



Unidad de Emprendimiento  
y Liderazgo de la CUN



Corporación Unificada Nacional  
de Educación Superior

Sistema de Gestión e Indicador de Metas  
(SGIM)

Integrantes:

Valentina Poveda Soto

Cristian Camilo Yagüez Santana

Asignatura:

OPCION DE GRADO I – CREACION DE EMPRESA –

Grupo Numero:

10110

Docente:

Edwin Jesús Ríos

Bogotá, septiembre 16 de 2018

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pagina</b>
INTRODUCCION	3
1. JUSTIFICACION	4
2. DESARROLLO DE MATRIZ DE PERFILACION DE CLIENTES CUSTOMER DEVELOPMENT	5
2.1 Stake Holders	5
2.2 Identificación de necesidades del Stake Holders	5
2.3 Identificación de Beneficios y Expectativas	6
2.4 Identificación de las Soluciones Actuales (Hipótesis)	7
2.5 Análisis de las Limitaciones, inconformidades y frustraciones (Hipótesis)	7
2.5 Limitaciones	8
2.6 Mercado	9
3. Validación del pentágono de perfilación de clientes	10
3.1 La entrevista	10
3.2 Gráficos y Análisis	13
3.3 Pentágono de perfilación de cliente final: Ciclo de descubrimiento	18
4. Prototipo	18
4.1 Descripción del producto o servicio	18
4.2 Ficha técnica del producto o servicio	19
4.3 Plano y/o previsualización software	19
5. Planeación Estratégica Generativa	21
5.1 Identidad Estratégica	21
5.2 Futuro Preferido	21
5.3 Objetivo Empresariales	22
5.3.1 Objetivo General	22
5.3.2 Objetivos Específicos	22

#### 5.4 Valores Corporativos

22

6. Análisis del Macroentorno	23
6.1 ANALISIS PESTEL	23
6.2 Cinco (5) Fuerzas de Porter	24
7. CONCLUSIONES	28
8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	30

## INTRODUCCION

Con este proyecto pretendemos que el software (SGIM) busque crear soluciones innovadoras, efectivas que ayuden a gerentes y dueños de empresas a darle un verdadero valor a la evaluación del desempeño. Creemos que es algo vital para cualquier empresa que quiera comprobar el nivel de productividad interno. Es especialmente útil para analizar si los objetivos de los trabajadores se están cumpliendo o no y poder tomar decisiones que desbloqueen al trabajador y le permitan seguir cumpliendo con sus actividades y cumplimiento de metas.

Aplicando nuestro software (SGIM) de manera regular, es posible planificar con antelación aspectos como, incrementos salariales, promociones internas de empleados o la oferta de beneficios sociales para empleados de cumplirse los objetivos previamente marcados.

## 1. JUSTIFICACION

El desarrollo de este Software puede generar un mejor clima y cultura laboral, debido a su fácil uso y aplicación, la idea nace de una necesidad propia para la presentación de informes de la gestión del área que tengo a cargo en la actualidad, en donde se realizaban varias actividades que generaban gran impacto en el crecimiento de la compañía pero no sabia como mostrar dicha información, la implementación del programa tuvo tan buena recepción del gerente de mi empresa, que se convirtieron en mi primer usuario en donde el aporte de programadores y personas con un poco mas de conocimiento han aportado al crecimiento y la calidad de la información presentada.

## **2. DESARROLLO DE MATRIZ DE PERFILACION DE CLIENTESCUSTOMER**

### **DEVELOPMENT**

**2.1 Stake Holders** (Empresas y Empresarios que quieran aumentar la productividad y resaltar las metas y objetivos de sus colaboradores, para de esta manera recibir mejoras y mayor productividad en sus empresas).

Actualmente, los indicadores de gestión, son de gran importancia para el buen funcionamiento de las empresas, ya que son imprescindibles para que los gerentes de las diversas áreas puedan tomar decisiones acerca de la efectividad de las operaciones que se llevan a cabo. La mayoría de las empresas toman en cuenta los indicadores pertinentes, de acuerdo a su actividad económica, porque así pueden analizar sus resultados y saber si están o no cumpliendo con los objetivos y alcanzando las metas propuestas.

- Empresarios
- Gerentes y directores de compañías

### **2.2 Identificación de necesidades del Stake Holders**

- La mayoría de los Empresario no están preparados o no saben qué hacer en caso de medir la competitividad y alcances de metas.
- Las empresas no son cercanas ni cuentan con un sistema que controle el tiempo que sus empleados ejecutan en las tareas diarias.
- Las personas no siempre tienen la facilidad de medir en realidad la eficiencia y el porcentaje de logros propuestos en un periodo
- Al momento de realizar en análisis desde las directivas no tienen datos e información que en realidad mida la ejecución de tareas y logros alcanzados.
- Las personas no disponen de tiempo para realizar el análisis de información y justificación de sus tareas y labores asignadas.

En un entorno empresarial globalizado y competitivo como el que vivimos actualmente, sólo podrán sobrevivir aquellas empresas que trabajen continuamente para proveer más valor a sus clientes a través de procesos cada vez más eficientes. Esto nos obliga a tener objetivos estratégicos bien definidos. Sin una estrategia clara no hay certeza de que los distintos actores unan fuerzas hacia un fin único y relevante que asegure la rentabilidad de la empresa. Pero no basta con haber establecido esos objetivos estratégicos. Es importante conocer si éstos se están cumpliendo. Un sistema de medición de indicadores de desempeño es una herramienta indispensable para ese fin.

### **2.3 Identificación de Beneficios y Expectativas**

En las organizaciones, el informe de gestión se convierte en una manera práctica de reconocer los avances en la gestión de quienes han sido nombrados gerentes.

Normalmente es un instrumento utilizado por las juntas directivas y de socios para conocer el estado de las diferentes gestiones que realiza la organización y sus resultados, los cuales se realizan y revisan una vez al año.

Esta rendición de cuentas que se realiza cada año permite reconocer los logros durante ese tiempo y anunciar los objetivos que se trazan para el siguiente periodo.

Sin embargo, cada vez más este instrumento se utiliza para conocer los resultados que cada uno de los gerentes de área o proceso obtienen en períodos más cortos a los informes anuales.

De esta manera cada uno de los responsables de proceso o departamento desarrolla planes de trabajo ajustados a los propósitos de la organización y se revisan con periodicidad, idealmente cada trimestre.

La elaboración de informes parciales de gestión tiene algunas ventajas para los gerentes, entre ellas podemos mencionar:

- Seguimiento a las actividades y tareas propuestas en la planeación inicial de la empresa y del proceso.
- Monitoreo a los indicadores de gestión y de resultado propuestos para las diferentes áreas de trabajo de los procesos.
- Ajuste y alineación al desarrollo de los planes de trabajo asignados.
- Reconocimiento de las nuevas situaciones que se van presentando en el desarrollo de las actividades y tareas.
- Identificar las fortalezas y debilidades al interior de los procesos.
- Desarrollo de nuevos planes de acción que permitan ejecutar los planes propuestos.

Desde una perspectiva de gestión, estos informes se convierten en una valiosa herramienta que apoya a la gerencia en el conocimiento de los avances reales del plan previo establecido para cada uno los procesos del negocio y de esta manera ajustar, corregir o mantener aquellos aspectos clave en el éxito de la gestión.

El informe de gestión debe entonces expresar de modo concreto y conciso no sólo las cifras económicas y de presupuesto correspondientes al desarrollo de las actividades, sino también las cifras y estadísticas referentes a crecimiento, variación, comparación y promedios sobre las acciones que se realizan en las diferentes áreas de la organización.

La invitación es, entonces, a elaborar por lo menos trimestralmente un informe de gestión que, sin duda, apoyará la gerencia, pero ante todo será una manera práctica de conocer el estado actual del trabajo que realizamos.

