

**COMUNICACIONES
SUR COLOMBIANA**
Tecnología a tu alcance

COMUNICACIONES SUR COLOMBIA

Presentado por:

Jesica Lorena Lizcano González

Orlando Manuel vega Jiménez

<https://www.facebook.com/Comunicaciones-Surcolombiana-1936878899861179>

Noviembre 19 de 2020

Corporación unificada nacional

CUN

TABLA DE CONTENIDO

1	COMPROMISOS DEL AUTOR	5
2	INTRODUCCIÓN	6
3	OBJETIVO GENERAL	7
	3.1 Objetivos Específicos 1	7
	3.2 Objetivos Específicos 2	7
	3.3 Objetivos Específicos 3	7
4	OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE.....	8
5	TEORIA DE VALOR	8
6	ANALISIS PESTEL	9
	6.1 Análisis Político.....	9
	6.2 Análisis Económico.....	10
	6.3 Análisis Social.....	11
	6.4 Análisis Tecnológico.....	12
	6.5 Análisis Ambiental	12
	6.6 Análisis Legal	13
7	ARBOL DE PROBLEMAS	15
	7.1 Evaluación de los problemas	16
8	ARBOL DE OBJETIVOS.....	17
9	ALTERNATIVA DE LA IDEA DE NEGOCIO.....	17
	9.1 SOLUCION A LA IDEA DE NEGOCIO ESTRUCTURADA.....	18
10	AUTOEVALUCION DE LA IDEA DE NEGOCIO.....	19
11	PREGUNTA PROBLEMA	20

12	ESTRUCTURA DE LA IDEA DE NEGOCIO.....	20
13	INNOVACION.....	21
14	ANALISIS DE LA DEMANA	22
15	ANALISIS DE LA OFERTA	22
16	ANALISIS DE LA COMERCIALIZACION	23
17	ANALISIS DE PROVEEDORES	24
18	SEGMENTACION DEL MERCADO	26
18.1	Análisis de cliente Empresarial	27
18.2	Análisis de cliente Residencial	28
19	PROPUESTA DE VALOR.....	32
19.1	Perfil del cliente.....	32
19.2	Frustraciones	33
19.3	Alegrías.....	33
20	MAPA DE VALOR QUE OFRECEMOS AL CLIENTE.....	34
21	PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	34
21.1	Tangibles	34
21.2	Intangibles	34
22	ALIVIADOR DE FRUSTRACIONES	34
23	CRADOR DE ALEGRIAS	35
24	ENCAJE	35
25	PROPUESTA DE VALOR FINAL	35
26	DISEÑO DE PRODUCTO	36
26.1	FICHA TECNICA DEL PRODUCTO	36

27	NUESTRA HISTORIA	36
27.1	Misión	37
27.2	Visión	37
28	NUESTROS SERVICIOS	38
28.1	Internet	38
29	LISTA DE PRECIOS.....	41
30	DISEÑOS DE CONCEPTOS	43
31	PROTOTIPO	45
31.1	Características de nuestro servicio de internet	45
31.2	Servicio de valor agregado en telecomunicaciones	45
31.3	Características del prototipo	46
31.4	Como interactúa el cliente con el prototipo.....	46
32	RUNNING LEAN DE LA EMPRESA COMUNICACIONE SUR COLOMBIANA	49
33	OBJETIVO DE LA INVESTIGACION	51
34	TIPO DE INVESTIGACION.....	51
35	PREGUNTAS PARA LA ENCUESNTA.....	52
36	TABULACION	53
37	CONCLUSION	59
38	BIBLIOGRAFIA.....	60

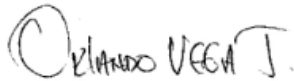
COMPROMISO DEL AUTOR

Yo Johana Lorena Liscano González identificada con C.C 1075.283.264 y Orlando Manuel Vega Jiménez C.C 8.853.424, estudiantes del programa Administración de Empresas 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 1 _____



FIRMA 2 _____





**COMUNICACIONES
SUR COLOMBIANA**
Tecnología a tu alcance

INTRODUCCION

COMUNICACIONES SUR COLOMBIANA S.A.S es una empresa Caquetá fundada en el año 1999 con 21 años de operación en la región Amazónica, esta idea surge de ver la necesidad de conectividad y comunicación en la zona rural de nuestro departamento ya que estas zonas están muy alejadas y la sociedad no tiene como poder comunicarse, trabajar, educarse, vamos de la mano de la globalización del mundo con tecnologías de punta, ya que el internet está totalmente integrado en nuestras vidas cotidianas que es imposible hacer cualquier cosa sin él, dedica todos sus esfuerzos al suministro de servicios y sistemas de telecomunicaciones, e integración de sistemas a un mercado de clientes en constante crecimiento los cuales requieren del uso de una infraestructura sólida de telecomunicaciones que les permita avanzar hacia nuevos horizontes de manera segura y coordinada como respuesta a las deficiencias y necesidad apremiante de conectividad. Fortalecer todas sus debilidades y observar que oportunidades de mejora podemos encontrar en la medida que vallamos tocando todos los temas proporcionados por el cuerpo de docentes de la CUN.

OBJETIVO GENERAL

En 10 años llegar a ser la empresa líder en el mercado Nacional ofreciendo los servicios de Internet Fibra óptica con la más alta calidad y eficiencia, generando empleo a más de 1.000 familias colombianas y con el ánimo de generar muy buenas utilidades sin dejar de tener en cuenta el tema ambiental minimizando riesgos en esta área y apoyando el área social.

Objetivo Especifico 1:

Garantizar un servicio de optima Calidad

Objetivo Especifico 2:

Cubrir la necesidad de todo el departamento del Caquetá

Objetivo Especifico 3:

El internet que llegue al usuario final deberá ser coherente con lo que se ofreció inicialmente y sobre todo con lo que se contrató.

OBJETIVO DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

Llevar servicio de conectividad toda la zona urbana y rural de nuestro departamento ya que son muy pocos los proveedores que prestamos los servicio y el estado tienen abandonado el sector en todos los ámbitos, aportar a nuestra comunidad con precios y calidad para el desarrollo de la comunidad para que se puedan acceder a la educación y contar con personal altamente calificado y profesional para todos los campos.

TEORIA DE VALOR

Trabajando con mucho amor y pasión siempre amamos lo que hacemos, contamos con personal altamente calificado, tecnología de punta. Ya que la conectividad es parte fundamental en la vida cotidiana, mejorando precios, velocidades para garantizar la conectividad, a si dar solución a los problemas de nuestra región.

ANÁLISIS PESTEL

Análisis Político:

Al revisar el TLC firmado por Colombia recientemente con Estados Unidos, se puede observar que hay varios capítulos que impactan directa e indirectamente el sector TIC, siendo relevantes por ejemplo el capítulo 11, de comercio transfronterizo de servicios, el cual elimina medidas arancelarias en cuanto al comercio de servicios.

En el capítulo 14 dedicado, a las telecomunicaciones, se incluyeron medidas relacionadas con aspectos como acceso y uso de servicios públicos de telecomunicaciones; obligaciones de los proveedores de servicios públicos de telecomunicaciones; y, redes y servicios de información entre otros.

De la misma manera, se garantiza que ningún país firmante pueda obstruir la prestación de servicios de telecomunicaciones, así como la interconexión internacional.

(Revista Sistemas)

Por otro lado, en el capítulo de comercio electrónico del TLC con los Estados Unidos, se establecen medidas sobre suministro electrónico de servicios y productos digitales; y, en el capítulo de derechos de propiedad intelectual, se ratifica la adhesión a acuerdos internacionales, lo cual tiene disposiciones sobre marcas, dominios de internet, derechos de autor, entre otros.

Así las cosas, frente a un mercado inminentemente global, como el de TI, es necesario fortalecer las competencias de todos los actores del sector en Colombia, para garantizar la supervivencia y la vigencia del mismo en el entorno mundial.

Es por esto que en el Ministerio de TIC estamos adelantando varias acciones encaminadas a garantizar el fortalecimiento y el posicionamiento de los servicios y productos de Tecnologías de la Información en el ámbito mundial.

Por otro lado, sabemos que el gobierno local en algunos departamentos del país favorece a algunos usuarios eximiéndolos de IVA al momento de pagar los servicios de internet sobre todo en los estratos 1y 2.

