echeverry, 2018, Cambios en las cohortes generacionales [Material del aula]



Nacieron en tiempos de prosperidad económica.

-Buscan la felicidad en todo lo que hacen.

-81% prefiere trabajar en algo que les gusta sin ganar mucho dinero.

-6 de cada 10 son solteros.

-No dejan la vida en el trabajo, no son workaholic (quizá observaron que sus padres si lo fueron, y lo hacen distinto)

-No les gusta ser empleados

-71% considera que es importante convertirse en un emprendedor

-Aman viajar, conocer el mundo, y subir las fotos a las redes sociales.

Echeverry, 2018, Cambios en las cohortes generacionales [Material del aula]

1.2.8. Descripción de la industria o el sector

Según el Programa de Transformación Productiva (PTP), Colombia se ha convertido en uno de los destinos favoritos por parte de los inversionistas para tener negocios de tipo *knowledge process outsourcing* (KPO). De hecho, el país es un mercado objetivo a la hora de prestar diferentes servicios de tercerización. Entre estos se destacan los siguientes:

- *Business process outsourcing* (BPO): servicios de contact center, back office, finanzas, contabilidad y recursos humanos.
- *Information technology outsourcing* (ITO): servicios de software, cloud, data centers e infraestructura.
- *Knowledge process outsourcing* (KPO): del cual hacen parte la telemedicina, la investigación de mercados, el análisis de información, la ingeniería y los servicios de educación remota, entre otros.

De acuerdo al diario Portafolio (2019), los países de América Latina tienen ventajas competitivas respecto a los lugares en los que se encuentra la casa matriz de las empresas que buscan tercerizar sus servicios. En esta línea, Colombia cuenta con mano de obra calificada, un clima de negocios favorable, menores costos y una disponibilidad y calidad de talento humano, una serie de factores que han permitido definir planes de Gobierno para aprovechar estas condiciones. De hecho, de acuerdo con el PTP, la visión para el 2032 es posicionar a Colombia en el top de los mejores veinticinco proveedores de servicios BPO. (PTP, Abril 2016, pag13).

Un claro ejemplo de lo expuesto es el megaproyecto que está en proceso de apertura en Cali (Colombia), en donde se tiene una zona franca de servicios de tercerización. El terreno cuenta con dieciocho edificios y un data center. Se atribuye esta inversión a la cercanía que el país tiene con Estados Unidos, así como a su personal calificado y la sociedad constituida entre el grupo Carvajal y los inversionistas uruguayos que decidieron darle la oportunidad a este gran proyecto. Adicionalmente, en la capital del Valle del Cauca, anualmente se gradúan más de 6000 estudiantes, los cuales pueden aplicar sus estudios en este tipo de empleos. Asimismo, más de 1400 egresados están relacionados directamente con la industria de la tecnología de la información (IT).

Según el diario La República (2018), el impacto que tiene el sector BPO en Colombia es destacable, este genera aproximadamente \$8 billones al año, lo que representa el 1,4 % del producto interno bruto (PIB) de Colombia. Además, genera anualmente 225.000 empleos formales, enfocados en jóvenes profesionales. Esto, sin dejar de lado que el crecimiento de esta industria ha sido del 15 % durante los dos últimos lustros.

Una de las principales ventajas de Kpostrategy, es el acuerdo que se tendrá con Itoeste. Es una empresa argentina que cuenta con más de 15 años de experiencia en la rama informática. Esta empresa será la encargada de realizar el desarrollo de software de la aplicación y adicionalmente las mejoras y el soporte periódico con el fin de garantizar un mejor servicio para los clientes.

En pro de mantener una buena relación con el proveedor, se estableció un acuerdo de confidencialidad donde en ninguna circunstancia, podrá publicar información utilizada para esta negociación.

En las investigaciones realizadas, a la fecha no existe una aplicación que ofrezca los servicios de conocimiento que ofrece Wissen. La competencia cuenta con servicios similares por medio de páginas web o de forma presencial, lo cual no satisface el canal preferido por los encuestados y el gusto que tienen los potenciales clientes.

Adicionalmente, si el cliente lo requiere, este tipo de asesoría puede ser personalizada ya que una de las preocupaciones de los usuarios es la seguridad de la información proporcionada.

1.2.9. Forma jurídica

Se creará una sociedad por acciones simplificada, principalmente por la facilidad de su conformación y la tranquilidad que da a los accionistas por ser responsables solo hasta el monto de sus respectivos aportes.

La participación de los accionistas será proporcional al porcentaje de los aportes que se realicen.

2. Validación de la oportunidad

Durante el segundo trimestre de 2019, se realizó una encuesta y varias entrevistas cuyos resultados se describen a continuación

2.1. Principales hallazgos o *insights*

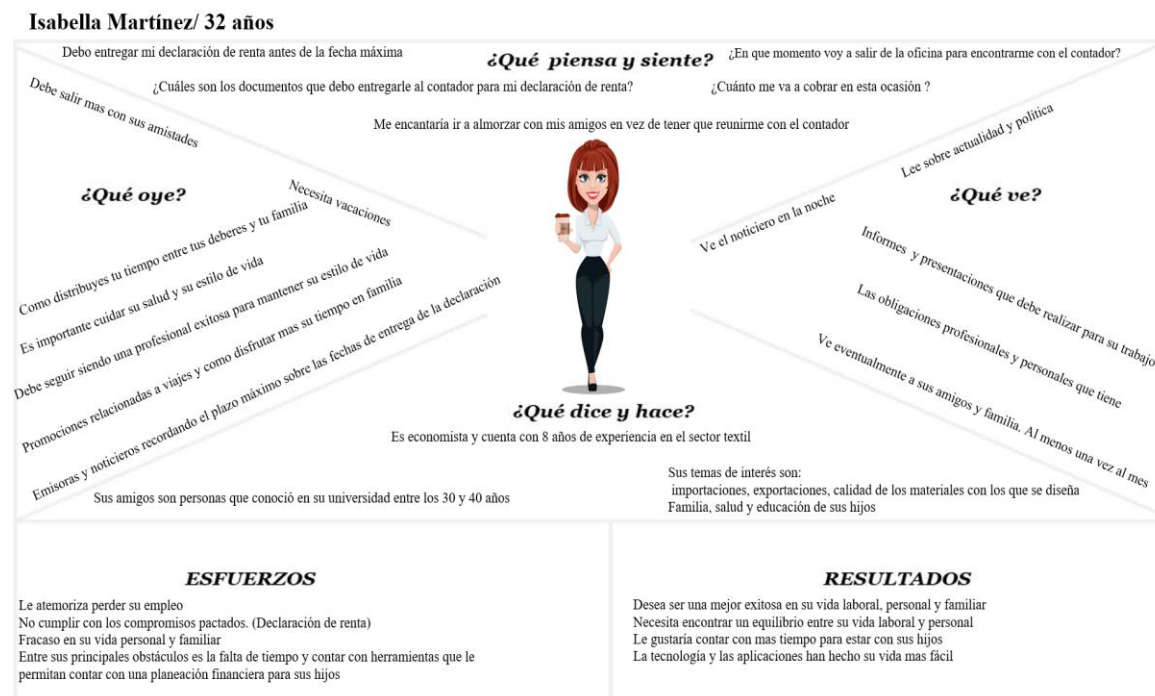
- El 67% de las personas respondió que no tiene suficiente tiempo libre.
- El 65% de las personas encuestadas con edades entre 26 y 35 años y cuentan con un ingreso superior a los 3.3 millones estarían dispuestos a utilizar y pagar estos servicios.
- El 82% de las personas que contestó, estaría dispuesta a pagar por tarea.
- De las personas que ganan más de 3.3 millones, el 27% usaría el tiempo libre en viajar, el 23% en compartir en familia y el 8.7% en actividad física.
- De acuerdo a las personas encuestadas, se identifica que a medida que aumenta la edad, se incrementa el tiempo libre. A más edad mayor tiempo libre.
- El principal servicio que la gente demandaría en términos legales es la asesoría en contratos.
- Los principales servicios financieros que se usarían son flujo de caja y gestión de gastos.
- De las personas con ingresos superiores a 3.3 millones, el 37% son mayores de 26 años, teniendo una mayor concentración de personas entre los 26 y 35, seguidos de los 36 a 45 años.
- El 77% de las personas que presentan declaración de renta lo hacen a través de un contador.

