

Soporte de técnico integral con sentido humano a pequeñas empresas

Jorge Iván Castaño Salazar

Trabajo de grado para optar el título de

Tecnólogo

Asesor

Andrés Mauricio Acosta López

Corporación Unificada Nacional de Educación Superior

Escuela de Ingenierías

Ingeniería de Sistemas

Bogotá

2017

Tabla de contenido

| | |
|---|------------------|
| Introducción | Página 3 |
| Objetivos | Página 4 |
| Capítulo 1 Contexto | Página 5 |
| Aspectos históricos | Página 5 |
| Marco Legal | Página 7 |
| Aspectos ecológicos | Página 13 |
| Aspectos políticos y económicos | Página 15 |
| La tecnología y el negocio | Página 16 |
| Aspectos sociales del negocio | Página 19 |
| Capítulo 2 Mercado | Página 20 |
| Estudio y cifras generales del sector de la economía y actividad del negocio dentro del sector | Página 20 |
| Segmentación geográfica del grupo objetivo B2B (TAM, SAM y SOM) | Página 24 |
| Economía e ingresos grupo objetivo. | Página 25 |
| Psicografía del grupo objetivo | Página 26 |
| Tiempo, Tipo de empresa y ciclo de vida. | Página 27 |
| Formato Para La autorización de Grabación de contenido | Página 29 |
| Diseño de instrumento | Página 30 |
| Evidencia de aplicación | Página 34 |
| Conclusiones y recomendaciones | Página 42 |
| Capítulo 3 Marketing | Página 51 |
| Decisiones de producto sustentadas | Página 51 |
| Decisiones de distribución sustentada | Página 52 |
| Decisiones de promoción sustentadas | Página 53 |
| Estrategia de precio: | Página 53 |
| Presupuesto general del plan de marketing | Página 55 |
| Paso a paso y bocetos de desarrollo del PMV. | Página 56 |
| Tabla de ilustraciones | Página 58 |
| Cibergrafía | Página 59 |

Introducción

El siguiente proyecto, muestra el estudio y análisis para la creación de una empresa que de ahora en adelante se llamara Pegasus Technology. Esta estará destina al apoyo fundamenta de las empresas emergentes, con el fin de ayudarlos a salir adelante en la parte de las tecnologías de la información.

Si bien es cierto que en el siglo XXI el comercio eléctrico ha tenido un incremento considerable en Colombia, eso nos motiva a que empresas pequeñas puedan competir con ideas, servicios y productos de calidad.

Los servicios prestados aseguran siempre un crecimiento constante al cliente, sin preocuparse de problemas tecnológicos, manejar los procesos enfocados a una mayor productividad al usuario final, asegurando siempre el buen estado de sus equipos y de esta forma evitar reproceso.

Nosotros somos un equipo dedicado al soporte técnico de equipos de cómputo en general, asesorías en Infraestructura tecnológica, implementación de conectividad empresarial y canales de comunicación como los sitios web para pequeñas empresas.

La finalidad de Pegasus, es ofrecer servicios de calidad, pero más que eso, que nuestros clientes nos vean como parte fundamental, y puedan contar con total confianza en nosotros, gracias a nuestros servicios de corazón

Objetivos

General: Crear una empresa enfocada al servicio técnico de equipos de cómputo, asesorías de infraestructura tecnológica y aplicación de canales de comunicación, mediante elaboración de sitios web, consultoría, diseño de redes, con la utilización de procesos estandarizados y profesionales para asegurar un crecimiento constante a nuestros posibles clientes.

Objetivos específicos:

- Crear un departamento de sistemas el cuál contara con un conocimiento y experiencia en el campo de la tecnología para dar la impresión al cliente de que su empresa se encuentra en las mejores manos.
- Crear un departamento de logística- encargado de gestionar los procesos de envíos y recepción de los dispositivos tecnológicos adquiridos a través de los diferentes proveedores empleados.
- Crear un departamento de mercadeo encargado de darnos a conocer como empresa y los servicios que ofrecemos, además de apoyarnos con la creación de sitios web para ampliar los canales de comunicación de nuestros clientes.

Capítulo 1 Contexto

Aspectos históricos:

Este servicio comienza en nuestro país cuando llega el primer computador en Colombia radica desde el año 1957, a pesar que es muy desconocido en el mercado colombiano el mantenimiento de los equipos de cómputo, es el inicio para que esta herramienta tan fundamental en las empresas mejore los tiempos de respuesta para la actividad que desarrolle cada organización. La informática era una disciplina desconocida, una verdadera ciencia oculta en Colombia. El primer computador que se trajo del exterior era muy enorme IBM 650 que tuvo un costo de US\$ 500.000. Fue traído por la compañía Bavaria, la empresa pionera en la sistematización en el país y que se consideraban lo más avanzado de la tecnología del siglo XX. los cuales guardaban la información a través de tarjetas perforadas; al llegar este equipo de cómputo a Colombia más empresas quería tener esta innovación en sus compañías. Otras de las grandes empresas que continuó con esto fue las empresas públicas de Medellín y Ecopetrol. A partir de este momento se ve la necesidad de generar un mantenimiento a esta maquinaria y con el fin de capacitar al pueblo colombiano, Este grupo de empresas deciden donar los equipos de cómputo para que las universidades comenzarán a capacitar a los estudiantes de aquella época, las primeras en realizarlo fue la Universidad de Nacional y los Andes. Y así dar solución a esta necesidad a las compañías de aquellos tiempos.

En los años de 1980 se crea la primera empresa con el señor Manuel Dávila, ingeniero de sistemas e la universidad de los andes y el matemático Iván Obregón fundaron microtek la primera compañía formal de importación de microcomputadores establecida en el país. Es el inicio para que los colombianos y las empresas pequeñas tengan acceso a la herramienta de

sistema de cómputo y consigo ellos comienzan a prestar servicios a las empresas tales como desarrollo de software y la creación del primer paquete de software administrativo hecho en Colombia, que se vendía junto con la máquina, a razón de 650.000 pesos el microcomputador y 90.000 pesos el programa contable.

20 años después, el mercado colombiano lo lidera la compañía de Carvajal S.A. quien se enfoca en la prestación de servicio de mantenimiento y soporte de programas de cómputo para empresas de todos los tamaños. En Colombia actualmente se encuentra posicionado en el cuarto lugar en obtener tecnología latinoamericana detrás de Brasil, México y Argentina. Esto es muy importante porque para nuestra empresa que vamos a crear porque hay industrial a la cual podemos prestar nuestros servicios de soporte técnico para computo.

Marco Legal:

Después de una revisión y tomando por asesoría se toma la decisión de ser Sociedad por acciones simplificada, esta es una sociedad comercial de capital, innovadora en el derecho societario colombiano. Estimula el emprendimiento debido a las facilidades y flexibilidades que posee para su constitución y funcionamiento. Fue creada por la ley 1258 de 2008, además del decreto 2020 de junio de 2009. Basándose en la antigua ley de emprendimiento (1014 de 2006). Esta puede constituirse por una o varias personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, su naturaleza es comercial, pero puede hacer actividades tanto comerciales como civiles, se crea por documento privado y nace después del registro en la cámara de comercio, a menos de que los aportes iniciales incluyan bienes inmuebles se requiere de escritura pública. Según el artículo 5 de la ley 1258; por regla general, SAS se constituye por Documento Privado donde consta:

- Nombre, documento de identidad y domicilio de los accionistas
- Razón Social seguida de las letras “SAS”
- El domicilio principal de la sociedad y las sucursales
- Término de duración, puede ser a término indefinido
- Enunciación clara de las actividades, puede ser indefinido para realizar cualquier actividad lícita
- Capital Autorizado, Suscrito y Pagado. Número y clase de acciones, términos y formas en que se pagarán

- Forma de administrar, con documentos y facultades de los administradores. Cuanto menos un Representante Legal

Ventajas:

1. Simplificación de trámites: entre los beneficios más significativos tenemos:

- Inscripción de la sociedad por documento privado: cualquier sociedad que se registre en Colombia – excepto la SAS en algunos casos –su constitución se debe realizar por medio de una escritura pública, para luego registrarla ante una notaría. Pero la SAS no necesariamente tiene que dar fe pública mediante ese documento a menos que posea bienes inmuebles que si es obligación. Éste es un beneficio porque disminuye los costos de transacción.
- Carácter siempre comercial: en la legislación colombiana hay empresas que se le aplica el derecho comercial y a otras el derecho civil. Pero en el artículo 3 de la ley de 1258 de 2008 establece que la SAS será siempre de carácter comercial independientemente de su objeto social, lo cual suprime la dicotomía en el derecho privado.
- Eliminación del requisito que exige un mínimo de dos personas para conformar una sociedad: dentro del contexto de sociedad, no cabía que una sociedad pudiera ser constituida por una sola persona, pero con la ley 1258 de 2008, esto fue posible.

2. Limitación de la responsabilidad

En la SAS se debe consagrar la limitación del riesgo de los accionistas al monto del capital aportado. Salvo a lo previsto en el artículo 42 de la ley 1258 de 2008 - se refiere a casos de fraudes a la ley los accionistas deberán responder solidariamente- los accionistas no son

responsables por las obligaciones laborales, tributarias o de cualquier otra naturaleza en que incurra la sociedad.

3. Autonomía para estipular libremente las normas que más se ajusten al negocio

4. Estructura flexible de capital

La SAS se puede constituir sin necesidad de pagar ninguna suma en el momento de crearla. El capital pagado puede ser cero, a diferencia de las otras sociedades que exigen un monto mínimo.

Para la constitución y formación de una empresa de Servicios Tecnológicos en Bogotá, es necesario cumplir una serie de requerimientos básicos de acuerdo a la ley colombiana para el funcionamiento legal de la misma.