#### **2.4 Identificación de las Soluciones Actuales (Hipótesis)**

Los problemas que más afectan a nuestros usuarios es la disponibilidad y la capacitación del personal para la implementación del sistema (SGIM), el cual muy pocos empleados están dispuestos a ofrecer con estos parámetros. Por tal motivo nuestro Sistema de Gestión e Indicador de Metas, el factor que se debe tener en cuenta es, en lo posible, encontrar dichos empleados que tengan la disposición de brindar la información con las características antes mencionada, esto con la finalidad de que dicho usuario encuentre la información y el nivel de avance de cada una de sus metas y logros alcanzados.

También debemos tener en cuenta un factor muy importante el cual es el costo de implementación y capacitación, donde el usuario, en el mayor de los casos, no tienen la capacitación ni la información clara de sus tareas y metas para el cumplimiento de las mismas.

#### **2.5 Análisis de las Limitaciones, inconformidades y frustraciones (Hipótesis)**

Algunos de los indicadores más relevantes son aquellos que miden la productividad, ya sea en una planta de producción, en donde se mide, por ejemplo, la cantidad de unidades producidas por un operario por cada hora de trabajo, también se destacan los relacionados con la parte de marketing de la empresa, aquí se puede analizar el porcentaje del mercado específico al cual llegan los productos de la compañía, el grado de fidelización de los clientes, el incremento en las ventas de un periodo determinado en relación a uno anterior para ver la evolución, entre otros aspectos, y los indicadores financieros, donde se puede conocer el nivel de endeudamiento de la empresa, la rotación de la cartera de los clientes y el resultado de las inversiones realizadas, etcétera.

Es importante, que los resultados de estos indicadores, sean confiables y a su vez, que se tengan en el momento pertinente y cuando se necesiten, porque esto facilitará la toma eficaz de decisiones estratégicas cuando sea necesario, lo cual definirá en muchos casos, el rumbo de la empresa y hacia dónde va, durante un período determinado.

Por lo tanto, hay que destacar, que aquellas empresas que utilizan indicadores de gestión y basan sus decisiones en estas mediciones, poseen ventajas respecto a aquellas que todavía no los implementan, empezando, porque con los resultados a

la mano, las compañías ya tienen una carta de navegación, que junto a un análisis correcto, les permitirá lograr sus objetivos y metas en los tiempos estipulados y hasta obtener mejores resultados de lo esperado, esto a su vez, mejorará la competitividad de la empresa en el mercado, porque podrá actuar de manera adecuada ante una situación determinada y más aún en un entorno económico tan cambiante. Igualmente, el análisis constante de los indicadores, llevan a una mejora continua de todos los procesos llevados a cabo dentro de la empresa, lo cual, beneficia tanto a la compañía misma como a los consumidores que adquieren el producto y/o servicio, lo cual a su vez incrementa la confiabilidad en las diversas operaciones.

Sin embargo, pueden llegar a existir ciertas desventajas, provenientes de la aplicación de los indicadores de gestión, y una de ellas sin duda alguna es la falta de comprensión que puedan llegar a tener los trabajadores sobre el significado de los indicadores una vez son implementados. Así, es de suma importancia, que las personas responsables de esta implementación, propicien espacios adecuados, en donde se capacite de forma clara y precisa a los colaboradores acerca de esta temática, por ejemplo: qué son, para qué sirven, su significado, a qué resultados llegan y qué estrategias se aplicarán para mejorar tales resultados, son preguntas clave que deben ser resueltas, con el fin de que los trabajadores puedan identificar, cómo su labor día tras día, afecta a tales indicadores y a la actividad de la empresa, para que adquieran una mayor responsabilidad y sentido de pertenencia respecto a todo lo que les rodea.

En definitiva, las empresas necesitan aplicar indicadores para hacerle seguimiento eficaz y efectivo a la gestión que vienen realizando y poder ser más competitivos en el mercado en el cual desarrollan su actividad económica, y así mismo, aquellas compañías que ya lo han implementado, no pueden bajar la guardia y deben mantener capacitado a su personal para que estos colaboren también de forma oportuna en la consecución de los objetivos y metas de la empresa.

## **2.5 Limitaciones**

Una de las limitantes que podemos tener es que no exista suficiente demanda o interés de los empresarios o gerentes.

Que los empleados no sean honestos con los tiempos registrados y metas propuestas.

No contamos con el apoyo de un socio capitalista.

La no compra de mantenimientos y capacitaciones de las empresas que adquieran el software.

Personal Capacitado para el uso de Excel y análisis de la información.

## 2.6 Mercado

<b><u>SEGMENTACION DEL MERCADO</u></b>	
<b>Variable</b>	<b>Segmentacion</b>
<b>Geográfica</b>	
Region	Sur America
Pais	Colombia
Ciudad o municipio	Bogota
Densidad	Urbana
Clima	Lluviosos - Humedo
<b>Demográfica</b>	
Años	0-10 años
Sector	Tecnologías de la Comunicación
Ingresos	Facturacion mensual de mas de 50 millones
Nivel Educativo	Profesional
Cantidad de Empleados	5 empleados en adelante
Actividad Economica	Servicios y Productos
Sector	Tecnología y Comunicaciones
<b>Conductual</b>	
Beneficios buscados	Mejorar el tiempo y el desempeño de los empresados como tambien tener una forma Cuantitativa de medir las metas y logros propuesto por puesto y/o departamento
Situacion de uso	contro y cumplimiento de metas
Tasa de uso	En la actualidad 80% de las empresas no tienen la manera de medir cuantitativamente dicha gestion
Posicion del Usuario	Usuario de otras plataformas

Este Software es te enfocado a empresas del sector Tic de Colombia, en este primer momento nuestro mercado objetivo es poder atender empresas de Bogota y de esta manera corregir e implementar dicho servicio a nivel nacional y por último posicionarlo mundialmente.

### 3. Validación del pentágono de perfilación de clientes

#### 3.1 La entrevista

Método de recopilación de información: Encuesta

Sistema de Gestión e Indicador de Metas

(SGIM)

Descripción

La siguiente encuesta se realiza con el fin de saber si a los empresarios, gerentes y empleados les gustaría contar con un software que reporte oportunamente los indicadores de tareas, proyectos y/o metas propuestas por la gerencia para cada uno de los cargos. Informe de horas asignadas versus horas ejecutadas-

Cargo \_\_\_\_\_ Departamento \_\_\_\_\_

Preguntas

1. ¿Cuál cree usted que es la causa más frecuente de incumplimiento de metas?

(A) Mala información.

(B) Exceso de tareas.

(C) No saber Priorizar las tareas y metas.

2. ¿Cree usted que las tareas y proyectos no están bien enfocados?

(A) Si.

(B) No.

(C) Tal vez.

3. ¿Cree que la asignación de tiempo para las actividades de mayor dedicaciones o impacto no están siendo bien medidas?

(A) Si.

(B) No.

(C) Tal vez.

4. ¿Cuál es el departamento que más requiere de su tiempo?

(A) Administrativo.

(B) Contable.

(C) RRHH.

5. ¿Qué acción cree usted necesaria para agilizar los procesos de su área?

(A) Programación de tareas.

(B) Fijar tiempos de entrega.

(C) Optimizar los recursos tecnológicos y físicos.

(D) Todas las anteriores.

6. ¿Cuál cree usted que es el número adecuado de metas por mes?

(A) Una.

(B) Dos.

(C) Tres.

(D) Cuatro.

(E) Abierta.

7. ¿Cuál de los siguientes Departamentos cree usted que genera más retraso o desinformación en su empresa?

(A) Administrativo.

(B) Contable.

(C) Gerencia.

(D) RRHH.

8. ¿Qué días cree usted que hay más Flujo de trabajo?

(A) lunes y martes.

(B) miércoles y jueves.

(C) viernes y sábado.

(D) Igual todos los días.

9. ¿Cree usted que el Software beneficiara a los gerentes y los empresarios para mejorar la productividad y reducir aún más el tiempo de respuesta y logro de metas?

(A) Si.

(B) No.

