

# PLAN DE NEGOCIO

EMPRESA DE ACTUALIZACION DE HARDWARE Y RECURSOS TI

FECHA : 15/10/2017

INSTUTUCION: CORPORACION UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACION SUPERIOR

VERSION: 1.0

AUTORES: CLAUDIA CLADERON, MANUEL VELANDIA .

## CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| <b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....   | 4  |
| <b>2. RESUMEN EJECUTIVO</b> .....                                      | 5  |
| <b>3. PALABRAS CLAVE</b> .....   | 6  |
| <b>4. CAPITULO I. IDEA DE NEGOCIO</b> .....                            | 7  |
| 4.1. PROBLEMA A SOLUCIONAR.....  | 8  |
| 4.2. JUSTIFICACIÓN.....  | 9  |
| 4.3. ANTECEDENTES .....  | 10 |
| 4.4. CLASES DE PRODUCTOS Y DESCRIPCION DEL BIEN Y SERVICIO.....        | 11 |
| 4.5. SECTOR ECONOMICO DE LA IDEA DE NEGOCIO .....                      | 12 |
| 4.6. OBJETIVO.....   | 13 |
| <b>5. CAPITULO II. NUEVO PENTAGONO DE PERFILACION DE CLINTES</b> ..... | 14 |
| 5.1. NECESIDADES / JOBS.....   | 14 |
| 5.2. BENEFICIOS / EXPECTATIVAS DE RESULTADOS .....                     | 14 |
| 5.3. SOLUCIONES ACTUALES .....   | 15 |
| 5.4. MERCADO .....   | 15 |
| <b>6. CAPITULO III. ENTREVISTA</b> .....                               | 16 |
| 6.1. TABULACIÓN DE DATOS ENTREVISTA.....                               | 17 |
| 6.2. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN .....                                  | 22 |
| <b>7. CAPITULO IV. PROTOTIPO</b> .....                                 | 23 |
| <b>8. CAPITULO V. PLANEACION ESTRATEGICA GENERATIVA</b> .....          | 24 |
| 8.1. ANALISIS ENTORNO .....  | 24 |
| 8.1.1. ANALISIS PESTEL (PEST) .....                                    | 24 |
| 8.1.2. ANALISIS INDUSTRIA (CINCO FUERZAS DE PORTER ) .....             | 25 |
| 8.2. ANALISIS INTERNO.....   | 26 |
| 8.2.1. CADENA DE VALOR.....  | 26 |
| 8.2.2. RECURSOS .....  | 27 |
| 8.2.3. COMPETENCIAS.....   | 28 |
| <b>9. MATRIZ DOFA</b> .....  | 29 |
| <b>10. IDENTIDAD ESTRATEGICA</b> .....                                 | 30 |
| <b>11. FUTURO PREFERIDO</b> .....                                      | 31 |
| <b>12. VALORES</b> .....   | 32 |

|            |                                       |           |
|------------|---------------------------------------|-----------|
| <b>13.</b> | <b>VENTAJAS COMPETITIVAS .....</b>    | <b>33</b> |
| <b>14.</b> | <b>FACTORES CLAVES DE ÉXITO .....</b> | <b>34</b> |
| <b>15.</b> | <b>OBJETIVOS Y METAS .....</b>        | <b>35</b> |
| <b>16.</b> | <b>CONCLUSIONES.....</b>              | <b>36</b> |
| <b>17.</b> | <b>REFERENCIAS .....</b>              | <b>37</b> |

## 1. INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo tuvo como objetivo analizar y desarrollar una idea de negocios basada en actualización de recursos TI, se realizó un estudio de mercado con el fin de conocer al cliente, sus necesidades, expectativas y hábitos de compra para con esto diseñar una estrategia que nos permitiera ofertar los mejores productos y crecer en el mercado.

## 2. RESUMEN EJECUTIVO

Es importante que las empresas se encuentren actualizadas utilizando la tecnología como recurso para desarrollarse en el mercado y ser más competitivos.

Es así como nuestra idea de negocio está enfocada en Brindarle al cliente una actualización de Hardware para sus equipos sin acudir a grandes gastos, adicional ofrecemos el cambio de sus equipos de cómputo, se ofrecerá la opción de recibir sus equipos actuales en forma de pago en caso que la decisión sea un cambio de equipo.

Nuestros potenciales clientes actualmente cuentan con compañías capaces de ofrecerles Soluciones en actualización de hardware mediante la venta de estos equipos Nosotros además de esta venta les garantizaremos la recepción de sus equipos Actuales como forma de abono al pago

It is important that companies are updated using technology as a resource to develop in the market and be more competitive.

This is how our business idea is focused on providing the customer with a hardware upgrade for their equipment without going to large expenses, additional we offer the change of their computer equipment, the option of receiving their current equipment in the form of payment in case the decision is a team change.

### 3. PALABRAS CLAVE

Infraestructura TI: conjunto de dispositivos físicos (hardware) y aplicaciones (software) que se requieren para operar cierta empresa.

Stakeholder: clientes, grupo de intereses.

Cliente potencial: persona que accede a un determinado producto o servicio tras concretar un pago.

Hardware: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

Software : Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

Leasing : es un contrato mediante el cual, el arrendador traspasa el derecho a usar un bien a un arrendatario, a cambio del pago de rentas de arrendamiento durante un plazo determinado

#### 4. CAPITULO I. IDEA DE NEGOCIO

Nuestra idea de negocio está enfocada en Brindarle al cliente una actualización de Hardware para sus equipos de computo sin acudir a grandes gastos, adicional ofrecemos la opción de recibir sus equipos actuales en forma de pago en caso de estar de acuerdo.