Formación comercial

La empresa será constituida como una sociedad por acciones limitadas inscrita en la Cámara de comercio y tendrá como sede principal la zona centro de la ciudad de Bogotá.

Dentro de lo cual se requiere cumplir con los requisitos de la matrícula e inscripción de los libros.

El registro mercantil es una constitución legal, a través de la cual, por virtud de la ley se da publicidad a ciertos actos que deben ser conocidos por la comunidad.

Su objetivo es llevar la matrícula de los comerciantes y de los establecimientos de comercio y su correspondiente renovación, así como la inscripción de todos los actos, libros y documentos que exige la ley.

El registro mercantil público, cualquier persona puede revisar los libros y archivos en que fuere llevado y tomar anotaciones necesarias.

Estatutos sociales:

Solicitar los estudios del nombre seleccionada, para la nueva sociedad, con el fin de verificar si este puede ser matriculado. Elaborar los estudios de la sociedad donde figuran como mínima los siguientes datos:

Nombre o razón social: Pegasus Technology SAS.

Objeto social: Prestación de servicios tecnológicos a pequeñas y medianas empresas en el área de Bogotá. Los servicios a prestar a las empresas son los siguientes:

Servicio de pbx: soporte para pbx mensual de 1'200.000 por 30 extensiones donde una sola persona será la encargada de realizar las solicitudes de soporte.

Servicio it: El soporte cuenta con inventario de equipos y software, tareas de mantenimiento preventivo, instalación de aplicaciones y coordinación de tareas.

Instalación de impresoras.

Cambio de computadores o actualización.

Instalaciones de software y seguimiento a licencias.

Configuraciones de Gateway y cambios de proveedores de telefonía.

Implementación de planes de contingencia.

Implementación de planes piloto y acompañamiento al usuario.

Objeto social: Sera una Sociedad por Acciones Simplificadas ya que esta ofrece una ofrece una facilidad en los tramites donde se ofrece siempre una un carácter comercial a todas la acciones

impartidas por los socios de la misma, existe una protección al capital aportado de cada socio, existe una libertad para ajustar normas dentro de la empresa que más se ajusten al objetivo de la misma y por ultimo ya que presenta una facilidad al momento de constituir la donde no es necesario aportar ninguna cantidad de dinero para la creación de la misma.

Nombre de los socios: Jorge Iván Castaño Salazar - David Andrés Mancera Ángel

Aportes de capital: el aporte será de cada socio \$2'500.000 aproximadamente para la suma total de \$ 5.000.000

Representación Legal Y Sus Funciones: Jorge Iván Castaño Salazar será el responsable de la parte administrativa y velará por los bienes de la empresa además del cargo de Coordinador de Proyectos. David Andrés Mancera Ángel se encargará del soporte de primer nivel a los equipos de cómputo y demás periféricos solicitados por los clientes. Jorge Iván Castaño Salazar se encargará de la parte comercial donde contactará y negociará con los actuales y futuros clientes además de apoyar el soporte en sitio ocasionalmente.

Distribución de utilidades: la utilidad será para cubrir las necesidades de la empresa y para que esta continúe con su funcionamiento sin afectaciones, además del pago de la nómina de toda la planta de empleados con la que se contara.

Duración: la duración de la empresa está presupuestada inicialmente para una duración de 10 años con posibilidad de prórroga de acuerdo a los resultados obtenidos.

Domicilio: La empresa estará ubicada en el barrio Restrepo, en la dirección Cra 24 F Bis No 16A- 24 sur tercer piso, Bogotá - Colombia.

Nacionalidad: colombiana

Causales de disolución: Por decisión del total o al menos el 51% de los socios que se encuentren adscritos a la empresa. De acuerdo a los resultados obtenidos por la empresa a nivel monetario se optará por la disolución de la sociedad si estos entran en déficit y es necesario declararse en bancarrota para liquidar la sociedad.

Aspectos ecológicos:

Este proyecto ha sido catalogado como, bajo impacto ambiental por lo cual son solo unos pocos ítems a tratar.

Objeto: Identificar aspectos e impactos ambientales que se generan en las actividades de soporte y mantenimiento y asimismo proponer unas medidas de control.

Actividades que pueden generar riesgo ambiental:

- Impresión de documentos, y manejo de tintas.
- Soldaduras
- Manejo de componentes electrónicos
- Tratamiento de baterías
- Limpieza placas electrónicas
- Disposición de sobrantes de materias primas

Planes de control operativo Ambiental:

Disposición final de materiales electrónicos, mediante un Ecopunto, que inicialmente se encuentra ubicado en sitios estratégicos permiten disponer de forma gratuita el reciclaje de materiales electrónicos. <http://ecocomputo.com/>

Certificación de calidad de materiales: Las buenas prácticas de manufactura son importantes para saber que los materiales que nos brindan los proveedores, cumplen los estándares de calidad. este se exige al momento de hacer una compra del producto.

Utilización de materiales que no expongan la salud de los trabajadores como lo es el asbesto.

Incentivar a los trabajadores mediante políticas de la empresa, a fomentar el reciclaje.

Tabla 1

Matriz de impactos y aspectos ambientales

| Categoría | ambiental | Acciones Parámetros | Impresión de documentos | Soldaduras a compone | Manejo de componentes electrónicos | Tratamiento de baterías | Limpieza placas electrónicas |
|----------------|-----------|---------------------------------|-------------------------------|-------------------------|--|----------------------------|------------------------------------|
| Físico | Aire | Calidad de Aire | 0 | 5 | 1 | 2 | 0 |
| | | Ruidos y Vibraciones | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | Suelo | Calidad del suelo | 0 | 2 | 4 | 10 | 10 |
| | | Capacidad de uso | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| | Agua | Calidad del agua | 0 | 2 | 0 | 5 | 5 |
| | | Disminución del recurso Hídrico | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Biológico | Flora | Diversidad | 5 | | 0 | 2 | 5 |
| | | Alteración del hábitat | 0 | | 0 | 2 | 5 |
| | Fauna | Diversidad especie | 0 | | 0 | 2 | 5 |
| | | Especies en peligro | 0 | 2 | 0 | 2 | 5 |
| Socioeconómico | Económico | Generación empleo | 0 | -5 | -10 | 5 | 0 |
| | | Cambio valor de la tierra | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Incremento de impuesto | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | Social | Educación | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Salud | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | | Estilo de Vida | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | | | |

Aspectos políticos y económicos:

Gracias a la industrialización que ha permitido precios más bajos de los insumos electrónicos, hacen que hoy en día sea más fácil acceder a los equipos electrónicos.

Según el DANE-1 las importaciones de Colombia en marzo de 2017 fueron US\$4.123,2 millones CIF con una variación de 14,8%. El crecimiento de las importaciones colombianas en marzo de 2017 obedeció principalmente al crecimiento de los grupos de: Manufacturas y Agropecuarios, alimentos y bebidas que registran 3 y 8 meses de crecimientos consecutivos respectivamente.

El TLC y la tecnología: La agenda de negociación del TLC con Estados Unidos se divide en dos grandes capítulos: el acceso a mercados, donde se centra la mayor atención y preocupación, y las disciplinas donde radican aspectos tan o más importantes, pero a los cuales no parecería dársele la importancia debida.

La sensibilidad desmedida hacia la protección del mercado o hacia el ritmo de desgravación y las condiciones de origen como llaves de la apertura que corrija las asimetrías existentes, absorben la atención de todos tendiendo a dejar de lado temas complementarios como lo son la inversión extranjera, la propiedad intelectual, la solución de controversias, por citar algunos, o lo que es peor, a convertirlos en "comodines" de negociación, o como un alto funcionario afirmaba con relación a uno de ellos, en "un costo que había que pagar" por el preciado acceso al mercado.

Aquí se pueden equivocar. Por lo tanto, es fundamental reconocer la importancia que estas normativas tienen como aspectos complementarios a la apertura comercial y como parte fundamental de eso que se denomina "agenda interna" que el país debe desarrollar y que es indispensable para el alcance pleno e integral de los beneficios del acuerdo.

La tecnología y el negocio:

El uso de la tecnología es nuestro día a día, y es nuestro aliado estratégico.

Cada proceso esta estandarizado, según normas internacionales como lo es COBIT.

Instalación de servidores: Un servidor hoy en día se ha convertido en uno los aparatos más importantes de una organización en cuanto a infraestructura informática se refiere, debido a que esta computadora denominada servidor por sus amplias ventajas con respecto a un computador tradicional le permiten servir y controlar a la red de una manera óptima y organizada. Nuestro servicio de Montaje e instalación de servidores no solamente tiene en cuenta la configuración y la instalación del servidor de la organización, en algunos casos en donde el cliente requiera de una asesoría para la compra del servidor dependiendo del requerimiento, puesta en marcha de la red, o diagnóstico de la red ya instalada, estamos en la capacidad de ofrecer dichos servicios. Recuerde que la inversión en un servidor generalmente un activo bastante importante en una compañía, siempre es un asunto que se deberá estudiar y analizar por un asesor experto que le asesore en el tipo de licenciamiento a comprar, creación del dominio, y lo más importante, que satisfaga sus necesidades a un costo razonable, de tal manera que no malgaste sus recursos en obtener tecnología que no va a utilizar o que simplemente no es para usted. Por esta razón en Pegasus Technology contamos con asesores expertos en la compra, instalación y configuración de su servidor para de esta manera tener un servicio completo en una sola compañía.

Cableado Estructurado: Para ofrecer un servicio de cableado estructurado apropiado a nuestros clientes, recurrimos a procesos de instalación que cumplen los altos estándares de calidad que califiquen como cableado estructurado profesional. Nuestro servicio de cableado estructurado, está calificado como uno de los mejores en la ciudad, gracias a nuestros altos estándares de

calidad, efectividad y cumplimiento en nuestras entregas.