TABLA 1

Análisis Económico:

Actividad económica	Tasas de crecimiento	
	Serie original	Serie corregida de efecto estacional y calendario
	Anual	Trimestral
	2020- I ^{Pr} / 2019-I ^{Pr}	2020 ^{Pr} - I / 2019 ^{Pr} - IV
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	6,8	2,3
Explotación de minas y canteras	-3,0	-2,4
Industrias manufactureras	-0,6	-4,5
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado ²	3,4	1,5
Construcción	-9,2	-11,4
Comercio al por mayor y al por menor ³	0,9	-3,2
 Información y comunicaciones	1,4	0,2 
Actividades financieras y de seguros	2,1	0,1
Actividades inmobiliarias	2,6	0,2
Actividades profesionales, científicas y técnicas ⁴	2,7	0,8
Administración pública, defensa, educación y salud ⁵	3,4	-1,9
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios ⁶	-3,2	-3,9
Valor agregado bruto	1,1	-2,3
Total impuestos menos subvenciones sobre los productos	1,2	-2,9
Producto Interno Bruto	1,1	-2,4

Fuente: DANE, Cuentas nacionales

(DANE)

ENTIDADES QUE PODRÍAN FINANCIAR LA ACTIVIDAD:

- | | |
|--|---------------------|
| -Bancóldex | -Cámara de comercio |
| -Centro de Ciencia y Tecnología de Antioquia – CTA | -Fondo emprender |
| -Ruta N Medellín | -Colciencias |

El sector de las TIC ha venido decreciendo del 2019 al 2020 pero eso no quiere decir que estemos desmejorando al contrario con los datos actuales y la situación del COVID podemos decir que la tendencia del mercado es hacia la máxima utilización de este medio para desarrollar la mayoría de las actividades productivas y de servicios.

Análisis Social:

Nuestra actividad está ubicada inicialmente en el departamento del Caquetá ubicado en el sur del país en la regio amazonia con una población de 401.849 en el 2018 con una cobertura del 100% en todos sus 16 municipios, llegamos a toda la población independiente la edad; se podría decir que las personas entre los 2 hasta los 90 años hacen uso de la internet tanto femeninos como masculinos esta población disfrutan del servicio junto con sus familias que tienen diferentes estilos de vida donde algunos se desempeñan como expertos jugadores Gamer online, estudiantes, empleados, empresarios, comerciantes, entidades privadas y públicas, en fin todos hacemos uso de este servicio, el objetivo es poder lograr participar en los mercados nacionales e internacionales.

Análisis tecnológico:

Algunos de los avances que hay para el año 2020 que contribuyen al avance de nuestra empresa serían los siguientes:

- **Ultiexperiencia:** La realidad virtual (VR), la realidad aumentada (AR) y la realidad mixta (MR) están transformando nuestra forma de percibir el mundo digital e interactuar con él. Este cambio nos acerca a un futuro con aplicaciones que ofrecerán al usuario múltiples experiencias.
- **Edge Computing:** Esta rama de la informática tendrá un gran impacto en el Internet de las Cosas (IoT) al posibilitar que los datos que generan los dispositivos se procesen de forma local, sin necesidad de subirlos a la nube o enviarlos a un centro de datos externo.
- **Red 5G:** la quinta generación de telefonía móvil entró en funcionamiento en 2019 y está previsto que su uso comercial se expanda exponencialmente a partir de 2020, tanto la línea móvil como hogar.
- **Wifi 6:** este nuevo estándar para las conexiones inalámbricas ya está en fase de verificación y proporcionará más cobertura, seguridad, velocidad y densidad de tráfico.

(Iberdrola.com)

Teniendo en cuenta todos estos avances, vamos a poder brindar un mejor servicio con mucha más velocidad al navegar, y expandiremos nuestra cobertura

Análisis Ambiental:

El impacto de la tecnología de informática y comunicación en el medio ambiente empieza a hacer un tema de suma importancia en los gobiernos y empresas importantes como para el conjunto de la sociedad en lo cual dicen que la tecnología es el mayor causante de CO2

en el mundo por lo cual surgen los grandes problemas climatológicos por la generación de residuos con gran poder contaminante así mismo el tic solo son causantes del 2% del CO2.

El calentamiento global genera una gran preocupación. Pero ahora ya no sólo se trata de combatir la contaminación de fábricas, autos y las ciudades en general. Usar internet y ser parte de esta también genera contaminación y es que las tecnologías de la información (TIC) son responsables del 2% de las emisiones de gases contaminantes que contribuyen al efecto invernadero.

Nuestro objetivo es crear conciencia y generar debate. Por eso hoy te hablamos de la “huella digital de carbono”. Este término se refiere al impacto negativo que genera en el medio ambiente, el tener un perfil de Facebook, un canal de YouTube, una cuenta de Twitter, cuentas de correo electrónico; en resumen, por estar frente a la computadora, por PERTENECER A y EXISTIR EN internet.

Y pesar de los esfuerzos que diariamente hacen gobiernos y organizaciones civiles para crear conciencia sobre sobre la contaminación que emiten las fuentes de energía mueven a nuestro planeta, el tema de la huella digital de carbono y la contaminación por el uso de internet aún no se da a conocer muy ampliamente.

(<https://grupounidouac.wordpress.com/>)

Análisis legal

- Las leyes que protegen el sector de las TIC que es donde esta ubicado nuestro proyecto está avalado por la ley 1341 de 2009

Esta ley llamada LEY DE LAS TIC, hace énfasis en la protección a los usuarios, criterio que le permite a cualquier colombiano que tenga un servicio móvil, de internet o telefonía fija, saber

cuáles son sus derechos y responsabilidades, y a una sola institución, la Superintendencia de Industria y Comercio, atender quejas, reclamos y el cumplimiento para que se respeten los derechos de los usuarios de telecomunicaciones.

(<https://adecintel.blogia.com/>)

➤ Ley 1978 del 25 de Julio

La presente Ley tiene por objeto alinear los incentivos de los agentes y autoridades del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), aumentar su certidumbre jurídica. simplificar y modernizar el marco institucional del sector, focalizar las inversiones para el cierre efectivo de la brecha digital y potenciar la vinculación del sector privado en el desarrollo de los proyectos asociados, así como aumentar la eficiencia en el pago de las contraprestaciones y cargas económicas de los agentes del sector.

(<https://dapre.presidencia.gov.co/>)