(C) Tal vez.

10. ¿Cree usted que los empleados se beneficiaran con la implementación de nuestro software?

(A) Si.

(B) No.

(C) Tal vez.

Población: 728.784

Fuente de la información y registro empresarial [https://www.ccb.org.co/Sala-de-prensa/Noticias-CCB/2018/Enero/Bogota-Regioncerro-2017-con-728.784-](https://www.ccb.org.co/Sala-de-prensa/Noticias-CCB/2018/Enero/Bogota-Regioncerro-2017-con-728.784-empresas-y-establecimientos-de-comercion)

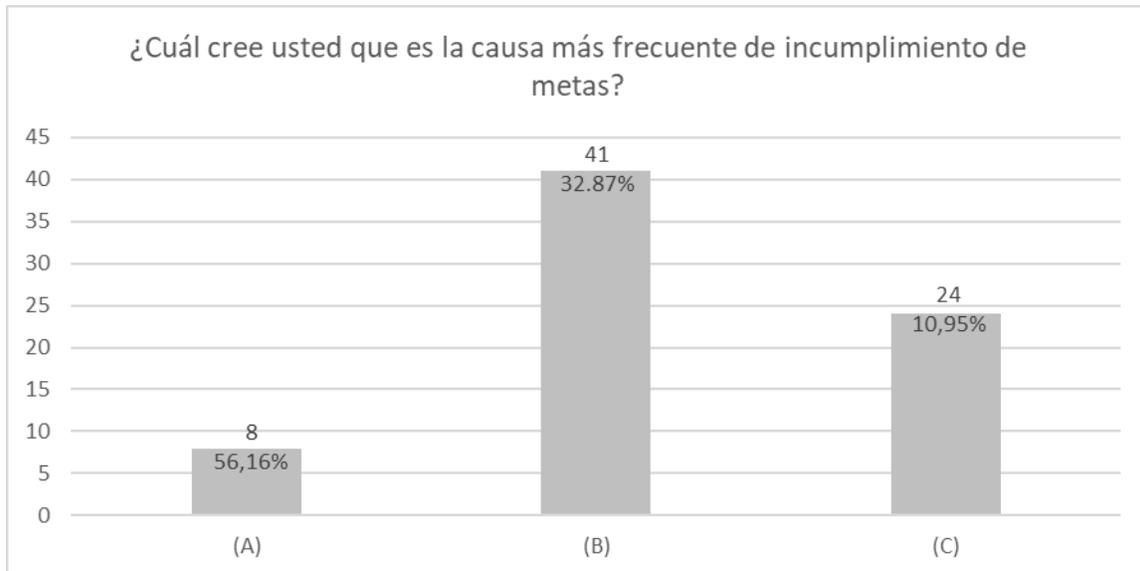
[empresas-y-establecimientos-de-comercion](https://www.ccb.org.co/Sala-de-prensa/Noticias-CCB/2018/Enero/Bogota-Regioncerro-2017-con-728.784-empresas-y-establecimientos-de-comercion) =  $(728.784 * 3.8416 * 0,05 * 0,95) / (0,0025 * 728.784 + 3.8416 * 0,05 * 0,95) n = 72.9879925558 = 73$

Muestra: 73

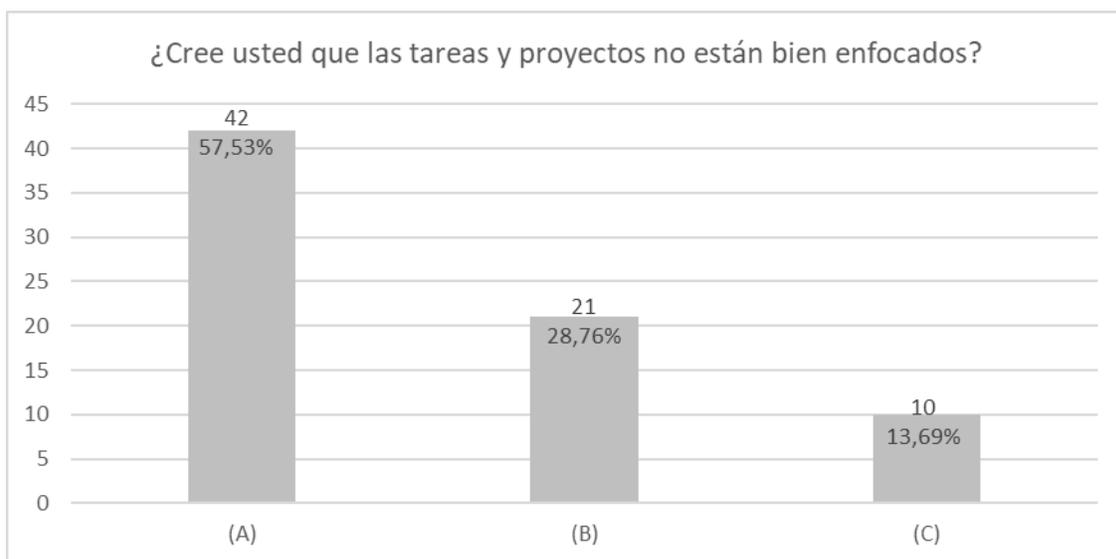
Tabulación

X	( A )	( B )	( C )	( D )	( E )	Muestra
1	8	41	24			73
2	42	21	10			73
3	25	15	33			73
4	48	16	9			73
5	9	5	10	49		73
6	22	14	11	8	18	73
7	19	23	17	14		73
8	13	7	49	4		73
9	48	7	18			73
10	51	5	17			73