- Al 50.5% de las personas que contestaron les gustaría el servicio por APP y al 38.8% personalmente.

2.2. Perfil básico de los *early adopters*

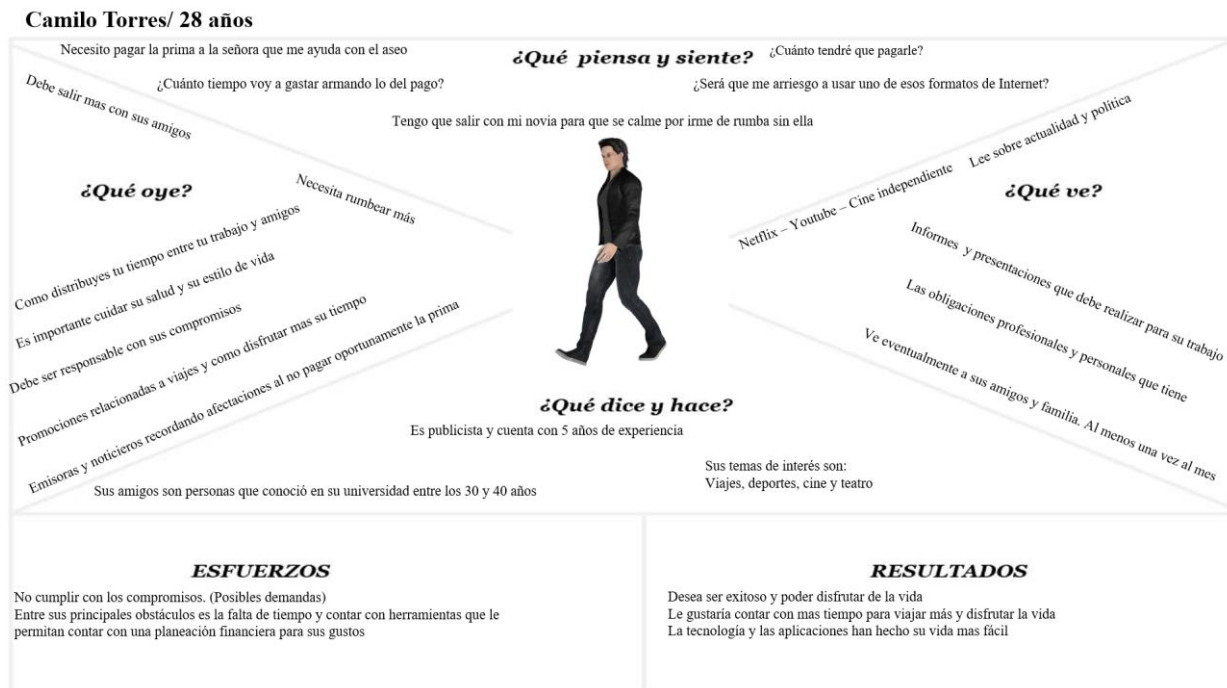
Para comprender a los early adopter, se crearon dos mapas de empatía que describen las principales características.

Figura 2 Mapa de empatía



Fuente: elaboración propia

Figura 3 Mapa de empatía



Fuente: elaboración propia

3. Construcción y validación del mínimo producto viable (MVP)

La encuesta virtual se realizó a 103 personas, de las cuales el 57,3% son mujeres, 41,7% son hombres y 1% prefirió no responder. Todos mayores de edad, de los cuales el 35% están entre los 26 y 35 años, el 23,3% entre 36 y 45 años y el 21,4% entre 46 y 55 años. Los rangos de ingresos que estas personas presentan son: 39,8% entre 1 y 4 SMLV, el 18,4% entre 4 y 5,4 SMLV, 17,5% entre 5,4 y 8,4 SMLV y el 13,6% entre 8,4 y 12 SMLV. Con el objetivo de profundizar sobre el perfil de los clientes potenciales se elaboró un mapa de empatía para cada uno de ellos.

3.1. Aspectos básicos de la validación del mercado

De acuerdo con la metodología Lean Startup, el mínimo producto viable (MPV) es aquel servicio o producto que se ofrece en la etapa de lanzamiento y permite recolectar información suficiente para conocer la respuesta del consumidor o cliente, obteniendo información relevante sobre sus preferencias que permita moldear el producto. (Ries, El método de Lean Startup, 2011.)

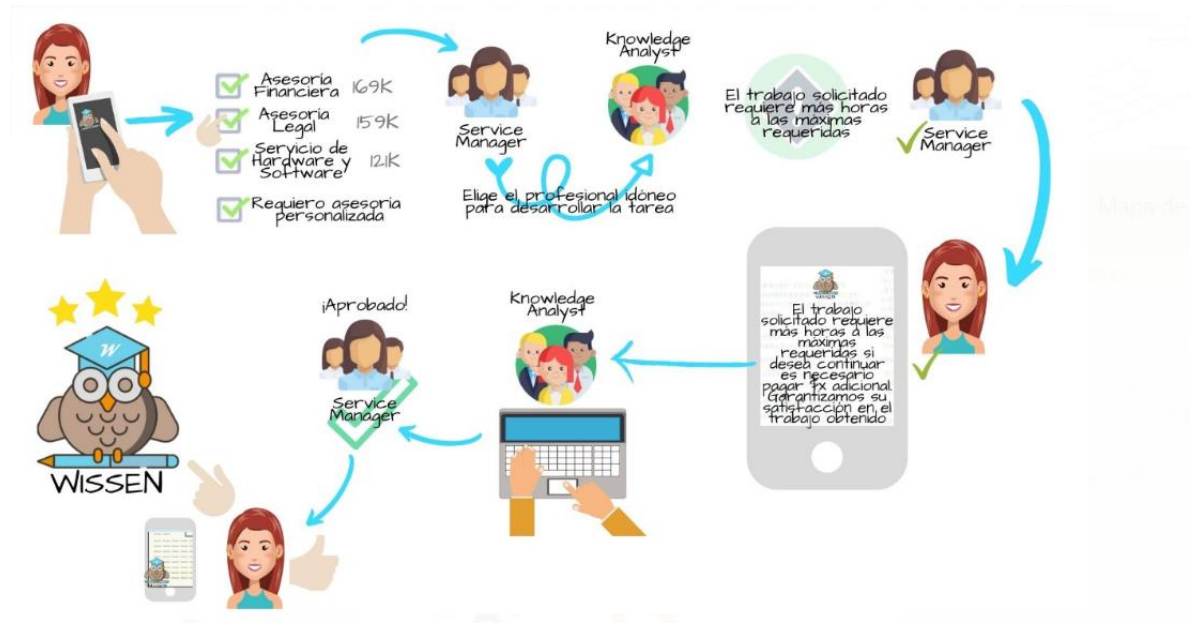
Con base en los resultados de la encuesta, se definió que el MPV estará enmarcado en tres categorías y cada una ofrecerá un producto inicial para testear el mercado. Las categorías son:

- Asesoría legal: empezará ofreciendo únicamente el servicio de asesoría y elaboración de contratos.
- Asesoría financiera y contable: el servicio inicial será asesoría en finanzas personales.
- Servicios profesionales de tecnología: inicialmente proporcionará soporte de hardware y software.

