

# **Propuesta de mejoramiento para la empresa Redesign S.A.S**

Lizeth Lorena Salazar Velandia

Corporacion Unificada Nacional de Educación CUN.  
Escuela de Comunicación y Bellas Artes  
Programa de Diseño Gráfico  
Bogotá D.C.  
Año 2018

**Propuesta de mejoramiento para la empresa Redesign S.A.S**

Lizeth Lorena Salazar Velandia

Tutor:

Manuel Ricardo Rey Romero

Corporacion Unificada Nacional de Educación CUN.  
Escuela de Comunicación y Bellas Artes  
Programa de Diseño Gráfico  
Opción de Grado 3  
Bogotá D.C.  
Año 2018

**Tabla de Contenidos**

1	Introducción	7
2	Planteamiento del problema	8
3	Formulación del problema	9
4	Objetivos	10
4.1	Objetivo general	
4.2	Objetivos Específicos	
5	Justificación	11
6	Marco Teórico	12
7	Estudio Técnico	16
7.1	Descripción de la empresa	
7.2	Historia	
7.3	Servicios	17
7.4	Localización	18
7.4.1	Sitio Web	19
7.4.2	Brochure	20
7.5	Flujograma de Prestación del Servicio	21
7.6	Insumos	22
7.7	Enseres	23
7.8	Proveedores	
7.9	Conclusión General Estudio Técnico	24

8	Estudio Administrativo	25
8.1	Misión	
8.2	Vision	
8.3	Logo	
8.4	Cliente	26
8.5	Organigrama	
8.6	Perfil de Cargos	27
8.7	Marco Legal	28
8.8	Conclusión General Estudio Administrativo	29
9	Estudio Financiero	30
9.1	Descripción de la inversión	
9.2	Gastos Mensuales	
9.3	Volumen de ventas mensual	31
9.4	Cuadro de costos y precios de los servicios	32
10	Diagnóstico	36
10.1	Metodología	
10.2	Formato de entrevista	37
10.3	Informe de resultados de la entrevista	38
10.4	Mecanismo de Diagnóstico	40
10.5	Conclusión del Diagnóstico General	41
10.6	Matriz FODA	43

10.7	Estrategia	45
10.8	Estrategia Seleccionada / Plan de acción	47
10.8.1	Estrategia online que se propone para la empresa	
10.8.2	Etapas de la estrategia de Inbound Marketing	48
10.9	Resultados esperados después de la implementación de la estrategia	49
11	Lista de Referencias	50

**Lista de tablas**

Tabla 1. Insumos	22
Tabla 2. Enseres	23
Tabla 3. Proveedores	
Tabla 4. Descripción de la Inversión	30
Tabla 5. Gastos Mensuales	
Tabla 6. Volumen de Ventas Mensual	31
Tabla 7. Costos y Precios	
Tabla 8. Informe de Resultados de la entrevista	38
Tabla 9. Matriz DOFA	40
Tabla 10. Matriz FODA	43
Tabla 11. Estrategia seleccionada / Plan de acción	45

**Lista de figuras**

Figura 1. Flujograma de prestación de servicio	21
Figura 2. Organigrama	26
Figura 3. Etapas de la estrategia de Inbound Marketing	48

## **1. Introducción**

Este trabajo busca contribuir al mejoramiento de la gestión organizacional de la empresa Redesign S.A.S que se dedica a la prestación de servicios en el área de servicios informáticos y diseño.

En primer lugar, se presenta un diagnóstico general sobre la empresa el cual tiene como finalidad conocer la situación actual de la misma e identificar cuál de las áreas funcionales es la que requiere ayuda inmediata para posteriormente hacer el planteamiento de una estrategia que contribuya al mejoramiento de esta área específica, con el fin de que la empresa pueda contar con acciones concretas que puedan mejorar el desempeño y crecimiento de la misma.

## **2. Planteamiento del problema**

Redesign S.A.S lleva constituida alrededor de 4 años, en los cuales ha funcionado de manera empírica, con lo cual ha tenido muy poca asesoría en el área administrativa, mercadeo, ventas y contable, lo que ha generado que su crecimiento se vea estancado.

Por lo expuesto anteriormente este trabajo pretende a partir de una herramienta de diagnóstico identificar en qué área la empresa requiere ayuda inmediata con el fin de proyectar la empresa y en cierta medida asegurar su sostenimiento a largo plazo.



### **3. Formulación del problema**

¿Cuál es el área funcional en la cual la empresa Redesign S.A.S requiere asesoría y ayuda inmediata?

## **4. Objetivos**

### **4.1 Objetivo General**

Diseñar un plan de mejoramiento para la empresa Redesign S.A.S

### **4.2 Objetivos Específicos**

- Elaborar una descripción detallada de la empresa Redesign S.A.S
- Realizar un diagnóstico general de la empresa Redesign S.A.S
- Identificar el área de la empresa que requiere ayuda de forma inmediata
- Formular un plan de mejoramiento para el área seleccionada
- Estimar un costo aproximado de la implementación del plan de mejoramiento

## **5. Justificación**

Redesign es una empresa que se dedica a la prestación de servicios informáticos y de diseño en la ciudad de Bogotá, entre los servicios que presta se encuentran instalación de redes informáticas, desarrollo de software, diseño web, alojamiento web y marketing digital.

Esta empresa lleva en el mercado alrededor de 4 años sin embargo no ha logrado tener el posicionamiento esperado, por este motivo se busca desarrollar un plan de mejoramiento con el fin de identificar cuáles son los aspectos a mejorar con los que se beneficie a la empresa, generando un crecimiento a largo plazo.

## 6. Marco Teórico

### Que es una estrategia

La estrategia se conoce como una planificación que se realiza con un fin determinado. Sin embargo, a lo largo del tiempo el término ha tenido un sin fin de definiciones, ya que es utilizado por muchos autores, los cuales hacen alusión a la obtención de objetivos, metas, entre otros.

Entre estos se encuentra Henry Mintzberg que nombra “la estrategia como un conjunto de previsiones sobre fines y procedimientos que forman una secuencia lógica de pasos o fases a ser ejecutadas que permiten alcanzar los objetivos planeados con efectividad” el dice que muchas veces las estrategias son empleadas por las organizaciones, sin que sea propiamente definido como una estrategia.

Para K. J. Halten la estrategia es” El proceso a través del cual una organización formula objetivos, y está dirigido a la obtención de los mismos. Estrategia es el medio, la vía, es el cómo para la obtención de los objetivos de la organización. Es el arte (maña) de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los dirigentes para crear valores de los recursos y habilidades que ellos controlan. Para diseñar una estrategia exitosa hay dos claves; hacer lo que hago bien y escoger los competidores que puedo derrotar. Análisis y acción están integrados en la dirección estratégica”.

