

METAWAY S.A.S.

GESTIÓN DE SOPORTE TÉCNICO EN LAS EMPRESAS

RAFAEL ALBERTO RUIZ SALAZAR

Grupo: 50101

TÉCNICO PROFESIONAL EN SOPORTE DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

CHRISTIAN CAMILO PEÑA CORTES

Grupo: 50101

TÉCNICO PROFESIONAL EN SOPORTE DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

ANDRES FELIPE RAMIREZ RIVERA

Grupo: 50101

TÉCNICO PROFESIONAL EN SOPORTE DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

CORPORACIÓN UNIFICADA DE EDUCACIÓN SUPERIOR – CUN

INGENIERIA DE SISTEMAS

CREACIÓN DE EMPRESA I – MODELOS DE INNOVACIÓN

BOGOTÁ D.C.

2020

CONTENIDO

COMPROMISO DE AUTOR	1
COMPROMISO DE AUTOR	2
COMPROMISO DE AUTOR	3
ÍNDICE DE GRÁFICAS	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	4
OBJETIVOS:.....	5
GENERAL:.....	5
ESPECÍFICOS:	5
INTRODUCCIÓN.....	6
RESUMEN EJECUTIVO	7
CLAVES PARA EL ÉXITO	9
1. ANÁLISIS DEL ENTORNO Y CONTEXTO DE LA IDEA DE NEGOCIO.	10
1.1. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	10
1.2. TEORÍA DE VALOR COMPARTIDO	11
PESTEL.....	11
2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA, NECESIDAD, RETO U OPORTUNIDAD	14
2.1. ÁRBOL DE PROBLEMAS	15
3. IDEA DE NEGOCIO	16
3.1. IDEA DE NEGOCIO ESTRUCTURADA	16
3.2. Autoevaluación.....	16
4. INNOVACIÓN	18

4.1.	ALTERNATIVAS	18
4.2.	EMPRESAS QUE BRINDAN SOLUCIONES SIMILARES:	18
5.	FUERZAS DE LA INDUSTRIA	19
5.1.	CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EMPRESA.....	19
5.2.	ANÁLISIS DE LA DEMANDA	19
5.3.	ANÁLISIS DE LA OFERTA	20
5.4.	ANÁLISIS DE LA COMERCIALIZACIÓN	21
5.5.	ANÁLISIS DE LOS PROVEEDORES	22
6.	SEGMENTACIÓN DEL MERCADO.....	22
6.1.	BUYER PERSONA	23
7.	PROPUESTA DE VALOR	24
7.1.	PERFIL DE CLIENTES.....	24
7.2.	PROPUESTA DE VALOR	25
8.	DISEÑO DEL PRODUCTO	26
8.1.	FICHA TECNICA	26
8.2.	CICLO DE VIDA	27
8.2.1.	Definición Estratégica.....	27
8.2.2.	Diseño De Concepto	28
8.2.3.	Diseño De Detalle	29
8.2.4.	Validación Y Verificación	29
8.2.5.	Producción	30
9.	PRECIO DE VENTA.....	31

9.1. COSTOS DE PRODUCCION Y VENTA	31
9.2. PROVEEDORES.....	31
10. PROTOTIPO	31
11. MODELO RUNNING LEAN.....	32
12. VALIDACIÓN DE IDEAS DE NEGOCIO	33
12.1. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN:.....	33
12.2. HIPÓTESIS DEL CLIENTE:	33
12.3. HIPÓTESIS DEL PROBLEMA:	33
12.4. HIPÓTESIS DE PRODUCTO/SOLUCIÓN:	33
12.5. TIPO DE INVESTIGACIÓN	34
12.6. TAMAÑO DE LA MUESTRA	35
12.7. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.....	35
12.8. ANÁLISIS	37
13. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	38
14. LECCIONES APRENDIDAS Y RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS	40

COMPROMISO DE AUTOR

Yo, Christian Camilo Peña Cortes identificado con cédula de ciudadanía 1022404201 de Bogotá y alumno del programa académico Ingeniería de Sistemas, declaro que:

El contenido del presente documento es un reflejo de mi trabajo personal y manifiesto que, ante cualquier notificación de plagio, copia o falta a la fuente original, soy responsable directo legal, económico y administrativo sin afectar al director del trabajo, a la Universidad y a cuantas instituciones hayan colaborado en dicho trabajo, asumiendo las consecuencias derivadas de tales prácticas.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Christian Camilo Peña Cortes', written over a horizontal line.

Firma: Christian Camilo Peña Cortes

COMPROMISO DE AUTOR

Yo, Rafael Alberto Ruiz Salazar identificado con cédula de ciudadanía 1026302035 de Bogotá y alumno del programa académico Ingeniería de Sistemas, declaro que:

El contenido del presente documento es un reflejo de mi trabajo personal y manifiesto que, ante cualquier notificación de plagio, copia o falta a la fuente original, soy responsable directo legal, económico y administrativo sin afectar al director del trabajo, a la Universidad y a cuantas instituciones hayan colaborado en dicho trabajo, asumiendo las consecuencias derivadas de tales prácticas.

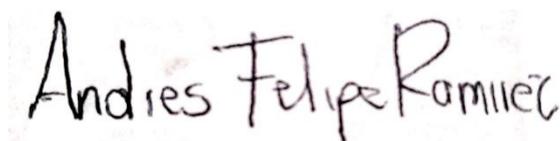


Firma: Rafael Alberto Ruiz Salazar

COMPROMISO DE AUTOR

Yo, Andrés Felipe Ramírez Rivera identificado con cédula de ciudadanía 1024583525 de Bogotá y alumno del programa académico Ingeniería de Sistemas, declaro que:

El contenido del presente documento es un reflejo de mi trabajo personal y manifiesto que, ante cualquier notificación de plagio, copia o falta a la fuente original, soy responsable directo legal, económico y administrativo sin afectar al director del trabajo, a la Universidad y a cuantas instituciones hayan colaborado en dicho trabajo, asumiendo las consecuencias derivadas de tales prácticas.

A handwritten signature in black ink that reads "Andrés Felipe Ramírez". The signature is written in a cursive style and is centered on the page.

Firma: Andrés Felipe Ramírez Rivera

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Ilustración 1 Árbol de Problemas	15
Ilustración 2 Idea de Negocio Estructurada.....	16
Ilustración 3 Segmentación del Mercado	22
Ilustración 4 Perfil de Clientes	24
Ilustración 5 Propuesta de Valor	25
Ilustración 6 Diseño de Detalle	29
Ilustración 7 Tabulación	38
Ilustración 8 Participación Encuesta	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 PESTEL -----	11
Tabla 2 Identificación del problema -----	15
Tabla 3 Idea de Negocio -----	16
Tabla 4 Autoevaluación -----	17
Tabla 5 Autoevaluación - Afirmaciones -----	17
Tabla 6 Análisis de la Oferta -----	20
Tabla 7 Buyer Persona-----	23
Tabla 8 Ficha Técnica -----	26
Tabla 9 Diseño de Concepto-----	28
Tabla 10 Validación y Verificación -----	29
Tabla 11 Producción-----	30
Tabla 12 Costos de Producción -----	31
Tabla 13 Modelo Running Lean -----	32
Tabla 14 Encuesta-----	36
Tabla 15 Participación Encuesta -----	39

OBJETIVOS:

GENERAL:

Ofrecer servicio de soporte técnico especializado para recibir solicitudes de cualquier problema que se le presente a los usuarios, reconocido por tener un servicio eficiente y profesional, utilizando herramientas de calidad con un costo adecuado para obtener utilidades a corto, mediano y largo plazo.

ESPECÍFICOS:

- Innovar en la mejor y más reciente tecnología informática disponible en el mercado, para asegurar la mejor calidad y continuidad de nuestros servicios.
- Brindar soluciones prioritarias, eficientes y eficaces a los requerimientos, de tal manera que los usuarios tengan disponibilidad en el equipo de trabajo y/o el aplicativo que estén utilizando.
- Ofrecer a nuestro portafolio de clientes mantenimientos preventivos con una periodicidad de 3 – 6 meses y correctivos según la necesidad particular de cada usuario.

INTRODUCCIÓN

El soporte técnico es un rango de servicios que proporcionan asistencia con el hardware o software de una computadora, o algún otro dispositivo electrónico o mecánico. En general los servicios de soporte técnico tratan de ayudar al usuario a resolver determinados problemas con algún producto.