Por otra parte, cabe recalcar que acceder a un servicio de cableado estructurado con una empresa de confianza y de calidad, trae consigo los siguientes beneficios:

Beneficios

- Un beneficio del cableado estructurado es la independencia del Proveedor y protocolo (Infraestructura genérica).
- Por otra parte, el cableado estructurado permite flexibilidad para los procesos informáticos y tecnológicos de la empresa.
- También el cableado estructurado otorga la capacidad de crecimiento en cuanto a las tecnologías de información.
- Por último, el cableado estructurado permite la facilidad de administración de la información empresarial.

Mantenimientos Correctivos: El mantenimiento correctivo es el proceso mediante el cual se realizan las correcciones de las averías o fallas, de un equipo de cómputo, cuando éstas se presentan. Un mantenimiento correctivo trata de todas las actividades de mantenimiento orientadas hacia la restitución de las características de funcionamiento de un equipo o sistema después de ocurrida la falla. Generalmente estas fallas generan retrasos en la productividad de una organización, y por consecuencia pérdidas para la empresa en general. Los costos de un mantenimiento correctivo son originados cuando el equipo falla o no puede ser operado a un costo razonable; Más sin embargo el costo de un mantenimiento correctivo puede ser impredecible, porque no siempre se tiene certeza de cuál es la falla exacta, por tal motivo siempre se realiza un diagnóstico para detectar el posible daño.

El mantenimiento Correctivo de un equipo informático se realiza con el objetivo de solucionar fallas operativas de software o hardware; cambio o instalación de nuevos componentes de hardware y cuando la presencia de un Virus afecta el desempeño de la computadora; A diferencia del mantenimiento preventivo, el correctivo se realiza cuando la maquina se encuentra presentando fallos en un momento determinado, es decir que un correctivo es una solución en tiempo real del problema, su objetivo no es prevenir sino brindar una solución a tiempo.

Recuperación de Información Discos Duros: El procedimiento para la recuperación de información de Discos Duros, debe tomarse con calma, ya que es una cuestión muy delicada y en efecto se ha demostrado que la clave del éxito de una recuperación consiste en el primer intento.

En Pegasus entendemos la importancia del valor de su información y la necesidad de una recuperación rápida y segura. Por eso, en Pegasus Informática, la pérdida de datos es sólo temporal y día a día lo demostramos con nuestros buenos resultados de efectividad. Por otra parte, contamos con un personal confiable y profesional además de una cadena de proveedores bastante robusta en la industria en caso de requerir ayuda para la recuperación de información, proveedores confiables y de la más alta calidad, para de esta manera ofrecer un servicio digno de nuestros selectos clientes.

Aspectos sociales del negocio:

Dentro de nuestras tres bases fundamentales de los aspectos sociales de nuestro modelo de negocio son tres:

- Relaciones laborales
- Relaciones con la sociedad
- Acción social

para nuestra compañía la base fundamental son las relaciones laborales con nuestros clientes internos basándonos en Seguridad y salud en el trabajo, siendo esto como pilar fundamental para nuestra organización. Y generando así un plus en el servicio de soporte técnico para nuestros clientes externos. Cumpliendo la normatividad colombiana actual que es la ISO 18000. La formación de nuestros colaboradores será a través de actualizaciones que tiene el mercado tecnológico y creando alianzas estratégicas con universidades de la ciudad de Bogotá para que continuamente estén capacitados para dar el mejor servicio a nuestro cliente.

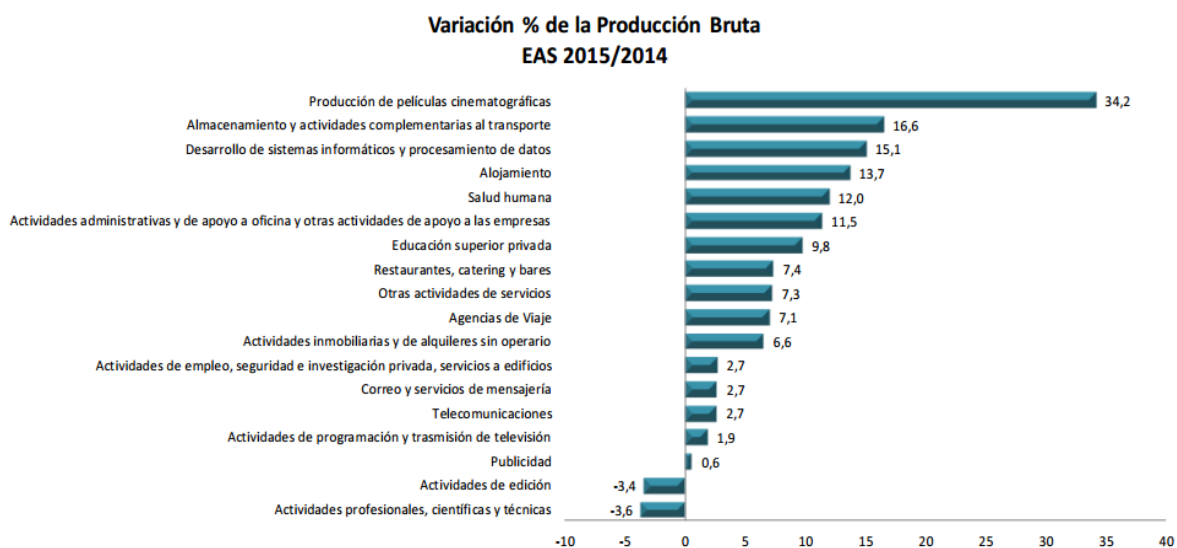
También tendremos un programa de reciclaje que lo liderar nuestros empleados para ser eco-sostenibles y ayudar a nuestro medio ambiente. Vinculamos a cada integrante de nuestra organización con su grupo familiar para generar una motivación intrínseca. los colaboradores que lideran nuestros los procesos de servicio técnico serán de cualquier etnia, clase social, ideología religiosa, pero siempre cumpliendo la normatividad laboral colombiana erradicación del trabajo infantil.

El servicio que prestamos para las pequeñas empresas no tendrá problemas de contaminación ambiental a futuro debido a que es un servicio de conocimiento en soporte técnico de computadores.

Capítulo 2 Mercado

Estudio y cifras generales del sector de la economía y actividad del negocio dentro del sector: De acuerdo a los estudios realizados últimamente se encontraron estas cifras dadas por el Dane entidad encargada en Colombia en consolidar estos estudios, presentaremos unas breves cifras a nivel nacional y a nivel Bogotá en cuanto al servicio que vamos a presentar:

Colombia; como lo mencionan las encuestas recientes en este estudio realizado por esta entidad, podemos validar que la participación del mercado en cuanto a los servicio que vamos a realizar en el desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos, se tiene la participación del 15.1% ocupando el tercer lugar la tabla de información y siendo potencial para el desarrollo de nuestra actividad.



Fuente: DANE- EAS

Grafica 1 Sondeo de empresas a nivel nacional

Como lo muestra la ficha técnica a continuación el total de empresas encuestadas fue de 5.266, y teniendo una participación 266 empresas que presta el servicio de desarrollo de sistemas informáticos y procesamientos de datos

Número de empresas investigadas y variables principales, según actividad de servicios

Total nacional 2015

| Actividad de servicios | Número de empresas | Ingresos operacionales | Producción bruta | Consumo intermedio | Valor agregado | Personal ocupado | Valores en miles de millones de pesos corrientes | | |
|--|--------------------|------------------------|------------------|--------------------|----------------|------------------|--|------------------------------------|----------------------------------|
| | | | | | | | Coefficiente técnico % ¹ | Productividad laboral ² | Productividad total ³ |
| Almacenamiento y actividades complementarias al transporte | 364 | 8.742,5 | 8.727,7 | 3.728,1 | 4.999,7 | 52.570 | 42,7 | 95,1 | 2,3 |
| Correo y servicios de mensajería | 71 | 1.835,2 | 1.832,2 | 1.297,7 | 534,6 | 17.465 | 70,8 | 30,6 | 1,4 |
| Alojamiento | 495 | 3.420,7 | 3.413,5 | 1.831,5 | 1.582,0 | 34.346 | 53,7 | 46,1 | 1,9 |
| Restaurantes, catering y bares | 358 | 6.226,1 | 6.101,2 | 4.012,2 | 2.089,0 | 74.180 | 65,8 | 28,2 | 1,5 |
| Producción de películas cinematográficas | 36 | 1.152,5 | 1.054,1 | 525,1 | 529,0 | 4.917 | 49,8 | 107,6 | 2,0 |
| Actividades de programación y transmisión de televisión | 41 | 2.334,8 | 2.334,1 | 1.635,8 | 698,3 | 7.909 | 70,1 | 88,3 | 1,4 |
| Telecomunicaciones | 186 | 28.449,2 | 24.874,9 | 13.486,9 | 11.387,9 | 49.705 | 54,2 | 229,1 | 1,8 |
| Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos | 266 | 7.627,7 | 7.045,8 | 2.830,4 | 4.215,4 | 46.152 | 40,2 | 91,3 | 2,5 |
| Actividades inmobiliarias y de alquileres sin operario | 203 | 2.720,3 | 2.641,1 | 1.257,3 | 1.383,9 | 14.622 | 47,6 | 94,6 | 2,1 |
| Actividades profesionales, científicas y técnicas | 660 | 10.619,0 | 10.452,7 | 4.222,4 | 6.230,3 | 89.015 | 40,4 | 70,0 | 2,5 |
| Publicidad | 128 | 1.770,8 | 1.746,7 | 1.011,1 | 735,6 | 10.391 | 57,9 | 70,8 | 1,7 |
| Agencias de Viaje | 78 | 1.085,8 | 667,7 | 242,5 | 425,1 | 8.552 | 36,3 | 49,7 | 2,8 |
| Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios | 1.126 | 20.030,9 | 19.965,7 | 1.891,7 | 18.074,0 | 919.056 | 9,5 | 19,7 | 10,6 |
| Actividades administrativas y de apoyo a oficina y otras actividades de apoyo a las empresas | 192 | 5.491,1 | 5.462,0 | 1.764,8 | 3.697,2 | 134.863 | 32,3 | 27,4 | 3,1 |
| Educación superior privada | 166 | 8.131,4 | 8.106,6 | 2.403,4 | 5.703,2 | 80.972 | 29,6 | 70,4 | 3,4 |
| Salud humana | 777 | 25.154,3 | 24.963,3 | 16.788,9 | 8.174,3 | 191.880 | 67,3 | 42,6 | 1,5 |
| Otras actividades de servicios | 119 | 1.294,9 | 1.236,0 | 662,7 | 573,2 | 14.699 | 53,6 | 39,0 | 1,9 |