Y por último entre las definiciones que se destacan está la del Dr. Mario Rover que define una estrategia es un conjunto de decisiones fijadas en un determinado contexto o plano, que proceden del proceso organizacional y que integra misión, objetivos y secuencia de acciones administrativas en un todo independiente. Dentro del planteamiento de la Estrategia, se describe cómo se lograrán los objetivos generales de manera eficaz y correcta, es decir qué acciones de intervención ayudarán a la organización a cumplir con su Misión y organizando para cada estrategia planes y presupuesto.

### **Para qué sirve la estrategia**

La estrategia sirve como instrumento de obtención de resultados, ya que en el contexto empresarial se centra en las fortalezas de la organización para que las acciones que se lleven a cabo estén coordinadas en obtener los resultados esperados.

Esto radica en describir los recursos que tiene la organización o empresa y la identificación de cuáles son esos recursos que son necesarios que contribuyan a posicionar la empresa y hacerla más competitiva en el mercado.

### **Tipos de estrategias**

#### **Estrategias corporativas:**

Se diseñan en base al cómo, dónde y con qué valores ejercemos nuestra actividad.

Es una estrategia que se establece a largo plazo, que marca la dirección general del

negocio y define parámetros fundamentales como la misión, la visión (dónde queremos ir), el mercado, la cultura y los valores de la empresa, entre otras. Es decir, definen quienes somos, a quién nos dirigimos y cómo hacemos nuestro trabajo.

### **Estrategias competitivas o de negocio:**

Son las estrategias que definen cómo vamos a competir en el mercado. En esta se analiza cómo funcionan los competidores. Dependiendo de cómo se muevan los demás, moveremos las piezas de nuestra estrategia. Esta estrategia se plasma en la conocida Unidad Estratégica de Negocio, y responde a la pregunta de cómo competir en cada negocio.

### **Estrategia de Mercadeo:**

Las estrategias de mercadeo son procesos que se hacen para tomar ventajas sobre tus competidores, esto es realizado al utilizar diferentes recursos y aprovechar al máximo tu mercado. También podemos describirlas como un proceso de comunicación con nuestros clientes en el cual les hacemos conocedores acerca de las diferentes ventajas que tienen nuestros productos y servicios.

### **Estrategia de Ventas:**

Una estrategia de ventas consiste en un plan que posicione la marca de una empresa o producto para obtener una ventaja competitiva. Estas estrategias contribuyen a

que la fuerza de ventas se centre en los clientes del mercado objetivo, se comunican con ellos de maneras relevantes y significativas. Las empresas requieren saber cómo sus productos o servicios pueden resolver los problemas del cliente.

### **Estrategias funcionales u operativas:**

Estas estrategias se centran en cómo utilizar y aplicar los recursos y habilidades dentro de cada área funcional de cada negocio o unidad estratégica, con el fin de maximizar la productividad de dichos recursos. Las áreas funcionales más características son: producción, comercialización, financiación, recursos humanos, tecnología y compras.

### **Estrategia de administración**

Una estrategia es un plan de acción que se lleva a cabo para lograr un determinado fin en una empresa a largo plazo, la estrategia Empresarial Se refiere al diseño del plan de acción dentro de una empresa para el logro de sus metas y objetivos.

En el campo de la administración, una estrategia, es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. Es la encargada de dirigir las actividades organizativas, de liderazgo y de control de la empresa.

## **7. Estudio Técnico**

### **7.1 Descripción de la empresa**

Es una empresa que se dedica a la prestación de servicios informáticos y de diseño, entre los servicios informáticos se encuentra el diseño, la implementación, optimización de redes de datos y la implementación, mejoramiento de sistemas de vigilancia sistematizada como lo son cámaras de vigilancia, controles de acceso biométrico y sensores de movimiento. Entre los servicios de diseño se encuentran el diseño de sitios web y alojamiento web, a su vez se ofrece el servicio de posicionamiento en buscadores a través de SEO, SEM y Marketing Digital a través de redes sociales.

### **7.2 Historia**

La empresa surge a partir de la necesidad que se percibe en ese momento, ya que el mercado de sistemas, redes y telecomunicaciones presentaba gran demanda, por este motivo en el año 2014 se establece la empresa Redesign S.A.S

La empresa inicia prestando los servicios únicamente de Sistemas, Redes, Telecomunicaciones y Diseño de Sitios Web, con lo cual consigue sus primeros contratos con diferentes entidades educativas y religiosas.

En el transcurso de los últimos cuatro años ha buscado entrar en otros mercados por lo que se ha ido diversificando prestando otros servicios como lo son Marketing Digital, Alojamiento web.



### **7.3 Servicios**

Diseño, implementación y optimización de redes de datos: Estamos en la capacidad de realizar instalaciones de cableado de redes informáticas, cableados de voz, datos y video, cableados eléctricos. Así como detectar y solucionar problemas en las mismas.

#### **Entre este servicio se encuentra:**

- Instalación y cableado de voz y datos mediante Cable UTP categorías 5 y 6 o fibra óptica
- Instalación y configuración de equipos de red: Tarjetas de red, routers, switch
- Instalación y configuración de sistemas de videovigilancia inalámbrica
- Creación y configuración de Redes inalámbricas mediante Wifi, enlaces WIMAX

#### **La implementación y mejoramiento de sistemas de vigilancia:**

Ofrecemos servicios de vigilancia sistematizada como lo son cámaras, controles de acceso biométrico y sensores de movimiento.

#### **Diseño de sitios web:**

Tenemos la capacidad de diseñar todo tipo de sitios web como lo son sitios web corporativos, e-commerce, landing page, aplicaciones web.

#### **Alojamiento Web:**

Prestamos servicio de alojamiento web entre los que se contemplan planes de hosting compartidos hasta servidores dedicados.