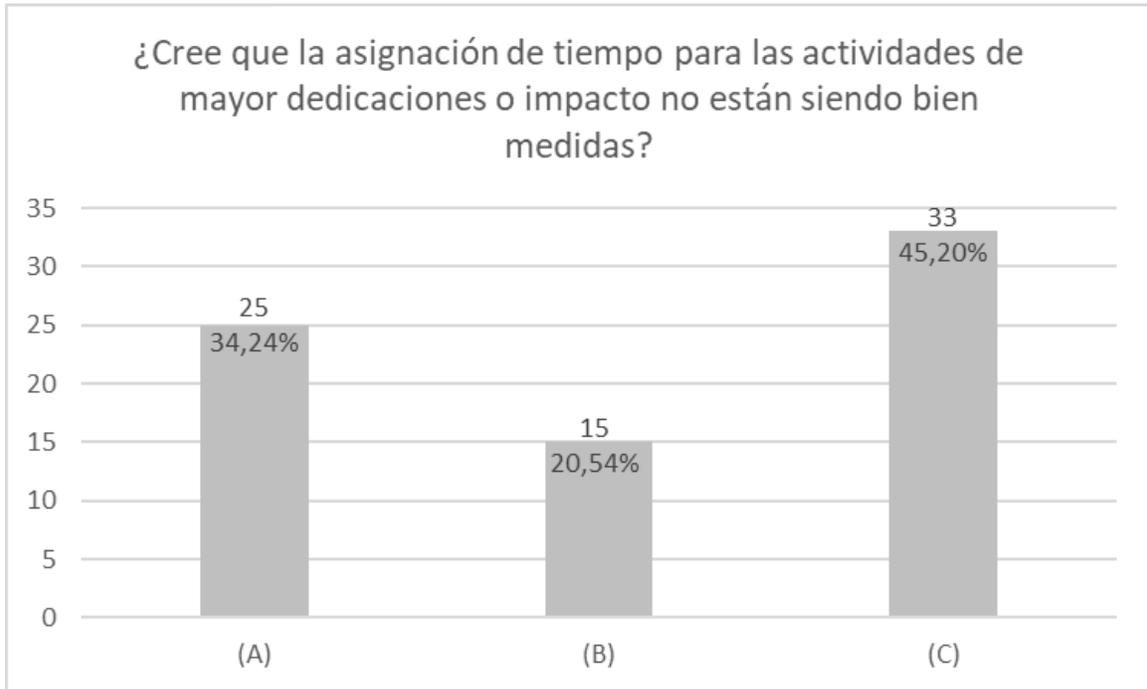
### 3.2 Gráficos y Análisis



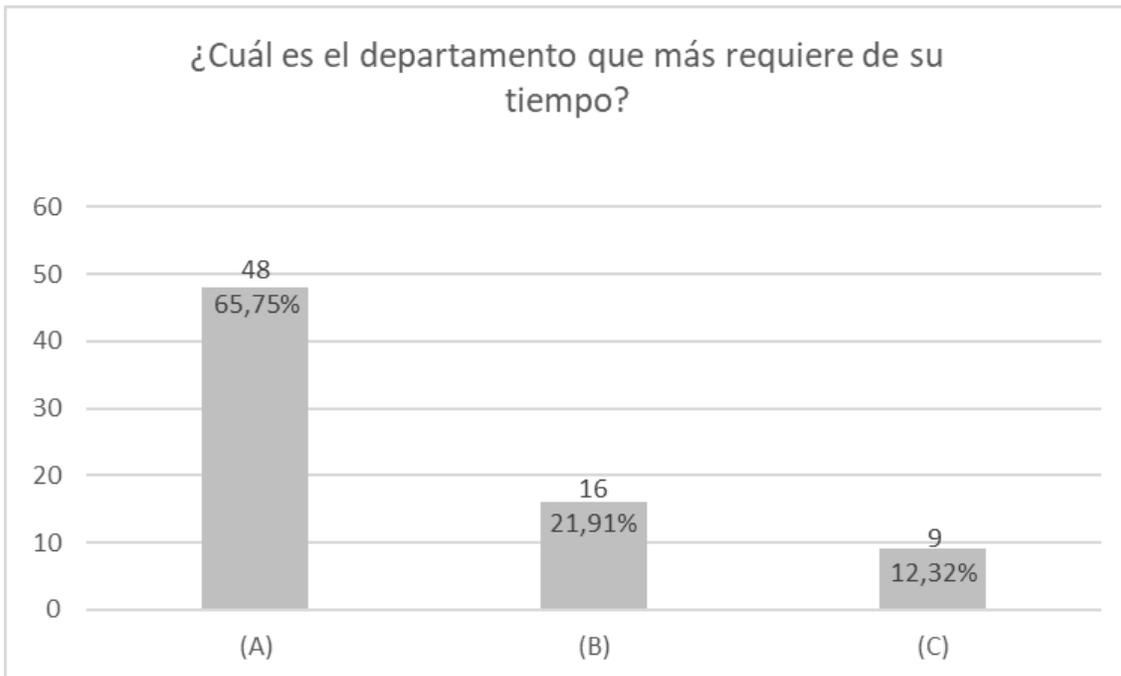
El 41 Personas que corresponde al 56.16% de los encuestados cree que el exceso de tareas es la principal causa de incumplimiento, seguido de 24 personas que son el 32.87% de los trabajadores piensan que no saber Priorizar las tareas y metas y por último 8 personal que representan el 10.95% Mala información.



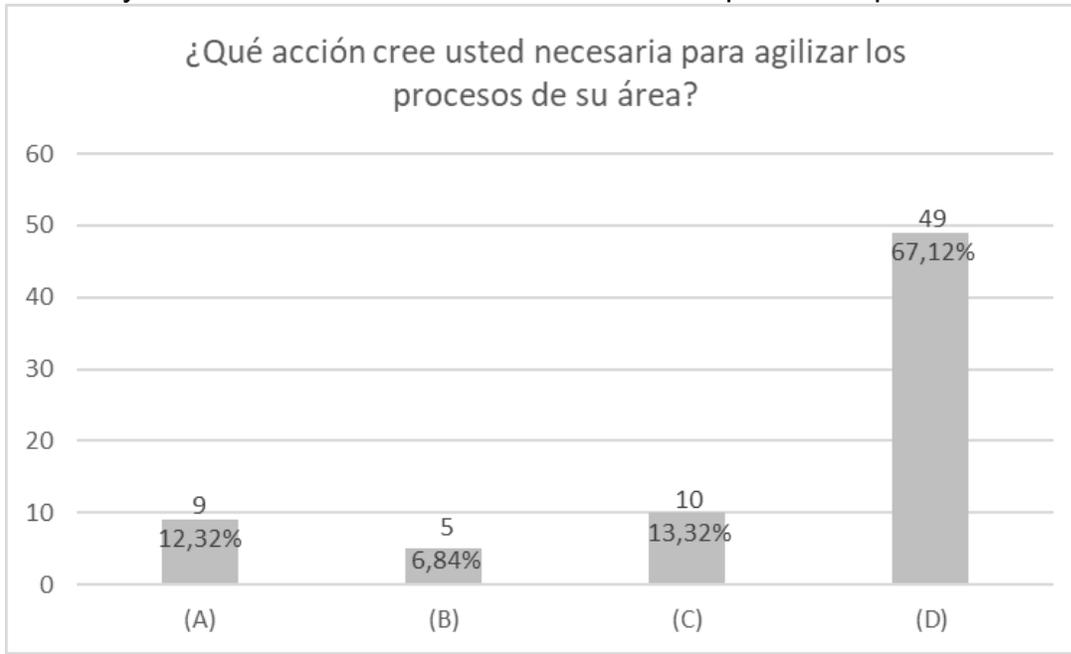
El 57.53% de los encuestados optaron por que las tareas si están bien enfocadas por otra parte el 28.76% no está de acuerdo porque hay tareas y proyectos que no están enfocados y el 13.69% eligió el talvez.



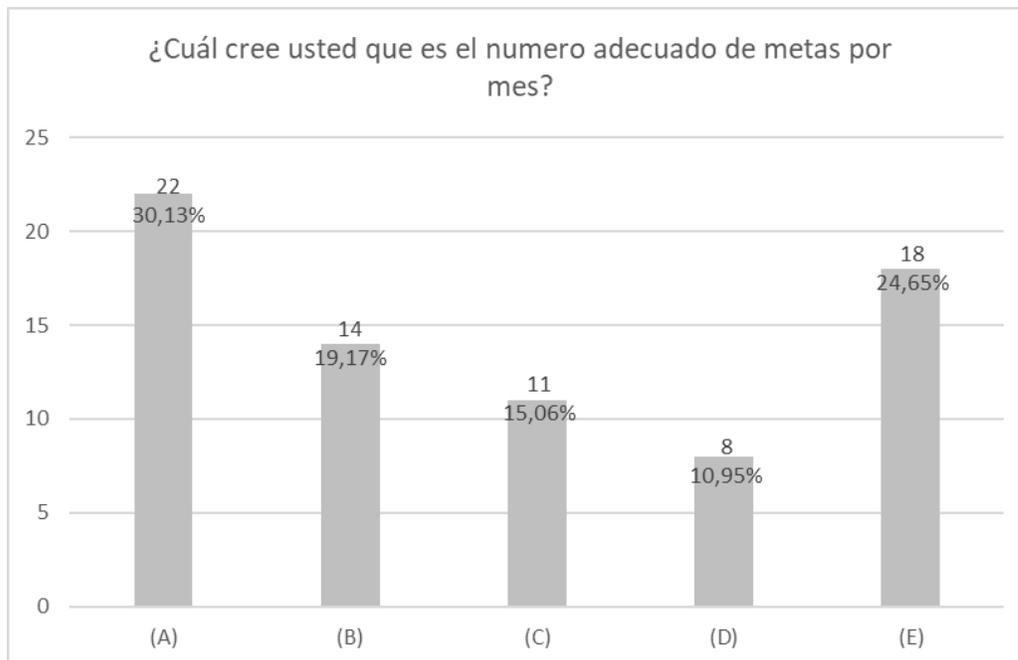
En esta pregunta el 45.20% no está seguro si el tiempo asignado es el preciso o suficiente, mientras el (34.24%) opinan que si está siendo bien calculado y el no (20.54%) cree que la asignación de horas no es la justa para realización de tareas en la mayoría de casos.