Cada vez es más importante que las empresas se encuentren a la vanguardia del día a día utilizando la tecnología como gran recurso para desarrollarse en el mercado y ser más competitivos, Nuestros clientes actualmente cuentan con compañías capaces de ofrecerles Soluciones en actualización de hardware mediante la venta de estos equipos , Nosotros además de esta venta les garantizaremos la recepción de sus equipos Actuales como forma de abono al pago, lo cual significa ahorro de dinero y tiempo para el cliente al no tener que pensar en que hacer con estos equipos obsoletos.

Esperamos resolver la necesidad del cliente cumpliendo cada una de las expectativas siendo siempre la mejor opción, esperamos mostrar que existe un target bastante amplio e importante en el mercado que manejaremos.

El cliente recibe las soluciones a sus problemas a través de plataformas web y asesores Especializados que brindan la información y asesoría sobre su compra, Nosotros vemos como una gran oportunidad los canales web y medios virtuales ya que nos permitirían inicialmente llegar al cliente sin invertir en recursos como locales y evitaríamos un gasto que podríamos retribuir en mejora de precios hacia el cliente.

#### **4.1. PROBLEMA A SOLUCIONAR**

La necesidad del cliente se da en el momento en que requieren comprar equipos de computo nuevos para mantenerse actualizados y competir en el mercado, es ahí donde vemos una oportunidad de negocio en la cual podemos competir en una relacion precio – calidad, queremos que nuestro cliente se matenga actualizado mediante la compra de nuestros productos solucionandole a la vez la disposicion final de sus equipos obsoletos, adicional a esto queremos ofrecer un servicio de soporte tecnico sobre estos equipos basado en estandares de calidad , con esto esperamos obtener la satisfacion y fidelizacion del cliente.

Se ha identificado como un problema del cliente la percepcion de servicio tecnico regular , espera ofrecer al cliente mejoras en tiempos de respuesta a sus solicitudes, teniendo como prioridad la ciudad.

## 4.2. JUSTIFICACIÓN

Nuestros potenciales clientes han acudido a las actuales soluciones simplemente porque para ellos es una necesidad mantenerse al día con las mejores herramientas. Y es algo inevitable si quieren ser competentes en el mercado con respecto a sus competidores y mantener eficiencia, calidad y productividad.

En la actualidad una inconformidad son los precios elevados sin alternativas de poder utilizar nuevamente los dispositivos electrónicos que la empresa ya no requiere.

Entonces nos encontramos con una necesidad, la cual para nosotros es una demanda que al ser constante nos garantizaría estructurar un negocio con un gran número de clientes.

Creemos que uno de los aspectos más importantes es el socio económico, ya que nuestros clientes son empresas que están dedicadas al sector de las comunicaciones y medios audiovisuales, por lo tanto se calcula una gran demanda del producto y servicio que vamos a ofrecer.

### 4.3. ANTECEDENTES

Este modelo de negocio cuenta con empresas dedicadas el mercado desde hace mas de diez años, empresas que han sido sostenibles y productivas debido a la demanada del cliente que trataremos.

A lo largo de estos años han surgido empresas como solutech , wondertech y cmlabtech que han acaparado una importante cantidad de clientes y a pesar de la existencia en el mercado de empresas dedicadas al leasing de equipos informaticos tales como milenio pc , itoutsourcing y rentasistemas ; han logrado demostrar que existe una gran cantidad de clientes interesados en la compra de equipos mas que en el alquiler de los mismos, muchos de estos clientes a travez de los años se han cambiado del leasing a la compra de equipos al darse cuenta de las desventajas de arrendar frente a comprar como lo son por ejemplo los costos de alquiler que muchas veces a largo plazo llegan a ser iguales al valor de compra del equipo con el contra de no contar con estos equipos al finalizar el contrato.

Para los clientes de la compra de equipos de computo ha sido importante ser los dueños de los dispositivos ya que al querer actualizarlos pueden obtener un ingreso de la venta de sus equipos antiguos, los cuales se convierten en recursos para hacr la actualizacion del hardware.

Existen tambien empresas como ecocomputo que se dedican a reciclar los equipos en desactualizados de una compañía a cambio de un pago por la disposicion final de los mismos, en nuestro planteamiento esta el generar un inventario sobre estos equipos conj el fin de establecer un valor de compra para ofrecercelo al cliente como parte de pago de sus equipos nuevos.

#### **4.4. CLASES DE PRODUCTOS Y DESCRIPCION DEL BIEN Y SERVICIO**

Nuestra empresa se establece con productos mixtos al ofrecer un bien y un servicio , los bienes estan relacionados a los equipos de computo que seran vendidos al cliente para garantizar la actualizacion de sus sistemas , esto va de la mano al servicio que este caso sera de caratcter tecnico, con la disposición de profesionales en soporte tecnico que estaran a cargo de atender los inconvenientes o asesorias que requiera el cliente sobre los equipos.

Nos hemos propuesto ser identificados como una empresa de calidad por ofrecer a los clientes equipos de ultima tecnologia y gran calidad a precios que nos garanticen su fidelizacion.

Igualmente con el servicio ofrecido se quiere crear la imagen de soporte eficaz y acertado, cracterizado por tiempos de atencion rapido y soliciones eficientes.

Varios clientes tienen percepcion de mal servicio tecnico en los proveedores actuales, esto debido a los largos tiempos de atencion y soluciones incompletas o tardias que se presentan , para esto hemos decidido establecer un grupo encargado de analizar el servicio e idear estrategias de atencion rapida y eficaz, mediante la optimizacion de recursos humanos y la capacitacion constante del personal tecnico.