## **Marketing Digital y Posicionamiento a través de SEO Y SEM:**

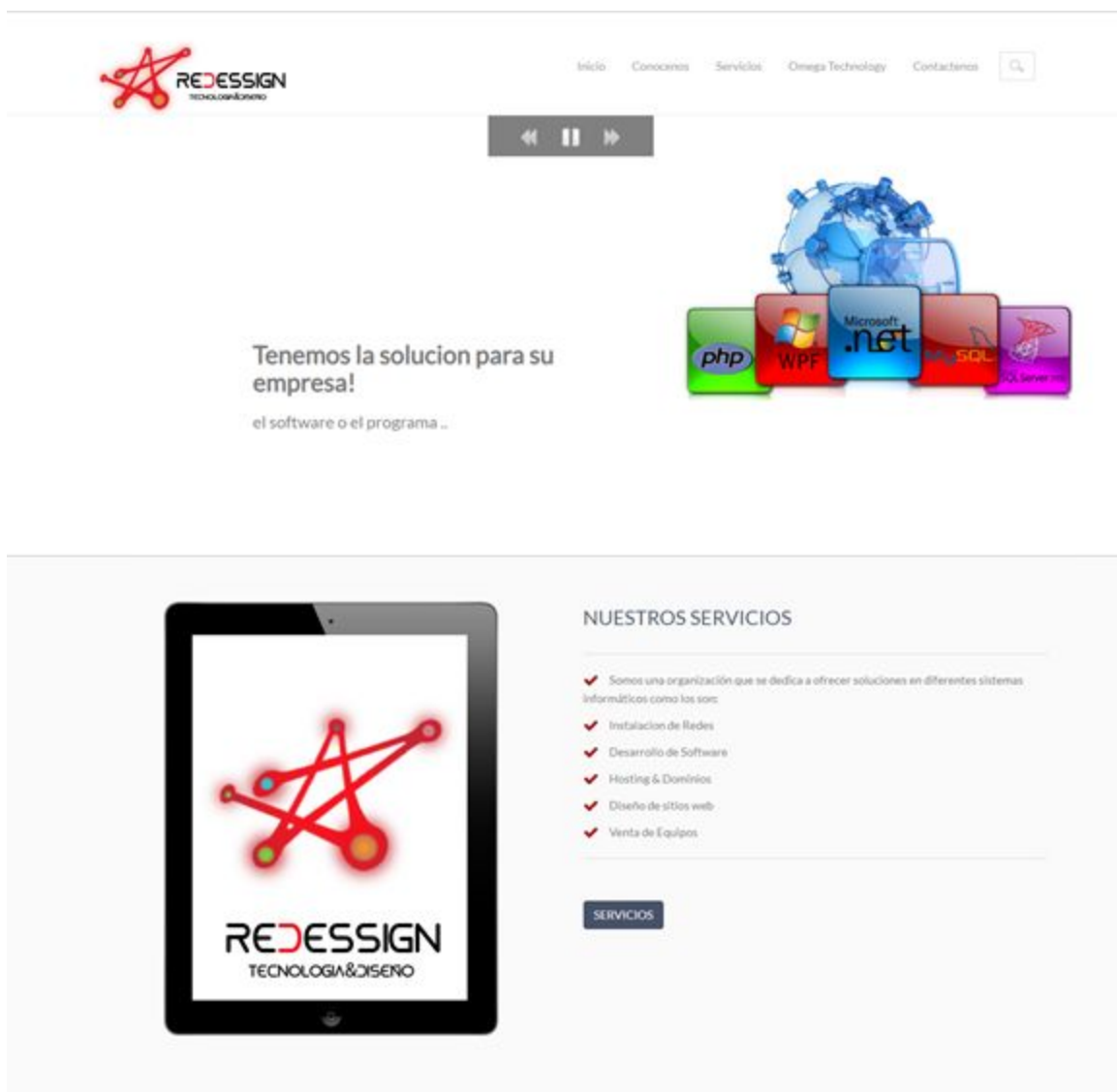
Manejamos todo tipo de estrategias de comercialización digital, a través de diferentes plataformas como Google AdWords y Redes sociales.

### **7.4 Localización**

La empresa no cuenta con un establecimiento oficial ya que ofrece sus servicios de forma virtual a través de su sitio web, además de la voz a voz en el que los clientes, recomiendan a la empresa lo que hace que puedan generar nuevos clientes, en este caso el gerente es el que se encarga de ir directamente a donde clientes y prestar los servicios.

#### **7.4.1 Sitio Web**

El sitio web de la empresa es el medio inicial por el cual esta decide darse a conocer por medio de internet, en la cual expone un parte de su historia, misión, visión, los servicios que presta detalladamente, algunas de las empresas con la que ha trabajado y forma en que las personas o empresas interesadas pueden contactarse directamente.



The image shows a screenshot of the REDESIGN website homepage. At the top left is the REDESIGN logo, which consists of a red network diagram and the text "REDESIGN TECNOLOGIA&DISEÑO". To the right of the logo is a navigation menu with links for "Inicio", "Conocenos", "Servicios", "Omega Technology", and "Contáctanos", followed by a search icon. Below the navigation is a dark grey bar with navigation arrows. The main content area features a large blue globe graphic with a network overlay, and a row of colorful icons representing various technologies: php, WPF, Microsoft .net, SQL, and ASP Server. To the left of these icons, the text reads "Tenemos la solución para su empresa!" followed by "el software o el programa ...". Below this is a section titled "NUESTROS SERVICIOS" which lists several services with checkmarks: "Somos una organización que se dedica a ofrecer soluciones en diferentes sistemas informáticos como los son:", "Instalación de Redes", "Desarrollo de Software", "Hosting & Dominios", "Diseño de sitios web", and "Venta de Equipos". At the bottom of this section is a blue button labeled "SERVICIOS".

REDESIGN  
TECNOLOGIA&DISEÑO

Inicio Conocenos Servicios Omega Technology Contáctanos

Tenemos la solución para su empresa!  
el software o el programa ...

NUESTROS SERVICIOS

- ✓ Somos una organización que se dedica a ofrecer soluciones en diferentes sistemas informáticos como los son:
- ✓ Instalación de Redes
- ✓ Desarrollo de Software
- ✓ Hosting & Dominios
- ✓ Diseño de sitios web
- ✓ Venta de Equipos

SERVICIOS

## 7.4.2 Brochure

Es un elemento a través del cual la empresa promociona y da a conocer sus servicios, sin embargo, no ha vuelto a ser actualizado.



**Bogotá - Colombia**  
Tel: 7603845

**320 238 8056**

**www.redesign.com**

**gerencia@redesign.com**

**REDESSIGN**  
TECNOLOGIA&DISEÑO

Somos una organización que se dedica a ofrecer soluciones en diferentes sistemas informáticos como el diseño.

Implementación y optimización de redes de datos, soluciones en cuanto al desarrollo e implementación de software; Así mismo ofrecemos la venta o arrendamiento de equipos de cómputo, redes y vigilancia sistematizada (cámaras, DVR, etc.).

Realizamos el mejoramiento e implementación de sistemas de vigilancia como lo puede ser la implementación de sensores de movimiento, cámaras de vigilancia, controles de acceso biométricos.

**NUESTRO COMPROMISO**

Nuestra prioridad principal es brindarle un servicio de alta calidad atendiendo sus necesidades y satisfaciendo sus expectativas a cabalidad poniendo a su servicio nuestro conocimiento, compromiso para de esta forma obtener los mejores resultados para usted y su empresa.