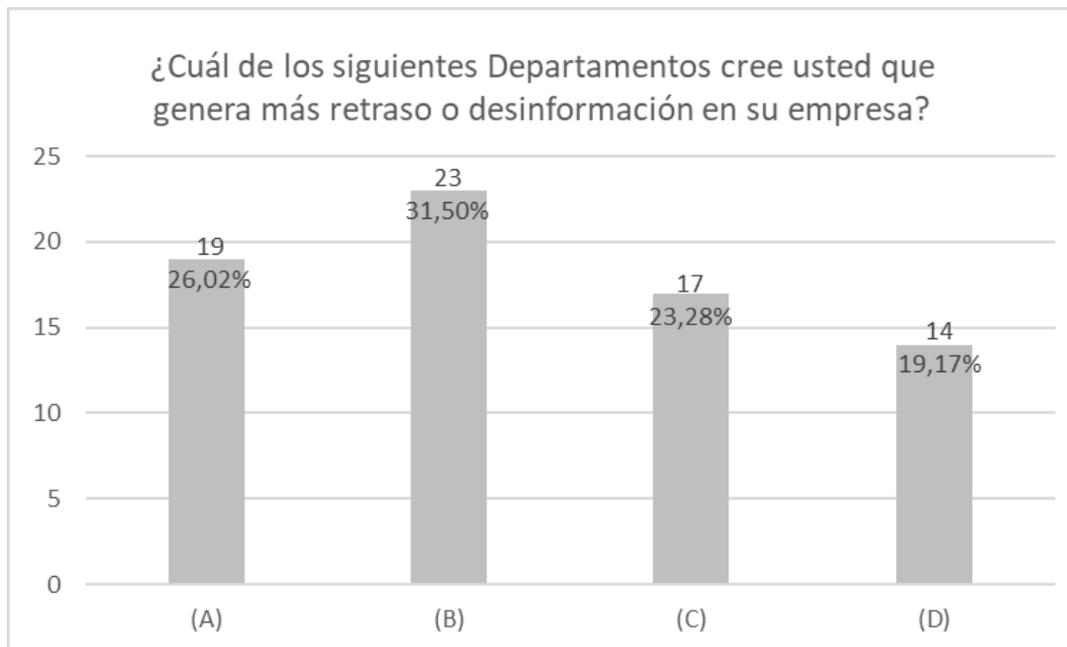
En esta pregunta el 65.75% creen que las tareas administrativas son las que más tiempo requieren, le siguen las contables con un 21.91% y las de RRHH con un 12.32% en sus tiempos de respuesta.



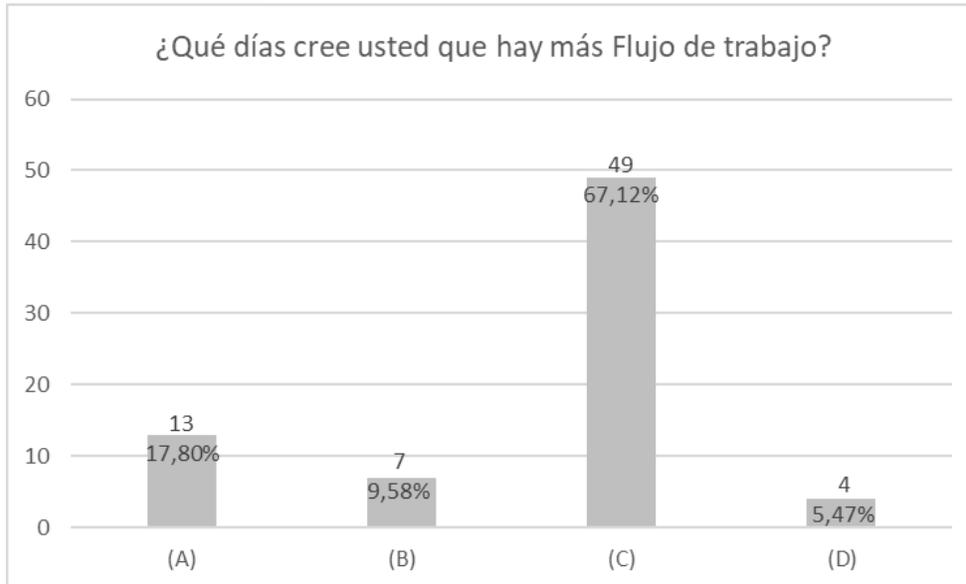
En esta pregunta la mayoría de los encuestados optaron en un 67.12% todas las anteriores ya que se pueden implementar y aplicar en cada una de las áreas de las empresas



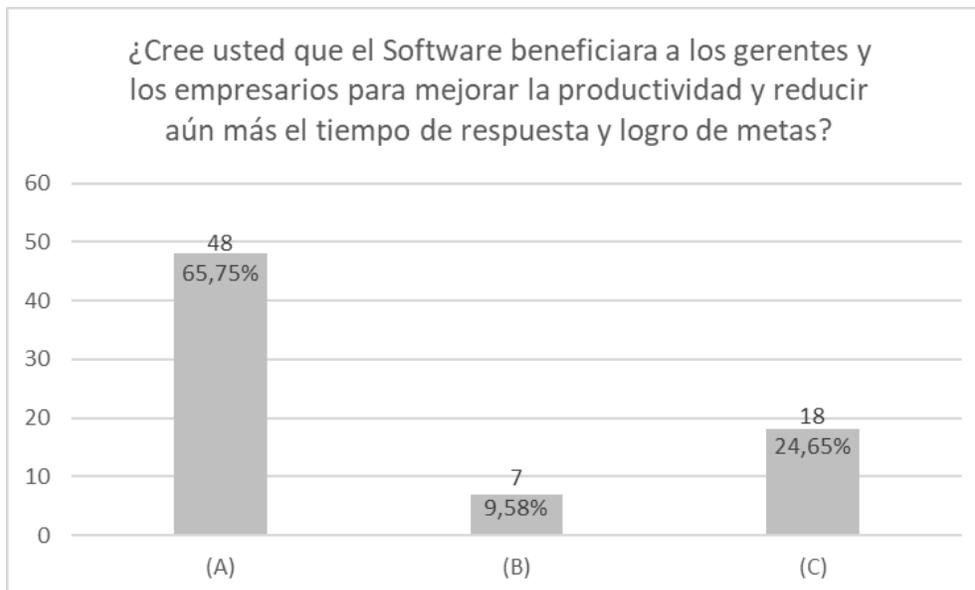
Los encuestados en esta pregunta consideraron que una meta es ideal con un (30.13%) Porque creen que es mejor cumplir con la totalidad y de buena manera con lo propuesto (24.65%), Abiertas (19.17%) creen que dos metas es lo justo (15.06%) tres para mostrar su progreso y el (10.95%) prefieren 4 una por semana.