#### **4.5. SECTOR ECONOMICO DE LA IDEA DE NEGOCIO**

En busca de identificar el cliente ideal hacia quien dirigimos nuestros productos y servicios, se realiza una segmentación de mercado para establecer el Target hacia el cual estarán orientado nuestro mercado.

Con en analisis realizado se logra establecer a nustro cliente en los sectores economicos , financieros, medios de comunicacion, medios audiovisuales y medico.

Nos encontramos entonces en un sector economico tecnologico, que esta cambiando contantemente y requiere de nosotros igualmete estar actualizados con los ultimos equipos en el mercado con el fin de ofrecer siempre el mejor catalogo a nuestro clientes .

#### **4.6. OBJETIVO**

Resolver la necesidad del cliente y cumplir cada una de las expectativas para ser siempre la mejor opción a la hora de actualizar el hardware de una compañía de esta manera lograr la fidelización del cliente.

##### **Objetivos específicos**

- ✓ Ofrecer productos de calidad que superen las expectativas del cliente y nos garanticen grandes ventas .
- ✓ Contar con el mejor catálogo, con una amplia cantidad de equipos .
- ✓ Contar con los mejores tiempos de respuesta y calidad en nuestro servicio técnico.
- ✓ Tener a disposición al mejor grupo de profesionales en el área de soporte.

## 5. CAPITULO II. NUEVO PENTAGONO DE PERFILACION DE CLINTES

### 5.1. NECESIDADES / JOBS

¿Cuál es la necesidad que quiere resolver/suplir?

Nuestra idea de negocio está enfocada en Brindarle al cliente una actualización de Hardware para sus equipos sin acudir a grandes gastos, adicional ofrecemos el cambio de sus equipos de cómputo, se ofrecerá la opción de recibir sus equipos actuales en forma de pago en caso que la decisión sea un cambio de equipo

Es así como podremos garantizar que las maquinas que recibamos tengan un destino final adecuado, bien sea un tratamiento de adecuación para nuevamente ponerlo en funcionamiento y sea objeto de intercambio o venta con otra empresa o utilizando algunas de sus partes electrónicas como Refurbished o reciclaje según sea el caso

¿Qué verbo representa la acción?

Ofrecer :

Puesto que la idea es brindar a nuestros Stakeholders servicios de alta calidad con el fin de trabajar Conjuntamente, teniendo en cuenta la necesidad de mantenerse actualizados Con las mejores herramientas y con un mínimo de inversión.

¿Bajo qué contexto se da?

Se da en el momento en que las empresas requieren realizar cualquier actualización de hardware Y así competir en el mercado; es ahí donde queremos Ofrecer a nuestros Stakeholders productos de alta calidad y a mejor precio

### 5.2. BENEFICIOS / EXPECTATIVAS DE RESULTADOS

¿Cuál es la principal razón por la que está tratando de resolver la tarea/necesidad/deseo?

La principal razón está encaminada a convertir esta empresa en un negocio rentable incluyendo en ella políticas de reciclaje electrónico, logrando ventas de nuestro catálogo y siempre garantizando el final adecuado a los equipos reemplazados.

Con esto obtenemos la satisfacción del cliente al lograr una actualización del hardware y/o cambio de su equipo a un bajo precio y por otro lado se aportara a la responsabilidad social y ambiental del manejo de dispositivos electrónicos para reciclar

¿Qué metas/indicadores debe cumplir al final del ejercicio?

Esperamos resolver la necesidad del cliente cumpliendo cada una de las expectativas siendo siempre la mejor opción, esperamos mostrar que existe un target bastante Amplio e importante en el mercado que manejaremos.

Cuáles son los beneficios de desempeño o emocionales que busca alcanzar?

Dar al cliente la satisfacción por la inversión en nuestros productos, ya que Al comprarlos adquiere respaldo, seguridad y un producto al mejor precio garantizándole También la disposición final de sus equipos obsoletos.

### **5.3. SOLUCIONES ACTUALES**

Qué soluciones compran / contratan actualmente?

actualmente cuentan con compañías capaces de ofrecerles Soluciones en actualización de hardware mediante la venta de estos equipos Nosotros además de esta venta les garantizaremos la recepción de sus equipos Actuales como forma de abono al pago, lo cual significa ahorro de dinero y tiempo Para el cliente al no tener que pensar en que hacer con estos equipos obsoletos.

### **5.4. MERCADO**

Cuánto es el TAM, SAM y TM estimado?

Calculamos que el tamaño del mercado va encaminado a cada una de las empresas a las cual le podamos vender nuestra idea de negocio, estas empresas serian las que manejen equipos electrónicos (empresas de Comunicaciones, medios audiovisuales, empresas sector bancario)

## 6. CAPITULO III. ENTREVISTA

1. ¿Cada cuánto realiza actualización de software en su empresa?
2. ¿Cuál es el principal motivo de actualización?
3. ¿Cuánto paga por dicho servicio?
4. ¿Está usted conforme con el servicio recibido, por qué?
5. ¿Cuál es la compañía de su preferencia para la compra de este servicio?
6. ¿Qué características tecnológicas busca en sus equipos de cómputo?
7. ¿Qué manejo le da a los equipos que su compañía ya denota como obsoletos?
8. ¿De acuerdo a nuestra idea de negocio, contraria usted nuestros servicios?
9. ¿Por qué?
10. ¿En el mercado ha contado usted con estas alternativas que le estamos ofreciendo?
11. ¿A esta idea de negocio le aportaría alguna sugerencia adicional?