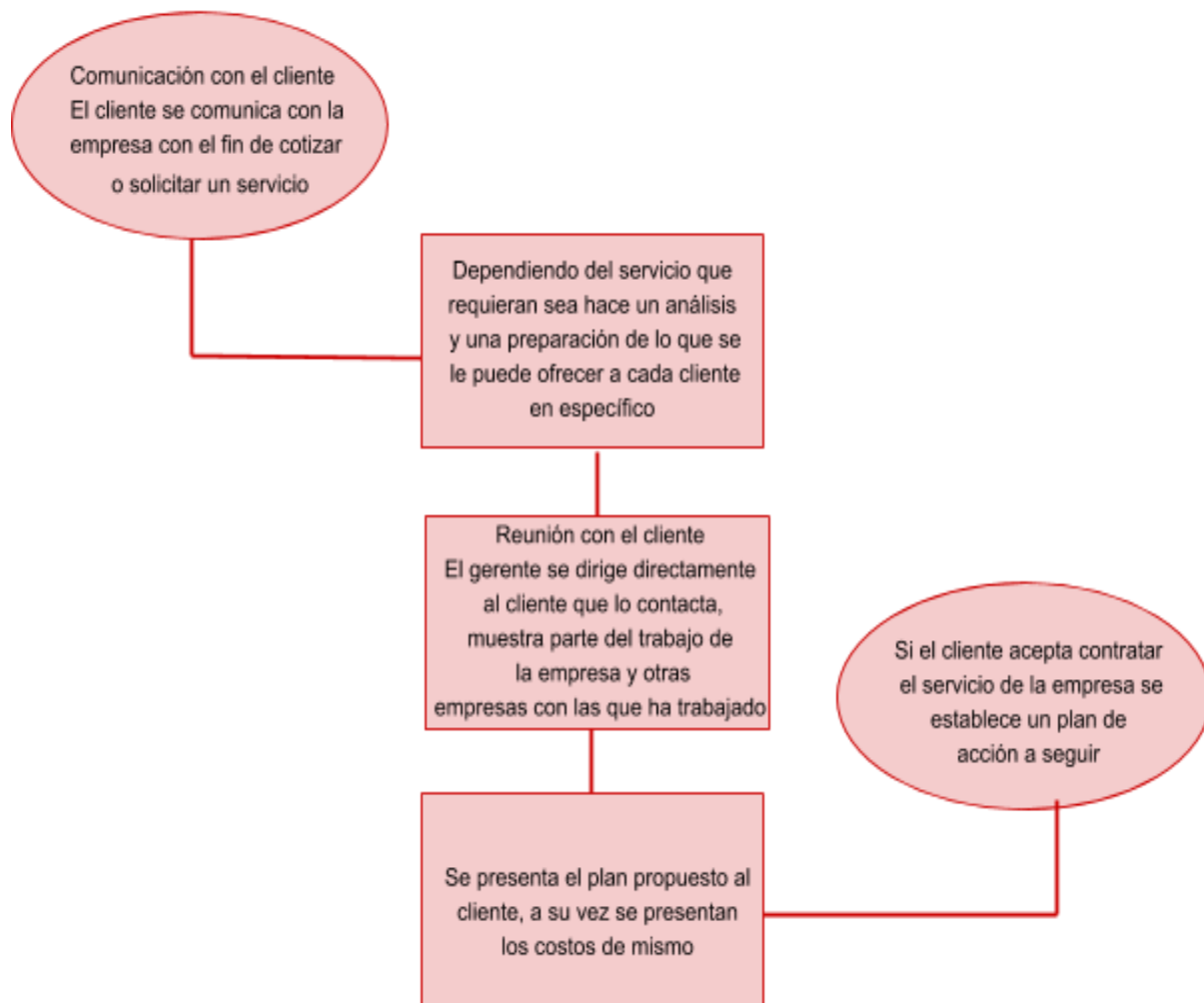
**MISION**

Ser una empresa líder en la prestación de servicios como el diseño, implementación y optimización de redes de datos, soluciones en cuanto al desarrollo e implementación de software; y en comercialización de diferentes productos tecnológicos, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, brindándoles un producto de calidad, con un excelente servicio.

**NUESTROS SERVICIOS**

- **INSTALACION DE REDES**  
Estamos en la capacidad de instalar y mantener su red. Así como detectar y solucionar problemas de todo tipo de la misma, de esta manera ofrecer el mejor servicio para cumplir a cabalidad sus necesidades y expectativas.
- **DESARROLLO DE SOFTWARE**  
Desde un inicio, lo asesoramos en el proceso para detectar sus necesidades y ofrecerle diferentes soluciones a las mismas. Poniendo a su disposición nuestro conocimiento y herramientas, con la finalidad de llegar a una solución funcional para su organización.

## 7.5 Flujograma de Prestación del Servicio



## 7.6 Insumos

Insumos que se requieren para el funcionamiento de la empresa.

<b>Programas</b>	<b>Insumos Red</b>	<b>Insumos Web</b>
Programa TeamViewer	Cable UTP	Internet
Programa RdClient	Access Points	Hosting
Programa WIFI Analyzer	Switch	
Programa FileZilla	RACK o Gabinete	
Suite de Adobe	Servidores	
Programa SublimeText	Cableado Estructurado	

## 7.7 Enseres

Listado de máquinas, equipos, herramientas, muebles y enseres que se utilizan para la prestación del servicio.

Enseres	
Computadores	Ponchadora
Tablet	Certificadora
Teléfono Celular	Alicates
Impresora	Destornilladores
Cámara	Multímetro

## 7.8 Proveedores

Listado de Proveedores			
<b>Dicono:</b> Empresa que se encarga de suministrar, los insumos requeridos para el servicio de	<b>Hostgator:</b> Empresa que suministra el alojamiento web	<b>Google AdWords:</b> Plataforma la cual presta el servicio de campañas SEM	<b>Facebook e Instagram:</b> Plataformas que se encarga de prestar los servicios de promoción y difusión

redes de datos			
----------------	--	--	--

### **7.9 Conclusión General del Estudio Técnico**

Después de realizar el estudio técnico podemos concluir que la empresa está bien estructurada en este aspecto ya que tiene bien establecido los servicios que presta, dentro de estos hay unas categorías específicas, tienen claridad en los proveedores, insumos y herramientas que requieren para la prestación de su servicio y a su vez pese a no contar con una oficina o almacén cuentan con un proceso establecido para prestar su servicio de forma virtual.



