



UNIVERSIDAD
SAN GREGORIO
DE PORTOVIEJO

**CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL
TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:
INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL

TEMA:

Modelo de Negocio de Servicio Técnico para equipos informáticos
con Asistencia Remota en la ciudad de Portoviejo

TUTOR:

Ing. Evelyn Párraga Patiño

AUTORES:

Vélez Suárez Stephanie Michelle
Cedeño Arteaga Ana María

PORTOVIEJO – MANABÍ – ECUADOR

2022

CERTIFICA

Que las egresadas: Vélez Suárez Stephanie Michelle y Cedeño Arteaga Ana María han realizado su Trabajo de Titulación que tiene por tema: “Modelo de Negocio de Servicio técnico para equipos informáticos con Asistencia Remota en la ciudad de Portoviejo”, previo a la obtención del Título de Ingenieros en Gestión Empresarial, bajo mi dirección y supervisión, la misma que se encuentra concluida en su totalidad para que pueda continuar con los trámites que la Universidad así lo exige.

Ing. Evelyn Párraga Patiño.

TUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Vélez Suárez Stephanie Michelle y Cedeño Arteaga Ana María, estudiantes de la Carrera de Gestión Empresarial de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, autores del presente trabajo de titulación que tiene por tema “Modelo de Negocio de Servicio Técnico para equipos informáticos con Asistencia Remota en la ciudad de Portoviejo”, declaro todo en contenido, argumentos, resultados y conclusiones pertenecen únicamente a los autores de la investigación.

Stephanie Michelle Vélez Suárez

AUTORA

Ana María Cedeño Arteaga

AUTORA

AGRADECIMIENTO MICHELLE Y ANA MARÍA

DEDICATORIA MICHELLE

DEDICATORIA ANA MARIA

RESUMEN EJECUTIVO

Modelo de Negocio de Servicio técnico para equipos informáticos con Asistencia Remota en la ciudad de Portoviejo, su objetivo principal es elaborar un modelo de negocio de servicio técnico para equipos informáticos con asistencia remota aplicando seguridad y confiabilidad en el Cantón Portoviejo provincia de Manabí.

Se pretende establecer un cronograma periódico de requerimientos para la asistencia técnica de un servicio de cómputo.

De acuerdo a las investigaciones realizadas se logró caracterizar las necesidades de mantenimiento que posean los clientes para la representación de cada uno de elementos que intervienen en el proceso de asistencia remota en servicios de cómputo.

Para poder evidenciar una investigación más efectiva se realizaron encuestas a la población de la ciudad de Portoviejo y también entrevistas a personas que trabajan en este tipo de negocio para lograr sacar una conclusión y que sea un negocio rentable.

Palabras Claves: Modelo de Negocio, Servicio Técnico, Asistencia Remota.

ABSTRACT

Technical Service Business Model for computer equipment with Remote Assistance in the city of Portoviejo, its main objective is to develop a technical service business model for computer equipment with remote assistance applying security and reliability in the Portoviejo Canton, Manabí province.

It is intended to establish a periodic schedule of requirements for the technical assistance of a computer service.

According to the investigations carried out, it was possible to characterize the maintenance needs that the clients have for the representation of each one of the elements that intervene in the process of remote assistance in computing services.

In order to demonstrate a more effective investigation, surveys were carried out on the population of the city of Portoviejo and also interviews with people who work in this type of business to reach a conclusion and make it a profitable business.

Keywords: Business Model, Technical Service, Remote Assistance.

Índice

1.PROBLEMATIZACIÓN	11
1.1 TEMA	11
1.2 ANTECEDENTE GENERALES	11
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.5 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	13
1.6 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.7 JUSTIFICACIÓN.....	14
1.8 OBJETIVO.....	14
1.8.1 OBJETIVO GENERAL.....	14
1.8.2 OBJETIVO ESPECÍFICO.....	15
2. CONTEXTUALIZACIÓN	15
2.1 MARCO TEÓRICO.....	15
2.1.1 MODELO DE NEGOCIO.....	16
2.1.2 HERRAMIENTAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN MODELO DE NEGOCIO	18
2.1.2.1 PLAN CRUNCHER:	18
2.1.2.2 MODELO CANVAS:	19
2.1.3 ESTUDIO DE PRE FACTIBILIDAD	25
2.1.3.1 CONCEPTO E IMPORTANCIA.....	25
2.1.3.2 COMPONENTES DEL ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD.....	25
2.1.4 SOPORTE TÉCNICO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	26
2.1.5 SOPORTE TÉCNICO CON ASISTENCIA REMOTA	27
2.2 MARCO CONCEPTUAL	28
2.3 MARCO LEGAL.....	30
2.4 MARCO AMBIENTAL.....	33
3. MARCO METODOLÓGICO.....	1
3.1 PLAN DE INVESTIGACIÓN.....	1
3.2 ENFOQUE LA INVESTIGACIÓN	1
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	2
3.4 POBLACIÓN.....	2
3.5 MUESTRA	2
4. FORMULACIÓN DEL PROYECTO	3
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	3
4.2 ESTUDIO DE MERCADO.....	11
4.2.1 MICRO AMBIENTE	11
DESCRIPCIÓN DEL MERCADO PROVEEDOR.....	13
DESCRIPCIÓN DEL MERCADO COMPETIDOR	13
DESCRIPCIÓN DEL MERCADO CONSUMIDOR.....	14
5. PROPUESTA	30
5.1 TÍTULO DE PROPUESTA	30
5.3 EMPRESA AUSPICIANTE	30
5.5 FECHA DE PRESENTACIÓN.....	30
5.6 FECHA DE TERMINACIÓN.....	30
5.7 DURACIÓN DEL PROYECTO.....	30

5.8 PARTICIPANTES DEL PROYECTO.....	31
5.9 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA	31
5.10 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	31
5.11 BENEFICIARIOS DIRECTOS.....	31
5.12 BENEFICIARIOS INDIRECTOS	31
5.13 IMPACTO DE LA PROPUESTA.....	32
5.14.1 INGRESOS.....	32
5.14.3 INVERSIÓN.....	33
5.14.4 CAPITAL DE TRABAJO.....	34
5.14.5 FLUJO DE CAJA.....	34
5.14.6 ESTADOS FINANCIEROS.....	35
5.14.7 EVALUACIÓN ECONÓMICA	36
5.15. INDICADORES DE GESTIÓN.....	37
5.16. IMPORTANCIA	38
5.17. METAS DEL PROYECTO.....	38
5.18. FINALIDAD DE LA PROPUESTA	38

1.PROBLEMATIZACIÓN

1.1 TEMA

Modelo de Negocio de Servicio técnico para equipos informáticos con Asistencia Remota en la ciudad de Portoviejo.