GRAFICA 1

Árbol de problemas

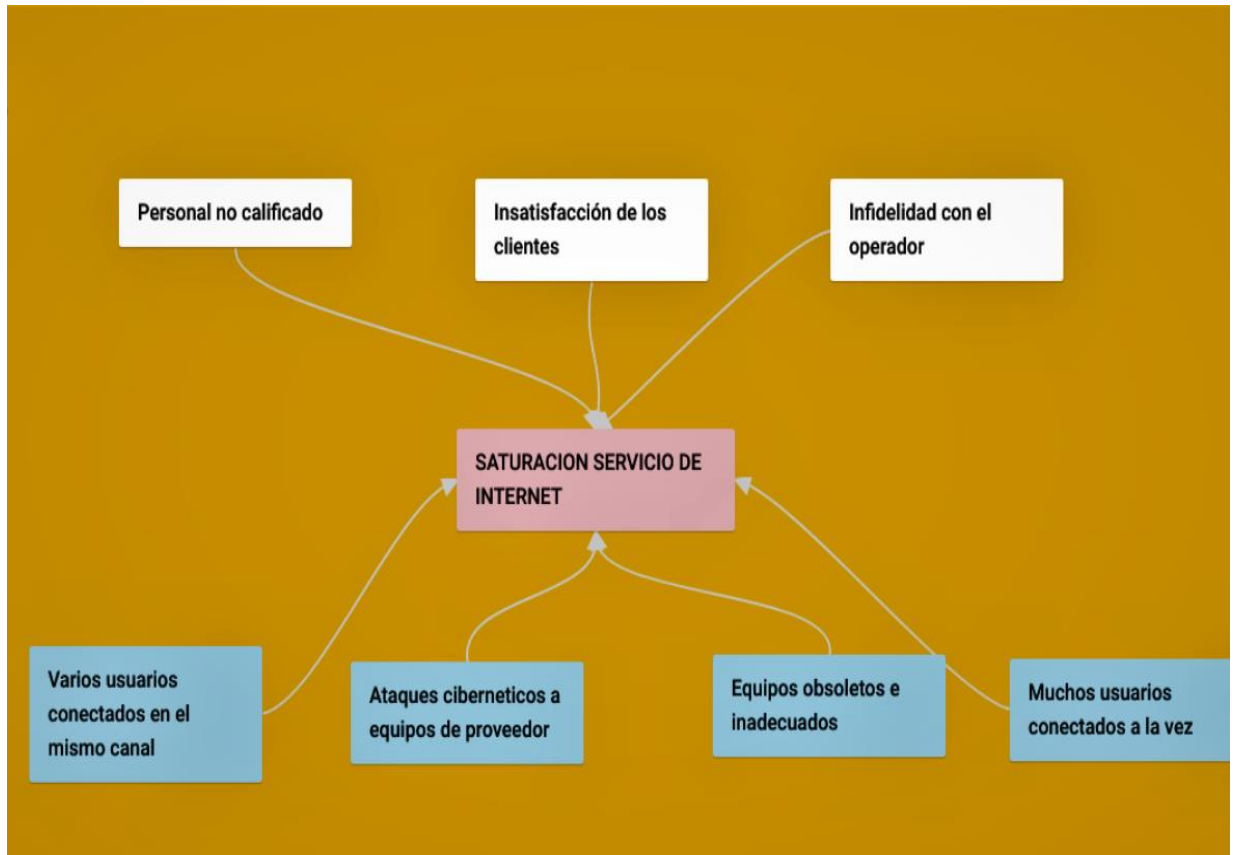


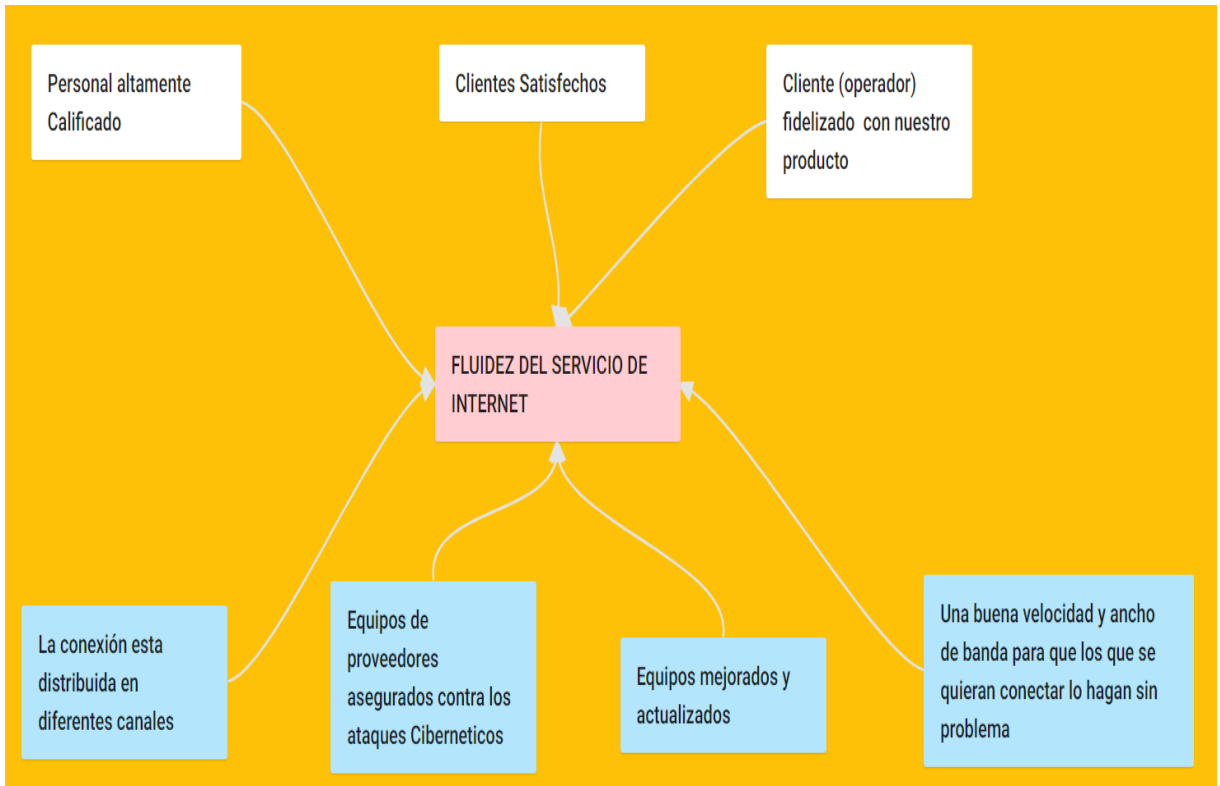
TABLA 2*Evaluación de los 3 problemas*

CRITERIO	Problema 1	Problema 2	Problema 3
	Difícil Acceso a internet a las personas en las zonas alejadas	Falta de personal para trabajar en aseo	Lugar recreacional
Conocimiento o experiencia	5		
Asesoramiento de un experto (si se quiere, ¿lo tenemos?)	5		
Alcance (técnico ¿tenemos las herramientas?, ¿podemos desplazarnos para evaluar el problema? Tenemos acceso a información/datos/cifras, ¿puede darle alguna solución?)	5		
Impacto ¿es trascendental? ¿representante un desafío para ustedes?	5		
¿qué tanto le llama la atención el desarrollo del problema	5		
Total	25		

(Cun . Jesica lizcano - Orlando Vega Jimenez)

GRAFICO 2

Árbol de objetivos



4 ALTERNATIVAS A LA IDEA DE NEGOCIO

- 1) El servicio de Internet será gratis el cuarto mes por 50 cada recipiente de agua brisa vacía reciclable que se presente en las oficinas locales.
- 2) Alianza estratégica con las alcaldías municipales y gobernación para ofrecer internet gratis a población vulnerable de estratos 1 y las instituciones educativas.
- 3) Tener cobertura a través de radio enlace, cuando no halla cobertura por fibra óptica, tenemos la solución a la necesidad del cliente.
- 4) Equipos en comodato para no cobrar el valor de la instalación a través de fibra óptica, así puedan tener la facilidad de adquirir el servicio de internet, contamos con respaldo de servicio de internet

en algunos municipios ya que al departamento llega el internet por una sola fibra para todos los proveedores.

5) Por cada referido el sexto mes es gratis de servicio e internet.

GRÁFICO 3

Solución Idea de Negocio Estructurada



TABLA 3

Autoevaluación de la idea de negocio

INTERES/DISPOSICION AFIRMACIONES	ESCALA DE VALORACION				
	(F)				(V)
La idea de negocio que tengo se ajusta a lo que yo siempre quiero hacer				4	5
No me incomoda a decir a otros que me dedico a esta actividad.					5
Estoy dispuesto a dedicar tiempo que sea necesario para desarrollar el negocio					
Considero que en seis (6) meses el negocio funcionando				4	
TOTAL DE AFIRMACIONES				8	10

(Cun . Jesica lizcano - Orlando Vega Jimenez)

Veamos los puntajes obtenidos,

	A
Total de afirmación valoradas en 1:	
Total de afirmación valoradas en 2:	
Total de afirmación valoradas en 3:	
Total de afirmación valoradas en 4:	2
Total de afirmación valoradas en 5	2

	B		C
x	1	=	0
x	2	=	0
x	3	=	0
x	4	=	8
x	5	=	10

PUNTAJE

TOTAL

18

Pregunta Problema:

¿Cómo disminuir la saturación del servicio de internet?

TABLA 4

Estructura de la idea de negocio

¿Cuál es el producto o servicio?	Servicios de internet domiciliario a través de fibra óptica y radio enlace, internet banda ancha, residencial, canales dedicados.
¿Quién es el cliente potencial?	Empresas, organización hogares, las personas de 2 años hasta los 90 años, como todos sabemos el impacto que tiene el internet en nuestras vidas cotidiana en todo el mundo, está totalmente integradas en nuestra vida diaria en todos los ámbitos.
¿Cuál es la necesidad?	Satisfacer la necesidad del internet ya que hay pocas empresas, en la región, y el estado tiene totalmente abandonado el departamento del Caquetá.
¿Cómo funciona el producto o servicio?	Diseñando un modo de funcionamiento confiable, eficiente, diferente a las otras empresas de la región
¿Por qué lo prefieren?	Ofrecemos servicios de calidad con tecnología de punta. Y estrategias de funcionamiento para marcar la diferencia.

(Cun . Jesica Izcana - Orlando Vega Jimenez)

ANALISIS OTRAS EMPRESAS BRINDAN SOLUCIONES AL MISMO PROBLEMA

Otras empresas que brinda la misma solución al mismo problema, se realizaron investigaciones, analizamos que solo cuentan con cobertura en algunos municipios del departamento, el internet es limitado, no cuenta con respaldo del servicio cuando hay eventos de fallas del internet, no cuentan con tecnología de punta e infraestructura, le apuntamos al proyecto con innovación para solucionar el problema la conectividad de la región.

INNOVACION:

1. Para nuestro proyecto tenemos una idea ganadora para todos y es poder desarrollar un convenio con las alcaldías municipales donde el internet sea gratis para los estratos 1 y 2 junto con todo el respaldo de la empresa como asistencia técnica, servicio técnico y todas las soluciones posibles y la utilidad esta en que las alcaldías nos respondan por el pago a nosotros.
2. Nuestro servicio tiene que llegar hasta lo más rincón más alejado de la civilización en Colombia por medio de INTERNET POR ONDAS, la idea es que cada etnia olvidada por el estado pueda conectarse con el mundo por medio de este servicio.

ACTIVIDAD PRINCIPAL: J6110 - ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES

ALAMBRICAS

5.2 ANALISIS DE LA DEMANDA

Fluctuaciones del precio y velocidad en el servicio en un mercado determinado, llevándonos a cambios en la demanda ya que el internet se ha convertido tan importante en la vida cotidiana ya que es imposible hacer cualquier cosa sin el en el departamento de Caquetá hay pocas empresas de proveedor de servicios de internet, es muy alta la demanda de servicios de internet.