## 6.1. TABULACIÓN DE DATOS ENTREVISTA

| ENCUESTADO | NOMBRE ENTREVISTADO     | ENTREVISTA  | RESULTADO   |
|------------|-------------------------|---|---|
| 1          | Ruben Orlando Gordo     | 1. ¿Cada cuánto realiza actualización de software en su empresa?                      | Cada vez que la compañía a si lo requiera   |
|            |                         | 2. ¿Cuál es el principal motivo de actualización?                                     | Cuando se presente la necesidad   |
|            |                         | 3. ¿Cuánto paga por dicho servicio?   | Puedo llegar a pagar de \$ 400.000 a \$ 1.000.000   |
|            |                         | 4. ¿Está usted conforme con el servicio recibido, por qué?                            | Si, es a bajo costo   |
|            |                         | 5. ¿Cuál es la compañía de su preferencia para la compra de este servicio?            | Novatronix  |
|            |                         | 6. ¿Qué características tecnológicas busca en sus equipos de cómputo?                 | Agilidad y estar acorde con el mercado  |
|            |                         | 7. ¿Qué manejo le da a los equipos que su compañía ya denota como obsoletos?          | Los dono a colegios   |
|            |                         | 8. ¿De acuerdo a nuestra idea de negocio, contraria usted nuestros servicios?         | No  |
|            |                         | 9. ¿Por qué?  | No me parece innovadora la idea de negocio  |
|            |                         | 10. ¿En el mercado ha contado usted con estas alternativas que le estamos ofreciendo? | Si. La empresa contratada con la que cuento en la actualidad  |
|            |                         | 11. ¿A esta idea de negocio le aportaría alguna sugerencia adicional?                 | Si, mirar otras alternativas de negocio por que no me parece funcional  |
| ENCUESTADO | NOMBRE ENTREVISTADO     | ENTREVISTA  | RESULTADO   |
| 2          | Luis Alejandro Martinez | 1. ¿Cada cuánto realiza actualización de software en su empresa?                      | Cada año aproximadamente  |
|            |                         | 2. ¿Cuál es el principal motivo de actualización?                                     | Por necesidad de la operación   |
|            |                         | 3. ¿Cuánto paga por dicho servicio?   | Hasta Un millon de pesos aproximadamente  |
|            |                         | 4. ¿Está usted conforme con el servicio recibido, por qué?                            | Si, es una empresa de la que soy cliente hace varios años   |
|            |                         | 5. ¿Cuál es la compañía de su preferencia para la compra de este servicio?            | Automac   |
|            |                         | 6. ¿Qué características tecnológicas busca en sus equipos de cómputo?                 | Que tengan buen memoria y buena resolución  |
|            |                         | 7. ¿Qué manejo le da a los equipos que su compañía ya denota como obsoletos?          | Se dan de baja o algunas partes se utilizan como reciclables  |
|            |                         | 8. ¿De acuerdo a nuestra idea de negocio, contraria usted nuestros servicios?         | Tendria que hacer la prueba   |
|            |                         | 9. ¿Por qué?  | Siempre es bueno poder tomar en cuenta nevas propuestas   |
|            |                         | 10. ¿En el mercado ha contado usted con estas alternativas que le estamos ofreciendo? | Si, ahora las compañías buscan favorecer al medio ambiente  |
|            |                         | 11. ¿A esta idea de negocio le aportaría alguna sugerencia adicional?                 | Si, que intentaran probar con la idea de alquiler de equipos de computo ya que en la mayoría de organizaciones sale mas economico el alquiler |

| ENCUESTADO | NOMBRE ENTREVISTADO     | ENTREVISTA  | RESULTADO   |
|------------|-------------------------|---|---|
| 3          | Luis Alejandro Martinez | 1. ¿Cada cuánto realiza actualización de software en su empresa?                      | Cada 3 meses se realiza revisión de Hardware                              |
|            |                         | 2. ¿Cuál es el principal motivo de actualización?                                     | Por pantallas   |
|            |                         | 3. ¿Cuánto paga por dicho servicio?   | Quinientos a dos millones de pesos  |
|            |                         | 4. ¿Está usted conforme con el servicio recibido, por qué?                            | Si, me dan la respectiva garantía de lo que yo requiero                   |
|            |                         | 5. ¿Cuál es la compañía de su preferencia para la compra de este servicio?            | Novatronix  |
|            |                         | 6. ¿Qué características tecnológicas busca en sus equipos de cómputo?                 | Que tengan un muy buen procesador y resolución en la imagen               |
|            |                         | 7. ¿Qué manejo le da a los equipos que su compañía ya denota como obsoletos?          | Se aprovecha lo que se puede lo otro se bota                              |
|            |                         | 8. ¿De acuerdo a nuestra idea de negocio, contraria usted nuestros servicios?         | No me suena viable  |
|            |                         | 9. ¿Por qué?  | No cumple con los requerimientos de mi empresa                            |
|            |                         | 10. ¿En el mercado ha contado usted con estas alternativas que le estamos ofreciendo? | Si hay otras empresas que ofrecen los servicios de este mismo modo        |
|            |                         | 11. ¿A esta idea de negocio le aportaría alguna sugerencia adicional?                 | Si, que ofrezcan en verdad un Plus, algo mas innovador que la competencia |
| ENCUESTADO | NOMBRE ENTREVISTADO     | ENTREVISTA  | RESULTADO   |
| 4          | Wuilmar Urrea           | 1. ¿Cada cuánto realiza actualización de software en su empresa?                      | De acuerdo a la necesidad   |
|            |                         | 2. ¿Cuál es el principal motivo de actualización?                                     | Para ampliar capacidad  |
|            |                         | 3. ¿Cuánto paga por dicho servicio?   | Es variable teniendo en cuenta el requerimiento                           |
|            |                         | 4. ¿Está usted conforme con el servicio recibido, por qué?                            | Si, no he tenido inconveniente  |
|            |                         | 5. ¿Cuál es la compañía de su preferencia para la compra de este servicio?            | VIRTUAL TECHNOLOGIES – MERCADEO INTERATIVO SAS                            |
|            |                         | 6. ¿Qué características tecnológicas busca en sus equipos de cómputo?                 | Que viente con calidad de almacenamiento                                  |
|            |                         | 7. ¿Qué manejo le da a los equipos que su compañía ya denota como obsoletos?          | Si  |
|            |                         | 8. ¿De acuerdo a nuestra idea de negocio, contraria usted nuestros servicios?         | Se sacan de inventario y se dan de baja                                   |
|            |                         | 9. ¿Por qué?  | Si  |
|            |                         | 10. ¿En el mercado ha contado usted con estas alternativas que le estamos ofreciendo? | Me interesa el servicio que me ofrecen                                    |
|            |                         | 11. ¿A esta idea de negocio le aportaría alguna sugerencia adicional?                 | Por ahora no  |

