

# INFORME FINAL DE DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL

## SmartService Colombia



2025

## **CONTENIDO**

- a. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA Y DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DE SUS CLIENTES ACTUALES.
- b. EVALUACIÓN DE ÁREAS FUNCIONALES
- c. CLIMA DE TRABAJO.
- d. LIDERAZGO
- e. Anexo

Business Model Canvas 2025

**a) Reseña Histórica de la Empresa y descripción del perfil de sus clientes actuales:**

**Historia de Smart Service Colombia**

Smart Service Colombia nació hace ocho años gracias al espíritu emprendedor de **Julián Gray** y **Nelly Padilla**, una pareja de esposos con una visión clara y complementaria: él, especialista en tecnología y electrónica; ella, administradora de empresas.

Un año después del nacimiento de su primer hijo, tomaron la valiente decisión de iniciar su propio negocio. Comenzaron desde casa, adaptando un pequeño taller en su hogar. Con esfuerzo, compromiso y un enfoque en la calidad del servicio, lograron captar cada vez más clientes, lo que los llevó a dar el siguiente paso: abrir su primer local en **San Andresito del Sur**.

Desde entonces, ha sido un proceso constante de aprendizaje, capacitación y crecimiento, buscando siempre que la empresa evolucione en todos los aspectos. Hoy en día, Smart Service Colombia cuenta con un **local amplio y moderno** ubicado en el **barrio Capri**, reflejo del crecimiento sostenido y de la pasión con la que fue construida la empresa.



**MISIÓN**

Nuestra misión es brindar soluciones técnicas especializadas en dispositivos Apple, enfocándonos en la excelencia operativa, la eficiencia en los procesos de diagnóstico y reparación, y la atención personalizada a cada cliente.

Nos comprometemos a ofrecer un servicio confiable y oportuno que responda a las necesidades de usuarios particulares y empresas, contribuyendo a la continuidad de su actividad personal o profesional mediante equipos en óptimo funcionamiento.

Guiados por la ética, la transparencia y la actualización constante en tecnología, buscamos consolidarnos como un referente técnico que combina precisión, responsabilidad y valor agregado en cada intervención.

**VISIÓN**

Nuestra visión es convertirnos en la empresa líder en Colombia en servicios técnicos especializados para dispositivos Apple, reconocida por su excelencia, transparencia y compromiso con el medio ambiente.

Aspiramos a ser el aliado estratégico preferido por personas y empresas, expandiendo nuestra cobertura y aplicando tecnologías de diagnóstico y reparación de última generación que prolongan la vida útil de los equipos y reducen el impacto ambiental.

Creemos en una cultura de reparación responsable como alternativa al consumo excesivo, contribuyendo activamente a la reducción de residuos electrónicos y al cuidado del planeta.

Con una base sólida en el conocimiento técnico, la mejora continua y la ética profesional, trabajamos cada día para ofrecer un servicio confiable, sostenible y con impacto positivo en la sociedad.

### **PROPUESTA DE VALOR**

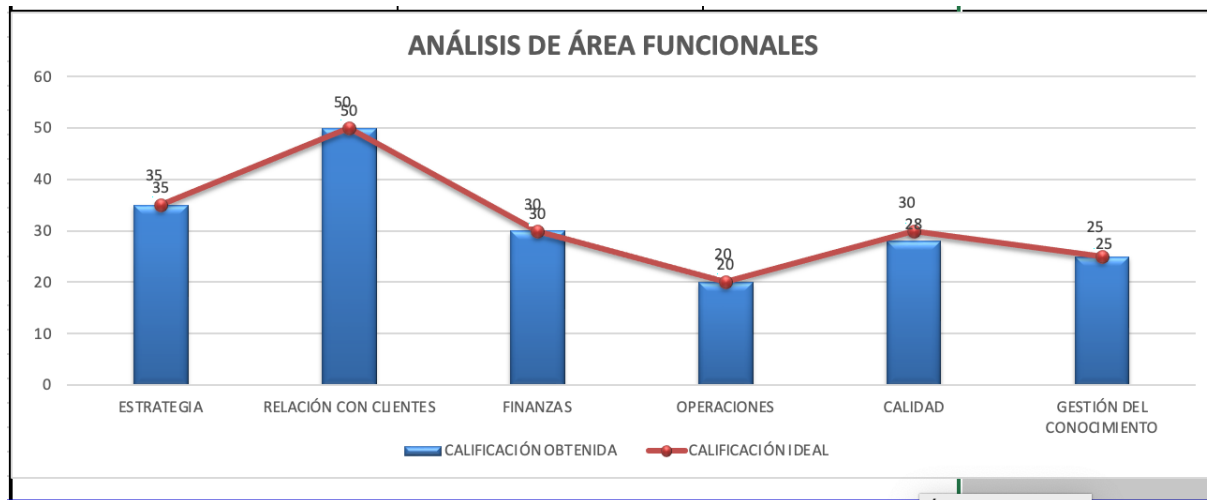
En Smart Service Colombia solucionamos los problemas de comunicación y productividad de nuestros clientes mediante la reparación especializada de dispositivos Apple.