5.3 ANALISIS DE LA OFERTA

En el departamento del Caquetá contamos con 10 empresas que prestan servicios de internet, solo hay una que es la más fuerte en el mercado, pero no satisfacen la necesidad de la región ya que hay mucha demanda, cuentan con estrategias de marketing, precios, y cómo llevar el servicio a cada usuario con tecnología de punta, personal altamente calificado. Son fuertes en la estabilidad del servicio y calidad, no tienen cobertura en todo el departamento solo tiene en un municipio, demoran en la instalación del servicio, solo cuentan con cobertura de fibra. Podemos aprender cómo hacen negocio ellos visita sus clientes les ofrecen sus servicios no temen el rechazo, poco variedad en precios ya que es un servicio esencial para la vida cotidiana el cliente se tiene que adaptar al precio que el proveedor ofrezca los clientes recomienda a otros futuros clientes que el servicio es excelente, analizando la gran necesidad que tiene la comunidad, la idea de negocio es marcar la diferencia siempre pensando en la necesidad del cliente y satisfacción, contamos con tecnología de punta como fibra óptica y radio en lace cuando no tenemos cobertura por fibra óptica tenemos por radio en lace damos la solución al cliente, cobertura en

todo el departamento del Caquetá como urbano y rural, implementar respaldo de servicio de internet ya que contamos con un solo aoperador que llega la fibra al departamento cuando se presenta eventos de corte de fibra todos los proveedores se quedan sin servicio, traer servicio de la ciudad de Neiva por radio enlace para cubrir cuando pase algún evento a si nuestros clientes no se vean afectados, atención al clientes de lunes a domingo jornada continua, contar con una gran variedades de planes , precios y velocidades. Siempre estamos en la vanguardia de las tecnologías nos proyectamos a futuro innovando siempre pensando en la necesidad del cliente y satisfacción y cada día vamos mejorando para llevar el proyecto al éxito.

TABLA 5

<u>Nombre del competidor</u>	<u>Producto</u>	<u>Precio</u>	<u>Servicios (ventajas competitividad)</u>	<u>ubicación</u>
Global red	Internet residencial 10 megas	\$ 70.000	Dar más velocidad por el mismo precio	Florencia
Apornet SAS	Internet residencial 8 megas	\$ 80.000	Bajar el precio dar más velocidad	San Vicente del Caguán

5.4 ANALISIS DE LA COMERCIALIZACION

Realizamos e investigación de los proveedores, ya que es un servicio que no es sustituto solo contamos con dos proveedores que ofrecen la conectividad al departamento, contamos con contacto del exterior para importa la infraestructura, como la fibra óptica y todas las asesorías para prestar el servicio de internet.

El proveedor nos entrega los servicios en cada municipio y si no tiene cobertura en el municipio se realiza punto apunto por radio enlace se lleva al lugar de destino, atreves de fibra óptica o radio enlace se lleva la conectividad a la residencia del usuario.

5.5 ANALISIS DE PROVEEDORES

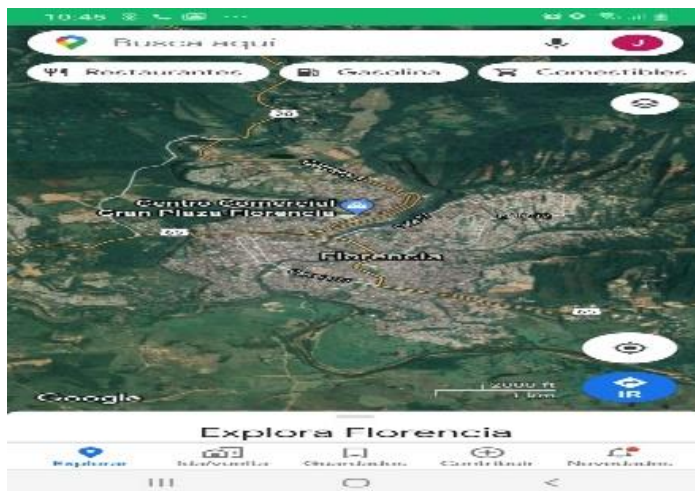
Cuando somos grande en el mercado podemos negociar precios, formas de pagos, calidad en el producto y servicio y decidir con que proveedor trabajar.

- Precio

Dependiendo el tamaño de la empresa a si son los precios:

GRAFICO 4

Localización geográfica



Fuente: Google maps

- **Experiencia Tenemos**

Experiencia en el emprendimiento de la conectividad, ya tuvimos una experiencia que se perdió todo por no saber manejo de la empresa de internet, aprendimos muchos del primer intento

- **Posibilidad de alianzas**

Existen todas las posibilidades de hacer gestión con proveedores y empresa que vendan el mismo producto, para así a satisfacer las necesidades de la región y trabajar de la mano.

- **Conocimiento del mercado**

De vivir en un mundo globalizado y altamente competitivo; requieren estar muy atentas a los cambios que se suscitan en el entorno de cada una de ellas, permitiéndoles conocer nuevos segmentos, tendencias, cambios en la conducta del consumidor, cambios en los hábitos de compra; todo esto representa una ventaja competitiva ya que es una forma de anticiparse a los deseos y necesidades del mercado, incluso antes que la competencia.

- **Cumplimiento legal**

La compañía cuenta con todo lo exigido por la norma para poder estar en el mercado Nombre, razón social, objeto social, clase de sociedad e identificación de los socios, nacionalidad, duración, domicilio, aportes de capital, representanta legal y facultades, distribución de utilidades, licencias, impuestos.

SEGMENTACIÓN DE MERCADO

1. Describa 15 bondades de su producto (bien o servicio) que proporciona.

- Cobertura en todo el departamento del Caquetá urbano y rural
- Mayor ancho de banda
- Grandes variedades de precios
- Variedades en planes
- Respaldo cuando se presenta eventos de fallas del proveedor
- Facilidad adquirir los servicios
- Instalación inmediata
- No se cobra instalación
- Soporte técnico eficiente
- Facilidad de pago
- Atención al cliente de lunes a domingo de 7 de la mañana a 6 de la tarde
- Comunicación directa
- Personal altamente capacitado
- Estabilidad en el servicio
- Referida recomendación al servicio

Conectividad de internet con cobertura en todo el departamento del Caquetá, pueden adquirir los servicios, el sector empresarias, mujeres y hombres de diferentes estratos económicos, contamos con una variada de planes y precios para cada uno de ellos.

TABLA 6

Análisis de cliente Empresarial



 <p>Surcolombiana la unica en el Departamento</p>	<p>Ansiedad de tener el servicio instalado inmediatamente y que no falle, 100% estable</p>	<p>Tener el mejor proveedor de servicio de internet, ya que somos una empresa no puede faltar la conectividad.</p>
<p>Empresa, cobertura en todo el departamento del Caquetá urbano y rural.</p>	<p>Cubrir las necesidades del cliente, y ofrecer el servicio de calidad, atención al cliente, que se sientan que los proveedores nos interesan</p>	<p>Trabajando con entusiasmo y pasión por lo que nos gusta, estrategias en el mercado, políticas, y calidad del servicio a ofrecer.</p>
<p>La experiencia no tiene valor ético, es simplemente el nombre que damos a nuestros errores.</p>	<p>Implementar estrategias políticas exigentes para el buen funcionamiento del negocio.</p>	

TABLA 7

Análisis de cliente Residencial

	<p>Ansiedad de tener el servicio instalado inmediatamente, cuando hay fallas en el proveedor se pone muy enojado interrumpe las actividades diarias.</p>	<p>Tener el mejor proveedor de servicio de internet, 100% estable</p>
<p>Hombre y mujer de 3 años a 60 años, de diferentes estratos económicos del departamento del Caquetá cobertura urbana y rural.</p>	<p>Cubrir las necesidades del cliente, y ofrecer el servicio de calidad, atención al cliente, que se sientan que los proveedores nos interesan</p>	<p>Trabajando con entusiasmo y pasión por lo que nos gusta, estrategias en el mercado, políticas, y calidad del servicio a ofrecer.</p>
<p>La experiencia no tiene valor ético, es simplemente el nombre que damos a nuestros errores.</p>	<p>Implementar estrategias políticas exigentes para el buen funcionamiento del negocio.</p>	

3. Describa lo siguiente:

a. ¿En dónde encuentra personas similares a su cliente ideal? ¿Si su negocio es B2B, donde se encuentran las compañías que son su cliente?

Los clientes se encuentran en la región del Caquetá en el sector comercio personas entre 3 años a 60 años de todos los estratos.

b. ¿Qué valores destacan a su cliente ideal? Escriba mínimo 5

- Satisfecho con servicio que ha resuelto su problema o necesidad.
- Confiabilidad
- Valor
- Apoyo
- Un servicio excepcional

c. ¿Qué encuentra en el entorno de su cliente durante la semana? Con entorno, nos referimos a cómo y con quienes se relaciona durante una semana normal.

Los clientes se encuentran estudiando, trabajando muchas más actividades de la vida cotidiana, ya que el internet está totalmente integrado en nuestras vidas.

d. ¿Cuáles cree que sean las necesidades más urgentes que presenta su cliente ideal?

Persona que compra un determinado servicio porque ha encontrado en él la solución perfecta a su problema o necesidad y, además, cumple con estos 4 requisitos: Está satisfecho con el servicio

que ha resuelto su problema o necesidad. Falta ofrecer al mercado un paquete de internet y televiso.

4. Tome las bondades descritas en el numeral 1 y explique cómo se ajustan a su cliente ideal descrito en el numeral dos, teniendo muy en cuenta sus anotaciones del numeral 3.

Cobertura en todo el departamento facilidad para que los clientes puedan acceder a los servicios de calidad con tecnología de punta.

Ahora ya conoce a su cliente y sabe cómo su producto puede suplir la o las necesidades del mismo.