1.2 ANTECEDENTE GENERALES

El crecimiento de la Tecnología de La Información y Comunicación que el mundo entero ha presenciado en la última década es nada menos que impresionante. La situación es similar en Ecuador. Los procesos de globalización y la inversión pública contribuyeron a este logro en el sector de las TIC.

El Economist Intelligence Unit (EIU) indica que cuando un país utiliza la tecnología de la información y las comunicaciones en los negocios, la economía puede volverse más transparente y eficiente.

Las Naciones Unidas denominada Trade and Development (UNCTAD) resaltó que “los bienes y servicios asociados con información y tecnologías de la comunicación, están creando oportunidades para los pobres” e Instar a las economías en desarrollo a que hagan del sector de las TIC un componente más importante de sus estrategias de alivio de la pobreza.

Según fuentes del SRI, el 56% de las empresas que se especializan en la reparación de computadoras y periféricos están constituidas desde 2007. Esto demuestra que hay un mercado para trabajar y nos brinda amplias oportunidades para posicionarnos allí.

El crecimiento en el mercado de computadores y equipos periféricos. Según la encuesta nacional realizada por el INEC en el año 2020 muestra que el porcentaje los hogares con computadoras de escritorio es 25,3%, el porcentaje de hogares con

computadoras portátiles es de 31,3%; el porcentaje de hogares con computadoras de escritorio y portátiles es de 12,7% a nivel nacional, reflejando el 56,6% de los ecuatorianos posee al menos una computadora ya sea una computadora portátil o de escritorio.

En el reporte del INEC en el año 2020 se visualiza el incremento de hogares con acceso a internet a nivel nacional con un 53.2%, todo esto representa a un entorno de desarrollo en el Ecuador.

Tras la fuerte llegada de la pandemia del COVID 19 al Ecuador, las entidades públicas y privadas y ciudadanas del Ecuador, recurrieron a generar una cuarentena decretado por el ex presidente, Lenin Moreno, lo que trajo con sí fue establecer los trabajos y estudios puertas adentro, indicando que se le daría un mayor uso a los equipos informáticos del hogar, estos equipos informáticos serían habilitados de manera óptima realizando un mantenimiento preventivo y correctivo para realizar teletrabajos y clases online, de tal manera no se paraliza la producción y educación en el País.

Este proyecto tiene como objetivo desarrollar un plan para formar un modelo de negocio que brinde servicios por completo de soporte técnico con asistencia remota para PC y pequeñas empresas.

A través de este plan de negocios se puede determinar la viabilidad comercial, técnica, administrativa, financiera y legal de la nueva empresa.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye un nuevo modelo de negocio con asistencia remota en la ciudad de Portoviejo para satisfacer necesidades vía online en los equipos de cómputo?

1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC hasta el año 2021 existen 1'107.533 hogares en el Ecuador que cuentan con mínimo un computador y desde el año 2020 el 53.2 % con accesos a internet.

La tecnología en el Ecuador se ha facilitado durante la última década, por lo que se puede identificar el déficit en la provisión y calidad de los servicios de soporte técnico con asistencia remota especializado en computadores domésticos y computadores para pequeñas y medianas empresas.

Portoviejo necesita un modelo de negocio que brinde apoyo especializado para satisfacer las necesidades en computadores domésticos y computadores para pequeñas y medianas empresas.

1.5 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

¿Con que frecuencia usted realiza mantenimiento técnico a su equipo de cómputo?

¿Qué tipos de requerimientos se necesitan para brindar asistencia técnica remota en servicios de cómputo?

¿Cuántos técnicos informáticos van a requerir para brindar los servicios al cliente?

¿Para realizar este tipo de asistencia virtual se necesita una licencia de software remota para acceder a las máquinas?

1.6 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Tabla 1

Delimitación de la investigación

Delimitación	Detalle
CAMPO:	Empresarial
ÁREA:	Estudio De Pre factibilidad
ASPECTO:	Comercialización
PROBLEMAS:	Inexistencia de un modelo de negocio para equipos informáticos con asistencia remota
TEMA:	Modelo de Negocio de Servicio técnico para equipos informáticos con Asistencia Remota
DELIMITACIÓN DEL ESPACIO:	La Investigación Se Desarrollará En El Cantón Portoviejo En La Provincia De Manabí
DELIMITACIÓN TEMPORAL:	Se Efectuará octubre 2021 marzo 2022

Elaborado por: Vélez, Cedeño (2021)

1.7 JUSTIFICACIÓN

Es importante debido a la alta demanda del uso continuo de los equipos de cómputo a nivel global y por tal nace la necesidad de requerir servicios o asesorías técnicas para darle un mejor uso al equipo y en otros casos dar solución de problemas que tengan con los mismos, aportando de manera positiva al público en general y ayudar a generar empleos sin necesidad de salir de casas para prevalecer el bienestar de la sociedad ya que estamos en tiempos de crisis sanitaria como también económica.

1.8 OBJETIVO

1.8.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar un Modelo de Negocio de Servicio técnico para equipos informáticos con asistencia remota aplicando seguridad y confiabilidad en el Cantón Portoviejo

1.8.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

- Establecer un cronograma periódico de requerimientos para la asistencia técnica de un servicio de cómputo.
- Caracterizar las necesidades de mantenimiento que posean los clientes para la representación de cada uno de elementos que intervienen en el proceso de asistencia remota en servicios de cómputo.
- Determinar la demanda para la asistencia técnica de un servicio de cómputo
- Definir la cantidad de tecnólogos en sistemas, capacidades y conocimientos que se necesitan para llevar a cabo los servicios de mantenimiento técnico en equipos de cómputo.
- Establecer un sistema adecuado que permita alcanzar la seguridad y confiabilidad de los clientes durante el servicio técnico con asistencia remota.

2. CONTEXTUALIZACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO

El siguiente apartado cumple con el desarrollo teórico sustentado desde fuentes fidedignas, que es de gran importancia para orientar el objetivo y variables de la presente

proyecto y su posible ejecución, en el mismo podrá encontrar tópicos relacionados al modelo de negocio que permite conocer su composición y función, también se aborda temas sobre la actividad de servicio técnico con asistencia remota en computadoras, de modo que se pueda definir sus funciones, características, u otros detalles de gran interés para su fácil dominio y desarrollo en el objetivo de establecer un modelo de negocio de servicio técnico para equipos informáticos con asistencia remota aplicando seguridad y confiabilidad en el cantón Portoviejo.