Contamos con repuestos originales y de alta calidad, importados directamente desde China y Estados Unidos a través de proveedores seleccionados por nuestra empresa. Esto nos permite ofrecer reparaciones confiables, con altos estándares técnicos y a precios competitivos.

Nos destacamos por nuestra atención precisa y profesional, procesos de diagnóstico certeros, y un equipo técnico altamente calificado con amplia experiencia en equipos Apple.

Atendemos tanto a clientes particulares como a empresas que buscan un servicio técnico especializado, ágil y transparente, capaz de garantizar resultados efectivos y duraderos.

*b) Evaluación de Áreas Funcionales:*



**Qué encontramos:**

1 **Relación con Clientes** es el área mejor evaluada (50/50), lo cual sugiere una excelente orientación hacia el cliente y buen manejo de relaciones externas.

2 **Estrategia, Finanzas, Operaciones y Gestión del Conocimiento** cumplen exactamente con las expectativas ideales, lo que indica un nivel de desempeño adecuado y equilibrado en estas funciones.

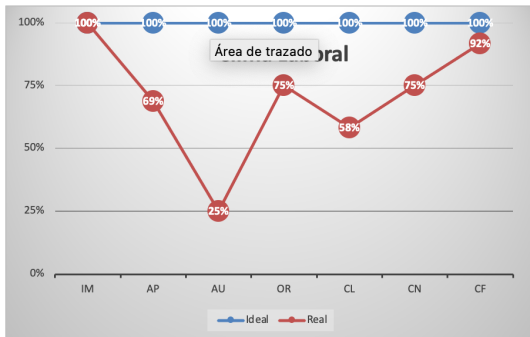
3 **Calidad** es la única área con una **desviación negativa (-2 puntos)**. Aunque la diferencia no es alarmante, conviene realizar una revisión de los procesos o estándares de calidad aplicados para asegurar que se alcancen niveles óptimos.

4 No se detectan deficiencias severas, pero se recomienda mantener programas de mejora continua en todas las áreas, especialmente en **Calidad y Operaciones**, para evitar futuros rezagos.

### c) Clima de Trabajo:

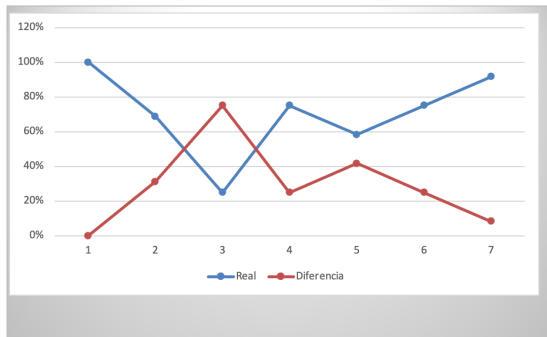
PUNTUACIÓN ALCANZADA POR LA EMPRESA

CATEGORÍAS	ESC	Puntuaciones		Puntaje
		Sumatoria	Máxima	
Implicación	IM	20	20	100%
Apoyo	AP	11	16	69%
Autonomía	AU	3	12	25%
Organización	OR	6	8	75%
Claridad	CL	7	12	58%
Control	CN	6	8	75%
Comodidad	CF	11	12	92%