| ENCUESTADO | NOMBRE ENTREVISTADO | ENTREVISTA  | RESULTADO  |
|------------|---------------------|---|--|
| 5          | Fabio Suarez        | 1. ¿Cada cuánto realiza actualización de software en su empresa?                      | Por protocolo cada 5 meses                             |
|            |                     | 2. ¿Cuál es el principal motivo de actualización?                                     | Capacidad  |
|            |                     | 3. ¿Cuánto paga por dicho servicio?   | Un millón  |
|            |                     | 4. ¿Está usted conforme con el servicio recibido, por qué?                            | Si, hasta el momento no he tenido ningún inconveniente |
|            |                     | 5. ¿Cuál es la compañía de su preferencia para la compra de este servicio?            | Novatronix   |
|            |                     | 6. ¿Qué características tecnológicas busca en sus equipos de cómputo?                 | Placas de video  |
|            |                     | 7. ¿Qué manejo le da a los equipos que su compañía ya denota como obsoletos?          | Se dan entre los colaboradores                         |
|            |                     | 8. ¿De acuerdo a nuestra idea de negocio, contraria usted nuestros servicios?         | Si   |
|            |                     | 9. ¿Por qué?  | Me parece interesante                                  |
|            |                     | 10. ¿En el mercado ha contado usted con estas alternativas que le estamos ofreciendo? | Si   |
|            |                     | 11. ¿A esta idea de negocio le aportaría alguna sugerencia adicional?                 | NO   |

| ENCUESTADO | NOMBRE ENTREVISTADO | ENTREVISTA  | RESULTADO   |
|------------|---------------------|---|---|
| 6          | Dayra Martinez      | 1. ¿Cada cuánto realiza actualización de software en su empresa?                      | Según necesidad                                       |
|            |                     | 2. ¿Cuál es el principal motivo de actualización?                                     | Según lo requiera la operación                        |
|            |                     | 3. ¿Cuánto paga por dicho servicio?   | Según lo requerido, de 300 a millón 500               |
|            |                     | 4. ¿Está usted conforme con el servicio recibido, por qué?                            | Si  |
|            |                     | 5. ¿Cuál es la compañía de su preferencia para la compra de este servicio?            | Recursos y tecnologis                                 |
|            |                     | 6. ¿Qué características tecnológicas busca en sus equipos de cómputo?                 | Que ste a la vanguardia del mercado                   |
|            |                     | 7. ¿Qué manejo le da a los equipos que su compañía ya denota como obsoletos?          | Se lleva como a un especie de archivo                 |
|            |                     | 8. ¿De acuerdo a nuestra idea de negocio, contraria usted nuestros servicios?         | Si  |
|            |                     | 9. ¿Por qué?  | Hay que probar las diferentes alternativas de mercado |
|            |                     | 10. ¿En el mercado ha contado usted con estas alternativas que le estamos ofreciendo? | Si, algo parecido                                     |
|            |                     | 11. ¿A esta idea de negocio le aportaría alguna sugerencia adicional?                 | No  |

| ENCUESTADO | NOMBRE ENTREVISTADO | ENTREVISTA  | RESULTADO                                  |
|------------|---------------------|---|--|
| 7          | Jorge Carreño       | 1. ¿Cada cuánto realiza actualización de software en su empresa?                      | Según necesidad                            |
|            |                     | 2. ¿Cuál es el principal motivo de actualización?                                     | Capacidad de RAM                           |
|            |                     | 3. ¿Cuánto paga por dicho servicio?   | Un millon 500                              |
|            |                     | 4. ¿Está usted conforme con el servicio recibido, por qué?                            | SI   |
|            |                     | 5. ¿Cuál es la compañía de su preferencia para la compra de este servicio?            | Video NET                                  |
|            |                     | 6. ¿Qué características tecnológicas busca en sus equipos de cómputo?                 | Agilidad y rendimiento en operación        |
|            |                     | 7. ¿Qué manejo le da a los equipos que su compañía ya denota como obsoletos?          | Se Desechan y/o se recicla lo que se puede |
|            |                     | 8. ¿De acuerdo a nuestra idea de negocio, contraria usted nuestros servicios?         | Si   |
|            |                     | 9. ¿Por qué?  | Por Probar                                 |
|            |                     | 10. ¿En el mercado ha contado usted con estas alternativas que le estamos ofreciendo? | No   |
|            |                     | 11. ¿A esta idea de negocio le aportaría alguna sugerencia adicional?                 | Si, prponer la idea de alquiler            |