4. Producto

4.1.Especificaciones técnicas del producto

Figura 4 Flujoograma



Fuente: elaboración propia

4.2. Características del producto

Wissen, es una aplicación que cuenta con servicios legales, contables, financieros y tecnológicos en una sola plataforma, compatible con Android y Mac OS permitiendo acceso rápido y fácil para todos sus usuarios.

La calidad que garantiza Wissen se fundamenta en la revisión final de los entregables (Contrato, plan financiero, entre otros) que realizará el supervisor principal antes de ser entregado al cliente. Adicionalmente, el usuario tendrá la opción de calificar al analista encargado de su tarea lo que permitirá identificar oportunidades de mejora.

4.3. Beneficios del producto

Los principales beneficios que tiene Wissen son:

- Facilidad con que el cliente puede acceder al servicio; solo debe contar con su teléfono móvil, un paquete de datos y podrá enviar su solicitud.
- El cliente no deberá dedicar horas para realizar ningún tipo de trámite. Por el contrario, se busca que el tiempo pueda ser invertido en otro tipo de actividades mucho más placenteras para el usuario.
- El cliente podrá solicitar una sesión presencial para conocer mejor los servicios y de esta forma poder brindarle una atención personalizada

4.4. Servicio posventa

En relación con el servicio posventa, cada usuario recibirá una encuesta sencilla para calificar con estrellas la calidad del servicio y su nivel de satisfacción, junto con un espacio para escribir las sugerencias, felicitaciones o reclamos. Adicionalmente, habrá un vínculo de servicio en línea para responder todas las solicitudes que los usuarios presenten en tiempo real.

En la aplicación cada usuario tendrá un espacio donde podrá acceder a su perfil y visualizar el historial de los servicios que ha tomado, así como sus resultados y los documentos digitalizados que ha adjuntado y obtenido en cada proceso.

Por último, los usuarios que instalen la aplicación y tomen servicios, recibirán notificaciones periódicas que le recuerden los servicios que se están ofreciendo y eventuales promociones que se lancen, esto con el fin de fidelizar a los clientes.

5. Plan de mercadeo

5.1. Entorno económico del emprendimiento

Inicialmente se realizó una investigación de mercado secundaria consultando fuentes oficiales, los aspectos relevantes que se identificaron son: el futuro de las empresas en Colombia, la tendencia creciente frente a la falta de tiempo de las personas y el panorama del empleo en el país. El detalle se describe en el numeral 1.2.8 Descripción de la industria o el sector.

Posteriormente, se elaboró una investigación de mercado primaria, donde fueron encuestadas 107 personas entre 18 y 65 años (Anexo 1). De acuerdo con los resultados se determinó que el perfil de nuestros clientes son hombre y mujeres entre 26 y 45 años dado que, en su mayoría, cuentan con recursos superiores a 3,3 millones de pesos mensuales lo cual les da un margen donde pueden considerar gastos diferentes a los básicos. Adicionalmente, ellos están dispuestos a pagar por los servicios que ofrece la compañía y no cuentan con el tiempo suficiente para desarrollar estas tareas, de esta manera surge la necesidad que Wissen cubre con su propuesta de valor.

Por otro lado, se encontró que el 52% de los encuestados preferirían acceder al servicio a través de una aplicación móvil, el principal servicio que demandarían en términos legales es la asesoría en contratos, mientras que, en términos financieros, corresponde a flujo de caja, declaración de renta y gestión de gastos.

La creciente tendencia en el uso de aplicaciones móviles, hecho respaldado por programas del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTic) que impulsan y promueven el uso de tecnologías móviles a través de capacitaciones y

concursos para financiación de proyectos, se forja como una oportunidad de negocio con alta probabilidad de éxito para Wissen. (Mintic, 2019)

De acuerdo con la encuesta realizada por la firma Deloitte denominada “Consumo móvil en Colombia 2018”, el 13% de la población contaba con ingresos mayores a tres millones de pesos lo cual corresponde a 6.2 millones de personas aproximadamente, esta estadística es relevante tomando en cuenta los resultados de la encuesta realizada por Wissen referente al perfil de los usuarios. Adicionalmente, se encontró que el 96% de los encuestados poseen o tienen acceso a un teléfono inteligente, esto implica que gran parte de la población tendría el medio para entrar a la aplicación. (Deloitte, 2018)

En relación con las barreras de entrada al mercado, principalmente se encuentra conservar la confidencialidad de la información y la documentación referente a los casos que los usuarios suben a la nube a través de la aplicación. Esto garantiza mantener su confianza e incrementa la probabilidad de uso repetitivo de los servicios y recomendación a conocidos lo cual se constituye como estrategia de mercadeo (voz a voz). Para sobrepasar esta barrera, se implementará un manual para la protección y tratamiento de datos personales.

Por otro lado, evaluando los inconvenientes que han presentado algunas aplicaciones que manejan una modalidad similar a la que Wissen propone, es fundamental determinar un modelo de contratación que garantice el cumplimiento de los derechos laborales del empleado. Así, la modalidad de contratación será dependiendo del cargo a vincular, se tendrá la modalidad de contrato a término indefinido directamente con la compañía y por prestación de servicios para otro tipo de cargos.

Frente a la regulación colombiana, es importante tener en cuenta que, a partir de la Reforma Tributaria de 2016, todas las plataformas digitales que presten servicios en Colombia deben facturar IVA, por lo cual se debe contemplar este gasto en la elaboración del flujo de caja y sus respectivas proyecciones.

5.2. Tipo de clientes del producto

El cliente ideal es una mujer o un hombre entre los 26 y 45 años con ingresos superiores a los 3,3 millones de pesos que cuente con un margen sobre su salario que le permita incurrir en gastos adicionales ocasionalmente, utilice con frecuencia aplicaciones móviles y por supuesto tenga alguna necesidad relacionada con los servicios que se ofrecen.

De acuerdo con los resultados de la encuesta, las preferencias sobre el uso del tiempo se relacionan con viajes, tiempo en familia o realizar algún tipo de actividad física. Por esta razón Wissen, será una solución para que estas personas puedan dedicar su tiempo libre a las actividades descritas con anterioridad y no al desarrollo de tareas operativas.

A mediano plazo, se espera hacer convenios con empresas y fondos de empleados que ofrezcan nuestros servicios a sus colaboradores e integrantes con descuentos especiales de acuerdo con la cantidad de usuarios que empleen la aplicación. También, alianzas con universidades que nos referencien en sus bolsas de empleo para egresados.

5.3. Competencia

Analizando a la competencia se encontró que no existe una oferta con todos los servicios que Wissen propone. La más reconocido es Tributi quienes tienen el apoyo de compañías muy tradicionales como Bancolombia, sin embargo, también tienen una "demanda" ante la junta de contadores por competencia desleal. ISSA, que integra más

servicios, pareciera haber desaparecido debido a que su plataforma no funciona correctamente. Deleyes, también tiene reconocimiento y se nota la inversión que han realizado en los últimos meses, actualizando su plataforma e incrementando publicidad. Respecto a los servicios técnicos para computadores, existes muchas personas y empresas que proporcionan este servicio, pero son pocas las que hacen domicilios y no se encontró alguna que use plataforma digital para gestionarlo. En resumen, Wissen será la primera plataforma donde servicios técnicos, financieros y legales, puedan ser gestionados todos a través de una aplicación móvil, así mismo, debido a que el aseguramiento de calidad será realizado por medio de personas experimentadas y existe el respaldo de una compañía (Issa no se hace responsable por los trabajos), será un nuevo actor con diferencias importantes en esta nueva forma de ofrecer servicios (la cual hasta ahora completa dos años de nacimiento en el país). Ver más detalles en la siguiente tabla.