1. Tome nota de los otros actores del mercado que ofrecen cosas similares a su producto.

No satisfacen las necesidades de la demanda, se demoran en dar solución a los problemas no llega las velocidades adquiridas a los clientes.

2. Cuál es la población total de personas o negocios que potencialmente podrían comprar su producto o productos similares al suyo.

El 40% de la población del Caquetá teniendo en cuenta que tenemos población para el 2020 sería 509 285.

3. Cuantas personas o negocios necesariamente deben suplir su necesidad con un producto igual, similar o sustituto al suyo.

No existe un servicio de internet que se pueda suplir.

4. Cuantas personas o negocios presentan alto potencial de adquirir su producto

Clientes potenciales de alto volumen de compras. Ellos son capaces de consumir grandes cantidades de servicios. Representan una gran fuente de ingresos para la empresa. Las pymes las entidades del estado contratan para realizar proyectos.

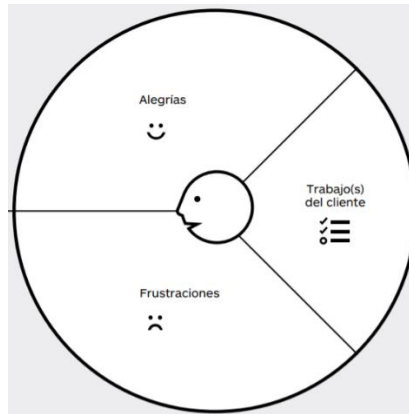
5. Cuantas personas o negocios definitivamente suplirían sus necesidades con su producto.

Supliríamos a 3.000 usuarios del departamento, para crecer se requiere de una buena planeación y de apegarse a ella con disciplina, para poder adquirir la mayoría de la población del departamento.

PROPUESTA DE VALOR

A continuación, queremos mostrar la propuesta de valor y como herramienta utilizaremos el LIENZO donde buscamos conocer el perfil de mi cliente para nuestra actividad vigente

PREFIL DEL CLIENTE:



Grafica 5

- **Trabajos del cliente:**
- **FUNCIONALES:** La mayor parte del tiempo conectado a la red desarrollando sus funciones laborales, educativas, investigativas, ocio.

Sociales: nuestros clientes corporativos quieren tener la mejor participación en el mercado virtual para ofrecer sus productos para ello necesitan una velocidad en la interne competente.

Emocionales: Nuestro Cliente quiere estar tranquilo mientras descansa, ya que cuando esto sucede la internet trabaja para él y una internet segura y donde las ventas continúan a nivel virtual.

- **FRUSTRACIONES:** las frustraciones hacen referencia a lo que les molesta a nuestros clientes o lo que les impide resolver durante un trabajo.

Efectos secundarios: Nuestro cliente tiene temor de no cumplir con sus obligaciones y compromisos por un deficiente servicio de internet.

Obstáculos: La mayoría de nuestros clientes necesitan conseguir resultados pronto a bajo costo con las mejores herramientas.

Riesgos: Los Estudiantes deben entregar sus trabajos a las plataformas con tres días de anticipación por temor a que el internet no les funcione y no les permita entregar el trabajo.

- **ALEGRÍAS:** Esta muestra los resultados y beneficios que quieren nuestros clientes.

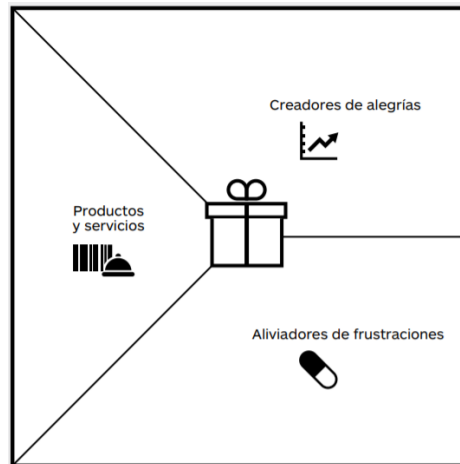
Alegrías necesarias: la alegría que nuestros clientes desean con nuestro servicio es hacer uso del servicio del internet.

Alegrías esperadas: Nuestros clientes esperan una excelente velocidad de nuestro sin interrupciones.

Alegrías deseadas: A los clientes les gustaría tener seguridad informática incluido en nuestros servicios.

Alegrías inesperadas: Los clientes quisieran tener por lo menos un mes gratis de servicio por lo menos una vez al año teniendo en cuenta su fidelidad.

MAPA DE VALOR (QUE OFRECEMOS AL CLIENTE)



Grafica 6

Nuestro mapa de valor busca dar a conocer lo que le ofrecemos a nuestros clientes y está compuesto por los siguientes ítems.

- **PRODUCTOS Y SERVICIOS:**

Tangibles: Ofrecemos a nuestros clientes equipos de excelente calidad para su conexión.

Un equipo de soporte calificado para las instalaciones y mantenimientos.

Intangibles: Internet de excelente Calidad por medio de ondas y por fibra óptica, Soporte técnico por medios telefónicos, WhatsApp, Línea nacional, y correo electrónico en el momento justo y a tiempo para resolver los inconvenientes, los mejores medios de pago.

ALIVIADOR DE FRUSTRACIONES:

Nuestros clientes tienen como frustración el quedar mal con sus facturas mensuales y nosotros queremos ofrecer alternativas de pago para aliviar estas frustraciones como el no suspender el servicio si no después de tres meses solo una vez al año.

Tienen miedo a la lentitud del servicio

Tienen miedo a la inseguridad informática

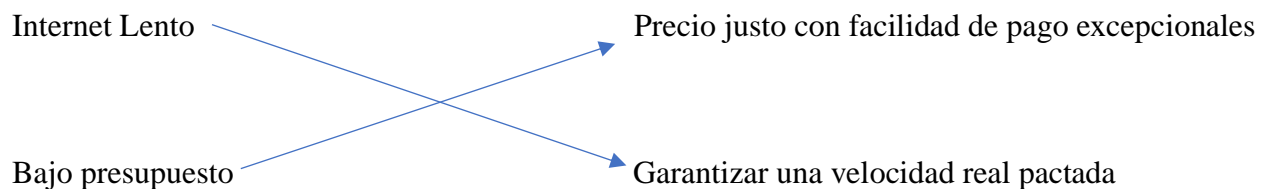
CREADORES DE ALEGRÍAS:

Queremos ofrecer satisfacción y cumplir con todas las expectativas a nuestros clientes por medio de nuestro servicio ininterrumpido de internet y con una velocidad de subida y bajada real fibra óptica y radio enlace con cobertura urbana y rural, los equipos que suministramos como herramienta de conexión, acompañar al usuario en los momentos de dificultad para brindarles todas las soluciones posibles por medio de un equipo de trabajo Muy calificado.

Los precios que ofrecemos hacen sentir felices a nuestros clientes donde de esta forma ganamos todos y tenemos una cartera muy sana

ENCAJE

Dentro de las frustraciones que se identificaron vamos tomar las más relevante:



PRUPUESTA DE VALOR FINAL

“GARANTIZO VELOCIDAD A PRECIO AJUSTABLE”

DISEÑO DE PRODUCTO

FICHA TECNICA DE PRODUCTO/ SERVICIO

- A. Servicio de internet, para los hogares, empresas
- B. Portafolio de servicio

COMUNICACIONES SUR COLOMBIANA

CL 310 234 2174-321 961 4031

Dirección calle 4 carrera 5 local Nª 2 Barrio Centro

San Vicente del Caguán – Caquetá

Página <http://comunicacionessurcolombiana.com>

NUESTRA HISTORIA:

COMUNICACIONES SUR COLOMBIANA S.A.S es una empresa Caqueteña fundada en el año 1999 con 21 años de operación en la región Amazónica que dedica todos sus esfuerzos al suministro de servicios y sistemas de telecomunicaciones, con la más avanzada tecnología e integración de sistemas a un mercado de clientes en constante crecimiento los cuales requieren del uso de una infraestructura solida de telecomunicaciones que les permita avanzar hacia nuevos horizontes de manera segura y coordinada como respuesta a las deficiencias y necesidad apremiante de conectividad.



Grafica 7

MISION

Proveer servicios y suministros de telecomunicaciones de manera eficiente manteniendo el liderazgo en el mercado, comprometidos con nuestros clientes y colaboradores.

VISION

ser una empresa reconocida por su excelencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones con tecnología de punta, logrando un mayor número de usuarios satisfechos con cobertura en el Sur de Colombia

NUESTROS SERVICIOS

INTERNET:

Ofrece conectividad en las regiones de difícil acceso, donde requiera conexión a una oficina, sede, entre otras a través de fibra óptica y radio enlace con cobertura urbana y rural obteniendo la posibilidad de manejar sistemas de información para atender a sus clientes y proveedores de forma rápida, segura y oportuna.

Servicios de Valor agregado en

Telecomunicaciones

- Voz y Video
- Seguridad
- Wi-Fi
- Interconexión

RED

TECNOLOGICA



Grafica 8

- Tecnología de punta que permite transar todo tipo de operación en tiempo real, teniendo de esta forma la información inmediata y actualizada, que permite una toma de decisiones eficaz, efectiva y eficiente.