2.1.1 Modelo de Negocio

Dando inicio con el modelo de negocio se citan las siguientes teorías de principales autores reconocidos como Peter Drucker (1984), Magretta (2002), Osterwalder (2010), entre otros que definen el propósito de estos modelos y sus componentes:

Para Drucker, el modelo de negocio es una de las primeras metodologías que permite conocer la composición de un negocio en marcha, en tal sentido se refiere a profundizar sobre lo que una empresa desarrolla y cómo lo lleva a cabo, para ello propone un modelo en el cual los empresarios se deben preguntar ¿Quién es el cliente?, ¿Cuál es el valor que entrega la empresa?, ¿Cómo aplicar valor al producto o servicio?, ¿Cuál es el costo apropiado? Por otra parte, Magretta se refiere al modelo de negocio siguiendo una teoría similar a la de Drucker con la diferencia de que se refiere al modelo como una metodología histórica y explicativa. Desde las teorías de Osterwalder y otros autores se refieren al modelo de negocio como una metodología descriptiva sobre la empresa, el cual crea, proporciona y capta valor, en tal sentido, su teoría se dirige tanto a empresas como a anteproyectos de una estrategia que servirá de guía para un nuevo negocio (Casas & Poveda, 2017).

En la misma línea, la perspectiva de un modelo de negocio se apoya sobre una teoría principal que es conocer como una empresa lleva a cabo su negocio, en el cual se consideran una serie de variables técnicas que permiten estructurar un plan para ver el modelo de negocio con claridad y ofrecer un producto o servicio bajo el conocimiento y dominio respectivo. Llevar a cabo un proyecto o plan de negocio comprende conocer aspectos fundamentales como el valor que se va a ofrecer, la sección de clientes, el mercado, los medios por el cual se va a ofrecer el producto o servicio, los beneficios que se espera obtener del negocio, los costos que implicar llevarlo a cabo, entre otros que solo con un adecuado modelo permitirá conocerlos a profundidad.

Cabe indicar, que los negocios se mueven al mismo ritmo en que se mueve el mercado y los cambios macroeconómicos, es por ello, que las empresas normalmente están en constante cambio y solo las que son conscientes de esos movimientos son capaces de crear planes de acción o estrategias que les permita adaptarse al cambio, bajo esta premisa, la importancia de conocer bien el concepto o modelo de negocio en un momento dado es la clave primordial para innovar o sacar provecho de su negocio.

Según Osterwalder y Pigneur (2019) la innovación de los modelos de negocio deben considerar siete caras que deben cumplir una misión específica cada una de ellas, la primera es diseñar un nuevo modelo de negocio que se encuentra dentro de un sector antiguo, la segunda debe concentrarse en sacar el máximo provecho del desarrollo tecnológico, el tercero debe enfocarse en estudiar el mercado procurando identificar las necesidades actuales de los clientes con el fin de satisfacerlos, el cuarto debe concentrarse en evaluar los negocios más competitivos para poder asegurar las inversiones, el quinto es considerar el cuestionamiento de los clientes para desarrollar nuevos modelos, el sexto cumple con la misión de encontrar el modelo adecuado para lanzar un producto o servicio

nuevo, por último, la innovación de los modelos de negocio se debe concentrar en la concientización de los cambios socioeconómicos.

Los modelos de negocio han sido utilizados por la mayoría de las empresas desde su etapa de nacimiento, desarrollo, hasta la innovación, por lo tanto, se ha convertido en una metodología fundamental que permite mantener la actualización respectiva convirtiéndolos en negocios competitivos. Como se ha mencionado hasta ahora, el modelo de negocio comprende ciertos aspectos o detalles que deben ser estudiados por separado para luego conectarlos y proyecten sentido, actualmente existen varias herramientas que hacen posible del desarrollo de un modelo de negocio, mismas son aplicadas según las necesidades y composición de la empresa o proyecto.

2.1.2 Herramientas para la construcción de un modelo de Negocio

Dentro de las herramientas para construir un modelo de negociación se describen las siguientes:

2.1.2.1 Plan Cruncher:

Esta herramienta creada por la empresa Lunatech Venture, dedicada a la inversión en productos de tecnología de la información, la cual necesitaba analizar de una manera rápida la introducción de nuevos productos para resolver la competencia que creaban los productos sustitutos, la misma es desarrollada en tan solo una página y de una manera muy sencilla, ya que se la puede resolver en línea y siguiendo los pasos establecidos, esto se lo puede desarrollar en la página <http://business-survival-toolkit.co.uk>, la cual indica a través de pequeños íconos el contenido que debe considerar para el resumen ejecutivo (Business Survival toolkit, 2021).

Los iconos que desplaza el plan Cruncher son los siguientes:



Idea



It is a high-risk idea. We have a new idea.
This is going to be the best thing since sliced bread. Better, even, than Web 2.0. Sure, everyone says that, but this time it's really true.

Product



We have a working demo. We own the IP.
We have samples of our new product. It's crunchy. We also own the rights to our revolutionary new recipe, which is fully patent-free.

Funding



We need 24 months. We are bootstrapping. We need seed funding.
We need initial funding to develop our prototype into the product. Our projections show that we will be cash-flow positive in two years.

Additional information

We are fully committed to creating a world where there

Team



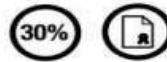
We have a business network. We are not going to build it. We have an entrepreneur.
We have years of experience in the Dutch 'broodvervangers' industry: our relentless CEO will leverage our existing network of contacts.

Revenue



We will monetise later. We have a revenue forecast. We will start by getting users.
In the first phase we will create our market with a freemium breakfast model, followed by direct retail sales and recipe licensing deals.

Partnership



We offer 30 per cent. We offer a shares deal.
We are looking for a business partner who will take a significant stake, fully sign-up to our product vision, and help develop our strategy.

Figura 1 Plan Cruncher

Fuente: (Villamar & Suárez, 2018)

2.1.2.2 Modelo CANVAS:

Esta herramienta es una de las más utilizadas por la mayor parte de las empresas, ya que es considerada una herramienta completa que puede ser analizada profundamente por segmentos, la cual puede ser resumida en una sola presentación. El modelo CANVAS es creado por Alexander Osterwalder en compañía de Yves Pigneur en el 2010, el mismo es dividido en 9 segmentos, estos son: Segmentos de mercados, propuesta de valor, canales, relación con los clientes, fuentes de ingresos, recursos claves, actividades claves, asociaciones claves y estructura de costos (Martínez, 2019).

A continuación, se describe cada segmento en relación al servicio técnico con asistencia remota en equipos informáticos:

1. Segmentos de mercado:

Este primer segmento está enfocado en los grupos de personas a quien se dirige la empresa o proyecto. En tal sentido, el servicio técnico con asistencia remota considera a un segmento de mercado que abarca necesidades de un grupo de habitantes en el cantón Portoviejo, el cual debe distinguir entre los diferentes segmentos que destaca Osterwalder:

- Mercado de masas: su concentración es completamente hacia el público
- Nicho de mercado: su mercado es un segmento en específico
- Mercado segmentado: se enfoca en las diferencias y problemas
- Mercado diversificado: se enfoca en dos segmentos que no sean los del mercado segmentado
- Plataformas multilaterales: se dirigen hacia dos o más segmentos independiente

2. Propuesta de valor

En este apartado se analiza la cadena de valor, el cual involucra a los participantes que aportan valor a un producto o servicio, en el presente proyecto se analiza los elementos claves que crearan valor al servicio técnico de computadoras con atención remota, para ello, se toman se consideran aspectos como la novedad, personalización, accesibilidad, comodidad, costos, entre otros que añaden un plus.