Nosotros como empresa, buscamos implementar un servicio técnico donde las aplicaciones corporativas y los equipos de cómputo estén 100% disponibles para su utilidad, brindando soluciones prioritarias a múltiples requerimientos. El ideal de esta empresa es que sus sistemas estén siempre en funcionamiento, que nunca se interrumpa o afecte las actividades de los usuarios. Para lograr esta misión se requiere de personal profesional capacitado para garantizar la prestación de un servicio técnico con calidad, personal con conocimientos en hardware, portátiles, PC de escritorios, impresoras, software, aplicaciones propias de la empresa, herramientas informáticas, clientes de correo electrónico, sistemas Windows, Linux, restauración de sistemas operativos, redes, identificación de conectividad, conexión de puntos de red, entre otros conocimientos que se van adquiriendo con la experiencia.

RESUMEN EJECUTIVO

Durante años el ser humano ha buscado optimizar la forma como trabaja y las herramientas que utiliza para hacerlo, desde cajas de teléfonos hasta smartphones, se ha revolucionado todo tipo de industrias con la creación de las computadoras. Son herramientas, actualmente fáciles de conseguir, y que brindan al usuario una interfaz digital de cientos de programas y documentos que le permiten desarrollar sus funciones laborales con mayor rapidez y conectado con el resto del equipo de trabajo o incluso con el resto del mundo si está conectado a internet. Alrededor de todo el mundo muchas personas han tenido la oportunidad de trabajar o por lo menos interactuar con una de estas máquinas mágicas, como muchos las consideran, pero no todas las personas están en la capacidad de mejorar el rendimiento, arreglar algún problema de tipo físico como piezas, componentes o de tipo lógico como el bloqueo del equipo, la popular pantalla azul, daño en el sistema operativo, daño de disco duro, inserción de virus dentro del equipo, pérdida de archivos, o una simple asesoría sobre informática. Son conocimientos que el común de la gente no tiene y no le interesa conocer, prefieren contratar un servicio que supla estas necesidades, y cada vez lo demandan con mayor rapidez agilidad y eficiencia. Se ha planteado una idea de negocio que cumpla todos los requerimientos de este tipo, ofreciendo servicio de soporte técnico para PYMES, oficinas, o independientes, de manera presencial o remota, lo que disminuye considerablemente el tiempo de respuesta que es uno de los factores que las personas buscan aliviar, ya que la carga laboral no les permite esperar más de una hora a que llegue la solución del problema informático que están sufriendo.

Mediante llamada telefónica, correo electrónico o el medio que el cliente prefiera, se dará trámite y gestión a las solicitudes que presenten. Con un equipo que consta de ingenieros y técnicos especializados en soporte, se dará atención empleando herramientas tecnológicas de escritorio remoto, se busca atender en la brevedad posible, según el caso. Si la solicitud requiere desplazamiento hasta el sitio del usuario, se tratará de que las adversidades que el

tráfico de la capital del país suele generar, por ese motivo se buscará una sede en el sector norte para instalar la oficina de atención central.

Además de esta razón, se ofrecen alternativas para que escojan METAWAY S.A.S., como lo es el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos, que también se hace en el predio del usuario, con el desplazamiento de personal técnico con las herramientas e implementos necesarios para entregar un equipo de cómputo que no esté en buenas condiciones físicas y/o lógicas, en una máquina renovada y disponible para seguir con el trabajo que requiera.

El plan se desarrolla con proyección a un año y una estrategia general de crecimiento anclado a objetivos de participación en el mercado y aumento de rentabilidad.

Se tiene la confianza que será un proyecto exitoso por la poca demanda que hay en el mercado sobre este tipo de oferta, y los pocos competidores que se dirigen a este ámbito y a ese sector del mercado, asimismo, la poca o nula intención de las empresas en contratar un equipo completo para una mesa de ayuda o de servicios, se establece como prioridad otras áreas y en caso de requerir servicio técnico contratan ocasionalmente a una entidad o personal externo.

CLAVES PARA EL ÉXITO

La pasión y el trabajo duro serán, necesariamente, la antesala de un producto o servicio que se distinga del resto por su calidad y excelencia. No basta con imitar algo que hayan hecho otros. La idea es innovar y generar interés.

Satisfacer las necesidades del cliente. Los clientes son la base de nuestra empresa, todos nuestros esfuerzos y estrategias están dirigidos a brindarles el mejor servicio y aportar beneficio a la empresa.

Ofrecer un ambiente seguro y limpio para los usuarios de la empresa, debido que los espacios de trabajo son parte clave la cultura empresarial. Es eso por lo que las instalaciones deben estar en buenas condiciones para brindar seguridad comodidad, y equipos en inspección constante.

1. ANÁLISIS DEL ENTORNO Y CONTEXTO DE LA IDEA DE NEGOCIO.

Hoy en día las empresas se desarrollan en un ambiente de constantes cambios, es por eso la importancia de analizar los diferentes factores que se presentan alrededor de ellas. Al hacer la observación directa en la ciudad de Bogotá; se obtuvo que la mayoría de las empresas no están dedicadas al soporte técnico, pues las diferentes organizaciones deben acudir a distancias bastantes considerables para obtener los servicios de mantenimiento y problemas de software. De ahí surge la necesidad de ofrecer servicios, brindar soporte técnico a diferentes empresas mediante una asistencia de alta calidad, para cumplir con los requerimientos del cliente y cerciorarse de que los resultados cumplan las expectativas de los usuarios.

1. Las empresas no cuentan con un área especializada en soporte técnico.
2. Falta de empresas especializadas en soporte técnico de software y hardware.
3. Tiempos de espera muy extensos para la solución de los requerimientos del cliente.

Población afectada

Empresas que cuenten con equipos de cómputo para realizar sus funciones, ya que METAWAY S.A.S brindara soporte tanto de software y hardware.

1.1.OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

METAWAY S.A.S es una empresa 100% colombiana de soluciones tecnológicas, dedicada al servicio técnico y reparación de computadores que ofrece soluciones confiables, económicas y eficientes.

Hoy en día todas las empresas requieren el servicio de equipos de cómputo, ya que son muy útiles e importantes para el desarrollo de su trabajo, y logren resultados eficientes y productivos. Por este motivo, la necesidad de solicitar el servicio de soporte técnico se convierte en indispensable para las empresas con el fin de evitar problemas en cuestión de pérdida de información, lentitud o degradación del trabajo de la herramienta y alcanzar la satisfacción de los usuarios.

1.2.TEORÍA DE VALOR COMPARTIDO

METAWAY S.A.S como empresa en desarrollo, brindara sus servicios a pequeñas, medianas y grandes empresas que soliciten de nuestros servicios técnicos, con el fin de que dichas empresas en conjunto con METAWAY S.A.S innoven, crezcan e ingresen a mercados cada vez más amplios. (Plan Emprendedor, 2018)

PESTEL

Tabla 1 PESTEL

FACTORES	FUENTE	IMPACTO	OPORTUNIDAD			AMENAZA		
			A	M	B	A	M	B
POLITICOS	La Ley 2010 de 2019 Art. 91 impone un incentivo tributario para empresas de economía naranja. Lo cual cubre a las rentas de negocios provenientes del desarrollo de industrias de valor agregado tecnológico y actividades creativas, por un término de siete (7) años, esto genera un impacto directo debido a que, con el cumplimiento de requisitos básicos para empresas que se desarrollen en el sector de la economía naranja, tales como: constitución jurídica.	METAWAY S.A.S., hace parte de la industria naciente de la economía naranja, por lo que esta ley representa una ventaja del mercado y apoyo para su continuo crecimiento.						
ECONOMICOS	La Ley 1943 del 28 de diciembre de 2018. Art. 10, menciona los servicios excluidos del impuesto a las ventas IVA: “se exceptúan del impuesto los siguientes servicios y bienes relacionados: adquisición de licencias de software para el desarrollo comercial de contenidos digitales (...), suministro de páginas web, servidores (hosting), computación en la nube (cloud computing)”	Dentro de esta ley económica se mencionan algunos de los servicios que oferta la agencia, por lo que es posible quedar exentos de este impuesto.						