## **8 Estudio Administrativo**

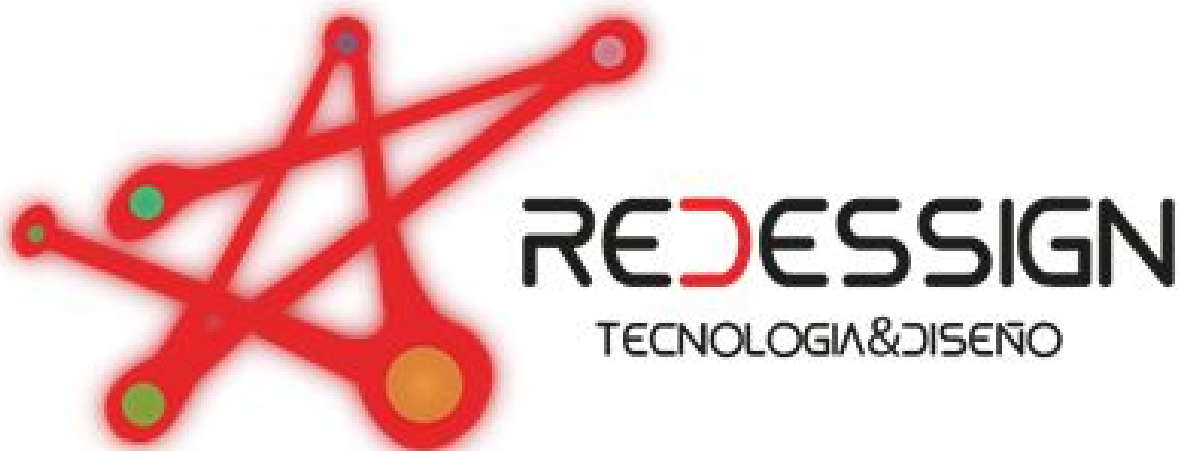
### **8.1 Misión**

Ser una empresa líder en la prestación de servicios informáticos y diseño, como la instalación, implementación, optimización de redes de datos, diseño web y marketing digital. Buscamos satisfacer las necesidades de nuestros clientes, brindándoles servicios de excelente calidad.

### **8.2 Visión**

En el 2020 ser una empresa reconocida, con mayor participación en el mercado, destacándose por la calidad de su servicio.

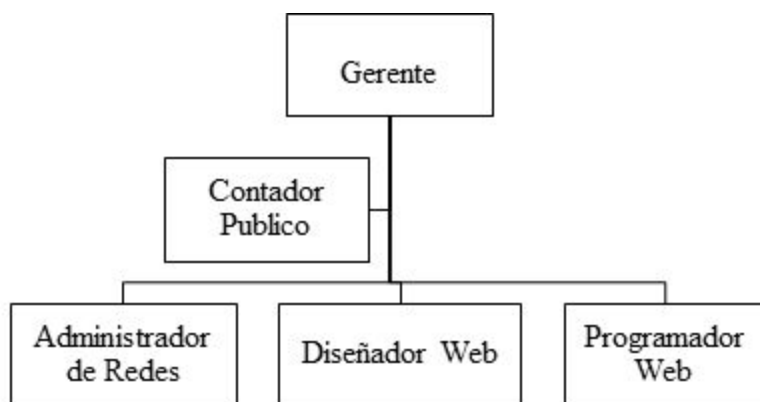
### **8.3 Logo**



## 8.4 Cliente

Redesign va dirigido a pequeñas y medianas empresas que requieran servicios de Diseño, implementación y optimización de redes de datos, empresas que requieran implementación o soporte de sistemas de vigilancia. A su vez personas o empresas que requieran desarrollar el sitio web de su negocio o posicionamiento y reconocimiento del mismo en los principales motores de búsqueda y en redes sociales.

## 8.5 Organigrama



## 8.6 Perfil de cargos

### Administrador de Redes

Es la persona que tiene la capacidad de diseñar, desarrollar, dar soporte y mantener las redes informáticas, a su vez tiene la responsabilidad de controlar una o más redes de ordenadores.

supervisan el rendimiento de la red para asegurarse de que todos los sistemas funcionan de la manera más eficiente. Son los encargados de mantener el hardware y software de la red. Esto incluye el despliegue, mantenimiento y monitoreo del engranaje de la red: switches, routers, cortafuegos.

### **Diseñador**

Es la persona encargada de realizar la interfaz visual de un sitio web, dentro de esto se encuentran todos los elementos visuales de la misma. Este es el encargado de definir la presentación y el comportamiento del sitio web. en la actualidad también maneja conocimiento base de lenguaje HTML, CSS.

### **Programador Web**

Es la persona capacitada para usar lenguajes y sistemas de programación como SQL, HTML, PHP, Java, JS, CSS, entre otros, el es el que se encarga de programar la interfaz visual que interactúa con los usuarios de una página web el front-end.

También tiene el conocimiento necesario para trabajar en el back-end de una página web, que es lo que regula toda la parte administrativa que permite configurar todas las acciones que se llevan a cabo como opciones de búsqueda, registros, base de datos, filtros y todo lo que sea de configuración de un sitio web.

### **Contador Publico**

Es la persona encargada de organizar la parte contable de la empresa, bajo su cargo esta estar pendiente del estado financiero, la declaración de los impuestos, nómina, pagos de riesgos profesionales, EPS entre otros. También debe estar pendiente de la renovación de los registros de la empresa.

### **8.7 Marco legal**

Las leyes o reglamentaciones por las cuales se rige la empresa Redesign S.A.S corresponden a la ley 590 del 2000 que es la ley que clasifica a las empresas en micro, pequeñas y grandes empresas. Esta se clasifica en una microempresa de acuerdo a su número de empleados y al monto de sus activos.

Redesign S.A.S está constituida como una sociedad por acciones simplificadas la cual es una sociedad comercial de capital, que estimula el emprendimiento debido a las facilidades y flexibilidades que tiene para su constitución y funcionamiento. Fue creada por la ley 1258 de 2008, además del decreto 2020 de junio de 2009. Basándose en la antigua ley de emprendimiento (1014 de 2006).

### **8.8 Conclusión General del Estudio Administrativo**

Tras realizar el Estudio Administrativo se puede concluir que a nivel administrativo está bien constituida, no solo a nivel legal. Tiene claridad en sus directrices, sabe lo quiere, como espera ser reconocida y lo que desea lograr a futuro, dentro de sus empleados maneja cargos bien definidos para los servicios que presta.