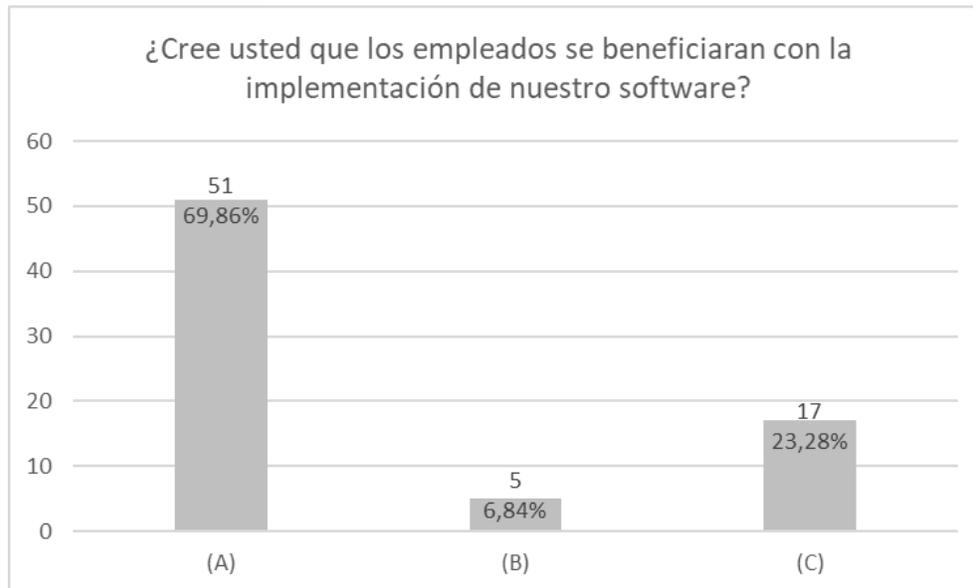
Los encuestados creen que en las empresas el área administrativa con un (31.50%) es la que más retraso genera, pero en general estuvo muy parejo con el área contable (26.02%), Gerencia (23.28%) y por ultimo RRHH (19.17%) ya que son las áreas donde se soporta todo el flujo documental y de decisiones.



La mayoría de los encuestados optó que los días en donde hay más flujo de trabajo son los viernes y sábado con (67.12%) ya que esos días son días de cierre y entrega de actividades realizadas durante la semana, lunes y martes (17.80%), miércoles y jueves (9.58%) y toda la semana (5.47%) son iguales para algunos cargos operativos.

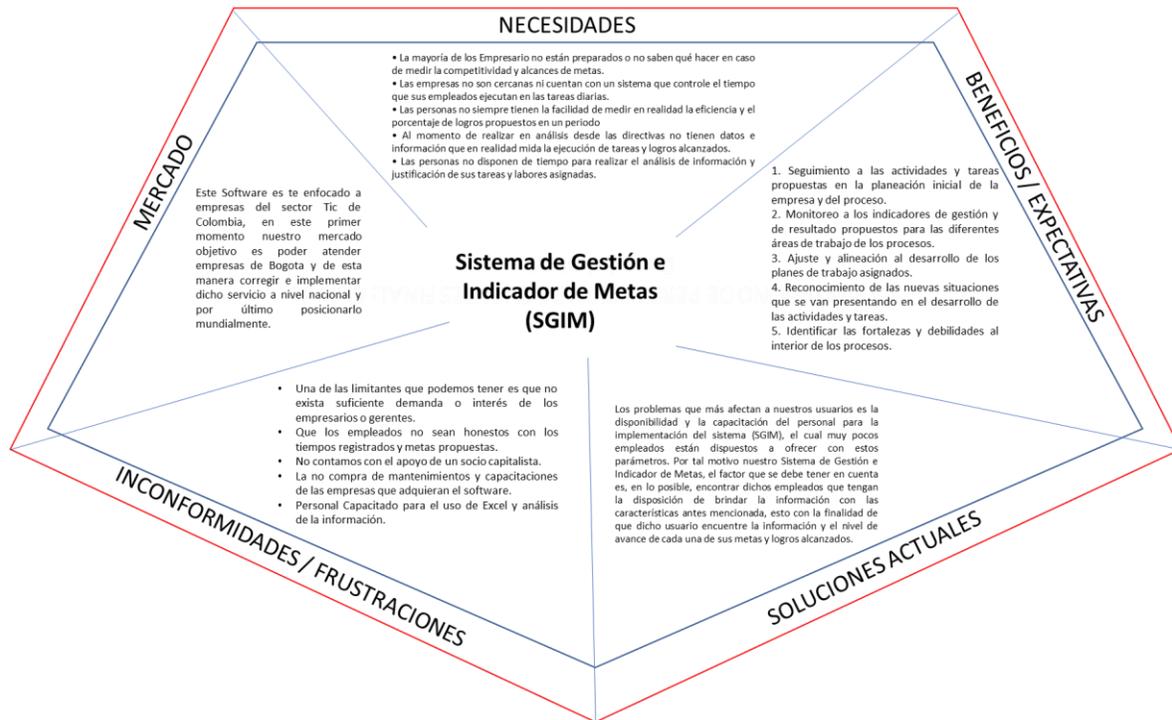


Los encuestados estuvieron a favor con un 65.75% ya que el software es un buen medio para agilizar y darle un valor tanto cuantitativo como cualitativo a cada una de la tareas y metas tanto por cargo y área, él no fue una minoría con un 9.58% y en el tal vez fue votado en un 24.65%.



La mayoría de los encuestados opino que si con un 69.86% piensan que con este software podrán mostrar sus avances y en realidad en que tareas toman más tiempo debido a su complejidad, muy pocos optaron por el no con un 6.84% ya que no están interesado manejar un software más, y los que votaron por el tal vez con un 23.28% se sentían inseguros porque ven como un arma de doble filo el tema de mostrar los resultados.

### 3.3 Pentágono de perfilación de cliente final: Ciclo de descubrimiento



## 4. Prototipo

### 4.1 Descripción del producto o servicio

Ofrecemos por medio de nuestro Software la seguridad y la calidad de la información. Sobre las horas ejecutadas por cargo y departamento brindándole a los empresarios y gerentes de las empresas colombianas una herramienta para la evaluación de cumplimiento de metas y objetivos de sus colaboradores.

### 4.2 Ficha técnica del producto o servicio

El sistema de gestión e indicadores de metas, está diseñado a la necesidad de cada uno de nuestros clientes, se debe hacer un plan piloto de prueba por cliente para acondicionar cada uno de los módulos que el cliente requiera.

### 4.3 Plano y/o previsualización software

## Modulo Indicadores

NOMBRE		DIEGO JURADO						
SEMANA		W1						
MES		AGOSTO						
<b>META ME</b>	<b>CONTACTOS</b>	<b>CLIENTES ACTUA</b>	<b>%</b>	<b>PROSPECTOS</b>	<b>%</b>	<b>COMENTARIOS</b>		
3	LLAMADA TELEFO	EFFECTIVA	1	100%	3	75%	Cheil, Fujitsu, Ekabel	
		NO EFEC.	0	0%	1	25%		
3	EMAIL	EFFECTIVO	5	100%	2	47%	Fujitsu, Ekabel	
		NO RESPONDIDO	0	0%	1	33%		
2	REUNIONES	EFFECTIVAS	2	67%	1	50%	Cheil, Fujitsu	
3		PROGRAMADAS	1	33%	1	50%		
0		CANCELADAS	0	0%	0	0%		
<b>META ME</b>	<b>PROPUESTAS</b>	<b>%</b>	<b>ENTES ACTUA</b>	<b>COMENTARIOS</b>	<b>PROSPECTOS</b>	<b>COMENTARIOS</b>	<b>ONCE</b>	<b>COMENTARIOS</b>
4	FICHA CLIENTE	125%	3	Redhot, Fujitsu, eksbel	2	Cheil, Fujitsu, ekabel		
	STATUS %	30%	0		0%			
	INVESTIGACION	#:DIW#	0					
	STATUS %		0		0%			
	CAPACITACIONES	#:DIW#	0					
	STATUS %		0		0%			
3	PROPUESTA	60%	0	Boot Camps				
	STATUS %		0		0%			
<b>META ME</b>	<b>PRESUPUESTOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>VALOR</b>	<b>%</b>	<b>HS PROYECTADAS</b>	<b>% META (600)</b>	<b>COMENTARIOS</b>
9E+07	SOLICITUDES	13	100%	\$ 227.546.014	100%	560	93%	Eventos Ekabel, Merchandizing ekabel, pabos bintec, psgo anibels, psgo tech day,
9E+07	ENVIADOS	13	100%	\$ 227.546.014	100%	560	125%	2 Banner Roof Up, Actividades Aliados, Evento Cartagena, maletas Fujitsu, sidea digital cusador, Merchandizing Fujitsu, Eventos ekabel
70 MM	APROBADOS	3	69%	\$ 97.541.235	37%	187	31%	2 Banner Roof Up, Actividades Aliados, Evento Cartagena, maletas Fujitsu, sidea digital cusador, Merchandizing Fujitsu, Eventos ekabel
30%	RECHAZADOS	0	0%		0%	0	0%	
8	PENDIENTES	5	38%	\$ 150.004.679	63%	373	62%	
<b>META ME</b>	<b>PO s</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR</b>	<b>HORAS</b>	<b>%</b>			<b>COMENTARIOS</b>
8	EN ESPERA	6	\$ 78.806.264	0	67%			
8	RECIBIDAS	3	\$ 45.787.900	0	33%			
87 MM	FACTURADAS	6	\$ 45.787.900	0	200%			
<b>META ME</b>	<b>EJECUCION</b>	<b>CANTIDAD PYS</b>	<b>VALOR</b>	<b>POR CATEGORIA</b>	<b>HS ASIGNADAS</b>	<b>HS EJECUTADAS</b>	<b>%</b>	<b>COMENTARIOS</b>
30%	COMPRAS	4	\$ 3.300.000	83%	5	16	32%	2 Banner Roof Up - maletas Fujitsu
20%	P. TERCEROS	1	\$ 450.000	12%	4	3	75%	Compra de Bonos
0%	DISEÑO	0	\$ -	0%	0	20	#:DIW#	
40%	EVENTOS	0	\$ -	0%	0	36	#:DIW#	
10%	SIN FACTURAR	0	\$ -	0%	0	3	#:DIW#	
	PROYECTOS ONCE	0	0	0%	0	3	#:DIW#	