	La Ley de Reforma Tributaria para el año 2020, presenta mejores condiciones para la inversión y se promueve la formalización de las empresas a través de la creación del régimen simple.	Esta ley de reforma tributaria permitiría a METAWAY S.A.S no presentar impuestos como agentes de retención a título de renta, IVA e ICA cuando realicen pagos a terceros.					
SOCIALES	Los colombianos son cada vez más digitales, según el Boletín Trimestral de las TIC, del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MinTIC), al cierre del tercer trimestre de 2019 se dieron 28.9 millones de accesos móviles a Internet, lo que representa que seis de cada diez ciudadanos ingresaron a la web a través de su celular. (RED+ Noticias, 2017)	La tendencia al uso de las tecnologías móviles para consultas en la web es un factor determinante de venta para las empresas que como Muss Agencia Digital, deben buscar una identidad y reconocimiento digital.					
	En Colombia, según cifras del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, tres de cada diez personas trabajan como freelancers. De estos, la mayoría están entre los 26 y los 35 años, lo que indica que la nueva generación profesional trabajadora no tiene el mismo estigma que tienen otras generaciones con el trabajo en esta modalidad.	El modelo freelance, hace parte de un trabajo común, en la aspiración laboral de las nuevas generaciones, lo cual es de vital importancia para el desarrollo de METAWAY S.A.S.					
	"Ante cualquier avance tecnológico, los especialistas en marketing tendrán que prestar atención especial a aquella que muestre un mercado significativo para garantizar una adopción masiva". (Tiempo de Negocios, 2017)	Por tratarse de medios digitales, la incursión de nuevas tecnologías guarda una estrecha relación con el desarrollo de actividades en la organización, por tanto, es de vital importancia el estudio permanente de la incursión de nuevos procesos, plataformas y apps.					

TECNOLOGICOS	<p>Durante la última década, cerca del 50% de la inversión publicitaria se dedica a medios digitales, disminuyendo cerca de un 70% la inversión en medios masivos tradicionales, en el caso de grandes empresas como Lenovo. (Ríos, 2019)</p>	<p>Enfoque principalmente técnico en busca de implementar nuevas tecnologías puede ser la oportunidad de abrir la puerta en el mercado de las T.I.</p>						
	<p>El sector de la tecnología es una de las ramas que más impacto tiene en el Producto Interno Bruto (PIB), que desde el año 2014 ha mantenido un crecimiento sostenido dentro de la economía nacional. Por lo tanto, se consolida como unas de las ramas más prometedoras de la economía. De acuerdo con datos del Observatorio TI (Tecnologías de la Información) del MinTIC.</p>	<p>El avance tecnológico está ligado a la transformación digital, las industrias colombianas que presentan cambios hacia las herramientas digitales y estrategias de inmersión a la nueva era, por lo cual el impacto recibido para la empresa es una población demandante que ofrece una oportunidad de posicionamiento y adaptación.</p>						
AMBIENTALES	<p>La Delegatura para la Protección al Consumidor como parte del SIC, impuso multas por cerca de 6.500 millones hasta finales del 2016 a entidades por publicidad engañosa, siendo el 74% de las multas totales impuestas. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2016)</p>	<p>Las imposiciones gubernamentales en la comunicación para cada empresa exigen una investigación de fondo para cada producto con el fin de no caer en información engañosa de cara al usuario.</p>						

LEGALES	De acuerdo con el Decreto 540 de 2020, emitido por el gobierno nacional de cara a la presente emergencia sanitaria provocada por el virus Covid-19, se incentiva el uso de internet para el desarrollo de las actividades rutinarias, lo cual ha aumentado considerablemente el uso de medios digitales.	El aumento en el uso de internet genera la necesidad de adaptación por parte de las empresas y por lo tanto migración a entornos digitales, donde usuarios y administrativos entran en la necesidad de emplear elementos electrónicos, a los cuales les ofrecemos soporte técnico.						
----------------	--	--	--	--	--	--	--	--

(Borgues, 2020)

2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA, NECESIDAD, RETO U OPORTUNIDAD

Hoy en día las empresas se desarrollan en un ambiente de constantes cambios, es por eso la importancia de analizar los diferentes factores que se presentan alrededor de ellas. Al hacer la observación directa en la ciudad de Bogotá; se obtuvo que la mayoría de las empresas no están dedicadas al soporte técnico, pues las diferentes organizaciones deben acudir a distancias considerables para obtener los servicios de mantenimiento y soluciones a problemas de software. De ahí surge la necesidad de ofrecer servicios, brindar soporte técnico a diferentes empresas mediante una asistencia de alta calidad, para cumplir con los requerimientos del cliente y cerciorarse de que los resultados cumplan las expectativas de los usuarios.

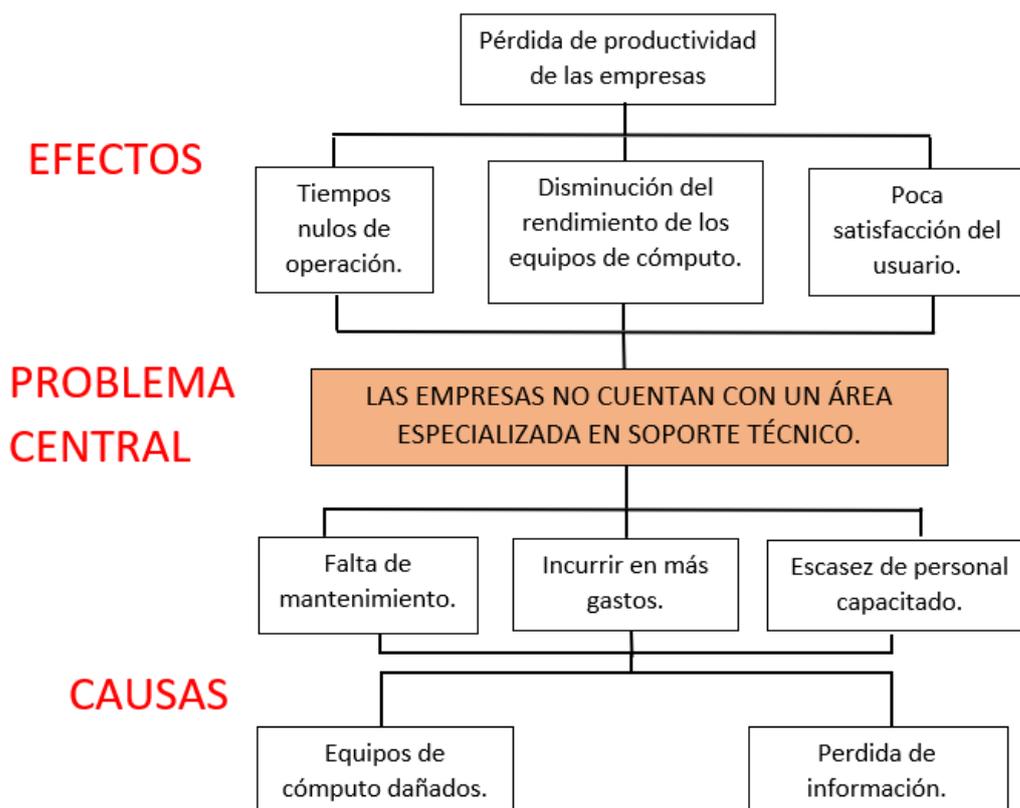
Tabla 2 Identificación del problema

Criterio	Problema 1	Problema 2	Problema 3
		Las empresas no cuentan con un área especializada en soporte técnico.	Falta de empresas especializadas en soporte técnico de software y hardware.
Conocimiento o experiencia	4	5	5
Asesoramiento de un experto (si se requiere, ¿lo tenemos?)	5	5	5
Alcance (técnico ¿tenemos las herramientas?, ¿Podemos desplazarnos para evaluar el problema?, ¿tenemos acceso a información/datos/cifras, ¿puedo darle alguna solución?)	4	4	4
Tiempo (Posible solución)	4	5	5
Costos (Posible solución)	3	4	5
Impacto ¿es trascendental? ¿Representa un desafío para ustedes?	4	4	5
¿Qué tanto les llama la atención el desarrollo del problema?	4	4	5
TOTAL	28	31	34

2.1.ÁRBOL DE PROBLEMAS

Pregunta problema: ¿Cómo persuadir a las empresas que no cuentan con un área especializada en soporte técnico para que contraten un tercero para realizar las labores de dicha área en su compañía?

Ilustración 1 Árbol de Problemas



3. IDEA DE NEGOCIO

Tabla 3 Idea de Negocio

¿Cual es el producto o servicio?	Empresa de soporte tecnico especializado en software y hardware
¿Quién es el cliente potencial?	Organizaciones empresariales que tengan en sus activos equipos de cómputo
¿Cuál es la necesidad?	Soporte tecnico garantizado
¿Cómo?	brindando soporte, asistencia técnica, mantenimiento y reparación a diferentes empresas mediante una asistencia de alta calidad, para cumplir con los requerimientos del cliente y cerciorarse de que los resultados cumplan las expectativas de los usuarios.
¿Por qué lo preferirán?	Por ofrecer un servicio rápido, prioritario y de calidad

(Naciones Unidas, 2015)

3.1.IDEA DE NEGOCIO ESTRUCTURADA

¿Cuál es la mejor manera de...