¹ Coeficiente Técnico = Consumo Intermedio / Producción Bruta

² Productividad laboral = Valor agregado / personal ocupado. Valores en millones de pesos

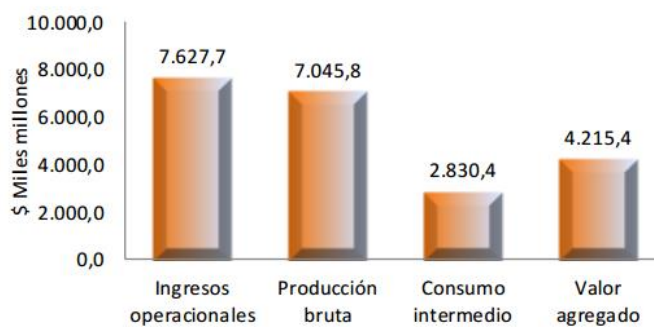
³ Productividad total (relación) = Producción bruta / (consumo intermedio + total gastos de personal)

Nota. De acuerdo a la CIBU Rev 4 A. C. la actividad Edición (División 58) es un servicio que se adiciona en la medición sectorial de la EAS. No se incluye en el cuadro, en razón al proceso de transición realizada en la medición estadística de una actividad industrial a una de servicios. Ver Anexo 9

EL FUENTE: DANF - EACS

Grafica 2 Ingresos de cada actividad económica

De acuerdo a las 266 empresas encuestadas se procesó un nivel de ingresos aproximados de 30.000 millones de pesos, repartidos de la siguiente forma: ingresos operacionales, producción bruta, consumo intermedio y el valor agregado que están ofreciendo.

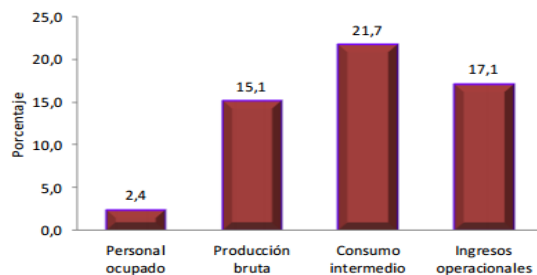


Fuente: DANE - EAS

Grafica 3 Comportamiento del año 2016

Esta fue la evolución con respecto a años anteriores y el crecimiento que ha tenido la industria

Evolución 2015/2014



Grafica 4 de evolución de la industria

Para la ciudad de Bogotá también las cifras dadas por la entidad del Dane, nos arrojó una investigación de crecimiento en el mercado Bogotano, esta investigación fue realizada en el tercer trimestre del año 2016, dando una evolución en la ocupación de los empleados:

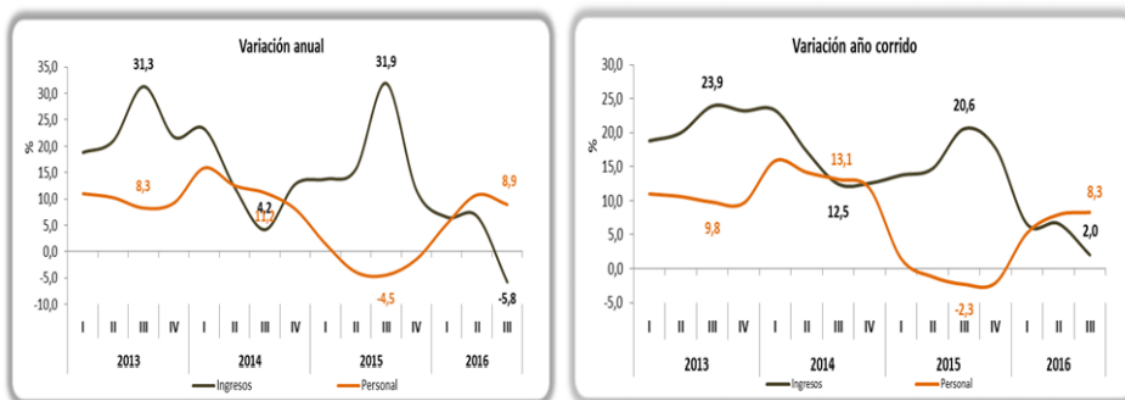


Fuente: DANE - MTSB

n Cifra provisional

Grafica 5 Mercado Bogotá

En el tercer trimestre de 2016, los servicios de desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos registraron un crecimiento de 8,9% en el personal ocupado respecto al mismo periodo de 2015. En lo corrido del año, hasta el tercer trimestre de 2016, el crecimiento de los ingresos nominales fue de 2,0% y de 8,3% en el personal ocupado. En los últimos doce meses, hasta el tercer trimestre de 2016 los ingresos crecieron 4,7% y el personal ocupado aumentó 5,7%, respecto al año precedente.



Grafica 6 Variación anual

Segmentación geográfica del grupo objetivo B2B (TAM, SAM y SOM)

Tabla 2

| VARIABLES DE SEGMENTACION B2B | SOM | SAM | TAM |
|-------------------------------------|--|---|---|
| SEGMENTACION GEOGRAFICA | Las pequeñas empresas de la zona centro y sur de la ciudad de Bogotá que inician sus operaciones | Empresas pequeñas de la zona sur de la Ciudad de Bogotá que inician sus operaciones | Empresas pequeñas de la zona norte de la ciudad de Bogotá que inician sus operaciones |
| SEGMENTACION POR TIPO | Empresas dedicadas al servicio odontológico de consulta externa general, empresas de marroquinería, empresas especializadas en compra y venta Automotriz del área de motocicletas y de ingeniería encargadas en la parte de consultoría interventoría y diseño de edificaciones y vías | | |
| SEGMENTACION POR TAMAÑO | Empresas con un número no mayor a 50 empleados catalogadas como microempresa y pequeña empresa | | |
| SEGMENTACION POR VENTAS | Pequeñas empresas que generen ingresos no menos a 5 millones mensuales a partir de los cuales se genera el presupuesto para gastos internos y externos a los cuales aplicará el soporte de los equipos | | |
| SEGMENTACION DE PROCESOS DE COMPRAS | Empresas de carácter satisfactorios ya que al ser pequeñas seguían principalmente por proveedores conocidos con quienes haya tenido buena relación de negocios y buenos resultados lo cual apunta nuestro grupo objetivo | | |
| SEGMENTACION POR BENEFICIOS | Empresas que busquen una excelente calidad en procesos inmejorable servicio al cliente a precios que se ajusten a sus expectativas y medios financieros | | |

Economía e ingresos grupo objetivo.

Este servicio será prestado directamente para la ciudad de Bogotá en el sector del Restrepo, dirigido directamente a las pequeñas empresas que están ubicadas en esta área, las actividades económicas que tienen nuestras empresas clientes son comercialización y fabricación de calzado, centros odontológicos, restaurantes de la zona y escuelas de conducción. Con unos ingresos mínimos de 4 smmlv y que utilicen medios tecnológicos para la actividad que van a desarrollar.

Psicografía del grupo objetivo

Nuestras empresas clientes tiene la siguiente característica en Psicografía del grupo objetivo:

Criterio empresa

- Pequeña empresa con mínimo 2 empleados
- poseen una estructura y organización simple
- Tener como pilar fundamental tener la tecnología a la vanguardia con los programas que necesiten.

Motivos

- Prestar un excelente servicio a sus clientes
- generar un plus adicional vs la competencia que tiene el sector
- Generar fuentes de empleo
- Tener una visión organizacional de crecimiento de la mano con una tecnología y soporte informático a la vanguardia del mercado.

Estilo de vida

- Ser eficientes en la prestación de servicio a sus clientes
- tener a la mano la mano de obra de sus colaboradores.
- No tienen mucha jerarquía en su organización

Tiempo, Tipo de empresa y ciclo de vida.

- Empresas clientes recién creadas ante la Dian
- Empresas clientes de cualquier tipo de actividad económica primaria, secundaria o terciaria
- Los tamaños de la compañía son pequeñas, microempresas y famiempresas
- su capital puede ser de conformación privada o mixta
- El ámbito de su actividad debe ser local
- El ámbito jurídico puede ser de cualquier índole

Diseño de instrumento y aplicación en campo:**Criterios de Selección:**

Empresas de sectores, Norte, Centro y sur de la ciudad de Bogotá, para hacer una comparativa de las necesidades en cada sector.

Empresas con un número no mayor a 50 empleados catalogadas como microempresa, y pequeña empresa.

Empresas dedicadas a los servicios odontológicos de consulta externa general y especializada, compra y ventas de la automotriz especializada en el área de motocicletas, y de ingeniería encargada de la parte de consultoría, interventoría y diseño de edificaciones y vías.

Formato Para La autorización de Grabación de contenido

Autorización para Grabación de Contenido Audiovisual

El Sr./Sra./Empresa. _____, con CC/NIT
n° _____, doy mi consentimiento a la Corporación Unificada Nacional
de Educación Superior Universidad, para el uso o la reproducción de las secuencias filmadas en
vídeo, fotografías o
grabaciones de la voz de mi persona.

Entiendo que el uso de la imagen o de la voz del participante, será principalmente para fines de
la enseñanza o de la promoción de programas educativos impartidos por la Corporación
Unificada Nacional de Educación Superior.

Las secuencias filmadas pueden usarse para los siguientes fines: (Marcar lo que proceda)

- Las presentaciones educativas.
- Análisis de Opción de grado Nivel 2

Esta autorización se aplica a las secuencias filmadas en vídeo o fotografías y grabación de audio
que se puedan recopilar como parte del desarrollo del programa y para los fines que se indican en
este

Firma:

Diseño de instrumento (Entrevista)

Partes: Entrevistador Jorge Castaño, Entrevistado: XXXXXX

- Entrevistador (Jorge) -Bueno Muy Buenos días, me encuentro en este momento con XXXXXX, de antemano agradezco el tiempo que me has brindado para este espacio, y como habíamos conversado anteriormente vía teléfono, estamos desarrollando un proyecto interesante, este tiene que ver con el área de tecnología, y para esto trabajando inicialmente con el fin de conocer las diferentes necesidades de las empresas de hoy en la parte tecnológicas, y me gustaría que pudieras brindarme tu punto de vista con el fin de poder llegar a una solución empresarial y enfocarnos a las necesidades que puedan surgir.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Estás de acuerdo?

-Entrevistado: XXXXXX.

- Entrevistador (Jorge)- Bueno arranquemos, inicialmente voy a preguntarte de tu empresa.

- Entrevistador (Jorge)- Cuéntame ¿cuál es el nombre de tu empresa?

-Entrevistado: XXXXXX.

- Entrevistador (Jorge)- ¿A qué se dedica tu empresa, o que servicios presta?

-Entrevistado: XXXXXX.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Dónde está situada?

-Entrevistado: XXXXXX.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Tu empresa está llegando a los objetivos planteados?

-Entrevistado: XXXXXX.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Cuántas personas hacen parte?

-Entrevistado: XXXXXX.

- Entrevistador (Jorge)- ¿La empresa hace uso de medios tecnológicos? ¿cuáles?

-Entrevistado: XXXXXX.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Cuenta con un software propio?

-Entrevistado: XXXXXX.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Tienes una empresa que te rente servicios de software?

-Entrevistado: XXXXXX.

- Entrevistador (Jorge)- ¿En tu día a día, utilizas aplicaciones como Office, uso de correo?

-Entrevistado: XXXXXX.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Que otras aplicaciones manejas?

-Entrevistado: XXXXXX.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Has pensado en la adquisición de nuevos recursos tecnológicos?

-Entrevistado: XXXXXX.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Actualmente su empresa genera algún costo en el mantenimiento de sus equipos?

-Entrevistado: XXXXXX.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Maneja una infraestructura organizada, como redes de comunicación, y cableado estructurado?

-Entrevistado: XXXXXX.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Maneja la cantidad de equipos de cómputo suficientes?

-Entrevistado: XXXXXX.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Tiene un proveedor de insumos tecnológicos? (equipos e infraestructura)

-Entrevistado: XXXXXX.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Actualmente cuenta con una página web donde pueda brindar mayor información de su actividad?

-Entrevistado: XXXXXX.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Tienes pensado una expansión con nuevas sucursales?

-Entrevistado: XXXXXX.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Es indispensable la información con la que usted trabaja?

-Entrevistado: XXXXXX.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Hace copias de seguridad de la información y con qué frecuencia?

-Entrevistado: XXXXXX.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Todas las personas de su empresa tienen acceso a dicha información?

-Entrevistado: XXXXXX.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Considera que la red de trabajo puede ser sustraída información de vital importancia?

-Entrevistado: XXXXXX.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Qué métodos utiliza para almacenar información?

-Entrevistado: XXXXXX.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Ha pensado en hacer un respaldo en la nube?

-Entrevistado: XXXXXX

- Entrevistador (Jorge)- ¿Actualmente piensa acreditar tu empresa?

-Entrevistado: XXXXXX.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Qué te parece la idea de un grupo de trabajo certificado que permita llevar a tu empresa a mejores resultados gracias a sus avances en la tecnología?

-Entrevistado: XXXXXX.

- Entrevistador (Jorge)- Bueno XXXXXX, creo que es suficiente, realmente agradezco tu colaboración.

Ya con estos datos puedo hacer un mejor análisis

-Entrevistado: XXXXXX.

Evidencia de aplicación (Entrevista)

Partes: Entrevistador Jorge Castaño, Entrevistado: Ing. Arturo Espitia

- Entrevistador (Jorge)- ¿Estás de acuerdo?

-Entrevistado: Arturo. sí señor.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Qué servicios presta?

-Entrevistado: Arturo. Servicio de consultoría, obras civiles, construcción de vías, edificaciones y suministros.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Dónde se encuentra situada?

-Entrevistado: Arturo. en Tunja Boyacá

- Entrevistador (Jorge)- ¿Cuántos colaboradores cuenta la empresa?

-Entrevistado: Arturo. 8 colaboradores

- Entrevistador (Jorge)- ¿Qué medios tecnológicos utiliza?

-Entrevistado: Arturo. Página Web

¿No cuenta con software propio?

-Entrevistado: Arturo. NO

- Entrevistador (Jorge)- ¿Tienes una empresa que te brinde sistema de Software?

-Entrevistado: Arturo. no

- Entrevistador (Jorge)- ¿Utilizas aplicativos?

-Entrevistado: Arturo. si

- Entrevistador (Jorge)- ¿Adquisición de nuevos recursos tecnológicos?

-Entrevistado: Arturo. Si

- Entrevistador (Jorge)- ¿Actualmente su empresa genera costos en el mantenimiento de sus equipos?

-Entrevistado: Arturo. No

- Entrevistador (Jorge)- ¿Maneja una infraestructura organizada como una red?

-Entrevistado: Arturo. No, lo básico de una a dos computadores

- Entrevistador (Jorge)- ¿Considera que maneja la cantidad suficiente en red de cómputo?

-Entrevistado: Arturo.: Sí, porque apenas estamos iniciando

- Entrevistador (Jorge)- ¿Tiene un proveedor que le de esos insumos o servicio?

-Entrevistado: Arturo. No

- Entrevistador (Jorge)- ¿Actualmente cuenta con una página web?

-Entrevistado: Arturo. Si tenemos un blog.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Tiene pensado hacer nuevas sucursales?

-Entrevistado: Arturo. si a medida que se genere la necesidad

- Entrevistador (Jorge)- ¿Es indispensable la información que usted trabaja?

-Entrevistado: Arturo. sí, Los datos son indispensable

- Entrevistador (Jorge)- ¿Hace copias de seguridad a la información que maneja?

-Entrevistado: Arturo. Coloco la base de datos esta e n disco duro

- Entrevistador (Jorge)- ¿Toda la persona de su empresa tiene acceso a esta información?

-Entrevistado: Arturo. No todas

- Entrevistador (Jorge)- ¿Considera que la red de trabajo puede ser sustraída la información de confianza?

-Entrevistado: Arturo. si De pronto, toca tener mucho cuidado

- Entrevistador (Jorge)- ¿Cuál es el método que utilizo para guardar la información?

-Entrevistado: Arturo. en un disco duro

- Entrevistador (Jorge)- ¿Ha pensado hacer un respaldo en la nube?

-Entrevistado: Arturo. sí, se maneja algo muy sencillo como Dropbox

- Entrevistador (Jorge)- ¿Piensa acreditar su empresa?

-Entrevistado: Arturo. Acreditarla con certificación en calidad

- Entrevistador (Jorge)- ¿Qué te parecería que una empresa te preste este servicio?

-Entrevistado: Arturo. Sí me parece que disponible

- Entrevistador (Jorge)- Bueno Señor Arturo, creo que es suficiente, realmente agradezco tu colaboración.

Ya con estos datos puedo hacer un mejor análisis

-Entrevistado: Arturo. Bueno Gracias

Partes: Entrevistador Jorge Castaño, Entrevistado: Diana Sarmiento

- Entrevistador (Jorge) -Bueno Muy Buenos días, me encuentro en este momento con La Doctora Diana Sarmiento, de antemano agradezco el tiempo que me has brindado para este espacio, y como habíamos conversado anteriormente vía teléfono, estamos desarrollando un proyecto interesante, este tiene que ver con el área de tecnología, y para esto trabajando inicialmente con el fin de conocer las diferentes necesidades de las empresas de hoy en la parte tecnológicas, y me gustaría que pudieras brindarme tu punto de vista con el fin de poder llegar a una solución empresarial y enfocarnos a las necesidades que puedan surgir.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Estás de acuerdo?

-Entrevistado: Diana Sarmiento. Si

Entrevistador (Jorge)- ¿Cuál es el nombre de tu empresa?

- Entrevistado: Diana Sarmiento. Clinikdent unidad estética dental (clínica odontológica)?
- Entrevistador (Jorge)- ¿Qué servicios presta?
- Entrevistado: Diana Sarmiento. servicios odontológicos para empresa
- Entrevistador (Jorge)- ¿Dónde se encuentra situada?
- Entrevistado: Diana Sarmiento. Barrio Restrepo, parque la Valvanera
3 años en el mercado.
- Entrevistador (Jorge)- ¿Cuántos colaboradores cuenta la empresa?
- Entrevistado: Diana Sarmiento. 8 a 9 colaboradores
- Entrevistador (Jorge)- ¿Qué medios tecnológicos utiliza?
- Entrevistado: Diana Sarmiento. correo electrónico
- Entrevistador (Jorge)- ¿Cuenta con software propio?
- Entrevistado: Diana Sarmiento. NO
- Entrevistador (Jorge)- ¿Tienes una empresa que te brinde sistema de Software?
- Entrevistado: Diana Sarmiento. si
- Entrevistador (Jorge)- ¿Utilizas aplicativos?
- Entrevistado: Diana Sarmiento. si
- Entrevistador (Jorge)- ¿tienes pensado la adquisición de nuevos recursos tecnológicos?
- Entrevistado: Diana Sarmiento. Si
- Entrevistador (Jorge)- ¿Actualmente su empresa genera costos en el mantenimiento de sus equipos?
- Entrevistado: Diana Sarmiento. sí, mantenimiento de los computadores
- Entrevistador (Jorge)- ¿Maneja una infraestructura organizada como una red?
- Entrevistado: Diana Sarmiento. No, tenemos conocimiento

- Entrevistador (Jorge)- ¿Considera que maneja la cantidad suficiente en red de cómputo?

-Entrevistado: Diana Sarmiento. Sí, da la capacidad

- Entrevistador (Jorge)- ¿Tiene un proveedor que le de esos insumos o servicio?

-Entrevistado: Diana Sarmiento. No

- Entrevistador (Jorge)- ¿Actualmente cuenta con una página web?

-Entrevistado: Diana Sarmiento. NO, Estamos interesados

- Entrevistador (Jorge)- ¿Tiene pensado hacer nuevas sucursales?

-Entrevistado: Diana Sarmiento. si en tema de radiología

- Entrevistador (Jorge)- ¿Es indispensable la información que usted trabaja?

-Entrevistado: Diana Sarmiento. Sí, la parte digital es indispensable para el diagnóstico

- Entrevistador (Jorge)- ¿Hace copias de seguridad a la información que maneja?

-Entrevistado: Diana Sarmiento. no, la mayoría de imágenes y fotografía

- Entrevistador (Jorge)- ¿Toda la persona de su empresa tiene acceso a esta información?

-Entrevistado: Diana Sarmiento. si

- Entrevistador (Jorge)- ¿Considera que la red de trabajo puede ser sustraída la información de confianza?

-Entrevistado: Diana Sarmiento. si De pronto,

- Entrevistador (Jorge)- ¿El método que utilizo para guardar la información?

-Entrevistado: Diana Sarmiento. en un disco duro y la unidad de los computadores se cds

- Entrevistador (Jorge)- ¿Ha pensado hacer un respaldo en la nube?

-Entrevistado: Diana Sarmiento. Si.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Piensa acreditar su empresa?

-Entrevistado: Diana Sarmiento. Estamos en proceso de acreditación

- Entrevistador (Jorge)- ¿Qué te parecería que una empresa te preste este servicio?

-Entrevistado: Diana Sarmiento. Si en la utilidad son indispensable

- Entrevistador (Jorge)- Bueno Doctora Diana, creo que es suficiente, realmente agradezco tu colaboración.

Ya con estos datos puedo hacer un mejor análisis

-Entrevistado: Diana Sarmiento. Bueno muchas gracias y espero que te sirva esta entrevista.

Partes: Entrevistador Jorge Castaño, Entrevistado: Katherine Moreno

- Entrevistador (Jorge) -Bueno Muy Buenos días, me encuentro en este momento con Katherine Moreno, de antemano agradezco el tiempo que me has brindado para este espacio, y como habíamos conversado anteriormente vía teléfono, estamos desarrollando un proyecto interesante, este tiene que ver con el área de tecnología, y para esto trabajando inicialmente con el fin de conocer las diferentes necesidades de las empresas de hoy en la parte tecnológicas, y me gustaría que pudieras brindarme tu punto de vista con el fin de poder llegar a una solución empresarial y enfocarnos a las necesidades que puedan surgir.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Estás de acuerdo?

-Entrevistado: Katherine Moreno. Si

- Entrevistador (Jorge)- ¿Cuál es el nombre de tu empresa?

-Entrevistado: Katherine Moreno. Motored Colombia

- Entrevistador (Jorge)- ¿Qué servicios presta?

-Entrevistado: Katherine Moreno. comercialización de motocicletas

- Entrevistador (Jorge)- ¿Dónde se encuentra situada?

-Entrevistado: Katherine Moreno. Primera de mayo con 28

2 años en el mercado.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Cuántos colaboradores cuenta la empresa?

-Entrevistado: Katherine Moreno. 4 colaboradores

- Entrevistador (Jorge)- ¿Qué medios tecnológicos utiliza?

-Entrevistado: Katherine Moreno. correo electrónico

- Entrevistador (Jorge)- ¿Cuenta con software propio?

-Entrevistado: Katherine Moreno. NO

- Entrevistador (Jorge)- ¿Tienes una empresa que te brinde sistema de Software?

-Entrevistado: Katherine Moreno. No señor

- Entrevistador (Jorge)- ¿Utilizas aplicativos?

-Entrevistado: Katherine Moreno. sí, redes sociales, portales de venta online

- Entrevistador (Jorge)- ¿Adquisición de nuevos recursos tecnológicos?

-Entrevistado: Katherine Moreno. Si

- Entrevistador (Jorge)- ¿Actualmente su empresa genera costos en el mantenimiento de sus equipos?

-Entrevistado: Katherine Moreno. sí, mantenimiento de los computadores e impresoras.

- Entrevistador (Jorge)- ¿Maneja una infraestructura organizada como una red?

-Entrevistado: Katherine Moreno.: No, es costoso

- Entrevistador (Jorge)- ¿Considera que maneja la cantidad suficiente en red de cómputo?

-Entrevistado: Katherine Moreno. Sí, da la capacidad

- Entrevistador (Jorge)- ¿Tiene un proveedor que le de esos insumos o servicio?

-Entrevistado: Katherine Moreno. No

- Entrevistador (Jorge)- ¿Actualmente cuenta con una página web?

-Entrevistado: Katherine Moreno. si

- Entrevistador (Jorge)- ¿Tiene pensado hacer nuevas sucursales?

-Entrevistado: Katherine Moreno. si

- Entrevistador (Jorge)- ¿Es indispensable la información que usted trabaja?

-Entrevistado: Katherine Moreno. si para tener una base de datos de los clientes que cotizo

- Entrevistador (Jorge)- ¿Hace copias de seguridad a la información que maneja?

-Entrevistado: Katherine Moreno. no,

- Entrevistador (Jorge)- ¿Toda la persona de su empresa tiene acceso a esta información?

-Entrevistado: Katherine Moreno. no

- Entrevistador (Jorge)- ¿Considera que la red de trabajo puede ser sustraída la información de confianza?

-Entrevistado: Katherine Moreno. si

- Entrevistador (Jorge)- ¿El método que utiliza para guardar la información?

-Entrevistado: Katherine Moreno. en un disco duro

- Entrevistador (Jorge)- ¿Ha pensado hacer un respaldo en la nube?

-Entrevistado: Katherine Moreno. si,

- Entrevistador (Jorge)- ¿Piensa acreditar su empresa?

-Entrevistado: Katherine Moreno. si

- Entrevistador (Jorge)- ¿Qué te parece la idea de un grupo de trabajo certificado que permita llevar a tu empresa a mejores resultados gracias a sus avances en la tecnología?

-Entrevistado: Katherine Moreno. Si en la utilidad son indispensable

Conclusiones y recomendaciones

| Pregunta | Resultados | Necesidad | Soluciones | Conclusión | Recomendaciones |
|--|--|--|--------------------------------------|---|--|
| ¿Cuál es el nombre de la empresa? | Ingtek | N/A | N/A | N/A | N/A |
| | Clinikdent unidad estética dental (clínica odontología) | | | | |
| | Motored | | | | |
| ¿A qué se dedica tu empresa, o que servicios presta? | Servicio de consultoría, obras civiles, construcción de vías, edificaciones y suministros. | N/A | N/A | N/A | N/A |
| | servicios odontológicos para empresa | | | | |
| | comercialización de motocicletas | | | | |
| ¿Dónde está situada? | Tunja Boyacá | N/A | N/A | N/A | N/A |
| | Barrio Restrepo, parque la Valvanera | | | | |
| | Primera de mayo con 28 2 años en el mercado. | | | | |
| ¿Cuántas personas hacen parte? | 8 personas | N/A | N/A | N/A | N/A |
| | 8 a 9 colaboradores | | | | |
| | 4 asesores | | | | |
| ¿La empresa hace uso de medios tecnológicos? ¿cuáles? | sí, Pagina Web | Las empresas en general necesitan consolidar mejor sus herramientas tecnológicas | Utilizar correo electrónico de Gmail | Empresas que manejan y confían en la tecnología | Acceder a más herramientas tecnológicas disponibles en el mercado para darse a conocer mucho mas |
| | correo electrónico | | | | |
| | correo electrónico | | | | |
| ¿Cuenta con un software propio? | No | N/A | N/A | N/A | N/A |
| | No | | | | |

| | | | | | |
|--|---|--|-----|---|--|
| | No | | | | |
| ¿Tienes una empresa que te rente servicios de software? | No | Las empresas requieren una empresa dedicada a prestarle la renta de servicios software | N/A | No consideran necesario este tipo de empresas | Las empresas requieren una empresa dedicada a prestarle la renta de servicios software |
| | No | | | | |
| | No señor | | | | |
| ¿Utilizas aplicativos? | Si | N/A | N/A | N/A | N/A |
| | Si | | | | |
| | sí, redes sociales, portales de venta online | | | | |
| ¿Qué otras aplicaciones manejas? | Ofimática, Redes sociales correo electrónico | N/A | N/A | N/A | N/A |
| | Solo Office | | | | |
| | correo electrónico | | | | |
| ¿Has pensado en la adquisición de nuevos recursos tecnológicos? | Si | Requieren la adquisidora de nuevas tecnologías para potenciar su crecimiento de manera exponencial | N/A | Posibilidad de negocio con las empresas | Dar a conocer el catálogo de productos y servicios a la empresa |
| | si | | | | |
| | claro que si | | | | |
| ¿Actualmente su empresa genera algún costo en el mantenimiento de sus equipos? | No | N/A | N/A | N/A | N/A |
| | sí, mantenimiento de los computadores | | | | |
| | sí, mantenimiento de los computadores e impresoras. | | | | |
| ¿Maneja una infraestructura | No, lo básico de una a dos computadores | Manejas su infraestruct | N/A | Posibilidad de negocio | Dar a conocer el catálogo de productos |

| | | | | | |
|---|--|--|---|---|--|
| organizada, como redes de comunicación, y cableado estructurado? | No, tenemos conocimiento | ura tecnológica de manera organizada para potenciar su crecimiento | | con las empresas | y servicios a la empresa |
| | No, es costoso | | | | |
| ¿Maneja la cantidad de equipos de cómputo suficientes? | Sí, porque apenas estamos iniciando | N/A | N/A | N/A | N/A |
| | sí, es suficiente | | | | |
| | Si, da la capacidad | | | | |
| ¿Tiene un proveedor de insumos tecnológicos? (equipos e infraestructura) | No | Necesitan un proveedor fijo en el cual se pueda confiar | N/A | Posibilidad de negocio con las empresas | Dar a conocer el catálogo de productos y servicios a la empresa |
| | No | | | | |
| | No | | | | |
| ¿Actualmente cuenta con una página web donde pueda brindar mayor información de su actividad? | Si tenemos un blog. | N/A | Utilizar los medios disponibles en el mercado | Posibilidad de negocio con las empresas | Dar a conocer el catálogo de productos y servicios a la empresa |
| | NO, Estamos interesados | | | | |
| | si | | | | |
| ¿Tienes pensado una expansión con nuevas sucursales? | si a medida que se genere la necesidad | Tiene necesidad de crecimiento | N/A | Posibilidad de negocio con las empresas | Informar a la empresa de las asesorías que realizamos para acompañar el crecimiento |
| | si en tema de radiología | | | | |
| | Si | | | | |
| ¿Es indispensable la información con la que usted trabaja? | Si, Los datos son indispensable | Proteger su información que consideran de vital importancia | N/A | Posibilidad de negocio con las empresas | Informar a la empresa de las asesorías que realizamos para el manejo de la información |
| | Si, la parte digital es indispensable para el diagnostico | | | | |
| | si para tener una base de datos de los clientes que cotizo | | | | |
| ¿Hace copias de seguridad de la | Coloco la base de datos esta en disco duro | Generar el habito de copias de | Discos duros | Posibilidad de negocio | Informar a la empresa de las asesorías que realizamos para el |

| | | | | | |
|--|---|---|------------------------------------|---|--|
| información y con qué frecuencia? | No | seguridad de manera periódica | | con las empresas | manejo de la información |
| | No | | | | |
| ¿Todas las personas de su empresa tienen acceso a dicha información? | No todas | Establecer si es necesario que las personas tengan o no acceso a esta información | N/A | Posibilidad de negocio con las empresas | Informar a la empresa de las asesorías que realizamos para el manejo de la información |
| | si | | | | |
| | No | | | | |
| ¿Considera que la red de trabajo puede ser sustraída información de vital importancia? | si De pronto, toca tener mucho cuidado | Mayor nivel de seguridad en su red corporativa | N/A | Posibilidad de negocio con las empresas | Informar a la empresa de las asesorías que realizamos para el manejo de la información |
| | sí, es posible | | | | |
| | si | | | | |
| ¿Qué métodos utiliza para almacenar información? | En un disco duro | N/A | Medios de los que disponen | Posibilidad de negocio con las empresas | Informar a la empresa de las asesorías que realizamos para el manejo de la información |
| | En un disco duro y la unidad de los computadores y en cds | | | | |
| | En los en un disco duro de los computadores | | | | |
| ¿Ha pensado en hacer un respaldo en la nube? | Sí, se maneja algo muy sencillo como Dropbox | N/A | Medios de los que disponen | Posibilidad de negocio con las empresas | Informar a la empresa de las asesorías que realizamos para el manejo de la información |
| | Si | | | | |
| | Si | | | | |
| ¿Actualmente piensa acreditar tu empresa? | Si, en el área de calidad | Acreditación para reconocimiento | Algunas en proceso de acreditación | Posibilidad de negocio con las empresas | Recomendar a la empresa algún proceso de acreditación en el área de tecnología |
| | Estamos en proceso de acreditación | | | | |
| | si | | | | |
| ¿Qué te parece la idea de un grupo de trabajo certificado que permita llevar a tu | Si me parece que disponible | Un grupo especializado o en el soporte para | N/A | Posibilidad de negocio con las empresas | Darse a conocer como posible proveedor de servicios tecnológicos para la empresa |
| | Si en la utilidad son indispensable | | | | |

| | | | | | |
|--|-----------------|--------------|--|--|--|
| empresa a mejores resultados gracias a sus avances en la tecnología? | si sería genial | sus empresas | | | |
| | | | | | |

Capítulo 3 Marketing

Decisiones de producto sustentadas

Buscamos dar soluciones a las compañías pequeñas que están creciendo en el mercado colombiano específicamente en la ciudad de Bogotá, sector Restrepo y que tiene las necesidades básicas de servicios de soportes de cómputo, infraestructura en equipos de redes, minimizando procesos administrativos y operativos de las empresas y que tengan mejor desarrollo para la actividad que desempeña cada una. esto nace a raíz de las grandes corrientes de la tecnología y que el mercado global lo pide. Porque todo podamos hacer en el menor tiempo posible hace la diferencia con la competencia, hace la diferencia para nuestras empresas cliente. Con la base fundamental de las herramientas tecnológicas y nosotros prestaremos este servicio de manera oportuna, personal capacitado y con la agilidad que lo necesita cada una de nuestras empresas clientes.

Nuestro producto es servicios intangibles con innovador frente a la competencia actual porque nos basamos en la necesidad de cada empresa cliente, debido a que son diferentes necesidad y dificultades en cada una de ellas y de acuerdo a la actividad que desarrolla. Porque nuestro capital humano está altamente capacitado para generar grandes soluciones. la estrategia implementada en nuestra compañía es dar un excelente servicio con calidad humana y conocimiento con una solución del 100% a los diferentes problemas que se les genere a las empresas clientes. Conociendo el mercado y sector al que le estamos dando solución a las necesidades que se les presenta en su diario vivir.

Decisiones de distribución sustentadas

Nuestras plazas en donde prestaremos nuestros servicios son:

- Restrepo, Bogotá, Colombia



Grafica 7 Mapa del sector Target

De acuerdo a nuestro estudio de mercado, se ve la necesidad en este sector de Bogotá en generar soluciones a las necesidades de estas pequeñas empresas que están ubicadas en esta área. Podemos encontrar diversidad de empresas tales como fabricación, distribución de materia prima, comercialización marroquinería con todas sus variedades, comercio de ropa, restaurantes, consultorios odontológicos etc.

el canal de distribución online de nuestro servicio será a través de venta directa para las empresas clientes con la ayuda marketing digital y plataformas para que demos un servicio interactivo y en tiempo real. El entorno en el cual se encuentra nuestras empresas clientes ven la necesidad de tener soporte técnico y de cómputo a la mano para poder generar grandes resultados para sus compañías

y los inconvenientes que se generen día a día. Ellos pueden adquirir el servicio que nosotros prestamos en cualquier momento porque daremos respuestas y soluciones inmediatas.

Nuestra compañía está dispuesta para la cancelación de nuestros servicios prestado tendrá un espacio máximo de 15 días calendario para que comience el flujo de caja. también se podrán hacer cancelación Online a través del portal interactivo de nuestra compañía. así generar confianza a nuestros clientes sin tanto trámite ni papeleo.

Detallistas o Minoristas: Principalmente en nuestro proyecto nos enfocaremos en la prestación de servicios para microempresas, famiempresas, y pequeñas empresas del sector del Restrepo. Ya que nuestra razón de ser nuestra compañía es dar solución a las empresas clientes que no tienen fácil acceso a estos servicios.

Canales de distribución offline Correo directo: (Directorios web empresariales): ya que la estrategia de mercadeo se enfocará en las pequeñas empresas, y es efectivo este canal de búsqueda para que encuentren nuestros servicios ofrecidos.

(Revista de publicación de la Zona de Restrepo) Esta fuente de información es importante debido a que los comerciantes de la zona dan a conocer sus productos y servicios. Conocerán los servicios que vamos a ofrecer.

Canales de distribución online E-commerce dedicado: Se realizaría con la creación de una página web propia con los servicios y soportes que prestamos. El cliente tendrá la opción de solicitar el servicio en línea y una línea de contacto directo con nuestra empresa y servicios prestados, que podría adicionalmente crear un sistema de soporte online para incrementar nuestros horizontes.

Two step e-distribution: En la actualidad es muy fácil publicar productos en páginas como MercadoLibre, olx, etc. lo más atrayente de este tipo de canal de distribución es que es gratuito y

mucha gente lo ve y muy seguido este tipo de comercio se ha vuelto muy popular. Por eso pautaremos en estas páginas de gran afluencia.

Social Commerce: Manejaremos las redes sociales promocionando nuestros servicios y soportes debido a que es base fundamental para aumentar el número de empresas clientes y generar utilidad para la compañía que vamos a crear.

Decisiones de promoción sustentadas

la función principal en nuestra empresa es la estrategia promocional que se basa a través de una voz a voz en los clientes que vamos a tener y así aumentar el reconocimiento de nuestra empresa y el servicio que prestamos de soporte técnico en red de cómputo para pequeñas empresas en el sector de Restrepo, Bogotá, Colombia. La publicidad que se va a manejar es anuncios a través de las Web, anuncios por medio del periódico de la zona del Restrepo, con información racional y comparativa vs la competencia que tenemos. la estrategia creativa implementada es:

- Nombre de la marca: PEGASUS TECHNOLOGY
- Público objetivo: Pequeña empresas del Restrepo, Bogotá, Colombia. Con un número de empleados no mayor a 50, empresas, las actividades que desarrollan es marroquinera, servicios odontológicos, restaurantes, comercio de ropa y accesorios, las aspiraciones de las empresas es que quieran mejorar los tiempos de los procesos que llevan en cada actividad que desarrollen.
- Definición: ¿Qué es servicio? nuestro servicio es generar una solución en soporte tecnológico y de cómputo, consultoría en selección de las mejores tecnologías,
- Beneficio principal del producto: Dar solución a problemas informáticos que presente cada pequeña empresa

- Beneficios secundarios del producto: disminuir los tiempos de respuesta en cada actividad que desarrolle la pequeña empresa.
- Razón de respaldo: nuestro respaldo se basa en un buen servicio y solución de la necesidad de la empresa cliente.
- Tipo de publicidad y objetivo final de la comunicación: la publicidad que vamos a implementar en nuestra compañía es racional y comparativa para mejorar esta herramienta en el diario vivir de cada empresa cliente.
- ¿Qué información quiere transmitirle al público objetivo? la información que queremos transmitir a nuestros es brindar un servicio con sentido humano para dar solución a la necesidad que se le presente a cada uno de nuestros clientes.
- Medios de comunicación que vamos a implementar es a través de marketing digital y la voz de los clientes que le daremos la solución a sus necesidades. Y generando un descuento del 3% descuento para el siguiente servicio que se le preste.

Incentivos: Para contratos a término mayor a dos años, se darán precios especiales, descuento del 7% este aplica para cualquier tipo de servicio contratado, esto motiva a los clientes seguir con nosotros.

Para los clientes que hagan contratación de servicio por un costo mayor a \$50.000.000 de pesos tendrá el beneficio de soporte gratuito por un año, esto permite un acompañamiento.

Estrategia de precio:

Es importante recalcar a lo que se quiere llegar, empresas pequeñas que están minimizando gastos, con este fin después de un estudio se toma la decisión de brindar nuestros portafolios mucho más económicos que ofrece la competencia, garantizando acceso a nuestros servicios, pero que a su vez pueda llevar a la empresa a un equilibrio operativo.

Incrementos de precios: A medida que la empresa cuenta con contratos, nuevos clientes y una estabilidad, es necesario hacer un incremento a los precios, mediante una migración de productos. Esto se dará de una forma sutil, que el cliente no perciba el incremento, sino que por un costo mayor al anterior servicio obtenga mayores beneficios, esto siempre y cuando el beneficio adicional no genere un costo representativo para Pegasus Technology, de lo contrario se generaría un costo.

Variación de precios de materias primas: Es importante siempre contar con aliados estratégicos que nos brinden productos al mejor precio del mercado con el fin de no afectar el costo final de un servicio. Al percatarse de un alza en los productos de materias primas tendríamos un plan de contingencia de abastecimientos, para no alterar el costo operativo y poder terminar con los proyectos a los precios establecidos sin generar anomalías en las utilidades.

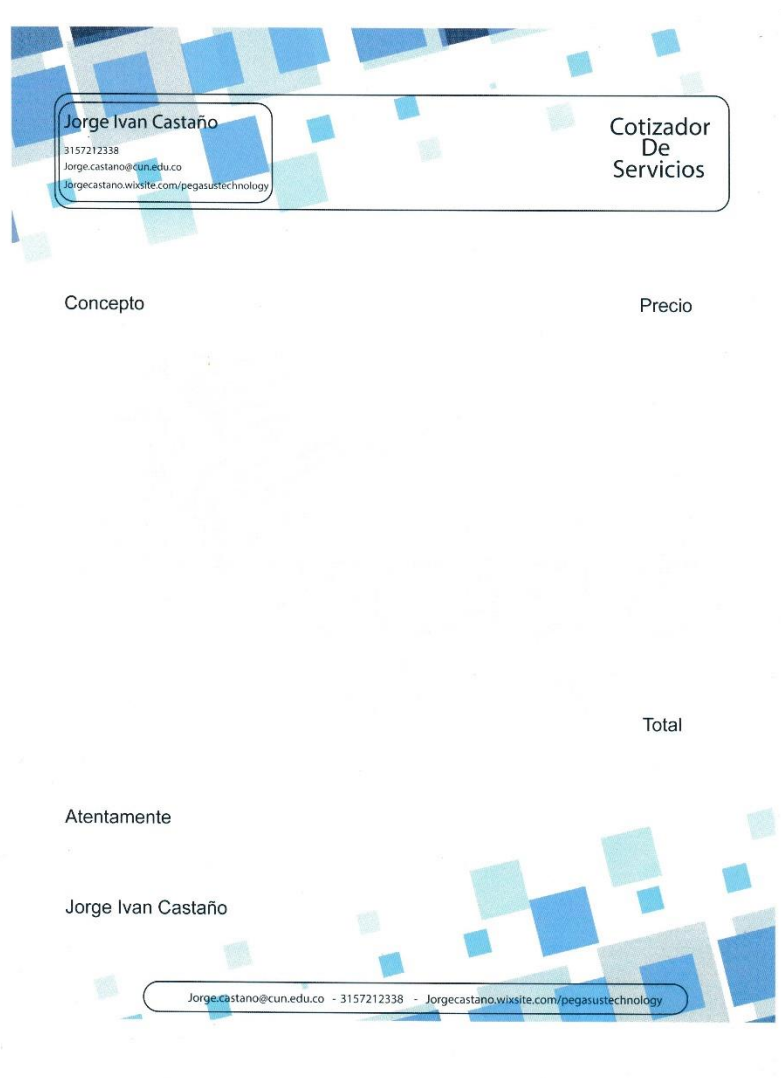
Presupuesto general del plan de marketing

| Descripción general del plan: Dar continuidad al Posicionamiento del servicio de soporte tecnico en la zona del Restrepo logrando una identidad propia PEGASUS TECHNOLOGY, con el fin de generar mayor numero de empresas clientes y poder participar en mercado de Bogota. | | PTTO AUTOR. X PDV | Saldo que viene mes anterior |
|---|--|------------------------|--------------------------------|
| | | 1.200.000 | - |
| | | Presupuesto DISPONIBLE | DIFERENCIA (favor o en contra) |
| | | 1.200.000 | 50.000 |

| Dia MES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | Ppto Propuesto | Ejecutado | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------------|----------|----|----------------|-----------|---------|--|
| | t | M | M | J | V | S | D | L | M | M | J | V | S | D | L | M | M | J | V | S | D | L | M | M | J | V | S | D | L | M | M | | | | |
| 1. Producción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Actividad 1: 5.000 del mes. | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 150.000 | |
| Actividad 2: Tarjetas de presentacion | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 100.000 | |
| Actividad 2: Elaboracion de valla | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 250.000 | |
| Total | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. Medios | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Actividad 1 : Volanteo con levantamiento datos | | | | | X | | | | | | X | | | | | | | | X | | | | | | | | X | | | | | | | 200.000 | |
| Actividad 2: Carro perifoneo | | | | X | | | | | | X | | | | | | | X | | | | | | | | X | | | | | | | | | 300.000 | |
| Total | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. Eventos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Actividad 1: Toma de Parque la Valvanera | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | X | | | | | | | X | | | | | | | 150.000 | |
| Total | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gran Total Mes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1.150.000 | 0 | | | | | |

Grafica 8 presupuesto marketing

Paso a paso y bocetos de desarrollo del PMV.



Grafica 9 Cotizador



Grafica 10 Tarjetas de presentación

Dirección página web: <https://jorgecastano.wixsite.com/pegasustechnology>

Tabla de ilustraciones

| | |
|--|-----------|
| Grafica 1 Sondeo de empresas a nivel nacional | página 22 |
| Grafica 2 Ingresos de cada actividad económica | página 23 |
| Grafica 3 Comportamiento del año 2016 | página 24 |
| Grafica 4 de evolución de la industria | página 24 |
| Grafica 5 Mercado Bogotá | página 25 |
| Grafica 6 Variación anual | página 26 |
| Grafica 7 Mapa del sector Target | página 52 |
| Grafica 8 presupuesto marketing | página 55 |
| Grafica 9 Cotizador | página 56 |
| Grafica 10 Tarjetas de presentación | página 57 |

Cibergrafía

DANE. [En línea]. [Consultado 28 de abril, 2017]. Disponible en internet:

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema>

Gestión legal Colombia. [En línea]. [Consultado 22 de abril, 2017]. Disponible en internet:

<http://www.gestionlegalcolombia.com/estatutos-gratis-sas.html>

Llegaron los computadores. [En línea]. [Consultado 20 de abril, 2017]. Disponible en internet:

http://www.colombialink.com/01_INDEX/index_historia/07_otros_hechos_historicos/0320_llegaron_computadores.html

los primeros computadores de la Facultad de Ingeniería. [En línea]. [Consultado 28 de abril, 2017]. Disponible en internet: <http://revistaing.uniandes.edu.co/pdf/rev20art12.pdf>

Marketing personal. [En línea]. [Consultado 28 de abril, 2017]. Disponible en internet:

<http://www.marketingpersonal.com/>

DANE. [En línea]. [Consultado 30 de abril, 2017]. Disponible en internet:

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/tecnologia-e-innovacion>

Google Garage Digital. [En línea]. [Consultado 30 de abril, 2017]. Disponible en internet:

<https://learndigital.withgoogle.com/garagedigital/>