Tabla 2 Cuadro comparativo competidores

FACTOR	TRIBUTI tributi.com IC AUDITORES SAS	ISSA issacolombia.com Peoples Group SAS	DELEYES deleyes.com INQLAB S.A.S. / Delégalo S.A.S
Slogan	La declaración de renta más confiable de Colombia	Servicio jurídico y contable. Accede a través de nuestra plataforma digital de una manera práctica, ágil y económica	Tu abogado a la mano
Planes	a. Declaración de Renta b. Planeación tributaria c. Recuperación de Saldo a favor	a. Plan básico trimestral b. Plan premium 1 año c. Plan estándar 6 meses	a. S.O.S b. PLUS c. PRO
Detalle de los Servicios	a. Entre 1 y 4 días hábiles b. Asesoría personalizada, gratis evaluación c. Asesoría personalizada, gratis evaluación, paga posterior a devolución de la DIAN	a. Asesoría Ilimitada, seguimiento personalizado, Formatos ilimitados, Archivo digital b. Igual que (a) más representación judicial y tributaria, software de facturación, estructura costos, organización ingresos y gastos, gratis 2 meses c. Igual que (a) más, acompañamiento personalizado, gratis 1 mes Dicen usar Inteligencia Artificial / Tienen APP pero no funciona/ Call Center	a0. 3 consultas laborales y tributarias al mes a1. 5 consultas laborales y tributarias al mes b1. Marcas, contratos, divorcios entre otros c0. Consultas legales ilimitadas, plantillas ilimitadas, revisión documentos legales (2/mes) c1. Igual que c0 más redacción documentos legales 2/mes, ajuste documentos legales 1/mes c2. Igual que c1 más solicitud de actas para empresas 2/mes
Precio	a. 99.000 b. 399.000 c. 499.000	a. 105.000 + iva b. 350.000 + iva c. 175.000 + iva	a0. 50.000 mensual a1. 70.000 mensual b0. Dependerá de visita b1. Desde 58.310 hasta 387.226 c0. Bronce: 2.165.800 c1. Plata: 3.248.700 c2. Oro: 4.867.100 IVA incluido
Calidad	Pensado para Contadores y declarantes. Recomendada por Rankia.co.	No funciona la APP y la Web presenta errores	Seleccionada por el programa de aceleración de Google y Ventures
Registro Marca	ago-18	No tiene registro de marca Web oct-17	mar-16
Servicio al cliente	Garantía de por vida y devolución de dinero por insatisfacción	La plataforma no responde por los servicios, conecta "oferentes" con usuarios, por tanto no asumen responsabilidad y le cobran al oferente fee por usar plataforma	No garantizan el resultado ni los contenidos por argumentar cambios frecuentes en las leyes.
Confiabilidad	Reconocimiento en diferentes periódicos nacionales	Baja debido a las fallas de la tecnología	Rapidez y transparencia a bajo costo. Reconocimiento en periódicos
Experiencia	2 años	2 años	3 años
Reputación Compañía	Demanda ante la junta de contadores por competencia desleal	Poca información pero de 5 votos 1 es muy negativo	No se encuentran comentarios negativos
Ubicación	Medellín	Bogotá	Bogotá
Método de Ventas	Por página web, por medio de Rappi y convenios con Bancolombia y Sura	Por página web en teoría APP	Por página web, APP próximamente y actualícese.com
Políticas de Crédito	"Gratis" diagnóstico y pago contra entrega	Anticipado	Anticipado
Publicidad	Virtual con reportajes en periódicos, alianzas con Grupo Éxito y Bancolombia y en gerencie.com	Fanpage Facebook	Portafolio.co, CitiTv, fanpage Facebook, Dinero.com
Fortalezas	Patrocinio, publicidad, pocas quejas	Buena idea como servicio integral	Respaldo jurídico
Debilidades	Servicio estacional	No funciona la APP y la Web presenta errores	Precios altos, no hay garantía

Fuente: elaboración propia

5.4. Planeación estratégica

Las cuatro variables que componen el análisis DOFA son:

Fortalezas.

La principal fortaleza de Wissen frente a la competencia es el canal por el cual se ofrece el servicio. Una aplicación móvil brinda acceso de manera inmediata y oportuna ante cualquier necesidad que surja relacionada con los servicios que la compañía presta, esto considerando que gran parte de la población cuenta con un teléfono inteligente o tiene acceso a él. Adicionalmente, la tendencia creciente en el uso de aplicaciones móviles aumenta la visibilidad de Wissen permitiendo que más usuarios la conozcan ganando así clientes potenciales. Al ser un canal de comunicación directa permite dar solución a inquietudes y solicitudes disminuyendo los tiempos de respuesta e incrementando la satisfacción de los usuarios.

Debilidades.

Una de las debilidades que podría presentar Wissen se relaciona con la modalidad de contratación. Hoy en día *startups* que manejan un modelo semejante al de esta iniciativa, presenta inconvenientes con las personas que llevan el servicio dado que no hay una vinculación laboral que garantice el cumplimiento de sus derechos.

Por esta razón Wissen vinculará a todos sus empleados con un contrato definido de acuerdo a su rol, los *knowledge analyst* serán vinculados bajo la modalidad de prestación de servicios (honorarios) y los *service manager* con un contrato a término indefinido. De esta forma se garantizan los derechos laborales del equipo de trabajo bajo la legislación colombiana evitando así inconvenientes e inconformismos de los colaboradores.

Oportunidades.

A corto plazo, gracias a la atención posventa, será posible identificar las preferencias de los usuarios ajustando así el portafolio de servicios de acuerdo con su comportamiento, optimizando costos al reconocer tendencias de respuesta de los usuarios.

A largo plazo, una oportunidad importante de crecimiento se daría a través de la creación de convenios con fondos de empleados, otorgando a sus afiliados tarifas preferenciales.

Amenazas.

La principal amenaza que se identifica corresponde al riesgo de robo de información por parte de colaboradores y de delincuentes cibernéticos. Para mitigar esta situación, se firmará un acuerdo de confidencialidad con los colaboradores y adicionalmente, se implementarán políticas de seguridad de la información que restrinjan el acceso, así mismo, el proveedor de hosting que se contrate debe tener las certificaciones necesarias que aseguren la protección de la información.

5.5. Estrategia de mercado

5.5.1. Estrategia de precio

El mecanismo de definición de precios es fijo, se maneja de acuerdo con las características del servicio, la experiencia del asesor y nivel de dificultad de la tarea a desarrollar. Inicialmente habrá un portafolio de servicios específicos que se irá ajustando de acuerdo con el comportamiento del mercado y las necesidades de los usuarios.

5.5.2. Canales de distribución

Inicialmente el canal de distribución será una aplicación móvil (canal de distribución directo), de acuerdo con los resultados de la encuesta realizada, es el canal de preferencia de los usuarios dada su facilidad de acceso.

Por un lado, los usuarios podrán visualizar el portafolio de servicios que ofrece Wissen, elegir el que requiera y programarlo en la fecha que más le convenga de acuerdo con la disponibilidad. Adicionalmente, se prestará atención post venta donde los usuarios podrán evaluar los resultados de los servicios prestados dando sugerencias, felicitaciones o recomendaciones que promuevan mejoramiento continuo. De requerirlo, el usuario también podrá tener contacto directo con un asesor, esto considerando el resultado de la encuesta realizada donde se encontró que algunos lo prefieren por temas de confianza y seguridad.