Grafica 9



Grafica 10

C. NORMAS DE CALIDAD

- Las leyes que protegen el sector de las TIC que es donde está ubicado nuestro proyecto está avalado por la ley 1341 de 2009
- Ley 1978 del 25 de Julio, La Superintendencia de Industria y Comercio, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012.

D. Internet banda angosta, banda ancha, canales dedicados, de diferentes velocidades dependiente la necesidad del cliente.

E. Es un producto intangible

F. Nuestros productos y servicios

Servicio de internet de alta velocidad de transmisión por completo bidireccional para empresas, residenciales anchos de banda comprobados.

TABLA 8

Lista de precios

servicio	velocidad	precios
Internet banda angosta	15 megas	\$ 50.000
Internet banda ancha	25 megas	\$ 70.000
Internet banda ancha	30 megas	\$ 100.000

G. Garantizar la calidad de la conectividad para la permanencia del cliente.

H. Tecnologías de la información y las comunicaciones y los servicios de comunicaciones, en general, se convierten en una herramienta esencial. Con el fin de que los ciudadanos adopten todas las actividades cotidianas, hemos dispuesto un conjunto de medidas desde el sector TIC, que nos permitan contar con estos servicios durante y responder a los aumentos en la demanda que se presentarán, lleguen la velocidad contrata del cliente, estabilidad, solución lo más pronto posible.

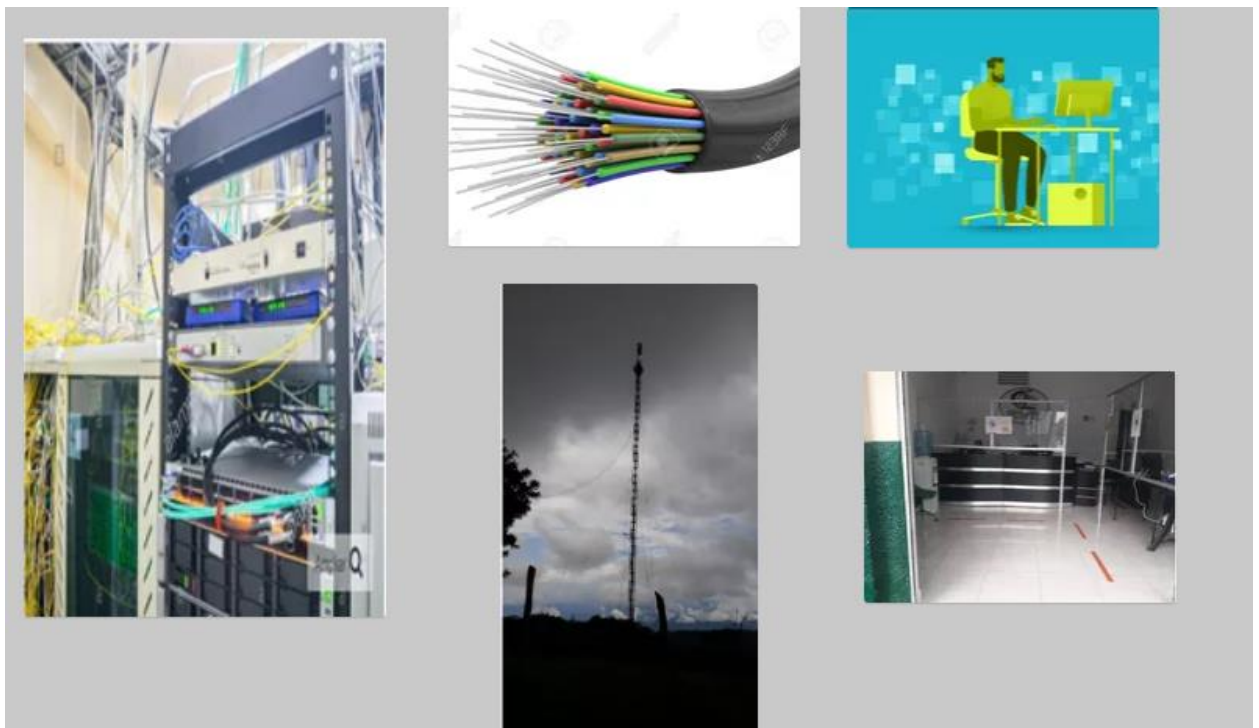
I. Los clientes satisfechos vuelven a consumir y recomendar los productos cuando alcanzan y superan sus expectativas.

8.2 ciclo de vida

Ciclo de vida del servicio

Servicio de internet el proveedor lo entrega en los nodos de los municipios adquiridos, se envía a través del cable de la fibra óptica, hasta llegar a residencia o radio enlace.

Comercializamos a través de puntos de venta y redes sociales.



Grafica 11

Leyes y normas que regulan la empresa de servicio de internet

Ley 1341 de 2009

Ley 1978 del 25 de Julio,

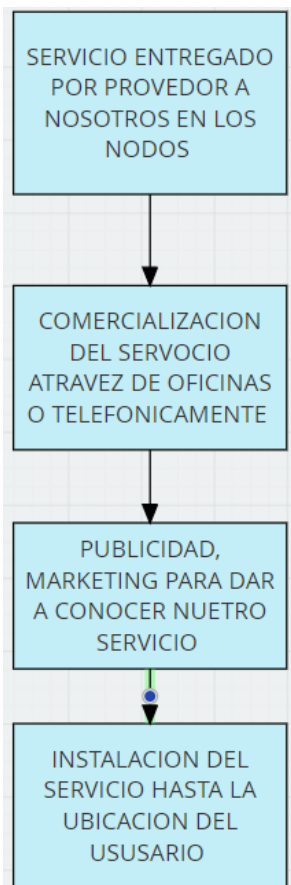
Ley 1581 de 2012

Ley 1978 de 2019

TABLA 9

Diseños de conceptos

PROVEEDOR	MATERIAL
AZTECA	SERVICIO DE INTERNET
IMPORTACIONES	FIBRA OPTICA Y ASESORIOS
EQUIPOS	ANTENAS, RADIO DE TELECOMUNICACION
FERRETERIA	HIERRO PARA LA INFRAESTRUCTURA DE TORRES



Grafica 12

Los precios de compra del servicio de internet dependiente el volumen de compra.

TABLA 10

PRODUCTO	COSTOS
SERVICIO DE INTERNET 1.1	10.000 el mega de internet
FIBRA OPTICA	Importaciones menor valor que Colombia

PRODUCTO	VENTAS
Servicio de internet 15 megas reuso 1.4	Con unos megas que compro dedicada, conecto 4 clientes reuso 1.4
instalación	Instalación es totalmente gratis que los equipos instalados quedan en comodato.

PROTOTIPO

Características de nuestro servicio de Internet

Nosotros en la actualidad ofrecemos servicios de internet por medio de la conectividad fibra óptica y radio enlace con cobertura urbana y rural en el departamento de Caquetá obteniendo la posibilidad de manejar sistemas de información para atender a sus clientes y proveedores de forma rápida, segura y oportuna.

Servicios de Valor agregado en Telecomunicaciones:

- Voz y Video
- Seguridad
- Wi-Fi
- Interconexión

TABLA 11

La velocidad que ofrecemos son las siguientes:

Servicio	Velocidad
Internet banda angosta	15 megas
Internet banda ancha	25 megas
Internet banda ancha	30 megas

CARACTERISTICAS DEL PROTOTIPO

El procedimiento que lleva a cabo para ofrecer nuestro servicio es el siguiente:

Se recibe de parte del proveedor al NODO que es algo parecido a un punto de acopio y de acá se distribuye por medio de la red de transporte fibra óptica que va en posta llevando un trayecto específico para la casa u oficina, una vez el cable de fibra óptica llega a la casa se conecta a la roseta y por cable de red se interconecta con el Router y este último distribuye el internet con velocidades ininterrumpidas, por último llega hasta el dispositivo que va a conectar ya sea de forma inalámbrica o por medio de cable de red.

Los materiales que se utilizan son: Fibra Óptica, cable, domo, Splitter, Cable Droop, Tensores Amarras, Router, Roseta, Cable de red.

COMO INTERACTUA EL CLIENTE CON EL PROTOTIPO

El usuario final puede interactuar con el prototipo que ya está funcionando de hecho por medio de una línea telefónica, WhatsApp, atención al cliente en las oficinas principales, a través de las páginas del Facebook, por medio de estos canales los usuarios interactúan con nosotros.