3. Canales

Como tercer apartado se intenta conocer los medios de comunicación, distribución y otras herramientas importantes que permiten hacer llegar un producto o servicio hasta el cliente, estos canales atraviesan por 5 fases que son informar, evaluar, comprar, entregar y la postventa. Referente al tema de investigación se puede rescatar la importancia de un factor en especial que es el factor tecnológico, siendo una de los mejores atributos que toda empresa puede tener para estar al margen de la competencia y trabajar bajo eficiencia.

4. Relación con los clientes

En este punto es importante tener claro el segmento anterior, ya que permite identificar el conducto de comunicación que se tendrá entre cliente y vendedor, si se cumple esta función es posible definir el tipo de asistencia que se le ofrecerá al posible cliente, esta asistencia puede ser personal, exclusiva, autoservicio, colectiva y comunidad.

5. Fuentes de ingreso

Su fin es identificar y analizar la clasificación de sus ingresos en el caso de que exista más de uno, además de evaluar el flujo de caja en base a una periodicidad estimada, estos normalmente se los realiza de manera mensual, trimestral, semestral o anual. Para el servicio técnico que ofrece el proyecto es importante la identificación de sus ingresos, ya que si no es el caso se convertiría en un modelo poco seguro y de alto riesgo, puesto que sin ingresos suficientes y crecientes es complicado mantener un negocio a largo plazo.

6. Recursos clave

Para este sexto apartado se deben tomar en cuenta recursos físicos, intelectuales, humanos y económicos, siendo estas los más básicos citados por Osterwalder, estos contemplan los siguientes:

Físicos: Terrenos, edificio, alquiler, activos de propiedad planta y equipo

Intelectuales: marcas, patentes, derechos de autor, información privada

Humanos: recursos y talento humano

Económicos: efectivo, créditos, financiamientos, acciones, otros que inyecten capital para el manejo del negocio

7. Actividades clave

Las actividades hacen referencia a las acciones o funciones que se llevan a cabo durante los procesos, estos están conectados con la producción, resolución de conflictos, redes tecnológicas u otras actividades que contribuyan a la actividad económica del negocio. Para esto el servicio tecnológico se apoya sobre actividades de diseño y servicios personalizados a sus clientes, ya que su canal de atención distintivo es el soporte técnico remoto, que implica revisar un equipo de cómputo desde otro punto de encuentro, sin la necesidad de que el cliente frecuentemente se acerque al negocio.

8. Asociaciones o socios claves

Para reconocer a una buena compañía que aporte significativamente al negocio es importante distinguir a las empresas competidoras de las no competidoras, con la finalidad de resguardar la confidencialidad de las decisiones estratégicas y su bienestar en el mercado. Para ello, se distinguen 4 clases de asociaciones:

- Alianzas estratégicas: socios que no sean competencia directa o indirecta, además de no estar relacionados con ellas.
- Competición: socios que son competencia, pero se puede sacar provecho de ellas.

- Joint ventures: socios con dos o más empresas para evaluar nuevos proyectos
- Relaciones cliente – proveedor: socios que abastecen y garantizan los insumos bajo la calidad de forma, precio y tiempo.

9. Estructura de costos

Como último apartado, se consideran la estimación de toda la estructura de costos, apoyándose inicialmente sobre el mismo modelo de negocio CANVAS, con ayuda de los segmentos de actividades, recursos y socios clave es una base principal para lograrlo. Para complementarlo, este segmento identifica los costos de producción que implica los costos fijos, costos variables, y economías de escala y de campo. En este campo normalmente se detalla un plan de financiamiento, el cual indica la viabilidad del negocio o proyecto a futuro.

Análisis y generación de modelos de negocio				
Partners Clave ¿Qué pueden hacer los partners mejor que tu o con un coste menor y, por tanto enriquecer tu modelo de negocio?	Actividades Clave ¿Qué actividades clave hay que desarrollar en su modelo de negocio de que manera las llevas a cabo?	Propuesta de Valor ¿Qué problemas de tus clientes estás resolviendo y qué necesidades estás satisfaciendo?	Relaciones con los clientes ¿Qué tipo de relaciones esperan tus clientes que establezcas y mantengas con ellos?	Segmentos de Clientes ¿Cuáles son las necesidades, problemas, deseos y ambiciones de sus clientes?
	Recursos Clave ¿Qué recursos clave requiere tu modelo de negocio?		Canales de Comunicación/ Distribución ¿A través de qué canales/medios contactarás y atenderás a tus clientes?	
Estructura de Costes ¿Cuál es la estructura de costes de tu modelo de negocio?			¿Qué valor están dispuestos a pagar tus clientes por tu solución y mediante qué formas de pago?	Flujo de Ingresos

Figura 2 Modelo CANVAS
 Fuente: (Osterwalder & Pigneur, 2019)

En definitiva, la estructura más conveniente y completa para el objetivo de establecer un modelo de negocio de servicio técnico para equipos informáticos con asistencia remota

es el modelo CANVAS, ya que permite profundizar sobre el valor agregado del servicio técnico y rescata la importancia de entregar un servicio adecuado para que el cliente final sienta seguridad y confianza sobre el servicio recibido. Además de ser una de las herramientas más usadas para nuevos proyectos.

10. Servicio remoto

El servicio remoto es una tecnología empleada para que personal especializado acceda y/u oriente a los usuarios y/o clientes en solventar problemas técnicos de sus equipos computacionales.

De tal forma, que el servicio remoto permita al personal técnico manipular una máquina de manera remota, para así solucionar un problema sin necesariamente estar presente en el mismo lugar.

El servicio remoto se puede proveer mediante una red virtual o mediante instalación de software especializado, con el fin de prestar asistencia técnica a los usuarios que lo necesiten.

11. Servicio técnico

El servicio técnico es mucho más allá de una simple reparación o mantenimiento, en una empresa es la imagen ante el cliente, donde el técnico es pieza fundamental de esa imagen, por el contacto directo que mantiene con el cliente.

El técnico es el encargado de resolver problemas, necesitando anticiparse a estos, y dar solución de manera eficaz y eficientemente, por lo que es importante:

- Emplear el tiempo imprescindible en el servicio.
- Preguntar al cliente sobre las posibles necesidades.
- Realizar una encuesta de satisfacción del servicio.
- Potenciar la comunicación y la información para generar confianza con el cliente.
- Comunicar cualquier anomalía en el servicio.

Los servicios técnicos también son conocidos como servicios de asistencia técnica, y pueden ser definidas como cualquier profesional independiente o negocio dedicado a instalar, reparar y hacer mantenimiento de equipos computacionales.