Ilustración 2 Idea de Negocio Estructurada



Para que las...



Tabla 4 Autoevaluación

INTERES / DISPOSICION AFIRMACIONES	ESCALA DE VALORACION				
	F)				V)
La idea de negocio que tengo se ajusta a lo que yo siempre he querido hacer.					
No me incomoda decir a otros que me dedico a esta actividad					
Estoy dispuesto a dedicar el tiempo que sea necesario para desarrollar el negocio					
Considero que en (6) meses puedo tener el negocio funcionando					
N° TOTAL DE AFIRMACIONES VALORADAS EN:					

Tabla 5 Autoevaluación - Afirmaciones

	A		B		C
Total de afirmaciones valoradas en 1:	0	x	1	=	0
Total de afirmaciones valoradas en 2:	0	x	2	=	0
Total de afirmaciones valoradas en 3:	0	x	3	=	0
Total de afirmaciones valoradas en 4:	1	x	4	=	4
Total de afirmaciones valoradas en 5:	3	x	5	=	15
Puntaje Total					19

4. INNOVACIÓN

4.1.ALTERNATIVAS

- a) Generar una página web en la cual asesoramos a personas que tengan la intención de aprender sobre todo lo relacionado a soporte técnico o remoto.
- b) Fundar una organización la cual se encargue de brindar servicios a los clientes que requiera de un técnico para arreglar cualquier problema de celular ya sea IOS o Android.
- c) Crear una empresa que se dedique completamente a realizar servicios de soporte virtual y presencial.
- d) Brindar servicios cloud con el fin que los clientes se sientan seguros de trabajar en la nube.

En conclusión, vamos a innovar incentivando a nuestros clientes a que aprendan con nosotros, brindando tutorías, asesorías y acompañamiento en general sobre los tips y novedades del soporte técnico.

4.2.EMPRESAS QUE BRINDAN SOLUCIONES SIMILARES:

Por ser parte de un país que está entrando en el mercado emergente de la tecnología, hay muchos emprendedores con diferentes propuestas e ideas de negocio que busca innovar y atraer al consumidor ya sea con precio, calidad, atención o todas las anteriores.

En el sector de TI, y específicamente empresas que brinden soporte técnico, hay diferentes compañías a nivel local que brindan atención especializada a PYMES, enfocándose en soportar software contable o software administrativo. Realmente pocas empresas brindan soporte a nivel remoto o en sitio como lo llega a hacer METAWAY S.A.S., ya que su enfoque es ahorrar a las compañías el dinero que invierten en una mesa de servicios o mesa de ayuda, contratando los servicios de manera independiente.

Hay una empresa bien posicionada llamada MilenioPC que brinda una atención similar a la que busca ofrecer METAWAY S.A.S., esta empresa bogotana tiene un portafolio

de productos interesante, entre ellos alquiler de computadores, portátiles, y soporte sobre los mismos, al igual que alquiler de impresoras, servidores, tablets y periféricos. Realmente es un modelo que invita a secundar, su modelo está basado en generar la oferta y la demanda en un solo canal.

La empresa Soporte Técnico para Empresas (STE), también ubicada en la capital, brinda productos como: Help Desk, Service Desk y soporte de Software Contable, en general su ventaja es que tienen un abanico de productos donde conforman un área específica dentro de la empresa cliente.

Otra organización empresarial que se perfila como potencial competencia es CMLABTEC, esta ofrece alquiler y soporte a computadores, portátiles, redes, cámaras, seguridad y telefonía.

5. FUERZAS DE LA INDUSTRIA

5.1.CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EMPRESA

METAWAY S.A.S., empresa del área tecnológica, se ubica en el sector secundario de las principales actividades económicas. No es numerosa o grande en tamaño, ya que su impacto emerge desde la transformación digital. Inicialmente solo cuenta con sus tres fundadores, aunque, mientras avance el tiempo, irá creciendo en número y en tamaño.

5.2.ANÁLISIS DE LA DEMANDA

En un mundo movido por teléfonos inteligentes, internet en todas partes, y edificios envueltos con pantallas de propaganda, las personas que tienen alguna dificultad de cualquier índole, al primer recurso que acuden es indudablemente la internet. Se ha vuelto necesario que todos los mercados y negocios tengan su lugar en la web, sin esto, no podrían ser visibles ante el mundo. Es por eso que METAWAY S.A.S. tiene su blog en Internet, que automáticamente lo convierte en una opción rápida y al alcance de cualquier persona que en su navegador solicite ayuda con su equipo de cómputo o necesite soporte técnico.

5.3.ANÁLISIS DE LA OFERTA

Tabla 6 Análisis de la Oferta

Nombre del competidor	Producto	Precio	Servicio (Ventaja competitiva)	Ubicación
Soporte Técnico para Empresas (STE).	Help Desk, Service Desk, soporte de Software Contable	-	Abanico de productos donde conforman un área específica dentro de la empresa cliente.	Av. Jiménez #5-16
GrupoNW	Servicio Técnico de Computadores mantenimiento y reparación	-	Mantenimiento de equipos y servicio técnico 24/7	Ak 7 # 79B - 15
CMLABTEC	Computadores, Portátiles, Redes, Cámaras, Seguridad y Telefonía	-	Mayor portafolio de servicios, que influye telefonía y cámaras.	Calle 49 #5-30
MilenioPC	Alquiler de computadores, portátiles, impresoras, servidores y tablets. Soporte técnico para dichos equipos.	-	Amplio portafolio de productos y servicios de soporte.	Cra 46 # 91-25

Por ser parte de un país que está entrando en el mercado emergente de la tecnología, hay muchos emprendedores con diferentes propuestas e ideas de negocio que busca innovar y atraer al consumidor ya sea con precio, calidad, atención o todas las anteriores. (Rebeca, 2018)

En el sector de TI, y específicamente empresas que brinden soporte técnico, hay diferentes compañías a nivel local que brindan atención especializada a PYMES, enfocándose

en soportar software contable o software administrativo. Realmente pocas empresas brindan soporte a nivel remoto o en sitio como lo llega a hacer METAWAY S.A.S., ya que su enfoque es ahorrar a las compañías el dinero que invierten en una mesa de servicios o mesa de ayuda, contratando los servicios de manera independiente.

Hay una empresa llamada MilenioPC que brinda una atención similar a la que busca ofrecer METAWAY S.A.S., esta empresa bogotana tiene un portafolio de productos interesante, entre ellos alquiler de computadores, portátiles, y soporte sobre los mismos, al igual que alquiler de impresoras, servidores, tablets y periféricos. Realmente es un modelo que invita a secundar, su modelo está basado en generar la oferta y la demanda en un solo canal. Teniendo un enfoque ligeramente diferente en el mercado, ya que ellos buscan alianzas con empresas constituidas, diferente de METAWAY que busca empresas en auge, o pequeñas oficinas, como un buffet de abogados, por ejemplo. La manera como METAWAY S.A.S. compete, es teniendo tiempos de respuesta más rápidos, con personal calificado para resolver las incidencias y requerimientos en tiempos cortos, sin dejar de lado la calidad del servicio. Una de las aspiraciones de METAWAY S.A.S., es estar a la vanguardia en cuestión de software, hardware, implementación de tecnologías nuevas en el mercado. Un tipo de competencia indirecta son las oficinas o centros de soporte técnico, donde las personas no contratan el servicio, sino que llevan el equipo al sitio de reparación.

5.4. ANÁLISIS DE LA COMERCIALIZACIÓN

En el mercado existen servicios similares a los que METAWAY S.A.S. ofrece, es un mercado en constante crecimiento, innovación y competencia, es difícil encontrar un mercado que hoy día no sea competitivo. Hay empresas que ofrecen servicios completos a nivel de disponibilidad, instalando toda una mesa de servicio, y se ubica en una oficina del cliente. Este servicio lógicamente tiene un costo muy elevado, ya que el cliente no solo debe pagar por el servicio, sino también ceder terreno de su propia empresa, que también implica costos.

5.5. ANÁLISIS DE LOS PROVEEDORES

Para la actividad que se está proyectando ejecutar, no se hace indispensable tener proveedores ya que el trabajo depende, en su mayoría, por la obra y labor de manos propias. Pero es cierto que no se podrá trabajar siempre con recursos propios, elementos como unidades de disco duro, tarjetas de video, memorias RAM, disco duro externo, unidades USB, entre otros recursos de hardware, incluyendo accesorios de limpieza, es necesario conseguirlas a buen precio y de buena calidad. Para esto se requiere tener un proveedor que distribuya todos estos elementos, ya que, a mayor cantidad, mejor precio se puede obtener. Preferiblemente, este proveedor debe comercializar en los principales ambientes de tecnología de la ciudad de Bogotá, como Unilago, Lago Centro, o en el centro de la ciudad. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2020)

6. SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

El mercado que vamos a impactar será en el norte de la ciudad de Bogotá principalmente, atendiendo organizaciones del sector TI que tengan en sus activos equipos de cómputo, los cuales pueden llegar a ser vulnerables a daño físico a lógico, y eventualmente necesiten servicio de asistencia técnica, mantenimiento y reparación

Ilustración 3 Segmentación del Mercado



6.1.BUYER PERSONA

Tabla 7 Buyer Persona

<p>Cliente</p> 	<p>Miedos, frustraciones y ansiedades.</p> <p>Miedo a perder la información que estaba trabajando en la computadora y frustración a no terminar rápido los deberes.</p>	<p>Deseos y necesidades.</p> <p>Desea soporte técnico para resolver el problema con su computador y sueña con no perder la información que no había guardado.</p>
<p>Demográficos y geográficos</p> <p>En el norte de la ciudad de Bogotá D.C.</p> <p>Las empresas que tienen equipos de cómputo dentro de sus activos.</p>	<p>Propósito e importancia</p> <p>Están tratando de recuperar la información de la empresa, ya que es muy importante tanto para la empresa como para los empleados.</p>	<p>Barreras</p> <p>Daño en los equipos de cómputo al momento de trabajar.</p>
<p>Frases que mejor describen sus experiencias</p>	<p>Calidad de servicio no es lo que tu das, es lo que recibe el cliente.</p>	
<p>¿Existen otros factores que deberíamos tener en cuenta?</p>	<p>Realizar un backup semanal para evitar pérdida de información de la empresa.</p>	

7. PROPUESTA DE VALOR

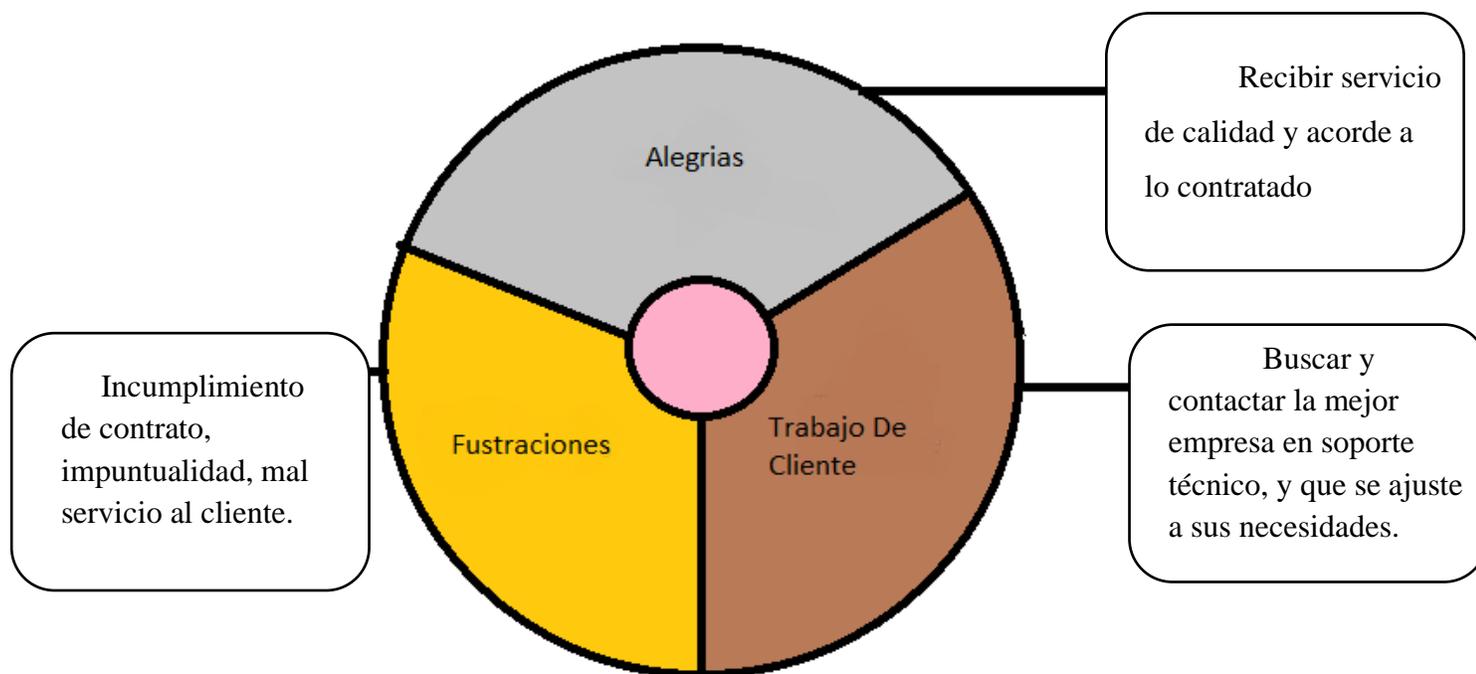
Brindar soporte técnico, con los más altos estándares de calidad, a personas, empresas u oficinas que manejen equipos de cómputo como pieza fundamental del desarrollo de su trabajo.

Consiguiendo beneficios como:

- Respuesta inmediata en solicitudes de atención remota.
- Corto tiempo de respuesta a las solicitudes de atención presencial.
- Seguridad en la información que posee.
- Calidad en la prestación del servicio.

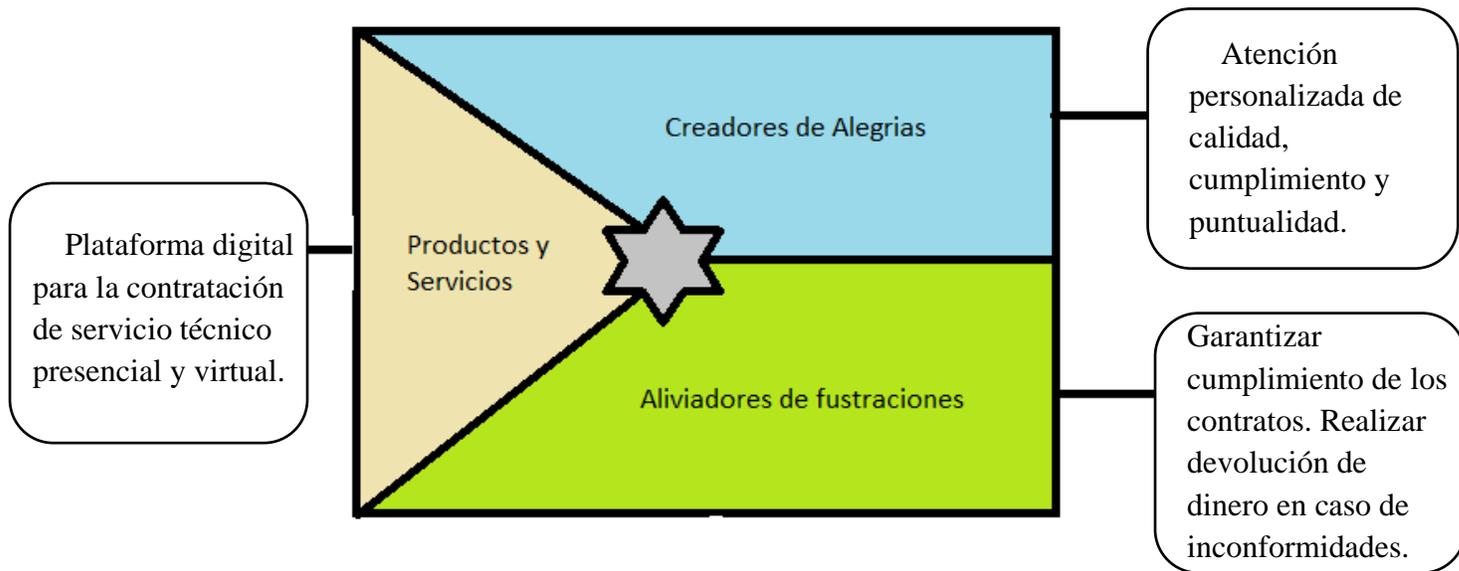
7.1.PERFIL DE CLIENTES

Ilustración 4 Perfil de Clientes



7.2.PROPUESTA DE VALOR

Ilustración 5 Propuesta de Valor



8. DISEÑO DEL PRODUCTO

8.1.FICHA TECNICA

Tabla 8 Ficha Técnica

	FICHA TECNICA SERVICIO METAWAY S.A.S		
	CODIGO. COL-7895	MATEWAY S.A.S	

NOMBRE DEL SERVICIO		SOPORTE METAWAY S.A.S	
GERENTES		ANDRES RAMIREZ, RAFAEL RUIZ, CHRISTIAN PEÑA	
PROCESO	SOPORTE E IMPLEMENTACION	PROCEDIMIENTO ASOCIADO	FUNCIONALIDAD DE EQUIPOS DE COMPUTO
RESPONDABLE DE PROCESO		TECNICO O TEGNOLOGO ENCARGADO DEL PROCEDIMIENTO	
DESCRIPCION DEL SERVICIO		BRINDAMOS SOPORTE TECNICO REMOTO Y PRECENCIAL	
NECESIDADES DE LOS CLIENTES		BUSCAN UNA FORMA PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DE LAS REDES Y EQUIPOS DE SU COMPAÑÍA	
REQUISITOS LEGALES		Ley Orgánica de Protección de Datos, 2. Ley de Propiedad Intelectual (LPI), 3. La Ley 29 de 1990, llamada Ley de Ciencia y Tecnología, 4. Ley mipyme	
REQUISITOS TECNICOS		EQUIPOS EN BUEN FUNCIONAMIENTO Y PERSONAL CAPACITADO	
REQUISITOS DE OPORTUNIDAD		SERVICIO A MUY BUEN TIEMPO DE RESPUESTA	
		EN CUALUIER PARTE DE COLOMBIA	
		PRIORIDAD BOGOTA, MEDELLIN, CALI.	
REQUISITOS AFINES AL MEDIO DE ENTREGA		EL SERVICIO SE PRESTARÁ DE FORMA PRESENCIAL Y REMOTA COMO EL CLIENTE LO DESEE	

8.2.CICLO DE VIDA

En este momento nuestro producto se encuentra en la fase de introducción ya que hasta ahora estamos poniendo en marcha todo sobre cómo implementar el producto soporte técnico que varias compañías necesitan para el buen desarrollo de sus actividades a lo largo del día a día en estos momentos las ventas son bajas ya que nadie conoce muy bien el producto METAWAY sugiere empezar con un precio no tan elevado y a medida que el producto vaya tomando fuerza o siendo reconocido ir ajustando el precio para que los clientes de METEWAY se sientan conformes y bien atendidos y sobre todo brindar una muy buena calidad de servicio.

8.2.1. *Definición Estratégica*

LEYES

1. **El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD, o GDPR por sus siglas en inglés) y la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD).** Son las dos principales normas que velan por la privacidad de los datos personales. Todas las empresas deben tenerlas en cuenta y cumplirlas escrupulosamente.
2. Ley de Propiedad Intelectual (LPI). Protege las creaciones originales, en cualquier formato y medio: grabaciones, emisiones de radio, etc. Debe tenerse en cuenta, no obsta Ley de Ciencia y Tecnología
3. La Ley 29 de 1990, llamada Ley de Ciencia y Tecnología, es el marco que Regula las disposiciones para el fomento de la investigación científica y el desarrollo tecnológico, y la promoción de empresas basadas en innovación y desarrollo tecnológico. Es la ley soporte del establecimiento de incubadoras de empresas y de parques tecnológicos en Colombia. La ley señala el marco dentro del cual el Estado y sus entidades se pueden

asociar con particulares en “actividades científicas y tecnológicas, proyectos de investigación y creación de tecnología.

4. Ley mipyme La ley marco en la que se suscribe la política estatal para la promoción de la creación de empresas en Colombia es la Ley 590 del 10 de julio de 2000, conocida como Ley mipyme. Fue creada principalmente con el objeto de “Inducir el establecimiento de mejores condiciones del entorno institucional para la creación y operación de micro, pequeñas y medianas empresas”, como un reconocimiento al papel fundamental de las instituciones en el desarrollo empresarial. Las micro, pequeñas y medianas empresas son definidas de acuerdo con el número de personas empleadas y sus activos totales.

8.2.2. Diseño De Concepto

Tabla 9 Diseño de Concepto

PANTALLA COMPUTADOR
TORRE (PC)
MOUSE
TECLADO
CALBE DE RED
CABLE VGA
CABLES DE ENERGIA
CABLEADO Y ESTRUCTURAS DE INTERNET

Cabe resaltar que los anteriores maquinas son necesarias para brindar el servicio que ofrece MATEWAY y los anteriores materiales o maquinaria son por persona ya que cada persona

brindar su servicio de soporte técnico solo en el caso de que sea soporte remoto y no presencial.

8.2.3. Diseño De Detalle

Ilustración 6 Diseño de Detalle



8.2.4. Validación Y Verificación

Tabla 10 Validación y Verificación

<p>Ser medibles, es decir se puede conocer el grado de consecución de un objetivo y tratamos los beneficios después de impuestos</p>
<p>Tenemos una relación lo más directa posible sobre el concepto valorado con objeto de ser fieles y representativos del criterio a medir de METAWAY</p>
<p>los resultados de los indicadores de calidad son cuantificables, y sus valores se expresan normalmente a través de un dato numérico o de un valor de clasificación. Encuestas que realizamos después de cada servicio prestado para validar la calidad de METAWAY.</p>
<p>El beneficio que se obtiene del uso de los indicadores supera la inversión de capturar y tratar los datos necesarios para su desarrollo. Aseguramos los datos personales de las empresas</p>

Son comparables en el tiempo, y por tanto pueden representar la evolución del concepto valorado. De hecho, la utilidad de los indicadores de calidad se puede valorar por su capacidad para marcar tendencias.

Fiabiles, es decir proporcionan confianza a los usuarios sobre la validez de las sucesivas medidas que en METAWAY tomamos para tener buena relación con el cliente

Compatibles con los otros indicadores del sistema implantados y por tanto permitir la comparación y el análisis somos únicos en los servicios que prestamos para garantizar tanta calidad como cantidad se buen servicio y trato al cliente

8.2.5. Producción

Tabla 11 Producción

<p>El Mantenimiento básico incluye las siguientes opciones para Productos que todavía no han alcanzado su fecha de Fin de soporte estándar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte telefónico solo durante el horario laboral local • Acceso a la página web de soporte técnico de Veritas las 24 horas, todos los días • Acceso a correcciones y parches • Acceso a las actualizaciones de versiones de Software 	<p>El Soporte básico incluye las siguientes opciones para Productos que todavía no han alcanzado su fecha de Fin de soporte estándar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte telefónico las 24 horas, todos los días • Acceso a la página web de soporte técnico de Veritas las 24 horas, todos los días • Soporte de Esfuerzos continuos para Casos de gravedad 1 (a petición del cliente) • Acceso a correcciones y parches • Acceso a las actualizaciones de versiones de Software 	<p>Además de tener un derecho válido para el Mantenimiento básico o Soporte básico ("Soporte subyacente"), los clientes que deseen recibir soporte después de la fecha de Fin de soporte estándar del Producto deben tener un derecho de Soporte técnico extendido (ETS) válido. El ETS incluye los siguientes Productos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso al soporte técnico según el Soporte subyacente (las 24 horas, todos los días para Soporte básico u horario laboral regional para Mantenimiento básico) • Acceso a la página web de soporte técnico de Veritas las 24 horas, todos los días • Suministro exclusivo de correcciones/parches/posibles soluciones conocidos, paquetes de mantenimiento existentes o información de la base de conocimientos técnicos de Veritas en respuesta a las solicitudes de asistencia del Licenciario
---	--	---

9. PRECIO DE VENTA

9.1.COSTOS DE PRODUCCION Y VENTA

Tabla 12 Costos de Producción

EMPLEADO	PRODUCCION	VENTA POR HORA (SERVICIO)	
	SUELDO FIJO MENSUAL	PRESENCIAL	REMOTO
TECNICO	\$ 1.200.000,00	\$ 50.000	\$ 30.000
PRACTICANTE	\$ 877.700	\$ 50.000	\$ 30.000

Los clientes de METAWAY podrán solicitar una membresía mensual por el costo de \$1.100.000 para brindar el servicio sin necesidad de realizar pagos de más. Esta membresía cubre todo lo que es soporte técnico, mantenimiento de quipos de cómputo, y restauración de puntos de red.

Adicional, para servicio de mantenimiento, se ofertarán los siguientes precios:

Mantenimiento preventivo (físico y lógico): \$70.000

Mantenimiento correctivo: Sujeto a requerimiento.

9.2. PROVEEDORES

Los principales proveedores de hardware serán Intel, Hewlett Packard, Microhome y MilenioPC y de software contaremos con alianzas estratégicas con empresas como Windows, Microsoft, Oracle y Analytics Data S.A.S

10. PROTOTIPO

El prototipo para lanzar y promocionar la idea de negocio es un blog web, donde se relaciona la información general de la empresa, el portafolio de servicios, y los números de contacto para contratar el servicio.

www.metawaysas.blogspot.com

11. MODELO RUNNING LEAN

Tabla 13 Modelo Running Lean

Problema	Solución	Propuesta de Valor Única	Ventaja especial	Segmento de clientes
<p>Sufrir daño o avería en equipos de cómputo, y no tener el personal adecuado para atender el problema, además, personas que ofrecen el servicio de soporte por un alto precio, sin garantía de calidad o servicio.</p>	<p>Ofrecer servicio de soporte técnico especializado para recibir solicitudes de cualquier problema que se le presente a los usuarios, reconocido por tener un servicio eficiente y profesional, utilizando herramientas de calidad con un costo adecuado.</p>	<p>Brindar soporte técnico, con los más altos estándares de calidad, a personas, empresas u oficinas que manejen equipos de cómputo como pieza fundamental del desarrollo de su trabajo. Consiguiendo beneficios como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta inmediata en solicitudes de atención remota. • Seguridad en la información que posee. • Calidad en la prestación del servicio. 	<p>METAWAY S.A.S., busca entrar en el mercado de una manera diferente, agregando a su portafolio de servicios, la atención remota a solicitudes de soporte técnico y ofimática, esta metodología abriría las puertas a la atención inmediata y solución en corto tiempo de solicitudes planteadas.</p>	<p>Tipo de segmento B2B (Business to Business)</p> <p>El mercado que impactará será principalmente, organizaciones empresariales que tengan en sus activos equipos de cómputo, los cuales pueden llegar a ser vulnerables a daño físico o lógico, y eventualmente necesiten servicio de asistencia técnica, mantenimiento y reparación</p>
	<p>Métricas Clave</p> <p>Mediante alianzas estratégicas y visibilidad en el sector, se espera llegar a la mayoría de las PYMES y oficinas independientes.</p>		<p>Canales</p> <p>Comunicación con clientes: Redes, tienda física/virtual.</p>	
<p>Estructura de costos</p> <p>Principalmente dentro de la estructura se destaca el personal capacitado para atender las solicitudes de soporte, es decir, técnicos que ejecuten las tareas e ingenieros que coordinen las labores y al personal técnico. Se necesitan activos como computadores para cada miembro del equipo, portátiles para asegurar la disponibilidad de la información, y discos duros para llevar las herramientas de software requeridas.</p>		<p>Fuentes de ingresos</p> <p>La principal fuente de ingreso de METAWAY S.A.S., será el cobro por la asistencia técnica individual según solicite el cliente. También se proyecta el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo como entrada secundaria de ganancia. Y una alternativa, es ofrecer los servicios de soporte técnico y ofimática 24/7, mediante una suscripción mensual.</p>		

12. VALIDACIÓN DE IDEAS DE NEGOCIO

12.1. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN:

Satisfacer necesidades específicas de personas naturales y/o personas jurídicas, que no cuentan con soporte técnico personalizado sobre herramientas de cómputo o un área especializada en su empresa. Mediante un servicio rápido, prioritario y de calidad, que cumpla con los requerimientos del cliente cuando sea utilizado.

12.2. HIPÓTESIS DEL CLIENTE:

El Cliente reaccionará muy bien ya que el servicio al cliente, y el conocimiento de las herramientas será individualizado, nuestro cliente será todo aquel que cuente con sistemas de información basado en equipos de cómputo y software.

12.3. HIPÓTESIS DEL PROBLEMA:

Las empresas del sector TI no cuentan con un área especializada en soporte técnico, pues las diferentes organizaciones deben acudir a distancias bastantes considerables para obtener los servicios de mantenimiento y problemas de software.

12.4. HIPÓTESIS DE PRODUCTO/SOLUCIÓN:

Ofrecer servicios de soporte técnico a diferentes empresas, haciéndose cargo de solucionar problemas de dominio, red, wifi y lentitud en los equipos. Mediante una asistencia de alta calidad, para cumplir con los requerimientos del cliente y cerciorarse de que los resultados cumplan las expectativas de los usuarios.

Formulario:

Se realiza una encuesta difundida por redes sociales, contactos personales, académicos y de trabajo, de cada representante de la empresa, con el apoyo de la plataforma Google Forms.

1. Para su trabajo ¿es fundamental el uso de un equipo de cómputo como pc, portátil, Tablet, entre otros?
2. ¿Cuántas computadoras tiene en su área de trabajo?
3. ¿En su trabajo (independiente o dependiente) utiliza internet para el ejercicio de sus labores?
4. ¿Sabe resolver por usted mismo, problemas físicos o lógicos de una computadora?
5. En su trabajo (independiente o dependiente) ¿Cuenta con un contacto para que atienda algún eventual problema con sus equipos de cómputo?
6. En caso de responder Sí, indique el medio por el cual se enteró de su actual proveedor de soporte técnico
7. ¿De cuánto es, en promedio, el tiempo de respuesta del soporte técnico que solicita?
8. ¿Ha recibido respuesta satisfactoria a sus requerimientos de soporte técnico?
9. En una escala de 1 a 3, donde 1 es muy elevado y 3 es el precio justo, ¿cómo considera los precios que le ofrece su proveedor o contacto de soporte técnico?
10. En términos de atención, ¿prefiere al personal técnico en su oficina o de manera remota?

12.5. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se realizará una investigación que busca abarcar el carácter cualitativo y cuantitativo. El enfoque de la investigación ofrece nociones allegadas a las necesidades y principales aspiraciones a satisfacer de las personas que, en su diario vivir, ejercen un empleo basado en herramientas informáticas. Los resultados se complementarán a partir de datos recolectados en estudios previamente realizados por entidades oficiales, que revelan un alto consumo de requerimientos informáticos y ofimáticos en la comunidad trabajadora. Se extenderá una

encuesta para determinar si los usuarios consideran trascendental contar con un equipo de cómputo dentro de su oficina de trabajo, la vulnerabilidad al daño de este, y la necesidad de soporte técnico que les podrá demandar, al mismo tiempo, con estos resultados se aspira descartar o fortalecer los servicios que se tienen planeados para METAWAY S.A.S.

12.6. TAMAÑO DE LA MUESTRA

- Población: 60.000
- Nivel de confianza (%): 95%
- Margen de error (%): 5%
- Tamaño de la muestra: 382

12.7. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

La encuesta se formuló en Google Formularios, y se difundirá a través de las redes sociales, en aprovechamiento del alcance que WhatsApp, Facebook o Instagram tienen en personas de diferentes perfiles socioeconómicos y diferentes campos laborales.

La recolección de los datos se llevó a cabo por canales virtuales, se resalta la participación de profesionales de diferentes ramas como: Administración, derecho, tecnología, publicidad, comunicaciones entre otros.

Link de la encuesta:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScQepWBgeuUmTPTsrmdoq1RvJm3k7NIDKjgictJvEDqhFGqTg/viewform>

Se logró abarcar una muestra de 100 personas, con el siguiente comportamiento:

Tabla 14 Encuesta

Formulario Realizado	
Para su trabajo ¿es fundamental el uso de un equipo de cómputo como pc, portátil, Tablet, entre otros?	El 92% de las personas emplean esencialmente un equipo de cómputo
¿Cuántas computadoras tiene en su área de trabajo?	El 20% de los encuestados tiene de 1 a 5 computadoras en su área de trabajo.
	El 32% de los encuestados tiene de 6 a 10 computadoras en su área de trabajo.
	El 48% de los encuestados tiene más de 10 computadoras en su área de trabajo.
¿En su trabajo (independiente o dependiente) utiliza internet para el ejercicio de sus labores?	El 86% de la población encuestada necesita de acceso a Internet para ejercer sus labores.
¿Sabe resolver por usted mismo, problemas físicos o lógicos de una computadora?	El 70% de los encuestados no tiene conocimiento técnico sobre computadoras
En su trabajo (independiente o dependiente) ¿Cuenta con un contacto para que atienda algún eventual problema con sus equipos de cómputo?	El 62% de las personas encuestadas no tiene un contacto de soporte técnico.
En caso de responder Sí, indique el medio por el cual se enteró de su actual proveedor de soporte técnico.	El 27% escogió Páginas web
	El 12% escogió Facebook
	El 3% escogió Instagram
	El 40% escogió Voz a voz
	El 18% escogió a un Familiar o amigo
¿De cuánto es, en promedio, el tiempo de respuesta del soporte técnico que solicita?	El 71% de los encuestados expresó que el tiempo de respuesta del soporte técnico tarda más de dos horas.
¿Ha recibido respuesta satisfactoria a sus requerimientos de soporte técnico?	El 47% de los encuestados señaló que no ha recibido respuesta satisfactoria a requerimientos.
En una escala de 1 a 3, donde 1 es muy elevado y 3 es el precio justo, ¿cómo considera los precios que le ofrece su proveedor	El 41% de los encuestados admitió que el valor cobrado es muy elevado.
	Al 32% de los encuestados el precio no les aqueja.

o contacto de soporte técnico?	El 27% de la población cree que el precio que les cobra el servicio de soporte técnico es justo.
En términos de atención, ¿prefiere al personal técnico en su oficina o de manera remota?	El 45% de los encuestados prefiere el soporte técnico en sitio.
	El 55% de los encuestados prefiere el soporte técnico de forma remota.

De las personas encuestadas:	El 26% pertenece al área de Tecnología
	El 13% pertenece al área de Administración
	El 10% pertenece al área de Derecho
	El 23% pertenece al área de Publicidad
	El 21% pertenece al área de Comunicaciones
	El 7% pertenecen a otra área.

12.8. ANÁLISIS

De acuerdo con la información recolectada con la aplicación de encuestas a las personas que se desempeñan en diferentes ámbitos del mercado laboral, se concluye:

La gran mayoría de los encuestados admite necesitar un equipo de cómputo u otra herramienta informática para ejercer su cargo, además describe el acierto con la idea de negocio, ya que se busca llevar a la población una oferta de fácil acceso que garantice un servicio de calidad y confianza, además, optimizando el servicio con el uso de herramientas tecnológicas para brindar soporte de manera remota que permite brindar un servicio en tiempos realmente cortos, lo que demuestra el compromiso a servir.

El objetivo de la encuesta radicaba en perfilar la propuesta que METAWAY S.A.S. llevaría al público y con esto identificar otros comercios, pero los resultados alcanzados fueron positivos, se logra determinar que es viable continuar con la idea de negocio y cumple con los objetivos visualizados.

13. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Ilustración 7 Tabulación

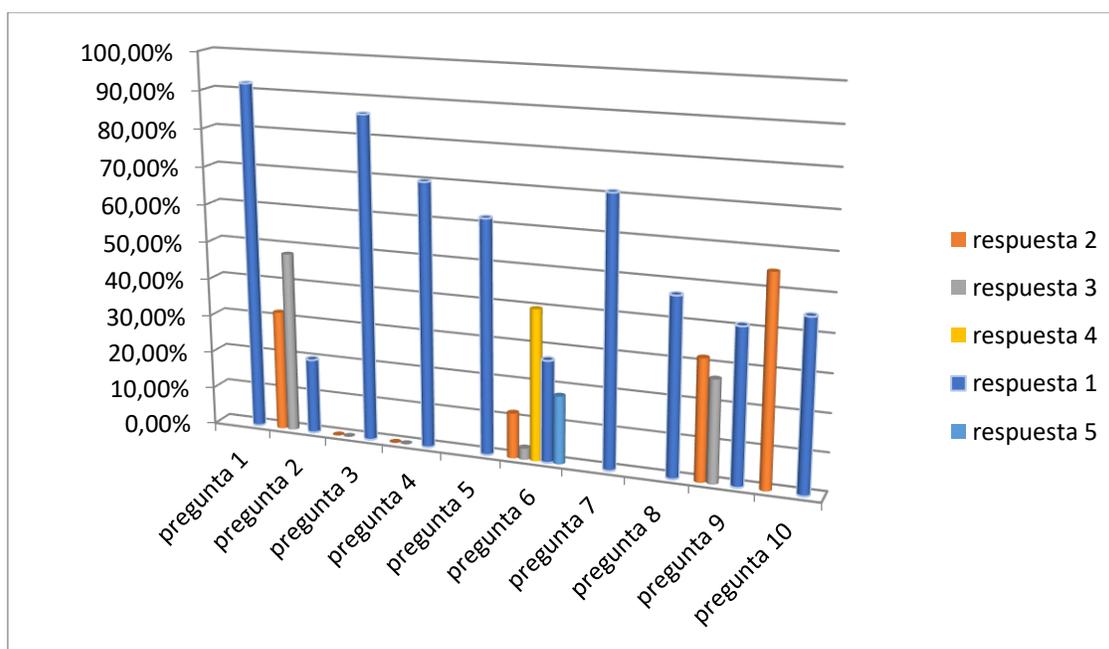


Ilustración 8 Participación Encuesta



Tabla 15 Participación Encuesta

	Personas Encuestadas
Tecnología	26,00%
Administración	13,00%
Derecho	10,00%
Publicidad	23,00%
Comunicaciones	21,00%
Otra área	7,00%

14. LECCIONES APRENDIDAS Y RECOMENDACIONES

Realizando un correcto mantenimiento se asegura una vida útil mucho más larga a los equipos de cómputo, el mantenimiento previene fallas o daños en los componentes físicos o lógicos de los equipos y garantiza el buen funcionamiento de las herramientas de trabajo.

Las empresas se desarrollan en un ambiente de constantes cambios, como empresa y emprendimiento es necesario mantenerse a la vanguardia de la tecnología para de esta manera llevar a los clientes las mejores y más efectivas soluciones.

Es una gran oportunidad para contribuir al país con la generación de empleo en medio de la coyuntura por la que atravesamos, además de contribuir a que pequeñas y medianas empresas en conjunto con METAWAY S.A.S innoven, crezcan e ingresen a mercados cada vez más amplios.

REFERENCIAS

- Borgues, L. (02 de 07 de 2020). <https://blog.luz.vc/es>. Obtenido de <https://blog.luz.vc/es/o-que-e/analise-pest-pestal/>
- Invest in Bogotá. (09 de 01 de 2020). Obtenido de <https://es.investinbogota.org/sectores-de-inversion/la-industria-de-ti-en-bogota>
- Naciones Unidas. (23 de 09 de 2015). <https://nacionesunidas.org.co/>. Obtenido de <https://nacionesunidas.org.co/ods/objetivo-9-construir-infraestructuras-resilientes-promover-la-industrializacion-inclusiva-y-sostenible-y-fomentar-la-innovacion/>
- Plan Emprendedor. (05 de 03 de 2018). <https://planemprendedor.co/>. Obtenido de <https://planemprendedor.co/teoria-de-michael-porter-valor-compartido/#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20del%20valor%20compartido,en%20el%20que%20se%20desempe%C3%B1a>
- Rebeca. (2018). <https://www.nextu.com/>. Obtenido de <https://www.nextu.com/blog/tipos-soporte-tecnico/>
- RED+ Noticias. (20 de 09 de 2017). Obtenido de <http://www.redmas.com.co/tecnologia/mintic-financiaras-empresas-tecnologias/>
- Rios, R. H. (2019). *Agencia 4.0. P&M*, 28-86. .
- Superintendencia de Industria y Comercio. (3 de 11 de 2016). Obtenido de <https://www.sic.gov.co/noticias/vigilar-publicidad-en-colombia-es-una-tarea-conjunta-de-anunciantes-y-estado>

Superintendencia de Industria y Comercio. (2020). <https://www.sic.gov.co/>. Obtenido de <https://www.sic.gov.co/noticias/vigilar-publicidad-en-colombia-es-una->

Tiempo de Negocios. (7 de 11 de 2017). Obtenido de <https://tiempodenegocios.com/tecnologias-del-futuro-en-marketing-digital/>