## Modulo Semanal

NOMBRE:		0		MES:		Abril	
Hr	Cliente/Proyecto	Tarea	Hora de inicio	Hora de finalización	Comentarios		
1	6	0121-ONCE GROUP - PROYECTO COMERCIAL	GESTION COMERCIAL	8:30:00 a. m.	12:30:00 p. m.	Reunión Comercial	
2	6	0121-ONCE GROUP - PROYECTO COMERCIAL	GESTION COMERCIAL	2:00:00 p. m.	5:00:00 p. m.	Actualización presupuesto	
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
2	6	0121-ONCE GROUP - PROYECTO COMERCIAL	GESTION COMERCIAL	8:00:00 a. m.	5:00:00 p. m.	Actualización presupuesto	
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
3							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
4							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
5							
2							
3							
4							
5							
6							

Asistente de eliminación

Día de la eliminación: **Toda la semana**

Tarea a eliminar: **Todo el día**

**ELIMINAR**

## 5. Planeación Estratégica Generativa

### 5.1 Identidad Estratégica

(SGIM) debe brindar un servicio con excelencia, calidad, y oportunidad, basado en la necesidad y la calidad de información que requieren tanto empresarios, gerentes y empleados para la presentación cualitativa y cuantitativa de sus funciones.

### 5.2 Futuro Preferido

Nuestro Software (SGIM) para el 2022 debe ser conocido en el medio como un software líder e innovador de información seguro y eficaz, enfocado a la presentación, medición de logros y metas de las empresas colombianas para brinda una mejora continua, Manteniendo como pilar la evaluación y desempeño de las funciones de cada uno de los cargos que conforman las empresas.

## 5.3 Objetivo Empresariales

### 5.3.1 Objetivo General

Prestar un servicio de métrica e información a los gerentes y empresarios, que satisfagan plenamente las necesidades de sus empresas, generando confianza y garantizando la seguridad y calidad de información. Nuestro servicio cuenta con un soporte técnico y capacitación del personal las 24 horas, para atender cualquier eventualidad que aqueje a nuestros usuarios, nuestra cobertura será en principio para empresas en la ciudad Bogota, pero para un año se extenderá a Medellín, Cali, Cartagena y Barranquilla.

### 5.3.2 Objetivos Especificos

- Generar confianza con los clientes asegurándonos de la calidad del servicio e información entregada.
- Tener una actualización constante de nuestro software para dar una adecuada prestación del servicio.
- Desarrollar la matriz de perfilación de clientes, para poder parametrizar de una manera correcta la verdadera necesidad de cada uno de nuestros clientes
- Establecer políticas de control interno y externo de la compañía para su ampliación.

## 5.4 Valores Corporativos

- **Solidaridad:** Nos sentimos comprometidos con el acontecer de la empresa y asumimos que nuestras acciones afectan a los demás.
- **Participación:** Somos una Pyme democrática, donde cada asociado tiene incidencia en la toma de decisiones e igualdad de oportunidades.
- **Equidad:** Facilitamos el desarrollo integral del colaborador y su familia, mediante la distribución justa e imparcial de los beneficios cooperativos.
- **Honestidad:** realizamos todas las operaciones con transparencia y rectitud.
- **Lealtad:** Somos fieles a la empresa y buscamos su desarrollo y permanencia en el tiempo.
- **Responsabilidad:** Obramos con seriedad, en consecuencia, con nuestros deberes y derechos como colaboradores, acorde con nuestro compromiso con la empresa.
- **Respeto:** Escuchamos, entendemos y valoramos al otro, buscando armonía en las relaciones interpersonales, laborales y comerciales.
- **Mística:** Realizamos nuestro trabajo bien desde el principio, con la convicción de entregar lo mejor.

- **Confianza:** Cumplimos con lo prometido al ofrecer los mejores servicios a un precio justo y razonable.
- **Coherencia:** pensamos y actuamos en consonancia con los objetivos personales y laborales.

## 6. Análisis del Macroentorno

### 6.1 ANALISIS PESTEL

#### Político

Estudiar la mejor, manera de realización de normas adecuadas que se ajusten a los requerimientos de un servicio integro con el medio ambiente y la sociedad. En relación a las labores del servicio que se esté brindando en un contexto de atención y preocupación por el entorno y de los procesos llevados por la empresa.

#### Legal

La empresa (SGIM) en modalidad contractual de oferente de servicios, se encuentra sujeta a un amplio marco legal que delimita la forma y ejecución de los mismos, además de la forma de garantizar los derechos del consumidor o mercado de destino. De esta manera, la legislación aplicable se resume en: Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Registro ante la cámara comercio, Resolución de la facturación, Decreto 1016 de 2000 del ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones, esto sin limitar su relación con jurisprudencia y doctrina sobre el tema.

#### 13 factores Económicos

Regulación de precios y equilibrio en el balance empresarial, que permita ofrecer servicios a todas las poblaciones y estratos, supliendo carencias con gastos adicionales en los que debería incurrir la clase media y media alta de nuestro entorno. Generación de empleo y la capacitación del personal de la empresa, integrado con los servicios de aprendizaje Sena.

#### Tecnología

Una Misión y visión dirigida a la implementación de nuevas tecnologías, originalidad y distinción respecto de las empresas de la competencia. Otros factores tecnológicos influyen, adaptar las funciones de nuestra compañía a los estándares de la contratación y consumo virtual que reduzcan gastos aumentando la producción de empleo.

## Ecología

Evaluar el entorno y campo de acción, respecto de sistemas de energía alternos que disminuyan el impacto en la contaminación sin afectar la productividad de los servicios y protección del medio ambiente.

## Factores Socio Culturales

- capacitación técnica de servicio al cliente para las personas que operen (SGIM)
- Apoyar la prestación de servicios sociales para mejorar la calidad de vida y bienestar social.
- Socializar la información para que nuestro servicio esté al alcance de todos.