| ENCUESTADO | NOMBRE ENTREVISTADO | ENTREVISTA  | RESULTADO                      |
|------------|---------------------|---|--------------------------------|
| 8          | Ledy Peña Nariño    | 1. ¿Cada cuánto realiza actualización de software en su empresa?                      | Cada 6 meses                   |
|            |                     | 2. ¿Cuál es el principal motivo de actualización?                                     | Velocidad de calculo y proceso |
|            |                     | 3. ¿Cuánto paga por dicho servicio?   | un millon aprox                |
|            |                     | 4. ¿Está usted conforme con el servicio recibido, por qué?                            | Hasta ahora si                 |
|            |                     | 5. ¿Cuál es la compañía de su preferencia para la compra de este servicio?            | Nova tronix                    |
|            |                     | 6. ¿Qué características tecnológicas busca en sus equipos de cómputo?                 | Rendimiento del equipo         |
|            |                     | 7. ¿De acuerdo a nuestra idea de negocio, contraria usted nuestros servicios?         | Si                             |
|            |                     | 8. ¿Por qué?  | Validar lo ofrecido            |
|            |                     | 10. ¿En el mercado ha contado usted con estas alternativas que le estamos ofreciendo? | Si                             |
|            |                     | 11. ¿A esta idea de negocio le aportaría alguna sugerencia adicional?                 | No                             |

| ENCUESTADO | NOMBRE ENTREVISTADO | ENTREVISTA  | RESULTADO   |
|------------|---------------------|---|---|
| 9          | Yuranny Castillo    | 1. ¿Cada cuánto realiza actualización de software en su empresa?                      | Según la necesidad  |
|            |                     | 2. ¿Cuál es el principal motivo de actualización?                                     | Memoria   |
|            |                     | 3. ¿Cuánto paga por dicho servicio?   | 50 mil a 800mil   |
|            |                     | 4. ¿Está usted conforme con el servicio recibido, por qué?                            | Cuenta con algunas falencias y estoy en proceso de cambio |
|            |                     | 5. ¿Cuál es la compañía de su preferencia para la compra de este servicio?            | Tactical  |
|            |                     | 6. ¿Qué características tecnológicas busca en sus equipos de cómputo?                 | Estar a la vanguardia con la tecnología                   |
|            |                     | 7. ¿Qué manejo le da a los equipos que su compañía ya denota como obsoletos?          | Los desechamos  |
|            |                     | 8. ¿De acuerdo a nuestra idea de negocio, contraría usted nuestros servicios?         | Si  |
|            |                     | 9. ¿Por qué?  | Si, quiero conocer el servicio                            |
|            |                     | 10. ¿En el mercado ha contado usted con estas alternativas que le estamos ofreciendo? | No  |
|            |                     | 11. ¿A esta idea de negocio le aportaría alguna sugerencia adicional?                 | Por ahora no  |
| ENCUESTADO | NOMBRE ENTREVISTADO | ENTREVISTA  | RESULTADO   |
| 10         | Ronald Loaiza       | 1. ¿Cada cuánto realiza actualización de software en su empresa?                      | Cada año  |
|            |                     | 2. ¿Cuál es el principal motivo de actualización?                                     | Según la necesidad del equipo de trabajo                  |
|            |                     | 3. ¿Cuánto paga por dicho servicio?   | Hasta dos millones  |
|            |                     | 4. ¿Está usted conforme con el servicio recibido, por qué?                            | Si, pues no me han quedado mal en el servicio y atención  |
|            |                     | 5. ¿Cuál es la compañía de su preferencia para la compra de este servicio?            | Sysdatec  |
|            |                     | 6. ¿Qué características tecnológicas busca en sus equipos de cómputo?                 | Que este acorde con lo ofrecido en el mercado             |
|            |                     | 7. ¿Qué manejo le da a los equipos que su compañía ya denota como obsoletos?          | Se ofrecen entre los colaboradores                        |
|            |                     | 8. ¿De acuerdo a nuestra idea de negocio, contraría usted nuestros servicios?         | Si  |
|            |                     | 9. ¿Por qué?  | Me parece interesante                                     |
|            |                     | 10. ¿En el mercado ha contado usted con estas alternativas que le estamos ofreciendo? | Si pero con muy pocas opciones                            |
|            |                     | 11. ¿A esta idea de negocio le aportaría alguna sugerencia adicional?                 | Que ofrecieran soporte tecnico                            |

## 6.2. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

Basados en la información recolectada en las entrevistas aplicadas se logró establecer la siguiente matriz con las principales necesidades, beneficios, soluciones esperadas e inconformidades actuales de los clientes.

| NECESIDADES                | BENEFICIOS               | SOLUCIONES                | INCONFORMIDADES   |
|----------------------------|--------------------------|---------------------------|---|
| Actualización de Hardware  | Reciclaje electrónico    | Venta de equipos          | No todas las empresas toman en cuenta el reciclaje de los equipos |
| Cuidado del medio ambiente | Satisfacción del cliente | Actualización de Hardware |   |
|                            | Bajos precios            |                           |   |

## **7. CAPITULO IV. PROTOTIPO**

La idea de negocio esta encaminada a ofrecerle al cliente actualización de Hardware para sus equipos de computo sin acudir a grandes gastos, se ofrece la opción de recibirle los equipos actuales en forma de abono para la adquisición de nuevos equipos lo cual significa ahorro de dinero y tiempo así el cliente no tendrá que pensar en que hacer con estos equipos obsoletos.