De igual forma, los profesionales interesados en hacer parte del equipo de Wissen, podrán aplicar de dos maneras:

1. Para liderar una de las categorías, el candidato podrá hacerlo directamente con la compañía a través del vínculo de “trabaja con nosotros” en la app o a través de portales de empleo.
2. Si desea hacer parte de la red de profesionales prestadores de servicio, igualmente lo hará desde la aplicación por el vínculo de “quiero hacer parte de la red de profesionales”. Es fundamental mencionar que los trabajadores tendrán un sistema de incentivos, donde su comisión dependerá de la agilidad y calidad del trabajo que desarrollen.

Igualmente, cada 6 meses se ofertarán vacantes a través del portal empleo.com con el fin de tener hojas de vida vigentes que permitan reaccionar fácilmente ante un cambio en la demanda de los servicios.

5.5.3. Publicidad

De acuerdo con la encuesta desarrollada por Deloitte “Consumo móvil en Colombia”, el 54% de la población utiliza su teléfono móvil regularmente para revisar sus redes sociales, adicionalmente determinó que las aplicaciones que más usa diariamente la población son WhatsApp, Facebook, Facebook Messenger, Personal email e Instagram.

Así mismo, Global Web Index durante el mes de abril reportó las redes sociales favoritas de acuerdo a la generación:

Tabla 3 Redes sociales favoritas por generación

Redes sociales favoritas por generación*		
	Centennials	Millennials
YouTube	89%	88%
Facebook	77%	83%
Instagram	74%	67%
Twitter	48%	49%
WhatsApp	65%	66%

Fuente: Global Web Index.

De este modo, la publicidad que se hará será de modalidad BTL. Se harán anuncios publicitarios en Youtube, Facebook, Instagram y como medio alternativo se usará anuncios en Google; inicialmente se pagarán campañas de mercadeo enfocadas a paquetes de anuncios con la finalidad de reconocimiento de marca, posteriormente será de consideración para finalizar en conversión.

También, se realizarán contactos con agencias de viajes para que publiciten los servicios y a cambio a los dueños se les prestará uno de los servicios de manera gratuita.

5.5.4. Presupuesto promocional

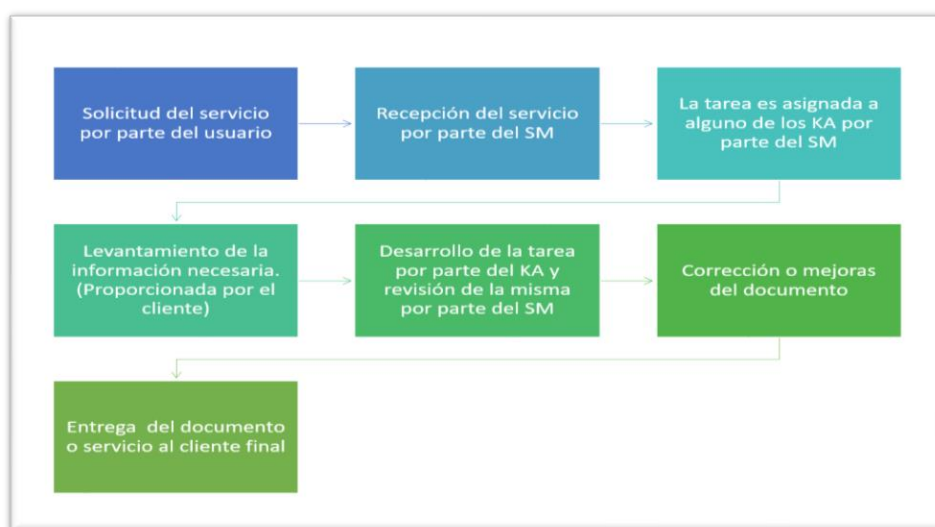
En Facebook e Instagram se pagarán anuncios publicitarios con una frecuencia diaria que llegue a hombres y mujeres entre 26 y 45 años inicialmente localizados en Colombia, con un presupuesto diario de 50.000 COP lo que se traduce en, de acuerdo con las estadísticas otorgadas por la red social, un alcance aproximado de 14.000 personas. Las cuentas estarán

vinculadas y transmitirán los mismos anuncios, en Instagram se hará a través de anuncios en stories y Facebook news feed. De igual forma, en Youtube se hará una inversión diaria por valor de 40.000 COP dedicados inicialmente a bumpers publicitarios.

6. Plan de operaciones

6.1. Producción

Figura 5 Diagrama prestación de servicio



Fuente: elaboración propia

6.2. Localización

Wissen, estará ubicado en el barrio Normandía y se estima contar con un arriendo de \$1.700.000 aproximadamente. Este espacio contará con un salón cerrado, donde se realizarán las reuniones con los clientes que así lo soliciten.

También, será el lugar físico donde los *knowledge manager* realizarán las entrevistas o pruebas de conocimiento a los *service analyst*.

6.3 Requerimientos físicos

El espacio de trabajo debe oscilar entre los 70 y 80 metros cuadrados y tendrá al menos una sala de juntas con capacidad de 6 a 8 personas, esto con el fin de hacer reuniones de junta directiva, proveedores y clientes.

Al ser una aplicación, la ubicación física de Wissen no es un factor determinante para sus clientes ni para la operación, por lo cual, emplearemos un piso de la casa de uno de los socios quien arrendará el lugar por un precio menor al del mercado.

6.4. Costos

Los costos asociados a la operación de Wissen se encuentran relacionados a continuación con una ponderación aproximada sobre el total.

Tabla 3 Ponderación de costos

<i>CONCEPTO</i>	<i>PARTICIPACIÓN APROX.</i>
<i>Nómina</i>	64,9%
<i>Comisión</i>	0,6%
<i>Mercadeo</i>	11,2%
<i>Arriendo</i>	7,0%
<i>Contador externo</i>	4,1%
<i>Plataforma de pagos</i>	2,5%
<i>Soporte técnico</i>	5,8%
<i>Plataforma de empleo</i>	0,2%
<i>Reserva mercadeo</i>	3,7%

Fuente: elaboración propia (2019)

Tabla 5 Precios

Servicios	Precio base
Financiera y Contable	125.000
Profesional de tecnología	55.000
Legal	137.000

Fuente: Elaboración propia (2019)

6.5. Entorno legal

Para evitar contratiempos como los que viven empresas como Uber y Rappi, la vinculación será por contrato a término fijo para los colaboradores directos y para los asesores será por honorarios, de esta manera se dará cumplimiento al código sustantivo de trabajo y a la ley 789 de 2002 por medio del cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social. Además del Decreto 4466 de 2006 por el cual se reglamenta la constitución de nuevas empresas.

La principal regulación que impacta este emprendimiento es la ley 1581 de 2012, que dicta las disposiciones para la protección de datos personales.

Respecto al nombre de la compañía se pudo verificar que está disponible para registro (KPOStrategy S.A.S.).

Figura 6 Validación registro KPOStrategy S.A.S

Tipo Identificación	Numero Identificación	Razón Social	Cámara	Categoría
CEDULA DE CIUDADANIA	0000000000000	KPOLLOS	CAJ	NO APLICA
CEDULA DE CIUDADANIA	0000000000000	KPOWER	CAJ	NO APLICA
NIT	00000900066711	KPORT S A S	BOGOTA	SOCIEDAD COMERCIAL
NIT	00000900302065	KPO S.A.S	MEDELLIN PARA ANTIOQUIA	SOCIEDAD COMERCIAL
NIT	00000900416313	KPOWER S.A.S	CAJ	SOCIEDAD COMERCIAL
NIT	00000900805076	KNOWLEDGE PROCESS OUTSOURCING COLOMBIA SAS	BOGOTA	SOCIEDAD COMERCIAL
NIT	00000900852659	KPORTUS S.A.S.	MONTERIA	SOCIEDAD COMERCIAL
NIT	00000901184049	KPO #1 SAS	BOGOTA	SOCIEDAD COMERCIAL
SIN IDENTIFICACION	0000000000000	KPO	MEDELLIN PARA ANTIOQUIA	SOCIEDAD COMERCIAL
SIN IDENTIFICACION	0000000000000	KPORT DISEÑO	BOGOTA	SOCIEDAD

Fuente: Ventana única empresarial, 2019

La marca que se utilizará, es decir, el nombre de la aplicación que se empleará, también se pudo constatar que está disponible.