## 6.2 Cinco (5) Fuerzas de Porter

- **Amenaza de nuevos competidores:** Ilegalidad de servicios que no están de acuerdo a las leyes regidas por el Ministerio TIC.
- **Poder de negociación de los proveedores:** Suministro de herramientas, equipos técnicos y humanos para el buen desarrollo del software.
- **Rivalidad entre los competidores actuales:** Prestación de servicios en búsqueda de calidad y seguridad, adaptación a las tecnologías entrantes
- **Poder de negociación de los clientes:** El poder de negociación es la de brindar un servicio único, a una necesidad que no es suplida por el servicio de software actual, y precios graduales que se adecuen a cada necesidad de manera específica y particular. Promociones para nuestros clientes que adquieren nuestro paquete Anual.
- **Amenaza de productos o servicios sustitutos:** Manejo de información de los usuarios en su situación laboral para estar en acuerdo con los servicios a prestar

## Fuerzas Inductoras Oportunidades

- Apertura de nuevos puntos de atención en las principales ciudades.
- Mercado abierto por demanda de clientes debido al aumento de PYMES
- Una actualización de la parte gráfica que sea mas amigable con el usuario.
- Expansión en inversión en el medio para obtener el mejor servicio de presentación de cumplimiento de metas para las empresas y sus integrantes.
- Aumento de clientes para que adquieran nuestros servicios por ser uno de los mejores en calidad por parte del mercado.

- Tener una buena coordinación con nuestros colaboradores para que presten un servicio excelente a nuestros clientes.
- Implementación para funcionamientos en Tablet y/o celulares.
- Convenios con la Universidades y Centros de educación mejor calificados de los cuales obtendremos nuestra materia prima en cuanto a profesionales calificados.

### **Fortalezas**

- Madurez en el mercado.
- Calidad a la hora de prestar nuestro servicio.
- Software adecuado a las necesidades de las empresas.
- Servicio único prestado en Bogota.
- Posicionamiento geográfico.
- Una oferta en nuestros clientes que vienen contratados por mensualidades.
- Regulación de los precios en los servicios prestados.
- Herramientas tecnológicas para que el servicio se facilite mejor a la hora de ofrecerlo

### **Fuerzas Opositoras Amenazas**

- Cambio de tecnología constante por nuevas TIC.
- Implementación normas con relación a los aportes de impuestos para el 2018 reforma tributaria.
- Actualización de sistemas y ajustes de regulación de calidad en atención y servicio.
- Implementación servicios adicionales por competencia.
- No tener en el presupuesto para la implementación del servicio.

### **Debilidades**

- Ajustarnos a un presupuesto para no incrementar gastos administrativos y de nuestros servicios.

- Control de los profesionales contratados, por ser extenso y requerir terceros para dicha labor.
- Fidelización del cliente es difícil de mantener.
- Falta de un control periódico (no revisión y honestidad) a la hora de reportar las tareas y tiempos.
- Falta de Capital para la compra de servidores más potentes y desarrolladores.
- Falta de personal capacitado para prestar una buena atención y servicio a nuestros clientes, esto incluye la ayuda para la parametrización de lo que en realidad desea y requiere la empresa.

### **Matriz de Despliegue Estratégico Generativa Estrategias**

- 1) Adaptación de tecnología capaz de llevarla a un periodo de tiempo mucho mayor y así disminuir los costos.
- 2) Convenios con empresas de tecnología y comunicaciones para suministrar las capacitaciones de ofrecimiento de nuestros servicios para que así nos demos a conocer en el mercado.
- 3) Mantenimiento preventivo de software pensado en seguridad y calidad del servicio.
- 4) Apoyo de relaciones con empresas del sector de Tecnología para suministro de información.
- 5) Personal de ingeniería de sistemas externo a la empresa para una implementación adecuada de los servicios tecnológicos.
- 6) Uso de tecnología alternativas para minimizar costos.
- 7) Generar confianza y fidelización brindando un servicio óptimo de calidad y compromiso con el entorno social.
- 8) Búsqueda de inversionistas internos y externos del país para suministrar inversión de capital para funcionamiento óptimo.

### **Gestión Estratégica De Los Procesos y La Calidad (Planeación y Dirección) Entradas**

Entrada de recursos humanos contratación de los empleados, funciones a realizar y capacitación, materiales: Insumos de oficina, compra de tecnología y adaptación de la misma, Infraestructura: plataformas de apoyo, Financieros: Aporte de socios y préstamos.

Core Bussines (Procesos medulares o misionales)

### **Recolección de datos**

- Información del usuario a recibir el servicio, recolección de datos y verificación de identidad para poder suministrar un servicio que se adecue a las necesidades independientes de cada uno.

### **Parametrización**

- Solicitud de servicio por medio de apps o teléfono, informe de la necesidad del servicio si requiere soporte técnico. Ubicación del servicio más cercano, información en línea.

### **Selección del personal adecuados a la seguridad del usuario**

- Capacitación del personal en sistemas e implementación de personal capacitado que conlleve en realizar las operaciones que se requieran para brindar un servicio oportuno y específico a los usuarios.

### **Apoyo Procesos de apoyo**

- Personal capacitado en servicios de Tecnología y Administrativo.
- Personal para la actualización del software.
- Sistemas apoyados en apps y en atención al usuario
- Convenios para mantenimientos de computadores y adaptaciones necesarias de los mismos.
- Implementos de seguridad para el control del servicio.

### **Salidas**

Servicios prestados, software de gestión de indicadores y metas, dirigido a empresarios, gerentes y todo el personal de las empresas.

### **Estrategia De Competitividad**

Nuestro Software busca crear soluciones innovadoras, efectivas que ayuden a gerentes y dueños de empresas a darle un verdadero valor a la evaluación del desempeño es algo vital para cualquier empresa que quiera comprobar el nivel de productividad interno. Es especialmente útil para analizar si los objetivos de los trabajadores se están cumpliendo o no y poder tomar decisiones que desbloqueen

al trabajador y le permitan seguir trabajando y logrando objetivos. Identificación o construcción de la ventaja competitiva

- La estructura de nuestro servicio es la capacitación adecuada de los ejecutivos, con la tecnología necesaria para prestar un servicio óptimo que brinde seguridad y calidad con tiempos adecuados a las necesidades de los usuarios.
- Tener las capacidades para la toma de decisiones adecuadas a la prestación del servicio dependiendo de las incapacidades que pueda tener el usuario a ser trasladado, con conocimiento previo brindado para poder actuar de manera oportuna en la situación requerida.
- Llegar a prestar un servicio óptimo es para nosotros lo más importante, cubriendo y satisfaciendo las necesidades de cada uno de los integrantes de las empresas clientes.

### **Marco Legal**

Descripción de las normas regulatorias generales que delimitan la actividad integral del negocio.

- Ley 1753 de 2015 mintic
- Resolución mintic 3484 de 2012
- Resolución 5079
- Ley 1341 del 2009
- Resolución 5111 de 2017

## **7. CONCLUSIONES**

Con este Software buscamos basarnos en indicadores claves de desempeño de nuestros clientes para de esta manera poder generar estrategias y asegurar el cumplimiento de metas y proyecto, generando una mayor productividad, rentabilidad de las empresas que a su vez brindara estabilidad profesional y económica a sus colaboradores

Nuestro Software busca crear soluciones innovadoras, efectivas que ayuden a gerentes y dueños de empresas a darle un verdadero valor a la evaluación del desempeño es algo vital para cualquier empresa que quiera comprobar el nivel de productividad interno. Es especialmente útil para analizar si los objetivos de los trabajadores se están cumpliendo o no y poder tomar decisiones que desbloqueen al trabajador y le permitan seguir trabajando y logrando objetivos.

Aplicando nuestro software (SGIM) de manera regular, es posible planificar con antelación aspectos como, incrementos salariales, promociones internas de



empleados o la oferta de beneficios sociales para empleados de cumplirse los objetivos previamente marcados.

## **8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

- Argüelles Pabón, D. (2013). Guía para la presentación de trabajos científicos bajo el standard APA en la Universidad EAN. Bogotá: Universidad EAN.
- Libro Desempeño por competencias de Martha Alles (2006). Evaluación 360°
- Guía metodológica y Lineamientos de opción de grado Corporación Unificada Nacional de Educación Superior (Unidad de Emprendimiento y Liderazgo de la CUN
- Prototipo de Software 11Group BTL (Soluciones Estratégicas BTL SAS)