El cliente recibe las soluciones a sus problemas a través de plataformas web y asesores Especializados que brindan la información y asesoría sobre su compra

## 8. CAPITULO V. PLANEACION ESTRATEGICA GENERATIVA

### 8.1. ANALISIS ENTORNO

#### 8.1.1. ANALISIS PESTEL (PEST)

| CATEGORIA DE ENTORNO | ELEMENTOS ANALIZADOS   |
|----------------------|--|
| POLITICO             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dentro del marco legal se reconoce como un negocio legal en Colombia.</li> <li>2. Existen políticas impulsadas por MINTIC que favorecen el desarrollo de esta actividad ya que se ve la tecnología como oportunidad de desarrollo.</li> <li>3. Políticas medioambientales que favorecen el desarrollo de la actividad en el campo del reciclaje electrónico.</li> </ol>  |
| ECONOMICO            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nuestro negocio depende fundamentalmente de las importaciones por lo cual la variación en el precio del dólar es clave en el precio final de nuestro producto.</li> <li>2. Factores como la inflación y de aceleración económica pueden exigir de mayores estrategias y facilidades de venta para el cliente.</li> <li>3. Existen entidades financieras dispuestas a brindar sus servicios a nuestros clientes para la adquisición de nuestros productos.</li> </ol> |
| SOCIAL               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. nuestro cliente se encuentra en un ámbito urbano, de fácil acceso en distintos medios.</li> <li>2. Nuestro cliente toma actitudes de consumo según el panorama de desarrollo económico,.</li> <li>3. los nuevos retos en el mercado hacen que el cliente requiera actualización periódica de sus equipos.</li> </ol>   |
| TECNOLOGICO          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La convergencia tecnológica es una tendencia cada vez más adoptada en las empresas.</li> <li>2. Los equipos vendidos por la empresa están dentro de la obsolescencia de función ya que aunque son equipos con larga vida, son reemplazados en tiempo menor por otros con características y capacidades superiores.</li> </ol>  |

### 8.1.2. ANALISIS INDUSTRIA (CINCO FUERZAS DE PORTER )

| CINCO FUERZAS DE PORTER       |   |
|-------------------------------|---|
| PODER NEGOCIADOR/CLIENTE      | La gran cantidad de clientes permite que se lleve a cabo una negociacion personalizada sin embargo es importante tener en cuenta que para contratos grandes se cuentan con clientes con gran capacidad de negociar y que cuenta con cotizaciones de competidores.   |
| PODER NEGOCIADOR/PROVEDORES   | Nuestros proveedores, extranjeros para este caso , conocen la importancia de encontrar un aliado para la venta de sus productos en el pais , lo cual los lleva a mantener precios justos y comodos que aumenten la satisfaccion y demanda del cliente.  |
| AMENAZA/NUEVOS COMPETIDORES   | Nos encontramos en un mercado en el cual para ingresar a el se requieren recursos y conocimientos especificos sobre la tecnologia , lo que lo hace una industria de poco acceso, son pocos los emprendedores que se mueven en este sector.  |
| PRESION/PRODUCTOS SUSTITUIDOS | El sector cuenta con empresas que comercian nuestros mismos productos y pueden competir con precios para ganar clientes , es importante establecer que nuestro cliente puede encontrar nuestros productos en otro proveedor pero tambien tenemos claro que se deben desarrollar estrategias para llegar al cliente siendo la mejor opcion . |
| RIVALIDAD / COMPETIDORES      | Se conocen competidores que cuentan con una amplia experiencia en el mercado y que son grandes rivales a la hora de ganar clientes , sin embargo se establece como prioridad la sana competencia enfocandonos en la calidad de servicio y los precios justos ofertados al cliente.  |

## 8.2. ANALISIS INTERNO

### 8.2.1. CADENA DE VALOR

|                     | CADENA DE VALOR  |
|---------------------|--|
| INFRAESTRUCTURA     | Inicialmente Se desea aprovechar al maximo los canales virtuales para reducir en la medida de lo posible la infraestructura ue suele traer grandes gastos, la utilizacion de catalogos virtuales en lugar de locales para la muestra de los equipos reducira los costos, sin embargo es necesraio contar cpn una estructura fisica para brindar mejor atencion al cliente y dar mas seguridad. |
| RECURSOS HUMANOS    | Area de gran importancia a la hora de realizar las labores de reclutamiento y capacitacion de nastro personal se espera en ella gestar estrategias de selecci3n para contar siempre con el personal mejor capacitado.  |
| ANALISIS DE MERCADO | Area pensada en la investigacion de los modales de compra del cliente, queremos saber sus necesidades inquietudes y sugerencias.   |
| ABASTECIMIENTO      | Area encargada de manetener en inventario los equipos que el cliente demanda .   |
| LOGISTICA INTERNA   | Encargada del almacenamiento, inventario y control de los equipos comercializados por la compa1ia.   |
| LOGISTICA EXTERNA   | Estará encargada de el despacho de los pedidos que fueron facturados, deben garantizar la disposicion de recursos necesarios para hacer llegar el producto al cliente.   |
| VENTAS Y MERCADEO   | El area de ventas la reconocemos como una fuera importante a la hora de llegar al cliente y lograr una venta, debera diseñar estrategias para ofrecer productos atractivos al cliente.   |
| SERVICIO POSTVENTA  | Area encargada de brindar el soporte sobre los equipos y el ssoftware vendidos al cliente , es un area que reforzaremos para lograr calidad ya que la hemos identificado como debilidad de la competencia.   |

## 8.2.2. RECURSOS

- **TANGIBLES**

Recursos físicos y financieros , tales como el capital de inversión, los activos fijos y demás bienes materiales necesarios para el desarrollo de los procesos.