REFERENCIA CONTRA MEJOR PRACTICA

CATEGORÍAS	ESC	PUNTUACIONES			
		Ideal	Real	%	Diferencia
Implicación	IM	100%	100%	100%	0%
Apoyo	AP	100%	69%	69%	31%
Autonomía	AU	100%	25%	25%	75%
Organización	OR	100%	75%	75%	25%
Claridad	CL	100%	58%	58%	42%
Control	CN	100%	75%	75%	25%
Comodidad	CF	100%	92%	92%	8%



## Qué encontramos:

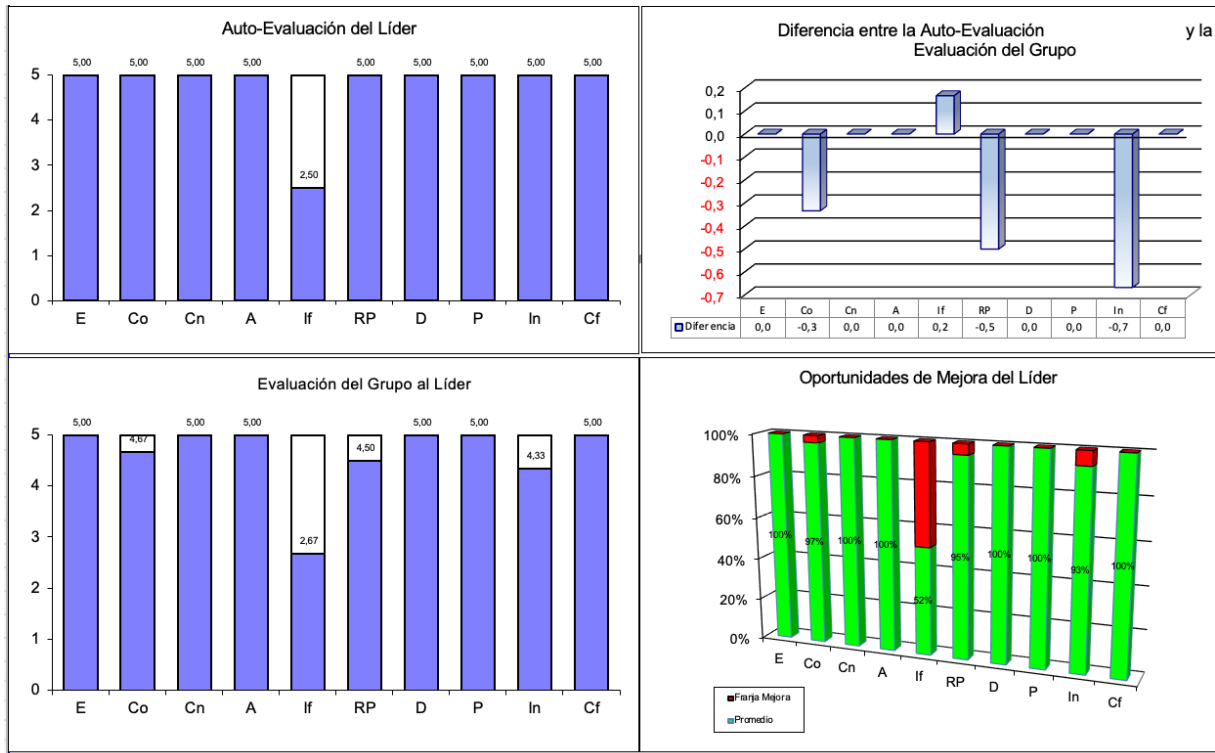
### Principales Hallazgos

- Fortalezas:
  - *Implicación del personal* (100%) y *comodidad* en el lugar de trabajo (92%) son los puntos más fuertes.
- Debilidades:
  - *Autonomía* (25%) representa la mayor área de oportunidad, indicando falta de empoderamiento o rigidez organizacional.
  - *Claridad* (58%) también requiere atención, posiblemente por roles mal definidos o fallos en la comunicación.

### Recomendaciones

1. **Fomentar la autonomía:** Promover la toma de decisiones a nivel operativo, implementar esquemas de confianza y delegación efectiva.
2. **Mejorar la comunicación interna:** Establecer canales claros y frecuentes para alinear expectativas, roles y objetivos.
3. **Desarrollar programas de soporte y acompañamiento:** Capacitación en liderazgo para mandos medios, acompañamiento psicológico o mentoring pueden fortalecer la percepción de apoyo.
4. **Optimizar la estructura organizacional:** Ajustar procesos para mayor claridad y orden.

d) Liderazgo:



Qué encontramos:

- 1 **Influencia** es la competencia más débil tanto para el líder como para el grupo. Requiere un plan de desarrollo para fortalecer su impacto, carisma o capacidad de inspirar.
- 2 Existen percepciones infladas del líder en variables como *Relaciones Personales* e *Integridad*. Esto indica una posible falta de autoconciencia o desconocimiento de cómo es percibido por los demás.
- 3 La **comunicación** presenta una oportunidad de mejora leve pero importante, ya que es un pilar fundamental del liderazgo efectivo.
- 4 Se destacan puntos fuertes como *Estrategia*, *Conocimiento*, *Aprendizaje*, *Delegación*, *Prioridades* y *Confiabilidad*, con una percepción positiva y sin diferencia entre la autoevaluación y la evaluación grupal.
- 5 La "Oportunidad de Mejora del Líder" muestra en rojo las áreas que más requieren atención: **Influencia**, **Relaciones Personales** e **Integridad**.

Informe Final de Diagnóstico Empresarial

Firma del empresario, la cual certifica que el Informe de Diagnóstico de su empresa le fue entregado y explicado por parte del Consultor al finalizar la etapa de Diagnóstico:

Fecha: Abril 12 2025

Firma del Consultor :

Ligia Latorre Cardona



Compañía: smart service colombia		Diseñado por: Juan Pablo Gordillo Y Ligia Latorre		Fecha: abril/2025
<p><b>SEGMENTO DE CLIENTES</b></p> <p>Nuestro principal segmento de clientes está compuesto por personas en edad laboral activa (entre 25 y 60 años), de ambos sexos, ubicadas principalmente en zonas urbanas. Este segmento incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutivos, gerentes y profesionales independientes que utilizan tecnología de manera intensiva para su trabajo diario.</li> <li>Estudiantes universitarios y posgraduados, con un alto nivel de digitalización.</li> <li>Consumidores de común, con afinidad por marcas tecnológicas premium, especialmente usuarios habituales de dispositivos Apple (iPhone, Mac, iPad, etc.).</li> <li>Personas con hábitos digitales consolidados: uso de smartphones para videoconferencias, correo electrónico, redes sociales y aplicaciones de productividad.</li> <li>Predominantemente de estratos medios y altos (3 a 6), con capacidad adquisitiva medio-alta.</li> </ul>	<p><b>ACTIVIDADES O PROCESOS CLAVE</b></p> <p><b>Prestación de servicio técnico profesional, garantizando altos estándares de calidad. Uso de herramientas de última tecnología para diagnósticos y reparaciones precisas. Empleo exclusivo de repuestos originales para asegurar el buen funcionamiento y durabilidad de los equipos. Asesoría personalizada al cliente, enfocada en la cultura eficiente de nsmhlemac</b></p>	<p><b>PROPUESTA DE VALOR</b></p> <p>En SmartService Colombia ayudamos a nuestros clientes a recuperar su productividad y mantener su conectividad mediante un servicio especializado, confiable y ágil de reparación de dispositivos Apple.</p> <p>Ofrecemos una experiencia diferenciadora gracias al uso de repuestos originales y certificados, importados directamente desde proveedores autorizados en Estados Unidos y China, lo que garantiza altos estándares técnicos, mayor durabilidad de los equipos reparados y una reducción significativa en riesgos operativos.</p>	<p><b>RELACIÓN CON CLIENTES</b></p> <p>Mantenemos una relación constante y personalizada con nuestros clientes a través de distintos canales, con el objetivo de construir vínculos de largo plazo basados en confianza y satisfacción.</p> <p>Utilizamos redes sociales para mantener una comunicación cercana, activa y constante. Compartimos contenido útil, respondemos inquietudes y generamos interacción directa. Después de cada servicio, realizamos un seguimiento proactivo mediante mensajes personalizados (WhatsApp o correo electrónico) para obtener su calificación de satisfacción y retroalimentación.</p> <p>Ofrecemos asistencia personal durante todo el proceso del servicio, desde el diagnóstico hasta la entrega del dispositivo. Además, fomentamos la co-creación de contenido y recomendaciones a través de nuestros clientes, motivándolos a compartir sus experiencias.</p>	<p><b>ALIANZAS CLAVES</b></p> <p>Nuestra empresa cuenta con alianzas estratégicas clave con dos proveedores internacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proveedor en China Especializado en la fabricación de componentes tecnológicos a bajo costo y con altos estándares de calidad. Esta alianza permite acceder a tecnología de punta a precios competitivos, optimizando nuestros procesos y reduciendo costos.</li> <li>Proveedor en Estados Unidos: Suministra repuestos originales certificados y equipos especializados. Esta relación estratégica asegura la disponibilidad constante de productos de alta</li> </ul>
	<p><b>RECURSOS CLAVE</b></p> <p>Recursos físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Local comercial y laboratorio técnico equipado, ubicado al sur de Cali, lo que facilita el acceso para los clientes.</li> <li>Herramientas especializadas para la prestación de servicios.</li> </ul> <p>Recursos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo conformado por 4 personas altamente capacitadas, con gran profesionalismo y compromiso.</li> <li>Capacidades clave:</li> <li>Capacidad financiera: Cero endeudamiento, costos estables y capacidad para competir ofreciendo calidad más allá del precio.</li> <li>Capacidad competitiva: Atención al cliente excelente, asesoría personalizada y conocimiento profundo del negocio.</li> <li>Talento humano: Experiencia técnica, estabilidad laboral, motivación, adecuada remuneración y buen desempeño.</li> <li>Capacidad tecnológica: Procesos técnicos eficientes, respuesta oportuna y uso de tecnología de punta.</li> <li>Capacidad de gestión: Imagen corporativa sólida, comunicación efectiva, control, y alta capacidad de adaptación a cambios.</li> <li>TICs:</li> <li>Contamos con tecnología de última generación que optimiza la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios.</li> </ul>		<p><b>CANALES</b></p> <p>En SmartService Colombia, utilizamos una estrategia multicanal para entregar nuestra propuesta de valor de manera eficiente y efectiva:</p> <p>Nuestro canal principal es Google, por donde llega aproximadamente el 80% de nuestros clientes, gracias al posicionamiento SEO y campañas de Google Ads. También utilizamos canales complementarios como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención telefónica personalizada.</li> <li>Redes sociales (Instagram, Facebook, TikTok).</li> <li>Correo electrónico (seguimiento y fidelización).</li> <li>Página web optimizada para consultas y cotizaciones rápidas.</li> </ul>	
		<p><b>ESTRUCTURA DE COSTOS</b></p> <p>La estructura de costos de nuestro modelo de negocio está compuesta por una combinación de costos fijos y variables, orientados principalmente a garantizar un servicio técnico de calidad y mantener una operación eficiente.</p> <p>Costos fijos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pago de arriendo del local comercial y laboratorio técnico: Ubicado estratégicamente en el sur de Cali, representa uno de los mayores costos mensuales debido a su</li> </ul>		<p><b>FUENTES DE INGRESOS</b></p> <p>El 80% de los ingresos proviene de la prestación de servicios técnicos, mientras que el 20% restante corresponde a la venta de accesorios relacionados.</p> <p>Estos ingresos se perciben mediante transferencia bancaria o pago en efectivo, dependiendo de la preferencia del cliente.</p> <p>Nuestra estructura de ingresos se basa principalmente en:</p>