## 9. Estudio Financiero

### 9.1 Descripción de la inversión

<b>Enseres</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo</b>
Computador	3	\$4.000.000
Archivador	2	\$800.000
Escritorio	1	\$750.000
Silla	1	\$200.000
Moto	1	\$11.000.000
<b>Costo total inversión</b>		<b>\$16.750.000</b>

### 9.2 Gastos Mensuales

<b>Gastos Fijos</b>	<b>Valor</b>
Tarjeta de Crédito	\$900.000
Nomina	\$2.500.000
Transporte	\$120.000
ARL, EPS Y PENSIONES	\$300.000
<b>Gastos Variables</b>	<b>Valor</b>
Contador	\$400.000
Valor total gastos mensuales	\$4.220.000

### 9.3 Volumen de ventas mensual

<b>Volumen de ventas mensual</b>	<b>Valor</b>
Servicios de Redes	\$2.500.000
Servicios de Marketing Digital	\$1.700.000
Total Ventas mensuales	\$ 4.200.000

### 9.4 Costos y Precios

Estos precios pueden variar dependiendo de cada caso en específico

<b>Servicio</b>	<b>Costo</b>	<b>Precio</b>
<b>Servicios de Redes</b>		
Diseño de una red	\$700.000	\$ 1.000.000
Implementación de la red <i>Costo por punto de instalación</i>	\$80.000	\$ 200.000
Optimización de una red	\$180.000	\$ 300.000

<b>Servicios de Vigilancia sistematizada</b>	<b>Costo</b>	<b>Precio</b>
Instalación de punto de cámara	\$130.000	\$ 200.000
Mejoramiento de esquema de vigilancia	\$130.000	\$ 200.000
Punto de instalación de accesos remotos	\$130.000	\$ 200.000

<b>Diseño de sitios Web</b>	<b>Costo</b>	<b>Precio</b>
Sitio Web Básico	\$500.000	\$ 700.000
Sitio Web Administrable	\$2.000.000	\$ 3.000.000
Sitio Web E- COMMERCE	\$2.000.000	\$ 3.000.000



Alojamiento Web	Costo	Precio
<p>Plan número 1</p> <p>1 Dominio o su transferencia gratis com. net. org. us. me. biz (en la apertura de la cuenta)</p> <p>Migración gratuita desde otro proveedor de su web y de su dominio</p> <p>Espacio en disco ilimitado</p> <p>Alojamientos ilimitados de otros dominios sin costo adicional</p> <p>Transferencia mes de datos ilimitada</p> <p>Cuentas ilimitadas de 1G de espacio para cada cuenta (Ej: ventas@supagina.com)</p> <p>Re-enviadores de e-mail ilimitado</p> <p>Cuentas FTP Ilimitados</p> <p>Bases de datos ilimitadas (MySQL/PostgreSQL.)</p> <p>Panel de control Cpanel y monitoreo cada 60 segundos.</p>		<p>\$183.600+IVA/1 año</p> <p>\$346.800 +IVA/2 años</p>

<p>Plan número 2</p> <p>1 Dominio o su transferencia gratis. com. net. org. us. me. biz (en la apertura de la cuenta)</p> <p>Migración gratuita desde otro proveedor de su web y de su dominio</p> <p>Espacio en disco ilimitado</p> <p>Alojamientos ilimitados de otros dominios sin costo adicional</p> <p>Transferencia ilimitada mes</p> <p>Cuentas ilimitadas de correo con espacio máximo de 2G por cada cuenta (Ej:@supagina.com)</p> <p>Re-enviadores de e-mail ilimitado</p> <p>Cuentas FTP Ilimitados</p> <p>Backup gratis</p> <p>Bases de datos ilimitadas (MySQL/PostgreSQL.)</p> <p>Panel de control Cpanel y monitoreo cada 60 segundos</p>		<p>\$259.200 +IVA/1 año \$489.600 +IVA/2 años</p>
---	--	---

<b>Marketing Digital</b>	<b>Costo</b>	<b>Precio</b>
SEM - Google AdWords <i>Creación, Manejo y administración de campañas</i>	\$150.000	\$ 300.000
SEO – Posicionamiento Orgánico	\$80.000	\$ 150.000
Redes Sociales <i>Facebook y Instagram</i>	\$300.000	\$ 500.000

## **10. Diagnóstico**

### **10.1 Metodología**

Se realizaron entrevistas al gerente y colaboradores de la empresa con el fin de conocer el estado actual de la misma y poder contar con las bases para la elaboración del diagnóstico general, con el cual se identificó el área de la empresa que requiere el plan de mejoramiento y la estrategia a seguir.

El método de diagnóstico que se llevó a cabo es la matriz DOFA el cual permite conocer el enfoque claro de los aspectos positivos y negativos de la empresa, permitiendo llevar a cabo acciones que permitan dar solución a los aspectos negativos, generando así una mejoría a largo plazo de la empresa.

## 10.2 Formato de entrevista

### Entrevista Redesign S.A.S

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo identificar los principales aspectos en los que la empresa requiere fortalecimiento y ayuda, lo que contribuiría a su crecimiento a largo plazo.

- 1 ¿Qué cree usted que es lo mejor que tiene la empresa?
- 2 ¿Qué cree usted que le falta a la empresa?
- 3 ¿Qué cree usted que puede aprovechar a la empresa?
- 4 ¿Qué cree usted que puede afectar a la empresa?

### 10.3 Informe de resultados de la entrevista

La entrevista se realizó a cuatros colabores de la empresa los cuales dieron respuesta a las cuatro preguntas planteadas, tras conocer sus respuestas se elaboró una matriz DOFA en la cual se pudo concluir cuál de los aspectos se considera más relevante para la empresa en la actualidad.

Preguntas	¿Qué cree usted que es lo mejor que tiene la empresa?	¿Qué cree usted que le falta a la empresa?	¿Qué cree usted que puede aprovechar a la empresa?	¿Qué cree usted que puede afectar a la empresa?
Persona Entrevistada				
Gerente	Que todo el tiempo está en constante búsqueda de crecimiento,	Le hace falta organizar los contratos y proyectos de forma escrita	aprovechar la demanda en marketing digital	no tener todos los proyectos estructurados
Contador	Su atención a los clientes	Mejorar su organización administrativa y contable, para la dirección de los proyectos	Puede aprovechar la alta demanda que hay en la industria sobre la TI, para ofrecer servicios especializados a sus clientes.	Principalmente la alta competencia y la falta de personal especializados para aprovechar posibles proyectos.

<b>Diseñador</b>	la creatividad	el empuje para hacer publicidad.	dar a conocer los servicios que tiene la empresa en línea para así aprovecharla demanda que tiene el internet.	no ser consecuentes con la publicidad de redesign S.A.S.
<b>Programador</b>	sus módicos precios, y sus planes.	publicidad	La demanda en el desarrollo de tiendas online.	la gran competencia y la poca publicidad.