- **INTANGIBLES**

Nuestra calidad y empeño por vender siempre el producto indicado al cliente, nuestros conocimientos y valores aplicados en cada área de la compañía.

- **HUMANOS**

El equipo de trabajo más capacitado y motivado a la hora de brindar servicio.

### **8.2.3. COMPETENCIAS**

#### **SELECCIÓN**

Capacidad de elegir a las personas ideoneas para participar en cada proceso de la compañía.

#### **INNOVACION**

Nuestro pilar de funcionamiento, ya que es identificado por nosotros como la clave de la sostenibilidad y el crecimiento de la compañía .

#### **SERVICIO**

Una de nuestras distinciones ante el cliente, contamos con la capacitacion continua de nuestro personal y la contunua evaluacion del servicio ofrecido con el fin de mejorar continuamente.

**9. MATRIZ DOFA**

| F   | O  |
|---|--|
| La solución que brindan otras ideas de negocio están encaminadas en vender sus servicios sin tomar en cuenta las complicaciones que los desechos electrónicos traen al medio ambiente | Incursionar en el mercado con alternativas novedosas para llegar a obtener muy buena acogida |
| D   | A  |
| No impactar conforme a lo estipulado en metas objetivos propuestos  | Otras empresas con más trayectoria y que ya están incursionadas en el mercado                |

## 10. IDENTIDAD ESTRATEGICA

### **Misión**

Ser la empresa líder en la comercialización de Hardware, ya que el cliente es lo más importante de la empresa, por lo tanto debe tratarse de la mejor manera posible, ser en el futuro la empresa más reconocida con las mejores opciones electrónicas

## 11. FUTURO PREFERIDO

### **Visión**

Ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes de acuerdo a los requerimientos planeados. Ser en el 2025 la empresa líder en la venta de hardware de la mejor calidad y marcas del mercado , para lo cual trabajaremos con estándares de calidad bien ejecutados para que los clientes nos prefieran.

## 12. VALORES

### **Honestidad**

La empresa promueve como valor fundamental la honestidad, encaminada en mostrar justicia y rectitud en cada uno de sus procesos.

### **Seguridad**

Buscamos constantemente brindar a nuestros clientes la seguridad de confiar en una marca que les brinda respaldo y seriedad.

### **Comunicación**

Se busca Frecuentemente establecer relaciones acertivas entre las diferentes areas de la empresa con el fin de lograr un excelente trabajo en equipo de cara al cliente.

### **Puntualidad**

Nos comprometemos a mantener los tiempos de respuesta al cliente de manera precisa, la empresa promovera la puntualidad en cada proceso ejecutado para tal fin.

### **Calidad**

Somos conscientes de que la calidad debe ser el objetivo principal en cada uno de nuestro procesos, esto nos lleva a la búsqueda continua de estrategias que nos permitan ofrecer el mejor servicio y lograr la fidelizacion del cliente.

### **13. VENTAJAS COMPETITIVAS**

Disposicion final de equipos en desuso con posibilidad de compra según peritaje tecnico, procura continuamente ofrecer al cliente el precio mas comodo del mercado en la relacion precio- calidad.

Un servicio post-venta con un alto grado de calidad, capacitado y atento a cumplir a precision los tiempos de respuesta.

## 14. FACTORES CLAVES DE ÉXITO

Innovacion continua con respecto a estrategias de acercamiento al cliente y prestacion de servicios post-venta.

Cumplimiento y honestidad para lograr la fidelizacion del cliente.

Continua capacitacion a nuestro personal, procurando tener en cada area el recurso humano idoneo para cada labor.

Seguir la directriz : Planeación – Innovación - Organización – puntualidad – Fidelización - Continuidad.

## 15. OBJETIVOS Y METAS

Brindar el mejor servicio en la venta de equipos de computo con los mejores precios del mercado . Ser una empresa lider en la venta de hardware y brindar a nuestros clientes productos de la mejor calidad por que seremos reconocidos como la mejor empresa y siempre preservando el medio ambiente como eje primordial .

- ✓ Ofrecer productos de calidad que suoperen las expectativas del clientey nos garanticen grandes ventas .
- ✓ Contar con el mejor catalogo, con una amplia cantidad de equipos .
- ✓ Contar con los meores tiempo de respuesta y calidad en nuestro servicio tecnico.
- ✓ Tener a disposicion al mejor grupo de profesionales en el area de soporte.

## **16. CONCLUSIONES**

El estudio realizado sobre la anterior idea de negocio brindo conocimiento de gran valor para conocer el mercado, identificar el cliente, obtener estrategias de entrada, mantenimiento y crecimiento en el mercado actual.

De igual manera reforzo las metas y objetivos de la empresa frente a los retos que presenta la competencia existente en el mercado, se pacto directrices para la ejecución de procesos con el fin de mantenernos siempre como una empresa rentable e innovadora.

## 17. REFERENCIAS

Economipedia (2016) , Perfilacion de clientes . Economipedia.com. recuperado el 15 de octubre de 2017, de <http://economipedia.com/definiciones/perfilacion-de-clientes.html>

Marketingyconsumo (2010) , Segmentacion de mercados. Marketingyconsumo.com. recuperado el 15 de octubre de 2017, de <http://marketingyconsumo.com/segmentacion-de-mercados.html>

Vásquez Rojas Claudia. (2012, octubre 23). Estructura organizacional, tipos de organización y organigramas. Recuperado el 15 de octubre de 2017, de <https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas>