

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto se ha elaborado con la finalidad de crear un centro de soporte informático helpdesk en la ciudad de Ibarra cuya actividad empresarial se desarrollara en el sector tecnológico y de servicios informáticos, por lo tanto es necesario la implementación de un plan de comercialización que permita dar a conocer este nuevo servicio. Básicamente nuestro proyecto contiene seis capítulos a desarrollarse, en el primer capítulo se analiza la situación actual del mercado al que pretendemos insertarnos, a través del diagnóstico se determinaron fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades; una de las principales fortalezas, es la experiencia en el ámbito del mantenimiento y soporte de equipos de computación por parte de la empresa, se destaca la oportunidad de un crecimiento sostenido brindando un servicio diferenciador como valor agregado, teniendo como premisa principal una excelente atención, explotando el mercado y la expansión a futuro de otros mercados, sin dejar a un lado la competencia que aunque por el momento no es tan directa, una vez implementado el servicio se buscare imitarlo por lo tanto es necesario trabajar con técnicas de fidelización de nuestros clientes. Una de las debilidades que encontramos es la desconfianza de las personas hacia las nuevas alternativas de solución, además de un gran desconocimiento de cómo y cuándo se debe cuidar y realizar el debido soporte y mantenimiento del computador y sus accesorios. Es necesario mencionar que la principal amenaza para nuestra empresa es que no se desarrolle o implemente un plan de comercialización y difusión para el posicionamiento del servicio, convirtiéndose así en un factor que en el futuro puede generar una no participación en el mercado y por ende la no recuperación de la inversión. Dentro del segundo capítulo se hace una revisión bibliográfica sobre las bases teóricas de la investigación ya que es muy importante aclarar los principales temas con lo que trabajamos en el desarrollo del proyecto.

El capítulo tres nos provee de toda la información correspondiente al estudio de mercado que se desarrolló en la ciudad de Ibarra a 27263 viviendas en el sector urbano, los principales datos que obtuvimos es que en la actualidad existe una oferta de 15715 familias cubiertas por técnicos particulares, World Computers y Discompu empresas que solamente entregan servicio de soporte a las personas que adquirieron productos en sus puntos de venta, pero con una calificación de bueno, es por esto que se determina una demanda potencial a satisfacer con nuestro servicio de 3687 familias, se identificó también que las familias gastan en promedio de 10 a 15 dólares al mes por el mantenimiento de sus equipos.

En el capítulo 4 se muestra el desarrollo de la propuesta técnica y de comercialización, podemos observar que por más que una empresa este iniciando debe tener una sólida organización administrativa, además es necesaria la inversión en medios publicitarios de promoción y de difusión para así darnos a conocer y poder insertarnos en el mercado, para este propósito trabajaremos con estrategias BTL (below the line), es decir medios alternativos como son mensajes vía celular, mailins, navegación por la página web de la empresa y publicidad en medios tradicionales, además la fuerza de ventas trabaja bajo un sistema de referidos.

El estudio financiero nos muestra la factibilidad del presente proyecto, se prevé tener un crecimiento promedio del 15% básicamente en los primeros 5 años, cada uno de los evaluadores con lo que trabajamos nos indica la rentabilidad real, mostrándose como un proyecto aceptable y real sobretodo.

El proyecto tendrá 4 impactos principales en los que incidirá directamente son económico, tecnológico, comercial, y empresarial, sin olvidar que le objetivo principal es que el proyecto crezca desde el corto, mediano y largo plazo.

## EXECUTIVE SUMMARY

The present project has been elaborated with the purpose of creating a center of support computer helpdesk in the city of Ibarra whose managerial activity was developed in the technological sector and of computer services, therefore it is necessary the implementation of a commercialization plan that allows to give to know this new service. Basically our project contains six chapters to be developed, in the first chapter the current situation is analyzed from the market to which seek to insert ourselves, through the diagnosis strengths they were determined, it is the experience in the environment of the maintenance and support of calculation teams on the part of the company, he/she stands out the opportunity of a sustained growth offering a service differed as added value, having as main premise an excellent service, for the market and the expansive for the future of other markets, without leaving to a side the competition that although at the moment it is not so direct, once implemented the service will be looked for to imitate him therefore it is necessary to work with technical of our clients' accuratly.

One of the weaknesses that find is the distrust of people toward the new solution alternatives, besides a great ignorance of how and when he/she should take care and to carry out the due support and maintenance of the computer and their accessories. It is necessary to mention that the main threat for our company is that it is not developed or implement a commercialization plan and diffusion for the positioning of the service, becoming this way a factor that can generate a non participation in the market to future and for this reason the non recovery of the investment. Inside the second chapter a bibliographical revision is made since on the theoretical bases of the investigation it is very important to clarify the main topics with those that we work in the development of the project.

El chapter three it provides us of all the information corresponding to the market study that was developed in the city from Ibarra to 27 263 housings in the urban sector, the main data that we obtained it is that at the present time an offer of 15 715 covered families exists for particular technicians, Word Computers and Discompu companies that only give support service to people that acquired products in its sale points, but with a qualification of good, it is for this reason that a potential demand is determined to satisfy with our service of 3 687 families, it was also identified that the families spend on the average from 10 to 15 dollars a month for the maintenance of their teams.

In the chapter 4 the development of the technical proposal is shown and of commercialization, we can observe that no matter how much a company is beginning he/she should have an accustomed to administrative organization, it is also necessary the investment in advertising means of promotion and of diffusion he/she stops this way to give us to know and to be able to insert us in the market, for this purpose we will work with strategies BTL, (bellow the line), that is to say alternative means as they are messages via cellular, electronic mail, sailing for web, of the company and publicity in traditional means, also the force of sales, works under a system of having referred.

The financial study shows us the feasibility of the present project, you give to have a growth average of 15% basically in the first 5 years, each one of the appraisers

with what we work us indicates the real profitability, showing you as an acceptable and real project on all.

The project will have 4 main impacts in those that it will impact directly they are: economic, technological, commercial and managerial, without forgetting that the main objective is that the project grows from the short, medium and I release term.