**NODO
DE RECEPCION**



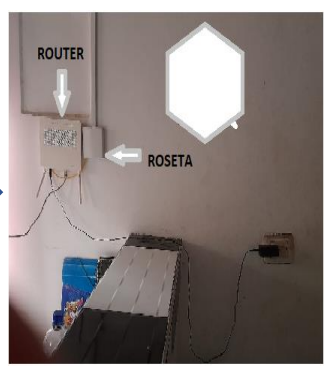
**UNION DE FIBRA
CON DROOP**



**LLEVANDO
EL CABLE A CASA**



**CONEXIÓN
INTERNA HOGAR**



AMPLIACION DE IMAGEN



IMAGEN SIMULADA

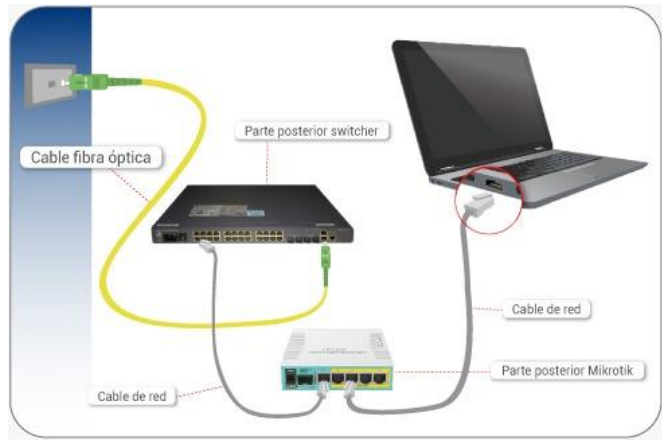
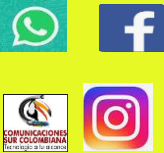


FIGURA 1

IMÁGENES DE NUESTRA ACTIVIDAD ACTUAL EN EL DPTO. DEL CAQUETA



TABLA12
Running Lean de la empresa COMUNICACIONES SUR COLOMBIANA SAS

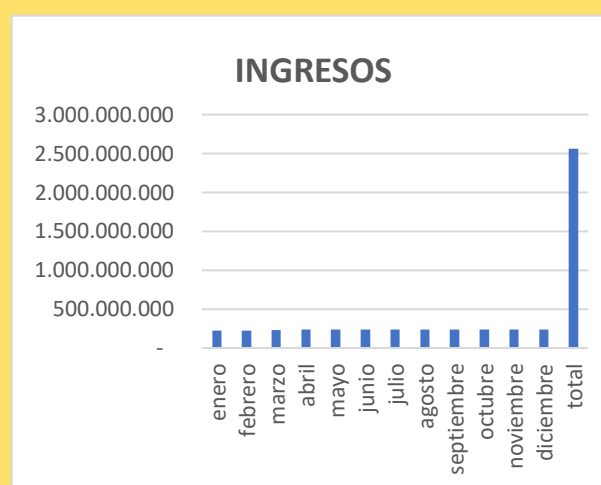
<p>Problema</p> <ul style="list-style-type: none"> . Saturación servicio . Servicio intermitente . Insatisfacción de los clientes 	<p>Solución</p> <ul style="list-style-type: none"> . Servicio estable . Cobertura Mayor velocidad . Tecnología de punta 	<p>Propuesta de Valor única</p> <p>Tecnología de punta, respaldo de otras ciudades cuando se presenta problemas en la red principal.</p> <p>Variedad de precios, planes, y velocidad para los diferentes estratos, empresas,</p> <p>Respuesta oportuna a solicitud, atención al cliente de 7 de la mañana a 6 de la tarde de lunes a domingo a través de todos los medios de comunicación</p>	<p>Ventaja injusta</p> <p>Cobertura en todo en departamento Caquetá alianzas con otras empresas del mismo sector de otros municipios, Respaldo de servicio de internet cuando se presente algún evento, respuesta oportuna a las solicitudes.</p> <p>Canales</p> <p>Ventas de planes de internet en todo el departamento Asesores puerta a puerta, atención telefónica, oficina principal y a través de las redes sociales</p> 	<p>Segmento de clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> . Servicios en el departamento del Caquetá cobertura urbano y rural . Personas de 2 a años hasta los 55 de diferentes estratos. . Empresas, sociedades Entidades del estado
<p>Estructura de costos Variable insumo</p> <p>Obligatoriamente debe ser cancelado todos los meses indiferentemente de las ganancias o pérdidas de la</p>		<p>Fuentes de ingresos Ventas servicio de internet, residencial, empresarial, entidades del estado Suscripción clientes rural.</p> <p>Los usuarios pagan su servicio que es</p>		

empresa, o Estos dependerán de la producción obtenida durante el mes.

GASTOS		
NOMBRE	VALOR MESUAL	VALOR ANUAL
ARRENDOS	2.544.022	30.528.264
NOMINA	19.880.000	238.560.000
CESANTIAS	18.000.000	18.000.000
PRIMAS	12.000.000	24.000.000
HONORARIOS	1.150.000	13.800.000
SERVICIOS PUBLICOS	590.000	7.080.000
TELEFONOS	621.000	7.452.000
PROVEEDORES	56.000.000	672.000.000
RETENCION EN LA FUENTE	4.200.000	50.400.000
MINISTERIO DE LAS TIC	4.300.000	51.600.000
PUBLICIDAD	5.200.000	62.400.000
SEGURIDAD SOCIAL	6.200.000	74.400.000
RODAMIENTO	280.000	3.360.000
DEUDAS TERCEROS	300.000	3.600.000
VIATICOS. VARIABLE	3.500.000	42.000.000
VEHICULOS-VARIABLE	1.000.000	12.000.000
TRANSPORTE	200.000	2.400.000

esencial para la vida cotidiana, ha cambiado el comercio, la educación, el gobierno, la salud e incluso la forma de relacionarnos afectivamente; podría decirse que está siendo uno de los Instrumentos principales de cambio social en la actualidad.

Diferentes planes de internet para cada segmento de clientes los precios Son fijos y se paga una vez al mes en los puntos autorizados.



nombre del plan	velocidad	valor	municipio
internet banda angosta	5 megas	50.000	San vicente, Valparaiso
interner rural	5 megas	125.000	San vicente, Valparaiso
internet banda angosta	15 megas	70.000	San vicente, Valparaiso
internet banda angosta	20 megas	100.000	San vicente, Valparaiso
internet banda ancha c omercio	25 megas	120.000	San vicente, Valparaiso
internet banda ancha c omercio	30 megas	150.000	San vicente, Valparaiso
internet banda angosta	5 megas	50.000	Doncello, Belen, Florencia
internet banda ancha	25 megas	70.000	Doncello, Belen, Florencia
internet banda ancha	30 megas	70.000	Doncello, Belen, Florencia
internet banda angosta	15 megas	50.000	paujil, puerto rico, morelia
internet banda angosta	20 megas	70.000	paujil, puerto rico, morelia
internet banda ancha	30 megas	100.000	paujil, puerto rico, morelia
intert dedicado	1 mega	50.000	todo el departamento
valor de instalacion rural según estudio realizadas con coordenadas menor valor contrataciones grandes			

CASINO RESTAURANTE	600.000	7.200.000	
COMPRA MATERIAL INSTALACION	20.000.000	240.000.000	
TOTAL	156.565.022	1.878.780.264	

OBJETIVO DE LA INVESTIGACION

Mejoras en las inconsistencias presentadas en el servicio de Internet.

TIPO DE INVESTIGACION:

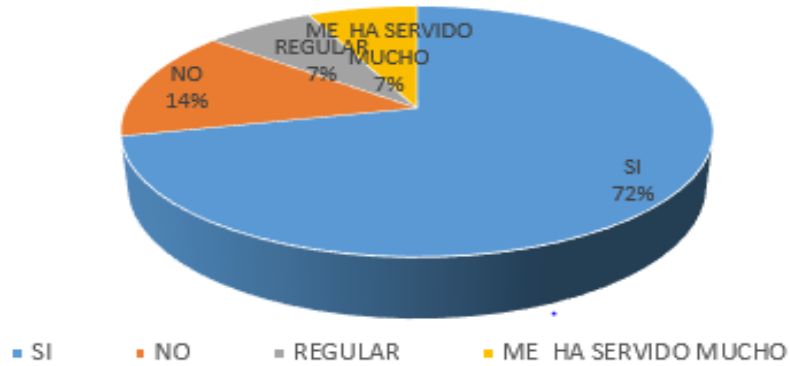
Para realizar la investigación se va a escoger la investigación cualitativa ya que con base al objetivo que tenemos, necesitamos respuestas calificables no numéricas ni estadísticas, solo puntos de vistas de los usuarios y conocer sus experiencias con el servicio que les proveen actualmente.

PREGUNTAS:

- 1- ¿La experiencia con su proveedor de servicio de internet actual satisface su necesidad?
- 2- ¿La velocidad que usted tiene contratada cumple con sus expectativas?
- 3- ¿En qué horario y día de la semana hace uso de los servicios de internet?
- 4- ¿En su núcleo familiar cuantas personas se conectan en el día?
- 5- ¿Su actividad en internet depende de muchas descargas?
- 6- ¿Estaría dispuesto(a) a pagar un poco más por una mejor velocidad?
- 7- ¿Su internet es estable o es muy intermitente?
- 8- ¿Recibe usted solución pronta al momento de manifestar sus quejas?
- 9- ¿cómo es la atención de los asesores en la oficina física y telefónicamente?
- 10- ¿Como fue la atención del técnico cuando le realizo la instalación del servicio?
- 11- ¿Qué le gustaría que la empresa mejorara?

FIGURA 2

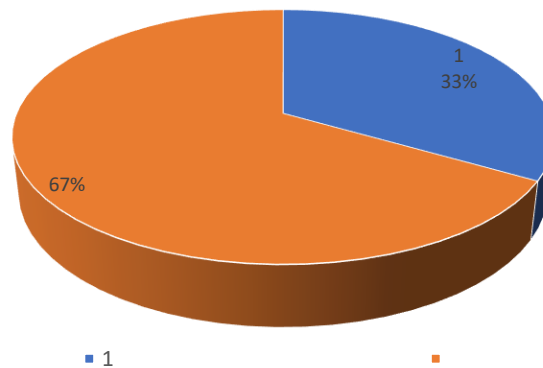
¿La experiencia con su proveedor de servicio de internet actual satisface su necesidad?



El 72% de los clientes de la compañía Comunicaciones Sur Colombiana se encuentran satisfecho con el servicio de internet actualmente, se realiza una verificación de los clientes que no están satisfechos con el servicio para darle solución al problema.

FIGURA 3

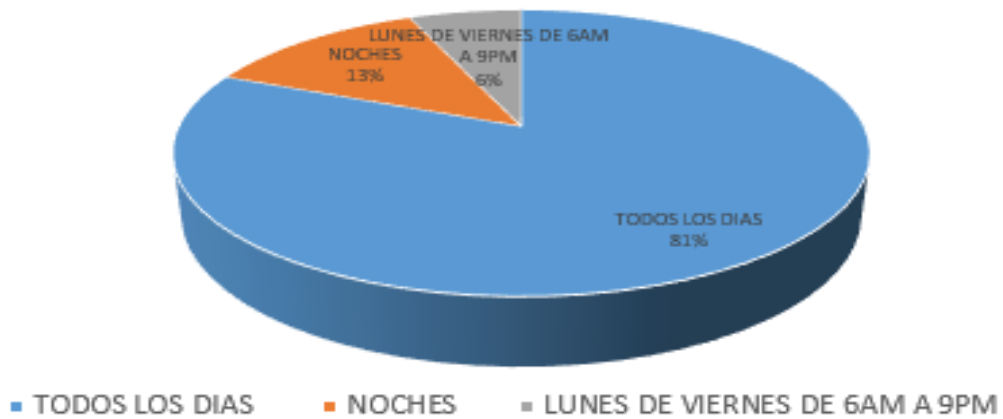
¿La velocidad que usted tiene contratada cumple con sus expectativas?



El 80% de los clientes de la compañía Comunicaciones Sur colombiana les llega la velocidad contratada, el 17% no les llega la velocidad, se va a realizar seguimientos para verificar porque no les llega el servicio.

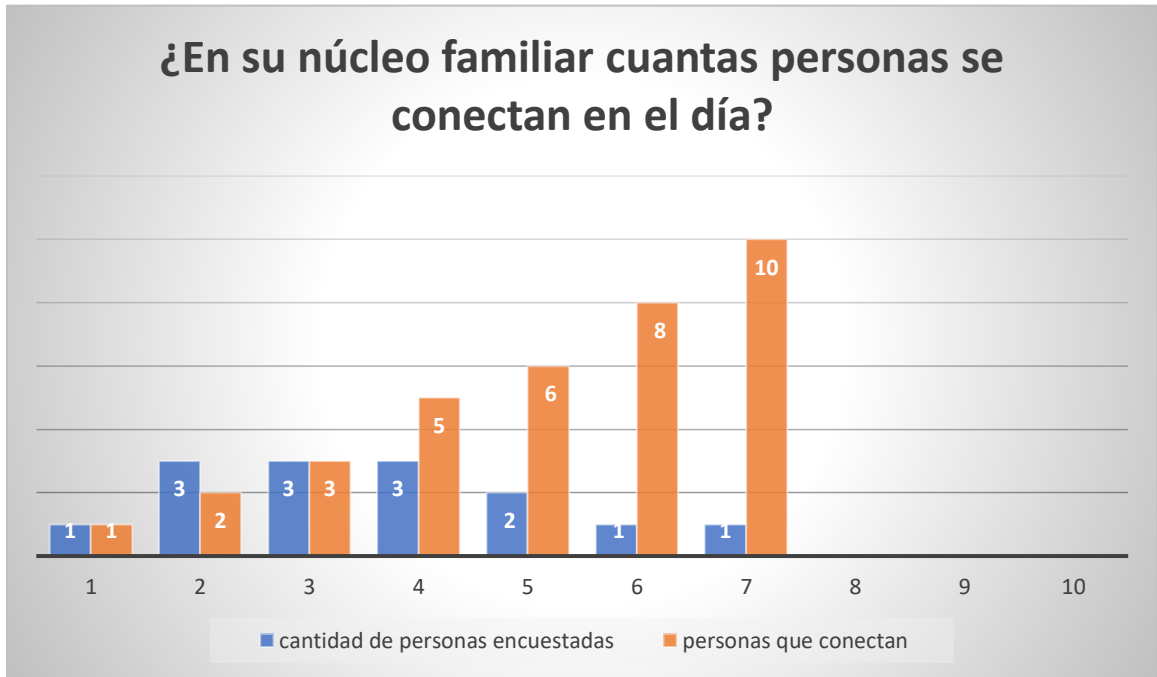
FIGURA 4

¿En qué horario y día de la semana hace uso de los servicios de internet?



Los usuarios de la compañía Comunicaciones Sur colombiana SAS, mantienen conectados todos los días de la semana.

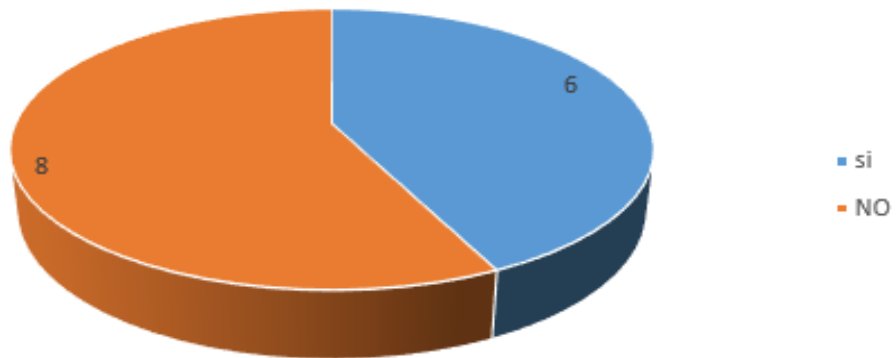
FIGURA 5



Los clientes de la compañía Comunicaciones Sur Colombiana, se conectan a internet en los lugares de residencia 1 hasta 10 Dispositivos.

FIGURA 6

¿Su actividad en internet depende de muchas descargas?



Los usuarios de la compañía, la mayoría no dependen de descargas del consumo de internet.

FIGURA 7



El 57% de los clientes no están dispuestos a pagar un poco más por la velocidad del servicio.

FIGURA 8



El 71% de los usuarios de la compañía el servicio de internet es estable, se le realizara seguimiento al 29% que esta intermitente el servicio para dar solución al inconveniente.

FIGURA 9



La encuesta nos arroja que el 86% de los usuarios de la compañía reciben prontas respuestas a las solicitudes, el 14% no recibe pronta solución, se realizara un diagnóstico al área de ventas para encontrar los hallazgos y tomar medidas.

FIGURA 10



El 43% de los usuarios los asesores los atienden bien, se realiza seguimiento para mejora que la atención sea excelente ya que se obtuvo 29%.

FIGURA 11



Los 50% de los técnicos la atención es excelente, 14% es bueno, 14% es regular 22% no saludan.

FIGURA 12



Los clientes solicitan que la empresa mejore en ampliar cobertura, paquete de televisión, inducción a los clientes, cambiar de proveedor, corte de servicio cuando ya está pago la factura, realizar diagnósticos para tomar acción a las peticiones de los usuarios.

CONCLUSION

Nuestra actividad nos ha demostrado que ha tenido muy buena aceptación en el mercado y nos ha permitido continuar con nuestro proceso gracias a que este servicio resuelve muchos problemas que se presentan a muchas personas como estudios, empleos, negocios, publicidad, etc. Además, entendimos que los años venideros serán manejados más por las redes y este servicio va a ser demasiado necesario para el desarrollo de todas las actividades productoras y servicios.

Hemos identificado un problema que se convierte en Objetivo material de trabajo para desarrollar a medida que vamos avanzando en el tema.

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS:

<http://52.0.140.184/revsistemas1/index.php/ediciones-revista-sistemas/124/item/107-desaf%C3%ADos-del-sector-tic-colombiano-frente-al-tlc>

<https://www.iberdrola.com/innovacion/tendencias-de-la-tecnologia>

<https://grupounidouac.wordpress.com/tecnologia/impacto-de-las-tics-en-el-medio-ambiente/#:~:text=El%20impacto%20de%20la%20tecnolog%C3%ADa,cual%20surgen%20los%20grandes%20problemas>

<http://adecintel.blogia.com/2009/080302-ley-de-tic-en-colombia.php>

Comunicaciones sur colombiana SAS

Telecomunicaciones alámbricas 6110

<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%201978%20DEL%2025%20DE%20JULIO%20DE%202019.pdf>

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=DQSIkWdsW0yxEjajBLZtrQAAAAAAYAAALhq5mxUNFg4RUhLQU5US0hWNVNYSEdMQkxUODg2Qy4u>