## 10.4 Mecanismo de Diagnóstico

### Matriz DOFA

	<b>Redesign S.A.S</b>
<b>Debilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● No maneja ningún tipo de publicidad y muy poco reconocimiento a nivel digital ya que más que todo, sus clientes son resultado del voz a voz</li> <li>● Al ser una microempresa tiene poca estructuración a nivel administrativo, contable y legal</li> <li>● Hace falta establecer un enfoque claro sobre lo que quiere lograr la empresa</li> <li>● Le hace falta organizar los contratos y proyectos de forma escrita</li> <li>● Al ser una microempresa muchas veces se trabaja al mes, lo que no genera ganancias reales, solo genera ingresos que apenas alcanza para mantener la empresa, pero no le da oportunidad de crecimiento</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Al tener conocimiento de marketing digital, pueden trabajar desarrollando estrategias online que no generan tantos gastos y que ayuden a tener mayor visibilidad en el mercado.</li> <li>● Aprovechar la demanda en marketing digital</li> <li>● Puede aprovechar la alta demanda que hay en la industria sobre la TI, para ofrecer servicios especializados a sus clientes.</li> <li>● Dar a conocer los servicios que tiene la empresa en línea para así aprovecharla demanda que tiene el internet.</li> </ul>



<p><b>Fortalezas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ofrece servicios de gran calidad, esto combinado a la forma en que promocionan sus servicios generan gran reputación entre sus clientes</li> <li>● Su atención a los clientes</li> <li>● La creatividad</li> <li>● Ofrecen un servicio que tienen gran demanda y acogida en la actualidad</li> <li>● Que todo el tiempo está en constante búsqueda de crecimiento,</li> <li>● Sus módicos precios, y sus planes.</li> </ul>
<p><b>Amenazas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● No tiene un establecimiento oficial en el cual pueda prestar un servicio más directo, ya que sus servicios se venden de forma digital, con servicios puerta a puerta principalmente. Donde los profesionales se dirigen directamente hasta las empresas o negocios para presentar sus servicios</li> <li>● No ser consecuentes con la publicidad de redesign S.A.S.</li> <li>● Al llevar un tiempo considerable en el mercado sin resultados satisfactorios, se puede llegar a pensar que son más las pérdidas que las ganancias lo que puede llegar a ocasionar que se cierre.</li> <li>● Principalmente la alta competencia y la falta de personal especializados para aprovechar posibles proyectos.</li> <li>● No tener todos los proyectos estructurados</li> <li>● La gran competencia y la poca publicidad.</li> </ul>

### **10.5 Conclusión del Diagnóstico General**

Tras la elaboración de la Matriz DOFA se pudo concluir que el área que requiere principal ayuda es el área de mercadeo de la empresa, ya que ellos manejan muy poca publicidad para la empresa, su medio principal de obtención de clientes es la voz a voz, lo que no permite que la empresa se posicione en el mercado, debido a la gran demanda que existe en el área de sistemas y diseño, es importante que se plantee una estrategia de mercadeo la cual permita no solo el posicionamiento de la misma en el mercado, si no que a largo plazo contribuyan a que la empresa genere mayores ventas, lo que ayudaría a su crecimiento.

## 10.6 Matriz FODA

Se desarrolló una Matriz FODA en la cual se enfrentaron los resultados de la Matriz Dofa, en la que se relacionan Fortalezas, Oportunidades - Fortalezas, Amenazas - Debilidades, Oportunidades - Debilidades, Amenazas. Lo que permitió visualizar de manera planificada las estrategias a seguir, a partir del análisis interno y externo de la empresa.

	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<b>Matriz FODA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollo de estrategias online que ayuden a tener mayor visibilidad en el mercado.</li> <li>2. Aprovechar la demanda en marketing digital</li> <li>3. Alta demanda que hay en la industria sobre la TI, para ofrecer servicios especializados a sus clientes.</li> <li>4. Dar a conocer los servicios que tiene la empresa en línea para así aprovecharla demanda que tiene el internet.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cuenta con un establecimiento oficial en el cual pueda prestar un servicio de forma directo</li> <li>2. No ser consecuentes con la publicidad de la empresa.</li> <li>3. Al llevar un tiempo considerable en el mercado sin resultados satisfactorios, se puede llegar a pensar que son más las pérdidas que las ganancias lo que puede llegar a ocasionar que se cierre.</li> <li>4. Principalmente la alta competencia y la falta de personal especializados para aprovechar posibles proyectos.</li> <li>5. No tener todos los proyectos estructurados.</li> <li>6. La gran competencia y la poca publicidad.</li> </ol>

<p style="text-align: center;"><b>Fortalezas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ofrece servicios de gran calidad, esto combinado a la forma en que promocionan sus servicios generan gran reputación entre sus clientes</li> <li>2. Su atención a los clientes</li> <li>3. La creatividad de la empresa</li> <li>4. Ofrecen un servicio que tienen gran demanda y acogida en la actualidad</li> <li>5. Que todo el tiempo está en constante búsqueda de crecimiento,</li> <li>6. Sus módicos precios, y sus planes.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias FO</b></p> <p><b>F1, O1</b> Desarrollo de estrategias online en la cual se ofrezcan y den a conocer los servicios que presta la empresa, lo que ayudará a tener mayor visibilidad en el mercado</p> <p><b>F6, O4</b> Actualización del sitio web de la empresa en donde se muestre los servicios, los planes con los que cuenta la empresa y sus precios</p>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias FA</b></p> <p><b>A6, F4,</b> Diseño de piezas promocionales impresas, como Tarjetas de presentación e imagen corporativa, folletos, volantes.</p> <p><b>F2, A4</b> Proponer otros canales de comunicación con los clientes, como puede ser un chat en línea desde el sitio web donde los clientes puedan recibir atención personalizada de un asesor.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Debilidades</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No maneja ningún tipo de publicidad y muy poco reconocimiento a nivel digital ya que más que todo, sus clientes son resultado del voz a voz</li> <li>2. Al ser una microempresa tiene poca estructuración a nivel administrativo, contable y legal</li> <li>3. Hace falta establecer un enfoque claro sobre lo que quiere lograr la empresa</li> <li>4. Le hace falta organizar los contratos y proyectos de forma escrita</li> <li>5. Al ser una microempresa muchas veces se trabaja al mes, lo que no genera ganancias reales, solo genera ingresos que apenas alcanza para mantener la empresa, pero no le da oportunidad de crecimiento</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias DO</b></p> <p><b>D1, O1</b> Planteamiento de una estrategia de marketing digital, con la cual la empresa genere mayor reconocimiento a través de redes sociales,</p> <p><b>D1, O4</b> Implementación de campañas SEO O SEM con el cual la empresa se posicione a nivel digital por sus servicios</p>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias DA</b></p> <p><b>D5, A3</b> Llevar un control contable de los egresos e ingresos de la empresa</p> <p><b>D4, A5</b> Desarrollar un formato de estructuración de proyectos en el cual se muestra un paso a seguir de cada servicio, tiempo aproximado que lleva cada proceso, qué recursos debe dar el cliente para el inicio del proceso, como recursos gráficos, texto entre otros.</p> <p><b>D4, A5</b> Desarrollar un contrato base el cual pueda ser aplicado con los clientes antiguos como nuevos con el fin de estructurar mejor la parte legal y contable de la empresa</p> <p><b>D2</b> Realizar un formato de balance contable con el cual se pueda llevar un control mensual de ingresos y egresos de la empresa</p>

### 10.7 Estrategia

Tras el desarrollo de la Matriz FODA, se selecciona una de la estrategias planteadas, con el fin de desarrollar un plan a seguir para su implementación, visualizando cada uno de los pasos a seguir, los recursos o herramientas que se requieren y un costo aproximado de las mismas.

### 10.8 Estrategia Seleccionada / Plan de acción

Desarrollo de estrategias online en la cual se ofrezcan y den a conocer los servicios que presta la empresa, lo que ayudará a tener mayor visibilidad en el mercado

<b>Tareas</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Costo Aproximado</b>	<b>Responsable</b>
Contratar un asesor que apoye en el desarrollo de la estrategia online	2 Horas	\$140.000	<b>Gerente</b>
Estudio y análisis de las estrategias anteriormente implementadas en la empresa	3 horas	\$210.000	<b>Gerente</b>
		\$180.000	<b>Asesor</b>
Identificar las estrategias online que se pueden implementar en la empresa	2 horas	\$140.000	<b>Gerente</b>
		\$120.000	<b>Asesor</b>

Escoger la estrategia más adecuada para la empresa	2 horas	\$140.000 \$120.000	<b>Gerente</b> <b>Asesor</b>
Diseño y desarrollo de la estrategia online	20 horas	\$1.200.000	<b>Asesor</b>
Análisis de la estrategia propuesta	3 horas	\$210.000 \$180.000	<b>Gerente</b> <b>Asesor</b>
Presupuesto de inversión mensual en las plataformas establecidas	Mes	\$1.000.000 Valor Mensual	<b>Gerente</b>
Implementación de la estrategia (Duración de 6 meses)	16 horas cada mes	\$960.000 Valor mensual	<b>Asesor</b>
Informes de seguimiento de la estrategia mensualmente	2 horas	\$140.000 \$120.000	<b>Gerente</b> <b>Asesor</b>
Informe final de resultados	2 horas	\$140.000 \$120.000	<b>Gerente</b> <b>Asesor</b>

Costo Aproximado Desarrollo Estrategia		<b>\$ 1.570.000</b>	
Costo Aproximado implementación de la estrategia	<b>6 meses</b>	<b>\$1.960.000</b> Valor mensual	
Costo total Aproximado		<b>\$ 13.330.000</b>	

### **10.8.1 Estrategia online que se propone para la empresa**

Para la empresa Redesign S.A.S se propone implementar una estrategia de Inbound Marketing con el cual se busca atraer clientes a través de contenido útil, relevante y agregando valor en cada una de las etapas del recorrido del comprador.

### 10.8.2 Etapas de la estrategia de Inbound Marketing aplicada a la empresa





## **11. Resultados esperados después de la implementación de la estrategia**

Después de la implementación de la estrategia se espera que la empresa

- Implementación de la publicidad para la empresa
- Que la empresa tenga más presencia a nivel digital, tanto en redes sociales, como su sitio web.
- Posicionamiento en Buscadores
- Base de Datos con clientes potenciales
- Obtención de nuevos clientes
- Obtención de ganancias suficientes para mejorar la estructuración de la empresa

### Lista de referencias

- Universidad de Alicante. (2014, 10 enero). La estrategia empresarial. Un instrumento que ayuda a la empresa a tener éxito. - Programas de Máster y Experto de la Universidad de Alicante. Recuperado 02 noviembre, 2018, de <https://www.doeua.es/la-estrategia-empresarial-un-instrumento-que-ayuda-a-la-empresa-a-tener-exito/>
- Por Fex Cortés, F. C. (2017, 6 marzo). Estrategias de Marketing derivadas de una Matriz FODA. Recuperado 02 noviembre, 2018, de <https://www.mercadotecniatotal.com/mercadotecnia/estrategias-de-marketing-derevidas-de-un-foda/>
- Miki Markovich, M. M. (2017, 21 noviembre). Diferencia entre las estrategias de marketing y las estrategias de ventas. Recuperado 02 noviembre, 2018, de <https://pyme.lavoztx.com/diferencia-entre-las-estrategias-de-marketing-y-las-estrategias-de-ventas-8150.html>
- ¿Qué es una estrategia de mercadeo? (2015, 9 diciembre). Recuperado 02 noviembre, 2018, de <https://marketing4ecommerce.mx/que-es-una-estrategia-de-mercadeo/>
- Alexis andres valencia díaz, A. V. (2015, 3 noviembre). Estrategias de la administración. Recuperado 02 noviembre, 2018, de <https://prezi.com/f2c9v9h9zcr7/estrategias-de-la-administracion/>
- José Angel Maldonado, J. M. (s.f.). ESTRATEGIA EMPRESARIAL.pdf. Recuperado 02 noviembre, 2018, de [http://www.academia.edu/27474767/ESTRATEGIA\\_EMPRESARIAL.pdf](http://www.academia.edu/27474767/ESTRATEGIA_EMPRESARIAL.pdf)
- Luis Arana, L. A. (2014, 19 marzo). Tipos de estrategias de mercadeo. Recuperado 02 noviembre, 2018, de <https://www.gestiopolis.com/tipos-de-estrategias-de-mercadeo/>
- Bea, B. (2018, 7 noviembre). Estrategia de ventas: ¿Cómo superar a tu competencia? Recuperado 02 noviembre, 2018, de <https://es.semrush.com/blog/estrategia-ventas-superar-competencia/>

Principales tipos de Estrategias Empresariales. (2018, 16 julio). Recuperado 02 noviembre, 2018, de <https://www.fiteco.es/estrategias-empresariales/>

Universidad Latina de Costa Rica. (s.f.). Importancia de la estrategia empresarial y su aplicación. Recuperado 02 noviembre, 2018, de <https://i.ulatina.ac.cr/blog/importancia-de-la-estrategia-empresarial-y-su-aplicacion>

Small Business Administration. (s.f.). Recuperado 02 noviembre, 2018, de <https://www.sba.gov/business-guide/manage-your-business/marketing-sales>