Figura 7 Validación marca Wissen

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

El progreso es de todos Mincomercio

Página de la Superintendencia de Industria y Comercio

Para una búsqueda simple, introduzca la palabra clave o el número de solicitud.
Para una búsqueda más detallada, seleccione 'Búsqueda Avanzada' y estarán disponibles más criterios de búsqueda. Por favor, consulte cómo utilizar las herramientas de búsqueda aquí.

Criterio de búsqueda

Palabra clave / Número de solicitud: WISSEN

Buscar Limpiar Búsqueda Avanzada

Para su información
Su búsqueda no produjo resultados.

Ok

Fuente: Superintendencia de Industria y Comercio, 2019.

6.6. Personal

Wissen busca contar con colaboradores que vayan más allá, que den la milla extra, y que construyan una relación de pertenencia con la compañía, por esta razón es ideal vincular el personal idóneo.

Gerente General.

Profesionales en administración de empresas, ingeniería o carreras administrativas. Experiencia mínima de 10 años en sector tecnológico o servicio al cliente como KPO, BPO, entre otros. Excelentes habilidades administrativas, tolerancia a la frustración y trabajo bajo presión.

Asistente ejecutiva.

Profesionales en administración de empresas, ingeniería o carreras administrativas.

Experiencia mínima de 5 años en adelante referente a temas administrativos y servicio al cliente. Atención al detalle, servicio al cliente y escucha activa

Service Manager/ Servicios legales.

Profesionales en derecho. Experiencia mínima de 20 años relevante en temas de celebración de contratos, manejo de datos, y atención a personas naturales y jurídicas, entre otras. Atención al detalle, servicio al cliente y escucha activa.

Service Manager/ Servicios contables y financieros.

Profesionales en administración, finanzas o carreras afines. Experiencia mínima de 20 años relevante en temas de planeación financiera, asesoría sobre inversiones y similares. Servicio al cliente, atención al detalle, trabajo bajo presión, capacidad de análisis de datos y reportes.

Service Manager/ Servicios IT.

Profesionales en Ingeniería de sistemas o afines. Experiencia mínima de 10 años relevante en temas relacionados a mantenimiento de Hardware y Software, infraestructura IT, entre otros. Atención al detalle, servicio al cliente, trabajo colaborativo.

Knowledge Analyst/ Servicios legales.

Profesionales en derecho. Experiencia mínima de 6 meses a 1 año (Pasantías/Prácticas) relevante en temas de celebración de contratos, manejo de datos y atención a personas naturales y jurídicas, entre otras. Atención al detalle, servicio al cliente y escucha activa.

Knowledge Analyst / Servicios contables y financieros.

Profesionales en administración, finanzas o carreras afines
Experiencia mínima 6 meses a 1 año (Pasantías/Prácticas) relevante en temas de planeación financiera, declaraciones de renta, asesoría sobre inversiones y similares. Servicio al cliente, atención al detalle, trabajo bajo presión, capacidad de análisis de datos y reportes.

Knowledge Analyst / Servicios IT.

Profesionales en Ingeniería de sistemas o afines
Experiencia mínima de 6 meses a 1 año (Pasantías/Prácticas) relevante en temas relacionados sobre mantenimiento de Hardware y Software. Atención al detalle, servicio al cliente, trabajo colaborativo.

Contratación

Se proyecta que para el primer año se contraten 3 *Service Manager*, quienes serán los responsables de dar respuestas a los clientes, tanto para personas jurídicas como naturales.

Una vez la aplicación cuente con un mayor reconocimiento, cada uno de los *Service Manager* contará con un *knowledge analyst* quien será el responsable de dar respuesta a un mayor porcentaje de clientes. Se debe resaltar que el servicio será entregado una vez cuente con la aprobación del *Service Manager*.

Ofertas Laborales:

Service Manager- Contable y Financiero

“Estamos en búsqueda del mejor talento, esto con el fin de generar un impacto positivo en la sociedad y nuestro país. Para esto, requerimos personas expertas, que cuenten con al menos 15 años de experiencia en declaraciones de renta, servicios contables para personas naturales y jurídicas, conocimientos avanzados en planeación financiera, presupuesto, entre otros.

Su función principal, será responder al cliente final por el manejo de información financiera personal y brindar una asesoría a la hora de presentar su declaración de renta de forma adecuada y óptima.

Adicionalmente, debe contar con experiencia en manejo de equipos de trabajo, tener competencias de liderazgo y escucha activa.

Si te sientes identificado con nuestro propósito y sientes pasión por el área contable, ¿Que estas esperando? Aplica y te estaremos contactando lo más pronto posible”

Service Manager- Legal

“Estamos en búsqueda del mejor talento, esto con el fin de generar un impacto positivo en la sociedad y nuestro país. Para esto, requerimos personas expertas, que cuenten con al menos 15 años de experiencia en servicios legales, declaraciones de renta e inquietudes básicas referentes a temas de derecho.

Su función principal, será responder al cliente final por el manejo de información personal sobre temas relacionados a la rama legal. Como preguntas de conocimiento básico del aspecto legal, celebración de contratos entre otros

Adicionalmente, debe contar con experiencia en manejo de equipos, competencias de liderazgo y escucha activa.

Si te sientes identificado con nuestro propósito y sientes pasión por el área legal, ¿Que estas esperando? Aplica y te estaremos contactando lo más pronto posible

Service Manager- IT

“Estamos en búsqueda del mejor talento, esto con el fin de generar un impacto positivo en la sociedad y nuestro país. Para esto, requerimos personas expertas, que cuenten con al menos 15 años de experiencia en mantenimiento de Hardware y Software.

Su función principal, será responder al cliente final por el manejo de información personal sobre temas relacionados a su mantenimiento de Hardware y Software del equipo personal del cliente.

Adicionalmente, debe contar con experiencia en manejo de equipos, competencias de liderazgo y escucha activa.

Si te sientes identificado con nuestro propósito y sientes pasión por el área de tecnología, ¿Que estas esperando? Aplica y te estaremos contactando lo más pronto posible

Knowledge Analyst/ Financiero y contable

“Estamos en búsqueda del mejor talento, esto con el fin de generar un impacto positivo en la sociedad y nuestro país. ¡Para esto, requerimos a jóvenes profesionales como tú!, que cuenten con todas las ganas de aprender e iniciar formalmente su vida laboral.

Tu función principal, será responder al cliente final por el manejo de información personal sobre finanzas y brindar una asesoría a la hora de presentar su declaración de renta de forma adecuada y verídica. Adicionalmente, en algunas ocasiones serás responsable de desarrollar presupuestos y proyecciones financieras.

Si te sientes identificado con nuestro propósito y sientes pasión por el área contable, ¿Qué estas esperando? Aplica y te estaremos contactando lo más pronto posible

Knowledge Analyst/ Legal

“Estamos en búsqueda del mejor talento, esto con el fin de generar un impacto positivo en la sociedad y nuestro país. ¡Para esto, requerimos a jóvenes profesionales como tú!, que cuenten con todas las ganas de aprender e iniciar formalmente su vida laboral.

Tu función principal, estará directamente relacionada a celebraciones de contratos de todo tipo. Esto aplica para personas jurídicas y naturales.

Si te sientes identificado con nuestro propósito y sientes pasión por el área contable, ¿Qué estas esperando? Aplica y te estaremos contactando lo más pronto posible

Knowledge Analyst/ IT

“Estamos en búsqueda del mejor talento, esto con el fin de generar un impacto positivo en la sociedad y nuestro país. ¡Para esto, requerimos a jóvenes profesionales como tú!, que cuenten con todas las ganas de aprender e iniciar formalmente su vida laboral.

Deberás ser el principal responsable sobre temas de mantenimiento de Hardware y Software tanto para personas naturales como jurídicas.

Si te sientes identificado con nuestro propósito y sientes pasión por el área contable, ¿Qué estas esperando? Aplica y te estaremos contactando lo más pronto posible.

Knowledge Analyst

Con el fin de encontrar el mejor talento, lo ideal es establecer relaciones cercanas con algunas universidades que cuenten con las carreras solicitadas en las ofertas de empleo y atraerlos a trabajar en una aplicación que cuenta con un propósito claro y que busca ayudar tanto a sus clientes como a sus colaboradores.

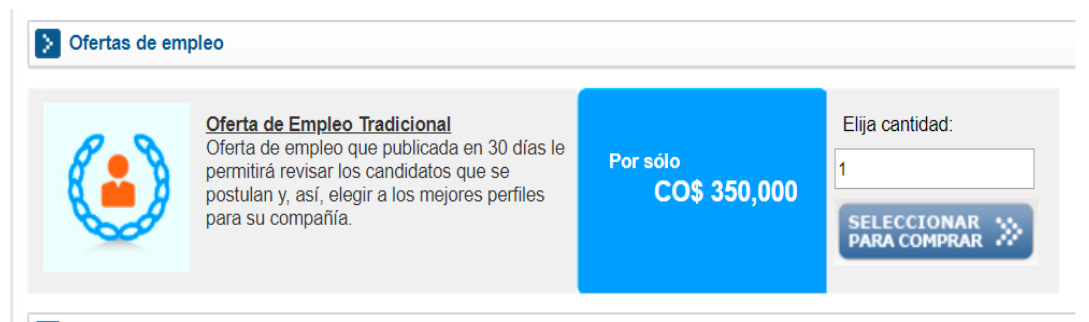
Al ser un perfil junior, se explorará la posibilidad de publicar en portales universitarios o enfocados al mercado laboral de no más de 2 años de experiencia. Adicionalmente, las universidades cuentan con la posibilidad de asistir a ferias de empleo o realizar charlas promocionales para que los jóvenes conozcan este tipo de emprendimientos.

Service Manager

Al ser personas con una gran trayectoria, el acceso a sus perfiles profesionales puede ser un poco más complejo frente a los *Knowledge Analyst*. Este perfil es de gran impacto para la organización, ya que el cliente final recibirá únicamente lo que el *Service Manager* autorice, con el fin de minimizar cualquier tipo de error que pueda presentarse.

Las ofertas de empleo para este cargo, será publicada a través del portal de empleo *elempleo.com*, una vez cada seis meses para llegar a más personas y cumplir con las normativas establecidas y así mismo tener una base de aspirantes actualizada en caso de requerirlo.

Figura 8 Paquete portal Elempleo.com



Fuente: *elempleo.com*, 2019

Lo ideal, es contar con el servicio de *elempleo.com* una vez cada seis meses. Esto con el fin de tener un pipeline de candidatos que se ajusten a los requerimientos solicitados por Wissen.

Wissen, busca ser una plataforma para personas que quieran adquirir experiencia profesional en el mercado y de esta forma garantizar un mejor futuro en cuanto a términos laborales y la construcción de una buena hoja de vida.

Bajo estas circunstancias, los *Knowledge Analyst*, serán evaluados periódicamente por los *Service Manager* ya que todos los documentos, deberán contar con el visto bueno de su jefe directo antes de ser enviados al cliente final.

Los *Service Manager* deberán construir una rúbrica, donde se podrá evaluar:

- Tiempos de entrega
- Calidad de la información proporcionada
- Numero de errores.

De acuerdo con esta rúbrica y en especial al tiempo de entrega, cada uno de los KA contará con un beneficio variable que dependerá de la calidad de sus trabajos.

Para los SM, su KPI principal será el nivel de satisfacción del cliente, lo que significa que entre más errores o quejas se presenten, su desempeño será deficiente y no podrán acceder a la bonificación por desempeño anteriormente planteada.

Se busca que todas las personas que trabajen en Wissen, generen una conexión real con la misión, visión y los valores de la compañía. Por esta razón, los SM estarán involucrados en todo el proceso de los KA, desde su selección, hasta la calidad de sus entregables.

Políticas de evaluación

Adicionalmente, se construirá un código de conducta donde se establezcan las normas por las cuales debe regirse el comportamiento de los colaboradores. También se definirán las

sanciones establecidas en caso de que se presente algún tipo de incumplimiento por algún colaborador

Algunas de las sanciones serán:

- Terminación de la relación entre empleador y colaborador
- Reducción en la cantidad de tareas asignadas
- Demandas en caso de no cumplir con acuerdos de confidencialidad.

El procedimiento ante la renuncia de un empleado consiste en realizar una entrevista de retiro, donde se conozca el motivo real sobre esta renuncia para establecer la forma de mitigar la rotación de las personas en la compañía.

Adicionalmente, este tipo de entrevistas, permiten conocer al detalle si hay alguna situación puntual de la compañía que no se esté abordando de manera adecuada.

Proveedores

El principal proveedor de Wissen es Itoeste; empresa argentina especializada en desarrollo de software de acuerdo con los requerimientos de cada uno de sus clientes. Se destaca en el mercado por las siguientes características:

- Cuenta con un portafolio de más de 100 clientes y están en búsqueda de abrir una oficina en Colombia.
- Proporciona acuerdos de confidencialidad, con el fin de mantener una mejor relación con sus clientes.

- Han desarrollado más de 198 proyectos para empresas de todas partes del mundo y se reconocen en el mercado por su claridad, transparencia y constante comunicación.

Por el momento, el desarrollo y mantenimiento de la aplicación se realizará directamente desde Argentina por medio de este proveedor. Itoeste “software a medida” está ubicado en la Av. Ángel Gallardo 551 c 1414 CABA, Argentina

Adicionalmente, se busca contar con un contrato que incluya el desarrollo del software de Wissen en su etapa inicial, como en sus futuros desarrollos y mejoras y un servicio de mantenimiento fundamental por parte de II Oeste que permita una perfecta navegabilidad para los clientes

7. Gestión y organización

Para la dirección de la compañía se contratará un Gerente General que le dedique el ciento por ciento del tiempo a la compañía. Será una persona con cinco años de experiencia en marketing y al menos 3 años dirigiendo PYMES.

Las principales competencias que debe tener son:

- Orientación a resultados
- Pensamiento sistémico
- Trabajo Colaborativo
- Creatividad e innovación

Dependiendo del crecimiento del negocio, Juan Pablo Garzón está dispuesto a renunciar a su empleo para dedicarse a la compañía, por tal razón, si la ausencia de la persona contratada es por incapacidad, esta misma persona podrá tomar las decisiones

respectivas, si es durante los primeros 3 años o antes de que la compañía pueda asumir un costo mayor para ese cargo, se volverá a contratar un gerente.

8. Apoyo profesional

El vacío más significativo es la falta de conocimientos jurídicos, por esto se tiene previsto contratar una pequeña firma de abogados, quienes están asesorando la creación del plan de negocios y tienen experiencia en derecho laboral, en protección de datos personales y registro de marcas, entre otros.

- a. Abogado: Se contratará firma de abogados
- b. Contador: En los inicios de la compañía se trabajará con un contador externo
- c. Junta Directiva: Los invitados a la junta directiva serán emprendedores que hayan tenido éxito en sus organizaciones
- d. Asesores: Teniendo en cuenta que parte del soporte del emprendimiento está basado en metodologías ágiles, de procesos y de gestión tecnológica, uno de los asesores es experto en gestión de servicios de TI y consultor de procesos, quien además es dueño de su propio emprendimiento.

9. Gastos de inicio y capitalización

Los gastos de inicio están asociados al desarrollo de la aplicación por valor de ochenta y cinco millones de pesos, esta fue la mejor oferta recibida por parte de los tres posibles proveedores. Adicionalmente, se contratará una firma de abogados que brinde asesoría con el fin de cubrir a Wissen de cualquier vacío legal que pueda llegar a presentarse al momento de constituir la empresa, este tendrá un valor aproximado de treinta y seis millones de pesos.

10. Plan financiero (Anexo 2)

11. Riesgos y supuestos críticos

11.1. Riesgos y supuestos

Wissen tendrá un comité mensual con el fin de conocer la evolución del negocio y tomar las medidas necesarias a tiempo, anticipándose a las consecuencias sobre la respuesta del mercado. En caso de obtener un desarrollo más rápido de lo pronosticado, se contará con una base actualizada de postulantes a *knowledge analyst* para ser contratados y que brinden apoyo inmediato a los *service manager* en las solicitudes recibidas. En el caso contrario, si el desarrollo real se da más lento frente a lo esperado, se tendrá un plan de mercadeo agresivo con el fin promocionar más el negocio y darse a conocer en mayor parte de la población para activar las ventas, este plan estará compuesto por publicidad y promociones.

Con el objetivo de permanecer actualizado en los servicios que se ofrecen, la persona encargada de recibir y consolidar la información sobre quejas y felicitaciones, así como los resultados de las encuestas de satisfacción y sugerencias, inicialmente la asistente ejecutiva, realizará un informe que será presentado en el comité mensual, allí se podrán apreciar sugerencias que presentan los usuarios acompañado de las tendencias del mercado las cuales deben estar alineadas.

Frente a una hipotética situación de guerra de precios, donde la competencia presente una campaña agresiva de promoción, Wissen contará con una reserva mensual comprendida como un tercio del gasto anual de mercadeo.

En caso de escases de mano de obra, se activará la campaña con universidades para posicionar a Wissen en sus plataformas de empleo con el fin de llegar a jóvenes profesionales

recién egresados que presenten dificultades en la obtención de empleo. Esto teniendo en cuenta que los *knowledge analyst* representarán más del 50% de la mano de obra.

12. Beneficios a la comunidad

12.1. Impacto en el desarrollo económico

Tipo de empleo que genera el proyecto: Se brindarán contratos de tipo indefinido directamente con la compañía para los *Service Manager*

12.2. Impacto en el desarrollo de la comunidad

Wissen se fundamenta en 3 pilares:

1. Tiempo: Uno de los resultados más preocupantes de las encuestas realizadas es la “falta de tiempo” que mencionan los entrevistados.

El tiempo que se dedica a tareas financieras, contables o legales y la falta de información hacen que este tipo de solicitudes se vean como tareas incómodas y difíciles de solucionar. Se busca que las personas puedan invertir su tiempo en otro tipo de actividades donde se obtenga un mayor beneficio personal y los clientes se sientan más satisfechos con la forma en la que distribuyen su tiempo.

2. Empleo: Los perfiles que solicita Wissen, son de fácil consecución ya que están enfocados al mercado que mayor desempleo presenta y busca eliminar las razones por las cuales las personas no son atractivas en el mercado. Un claro ejemplo, es la falta de experiencia que tienen los jóvenes recién egresados, razón principal por la cual no son vinculados en grandes compañías

3. Facilidad: Las tareas legales, contables y financieras, requieren de conocimientos especializados, lo que hace que para el mercado sean vistas como

tareas de difícil solución. Wissen busca que cada uno de los clientes se sientan cómodos con estas tareas, confíen en la compañía y permitan contar con un servicio de acompañamiento que les genere bienestar.

12.3. Desarrollo humano

Como se mencionó en el perfil de cada uno de los cargos, se busca generar un impacto positivo en la sociedad para los dos cargos principales de la compañía:

SM: Son personas mayores de 40 años, a quienes se les puede llegar a dificultar la consecución de empleo acorde a su experiencia. En Wissen, serán vinculados de forma indefinida, y tendrán un papel que exige un gran compromiso y aporte para la compañía.

KA: Jóvenes recién egresados, a quienes se les dificulta la consecución de empleo por su falta de experiencia. Se busca realizar un trabajo constante y de acompañamiento, con el fin de poder construir una hoja de vida atractiva para el mercado que cuente con experiencia laboral.

Referencias bibliográficas

Allen, D. (2006). *Organízate con eficacia: Máxima productividad personal sin estrés* (p. 368). Madrid: Empresa Activa.

Aspencajanal. (2018). ¿existen oportunidades laborales para los mayores de 40 años en Colombia? Aspencajanal.com.co, 1-1. Recuperado de <https://aspencajanal.com.co/existen-oportunidades-laborales-para-los-mayores-de-40-anos-en-colombia/>

Brugueras, C. Popp, C. Bersseallar, M. (productores) y Dannoritzer, C. (director). (2018). *Ladrones de tiempo* [Documental] Francia.: Polar Star Films.

Deloitte. (2018) Consumo móvil en Colombia. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/technology-media-telecommunications/Consumo%20movil%202018.pdf>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2017). Encuesta nacional de uso del tiempo -enut- 2016-2017. *Dane.gov.co*, 1-1. Recuperado de <http://www.dane.gov.co/index.php/52-espanol/noticias/noticias/4568-encuesta-nacional-de-uso-del-tiempo-enut-2016-2017>

Desempleo juvenil en Colombia. (2018). Preocupante radiografía: 4 de cada 10 jóvenes están sin empleo en Colombia. [Online] Tomado de: <https://www.semana.com/nacion/articulo/desempleo-juvenil-en-colombia/565565>

Echeverry, 2018, Cambios en las cohortes generacionales [Material del aula]

Elempleo.com. (2017). Informe de tendencias laborales. Iv trimestre 2017. Elempleo.com, 1-1. Recuperado de <http://contenido.elempleo.com/mailperso/email-informe-tendencias-laborales-4-trimestre/informe-tendencias-laborales-4-trimestre-2017.pdf>

Goleman, D. (2013). *Focus* (p. 360). España: Kairos.

Ilo.org. (2018). La débil recuperación del mercado laboral juvenil exige una respuesta radical. [Online] Tomado de: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_598665/lang--es/index.htm

Leaderssummaries.com. (2017). Resumen del libro el método lean startup por eric ries. Leaderssummaries.com, 1-1. Recuperado de <https://www.leaderssummaries.com/ver-resumen/el-metodo-lean-startup>

Organización Internacional del Trabajo. (2017). La débil recuperación del mercado laboral juvenil exige una respuesta radical. Ilo.org, 1-1. Recuperado de [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_598665/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_598665/lang-es/index.htm)

Programa de Transformación Productiva. (2018). ¿qué hace el ptp? ptp.com.co, 1-1. Recuperado de <https://www.ptp.com.co/conozcanos/que-hace-ptp>

PTP.com.co. (2018). PTP | Programa de Transformación Productiva - Inicio. [Online] Tomado de: <https://www.ptp.com.co/>

Semana. (2018). Preocupante radiografía: 4 de cada 10 jóvenes están sin empleo en colombia. Semana.com, 1-1. Recuperado de <https://www.semana.com/nacion/articulo/desempleo-juvenil-en-colombia/565565>