2.1.3 Estudio de pre factibilidad

2.1.3.1 Concepto e importancia

El estudio de pre factibilidad comprende alternativas viables para que efectivamente un estudio o proyecto cumpla con el principal objetivo de profundizar sobre los costos y beneficios que implican llevar a cabo su estudio, su definición se concentra en una mayor profundización de la información, tomando como prioridad sus variables de investigación hacia el mercado referido, alternativas de los procesos, disponibilidad tecnológica, y alternativas organizacionales que incurren en costos (Suárez, 2018).

La importancia de llevar a cabo un estudio de pre factibilidad es que permite determinar si el proyecto cumple con las condiciones de obtener un mayor nivel de ganancias, aunque esta fase no asegura la puesta en marcha de un estudio, si permite conocer el grado de rentabilidad que tendría el proyecto y la atención requerida en cada una de las áreas estudiadas. La prefactibilidad es la primera fase de un estudio de factibilidad, por lo tanto, es imprescindible para tener una base sobre si el proyecto se puede continuar o anular.

2.1.3.2 Componentes del estudio de prefactibilidad

Estudio de mercado

Se proyecta en la información y datos que le puede entregar el mercado o segmento de mercado, esta primera parte del estudio de pre factibilidad puede definir las variaciones de la demanda lo que permite conocer la situación actual y proyectar futuras ventas, en relación a esto es posible conocer los niveles de ingresos proyectados que puede tener un proyecto en el corto y largo plazo.

Estudio tecnológico

Tiene por objetivo proveer datos informativos que permiten analizar y cuantificar los costos de operación, inversión y otros pertinentes al área, es importante llevar a cabo este estudio con ayuda de tecnologías avanzadas que permitan optimizar el uso de los recursos y potencien el funcionamiento de la producción.

Estudio financiero

Su finalidad es estructurar cuantitativamente los datos económicos, financieros y contable que influyan en los resultados de la empresa, bajo este contexto el estudio financiero permite observar a través de datos exactos, cuanto se pretende costear, gastos y cuanto se espera o proyecta su recuperación, pérdida o ganancia, este último es el más esperado, caso contrario el proyecto no se podría llevar a cabo porque no sería de ningún beneficio.

Suministros

Dentro de los suministros se clasifican las materias primas y los insumos de la producción, estas son materias primas como tal, materiales industriales, materiales complementarios y los servicios necesarios para cumplir con la producción.

Estudio administrativo

Por su parte el estudio administrativo implica en su mayoría los gastos de administración, las cuales no están relacionadas directamente con la parte operativa del negocio, pero es de igual importante medirlos y controlarlos para no exceder de lo estimado, ya que al ser un gasto no se contempla una recuperación de la inversión, al contrario, estos normalmente se mantienen fijos en el tiempo.

Estudio de impacto ambiental

Hoy en día los intereses de las empresas es contribuir con el medio ambiente, ya que en ciertos casos lo visualizan como un agotamiento de los recursos y esto genera un nivel de riesgo sobre la planificación de sus actividades productivas, por ellos, el estudio ambiental es de gran relevancia para cuidar del uso exagerado de los recursos y aprovecharlos sin tanta afectación.

2.1.4 Soporte técnico de equipos informáticos

En este segundo tópico se aborda sobre teorías del mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo que debe recibir todo equipo informático, el cual toma en cuenta dos componentes principales de un computador, el primero es el hardware que comprende un conjunto de componentes físicos de los que se forma un computador, el segundo es el software refiriéndose al conjunto de programas, aplicaciones, instrucciones y normas tecnológicas que permiten el correcto funcionamiento del equipo.

De acuerdo al CCF Global (2021) los componentes de un equipo informático es lo que se reconoce primero para poder entregar un servicio técnico adecuado, en tal sentido, es importante identificar la estructura física y su sistema informático, este último requiere de una mayor concentración, puesto que, se componen de una serie de programas, aplicaciones, navegadores, entre otros que frecuentemente evolucionan en respuesta a las competencias empresariales del sector tecnológico.

Bajo este contexto, el soporte técnico se conceptualiza como un servicio que las empresas ofrecen para que sus clientes consigan hacer un uso adecuado de sus productos o servicios. Al utilizar el soporte técnico con la infraestructura adecuada para la empresa, se aumenta la eficiencia y se diseña un plan de acción que propicie el mantenimiento preventivo con las herramientas adecuadas.

El mantenimiento y soporte técnico a los equipos informáticos es la actividad más frecuentada por personas naturales y empresas públicas y privadas, por tanto, se convierte en una actividad fundamental para la estabilidad social y tecnológica, en la que se apoya el crecimiento comercial. Como se menciona en el primer párrafo del este segundo tópico, su mantenimiento es de carácter preventivo y correctivo, el cual implica el punto de partida para reconocer el tipo de servicio que requiere un cliente.

Según Guerrero (2018) el mantenimiento o soporte preventivo en hardware describe las actividades de conexión, limpieza e inventario; y en software implican realizar acciones periódicas como el soporte a las cuentas de usuarios, discos de almacenamiento, sistemas operativos, programas de antivirus, backups, ente otras herramientas que facilitan el monitoreo y revisión de este último componente. Por otra parte, el mantenimiento o soporte correctivo en hardware aborda complicaciones físicas que bloquean su arranque o funcionamiento del computador, en cambio en software su soporte se centra en solucionar las fallas internas al computador.

2.1.5 Soporte técnico con asistencia remota

El soporte remoto nace como respuesta a la necesidad de los usuarios de tener acceso a un servicio de asistencia que responda a sus solicitudes cuando y donde lo necesiten. Este recurso ha tenido un impacto tan positivo; que se ha vuelto una de las mejores garantías de calidad de servicio que los proveedores de soluciones de software pueden ofrecer a sus clientes.

La asistencia remota o soporte remoto es un servicio que permite entre otras cosas evaluar, diagnosticar y reparar sistemas informáticos; desde una conexión a distancia y a través del internet.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Plan de negocios

Es un documento estructurado que permite asimilar el modelo de un negocio de una manera clara, precisa y sencilla, el mismo tiene el propósito de seguir un proceso de planeación con el sentido de desarrollar actividades que beneficien a la empresa, precisen oportunidades y amenazas que el entorno externo presenta o puede presentar a largo plazo, identifique las debilidades y fortalezas que tiene internamente la empresa, evaluar características del mercado, entre otras que reúnen un resumen ejecutivo importante para los evaluadores.

Eficiencia

Es la capacidad para disponer de algo o de alguien que permite conseguir un determinado efecto, en este sentido, la eficiencia mide la capacidad y cualidad de acción de una persona o sistema ante una actividad, con la prioridad de conseguir mejores resultados optimizando recursos (Lescano, Mena, & Méndez, 2016).

Ingreso

Los ingresos comprenden las entradas brutas de beneficios económicos o potencial de servicios recibidas o por recibir por la organización durante el año, que representan un aumento de los activos netos (Organización Panamericana de la Salud, 2016).

Oferta

Se refiere a la cantidad en que están dispuestos los productos a producir y vender un producto o servicio, entre más elevado sea sus cantidades ofertadas mayores será su producción y sus ventas (Baquero & Alvarado, 2017).

Demanda

Al contrario de la oferta, la demanda es la cantidad que están dispuestos a adquirir los productores, este término económico cumple el principio de a mayor demanda menor precio, y a menor demanda su precio sube (Baquero & Alvarado, 2017).

Valor agregado

En su proceso de crear valor se encargan de coordinar, controlar, dirigir procesos de elaboración de productos con un mayor nivel de valor agregado, para que mejore la capacidad de diferenciación y, sobre todo, tengan un menor nivel de volatilidad en los precios (Mogro, Yambay, Guerrero, & Paltán, 2020).

Servicio técnico

De manera general el servicio es la acción que desempeña una persona a favor de otra, en el ámbito empresarial se la estima como parte del trabajo o valor agregado que añade una empresa a su producto o servicio. Bajo este contexto, el servicio técnico se refiere a la asistencia técnica que se ofrece al cliente para optimizar y mejorar el rendimiento de un producto o servicio tecnológico en el que están incluidos como herramientas principales el hardware y software (Zendesk, 2021).

Software y hardware

Ambos componentes forman parte de un ordenador y son esenciales para el buen funcionamiento de un trabajo, por una parte, el software se refiere a los elementos tangibles como el monitor, mouse, CPU, teclado, memoria RAM, entre otros, que complementan su parte física y material. Por otro lado, el hardware se refiere a los elementos intangibles como programas, reglas informáticas, instrucciones, aplicaciones, sistema operativo, entre otros que no presentan una forma física y material (Softwarelab, 2021).

Asistencia remota

El software de asistencia remota se refiere al acceso que tienen los técnicos de tecnología informática a otro ordenador o dispositivo de forma virtual para poder prestar sus servicios desde su propia pantalla y en tiempo real, en otras palabras, es el servicio que el técnico puede prestar de una manera más práctica sin necesidad de presentarse

físicamente ante el cliente y problema del ordenador para poder solucionarlo (Splashtop, 2022).

Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)

Para Guerrero (2018) las TIC forman parte importante en las organizaciones de hoy y las del futuro, ya que sin técnicas de comunicación relacionadas con los avances tecnológicos es complicado ejecutar las operaciones de las empresas. El impacto de las TIC en las organizaciones ha ayudado al desarrollo de mercados y la estabilidad económica, ya que facilita la ejecución de actividades.

2.3 MARCO LEGAL

Constitución de la República del Ecuador

Art. 15. El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua. Se prohíbe el desarrollo, producción, tenencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, de contaminantes orgánicos persistentes altamente tóxicos, agroquímicos internacionalmente prohibidos, y las tecnologías y agentes biológicos experimentales nocivos y organismos genéticamente modificados perjudiciales para la salud humana o que atenten contra la soberanía alimentaria o los ecosistemas, así como la introducción de residuos nucleares y desechos tóxicos al territorio nacional.

Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad

Art. 7. El sistema de la calidad es el conjunto de procesos, procedimientos e instituciones públicas responsables de la ejecución de los principios y mecanismos de la calidad y la evaluación de la conformidad. El sistema ecuatoriano de la calidad es de carácter técnico y está sujeto a los principios de equidad o trato nacional, equivalencia, participación, excelencia e información.

Art. 8. El sistema ecuatoriano de la calidad se encuentra estructurado por:

- a) Comité Interministerial de la Calidad;
- b) El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN;

- c) El Organismo de Acreditación Ecuatoriano, OAE; y,
- d) Las entidades e instituciones públicas que, en función de sus competencias, tienen la capacidad de expedir normas, reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad.
- e) Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO).

Código Orgánico del Ambiente

Art.1. objeto: Este Código tiene por objeto garantizar el derecho de las personas a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, así como proteger los derechos de la naturaleza para la realización del buen vivir o sumak kawsay. Las disposiciones de este Código regularán los derechos, deberes y garantías ambientales contenidos en la Constitución, así como los instrumentos que fortalecen su ejercicio, los que deberán asegurar la sostenibilidad, conservación, protección y restauración del ambiente, sin perjuicio de lo que establezcan otras leyes sobre la materia que garanticen los mismos fines. (Código Orgánico del Ambiente, 2017, pág. 11)

Art. 173. De las obligaciones del operador: El operador de un proyecto, obra y actividad, pública, privada o mixta, tendrá la obligación de prevenir, evitar, reducir y, en los casos que sea posible, eliminar los impactos y riesgos ambientales que pueda generar su actividad. Cuando se produzca algún tipo de afectación al ambiente, el operador establecerá todos los mecanismos necesarios para su restauración. El operador deberá promover en su actividad el uso de tecnologías ambientalmente limpias, energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto, prácticas que garanticen la transparencia y acceso a la información, así como la implementación de mejores prácticas ambientales en la producción y consumo. (Código Orgánico del Ambiente, 2017, pág. 51)

La ley ambiental citada permite a este proyecto de investigación una oportunidad de desarrollo, ya que el servicio técnico es una práctica que se ha venido desarrollando desde hace tiempo, sin embargo, requiere apegarse a las normativas legales para fomentar el servicio técnico, a través de un nuevo concepto que es la asistencia remota, aunque este servicio no presente gran impacto ambiental es importante conocer las obligaciones para prevenir y evitar posibles sanciones por invasión al medio ambiente.

Ley orgánica de defensa del consumidor

Art. 2. Consumidor. - Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente Ley mencione al consumidor, dicha denominación incluirá al usuario.

Información Básica Comercial. - Consiste en los datos, instructivos, antecedentes, indicaciones o contraindicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o prestación del servicio.

Art. 4. Derecho y obligaciones de los consumidores. -

2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y elegirlos con libertad.

3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad.

5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en el referido a las condiciones óptimas de la calidad, cantidad, precio, peso y medida.

Ley orgánica de protección de datos personales

Art. 1.- Objeto y finalidad. - El objeto y finalidad de la presente ley es garantizar el ejercicio del derecho a la protección de datos personales, que incluye el acceso y decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. Para dicho efecto regula, prevé y desarrolla principios, derechos, obligaciones y mecanismos de tutela.

Art. 2.- Ámbito de aplicación material. La presente ley se aplicará al tratamiento de datos personales contenidos en cualquier tipo de soporte, automatizados o no, así como a toda modalidad de uso posterior.

Art. 10.- Principios. - Sin perjuicio de otros principios establecidos en la Constitución de la República, los instrumentos internacionales ratificados por el Estado u otras normas jurídicas, ¿la presente Ley se regirá por los principios de;

j) Seguridad de datos personales. - Los responsables y encargados de tratamiento de los datos personales deberán implementar todas las medidas de seguridad adecuadas y necesarias, entendiéndose por tales las aceptadas por el estado de la técnica, sean estas organizativas, técnicas o de cualquier otra índole, para proteger los datos personales, frente a cualquier riesgo, amenaza, vulnerabilidad, atendiendo a la naturaleza de los datos de carácter personal, al ámbito y el contexto.

2.4 MARCO AMBIENTAL

El desarrollo del proyecto se ajustará a las normativas específicas que no atenten contra el medio ambiente o la integridad física de los individuos.

Operacionalización de variables

Tabla 2
Operacionalización de variables

Variables	Concepto	Dimensión	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Independiente: Modelo de negocio de servicio técnico con asistencia remota	El modelo de negocio es la forma en que se llevará a cabo un conjunto de actividades referentes a la actividad económica, en este caso la actividad de servicio con asistencia remota.	Descripción de modelo de negocio Viabilidad del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> ● Estructura administrativa ● Estructura comercial ● Costos ● Financiamiento 	Guía de observación: ficha de observación Entrevista: cuestionario
Dependiente: Aplicación de seguridad y confiabilidad	Referente al proyecto se refiere a los niveles de satisfacción que el cliente siente ante el servicio técnico recibido.	Atributos de la asistencia remota Niveles de Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> ● Respaldo técnico ● Garantías ● Índices de seguridad y confiabilidad obtenida 	Guía de observación: ficha de observación Encuesta: cuestionario

Elaborado por: Vélez, Cedeño (2021)

3. Marco metodológico

3.1 Plan de investigación

La metodología para utilizar dentro del trabajo investigativo será de tipo exploratoria, descriptiva, analítica y sintética.

Exploratoria, porque se utilizará para analizar un modelo de negocio acorde a las exigencias del mercado de la ciudad de Portoviejo.

Descriptiva, empleada para establecer las diversas causas que inciden en la disponibilidad tecnológica y financiera para poner en marcha un servicio técnico con asistencia remota.

Analítica, utilizada para analizar cada uno de los datos obtenidos a través del trabajo de campo, mediante la aplicación de entrevistas y encuestas con el propósito de ahondar en el comportamiento que presentan los posibles consumidores ante un nuevo servicio técnico remoto.

Sintética, la cual se aplicará en la elaboración de la discusión del trabajo desarrollado, así como en las conclusiones establecidas mediante el desarrollo de la investigación.

3.2 Enfoque la investigación

Para el presente trabajo de investigación se aplica el enfoque mixto o emergente, en el cual participa la investigación cuantitativa, este enfoque permite concentrar la investigación hacia los niveles de confianza y seguridad que tienen los clientes ante los servicios técnicos recibidos por parte de servidores que carecen de profesionalismo y formalidad, además permite identificar los atributos más significativos en este tipo de servicio para poder considerarlos dentro del diseño del modelo de negocio.

En cuanto a la investigación cualitativa, se pretende definir la estructura administrativa y comercial que requiere el servicio de asistencia remota para iniciar con pilares fundamentales como la propuesta de valor, segmento de mercado, canales, relación con el cliente, fuentes de ingreso, recursos claves, actividades claves, socios clave y su base de costos. En cuanto, a la investigación cuantitativa, este tiene el propósito de recolectar información sobre la satisfacción que tienen los consumidores del servicio técnico para conocer los niveles de confiabilidad y seguridad que tienen sobre este tipo de servicios.

3.3 Tipo de investigación

El presente trabajo se caracteriza por ser una investigación de tipo exploratorio, puesto que es un tema estudiado desde un enfoque de asesoría técnica, pero no con la implementación del servicio remoto como un negocio con proyección empresarial, también se caracteriza por ser una investigación de tipo descriptivo, puesto que se requiere analizar y definir sus variables estudiadas para poder comprenderlas y llegar a la propuesta de un adecuado modelo de negocio.

3.4 Población

La población a estimar es un grupo de habitante del cantón de Portoviejo provincia de Manabí, quienes serán parte fundamental para extraer un grupo representativo que responda a las necesidades de este tipo de servicios técnicos. Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) la provincia de Manabí comprende un total de 1.562.079 habitantes hasta el 2020 (INEC, 2020) y en el cantón Portoviejo 321.800 habitantes hasta el 2020.

3.5 Muestra

Para este trabajo se estima la muestra como un subconjunto del total de habitantes del cantón Portoviejo, el mismo es extraído con la técnica de la muestra probabilística, que favorece a través de un margen de error y confianza solo un número reducido de habitantes que pueden acceder al estudio seleccionado. Los datos a considerar son “n” población mencionada anteriormente, “z” nivel de confianza de 95%, “p” variabilidad positiva 50%, “q” variabilidad negativa 50% y precisión de error 5%. Con estos datos se procede a calcular la muestra con la fórmula para población finita:

$$n = \frac{z^2 p q n}{e^2 (n - 1) + z^2 p q}$$
$$n = \frac{1,95^2 * 0,5 * 0,5 * 321,800}{0,05^2 (321800 - 1) + 1,95^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = 380$$

Para la investigación de campo se toma en consideración solo a los 380 habitantes de la ciudad de Portoviejo.

CAPITULO IV

4. Formulación del Proyecto

Tras la fuerte llegada de la pandemia del COVID 19 al Ecuador, las entidades públicas y privadas y ciudadanas del Ecuador, recurrieron a generar una cuarentena decretado por el ex presidente, Lenin Moreno, lo que trajo con sí fue establecer los trabajos y estudios puertas adentro, indicando que se le daría un mayor uso a los equipos informáticos del hogar, estos equipos informáticos serían habilitados de manera óptima realizando un mantenimiento preventivo y correctivo para realizar teletrabajos y clases online, de tal manera no se paraliza la producción y educación en el País.

4.1 Análisis e interpretación de resultados

RESULTADOS DE ENCUESTAS

Gráfico 1

Resultado de encuesta

1. ¿Posee un equipo de computación en su hogar?



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cedeño Arteaga Ana María y Stephanie Michelle Vélez Suarez

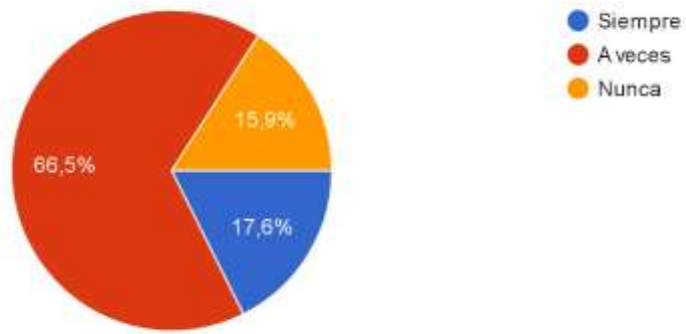
Análisis de los Resultados:

Del 100% de los encuestados, el 98.9% dijo que Si poseen equipos de computación en su hogar y 1.1% dijo que NO posee

Gráfico 2

Resultado de encuesta

2. ¿Con que frecuencia hace mantenimiento a su computador?



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cedeño Arteaga Ana María y Stephanie Michelle Vélez Suarez

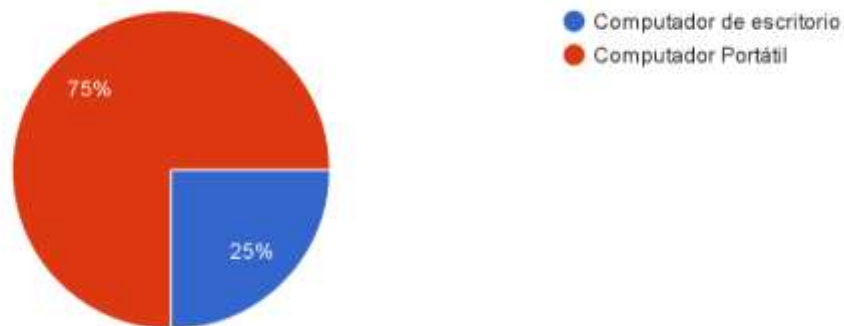
Análisis de los Resultados:

Del 100% de los encuestados, el 66.5% dijo que a veces hace mantenimiento a su computador, el 17.6% dijo que siempre hace mantenimiento a su computador y el 15.9% dijo que Nunca hace mantenimiento a su computador.

Gráfico 3

Resultado de encuesta

3. ¿Posee un computador de escritorio o portátil?



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cedeño Arteaga Ana María y Stephanie Michelle Vélez Suarez

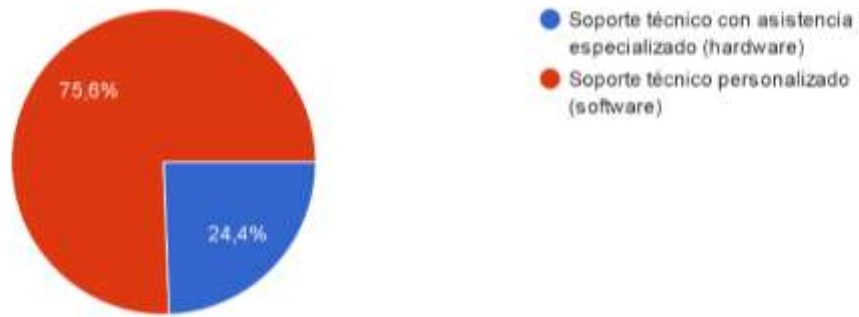
Análisis de los Resultados:

Del 100% de los encuestados, el 75% dijo que posee Computador Portátil, el 25% dijo que Computador de escritorio.

Gráfico 4

Resultado de encuesta

4. ¿Cuál de estos dos tipos de servicio técnico usted solicita más? (hardware son las partes físicas del computador) / (software son los programas internos del computador)



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cedeño Arteaga Ana María y Stephanie Michelle Vélez Suarez

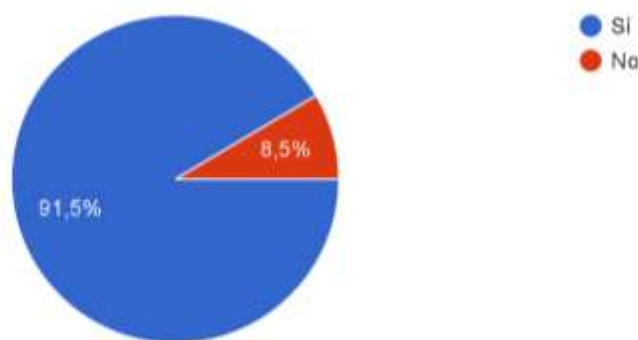
Análisis de los Resultados:

Del 100% de los encuestados, el 75.6% dijo que solicita Soporte técnico con asistencia especializada (hardware), el 24.4% dijo que solicita Soporte técnico personalizado (software).

Gráfico 5

Resultado de encuesta

5. ¿Cree usted conveniente ofrecer un servicio técnico de manera remota desde la comodidad de su casa?



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cedeño Arteaga Ana María y Stephanie Michelle Vélez Suarez

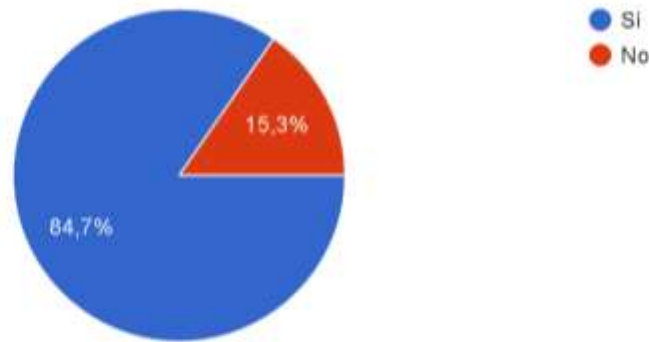
Análisis de los Resultados:

Del 100% de los encuestados, el 91.5% dijo que, SI es conveniente ofrecer un servicio técnico de manera remota desde la comodidad de su casa, el 8.5% dijo que No es conveniente ofrecer un servicio técnico de manera remota desde la comodidad de su casa.

Gráfico 6

Resultado de encuesta

6. ¿Alguna vez usted ha hecho uso de servicio técnico?



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cedeño Arteaga Ana María y Stephanie Michelle Vélez Suarez

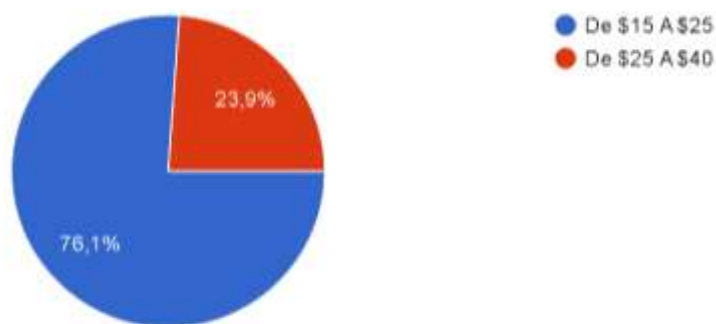
Análisis de los Resultados:

Del 100% de los encuestados, el 84.7% dijo que, SI ha hecho uso de servicio técnico, el 15.3% dijo que NO ha hecho uso de servicio técnico.

Gráfico 7

Resultado de encuesta

7. ¿Cuánto pagaría usted por un servicio técnico?



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cedeño Arteaga Ana María y Stephanie Michelle Vélez Suarez

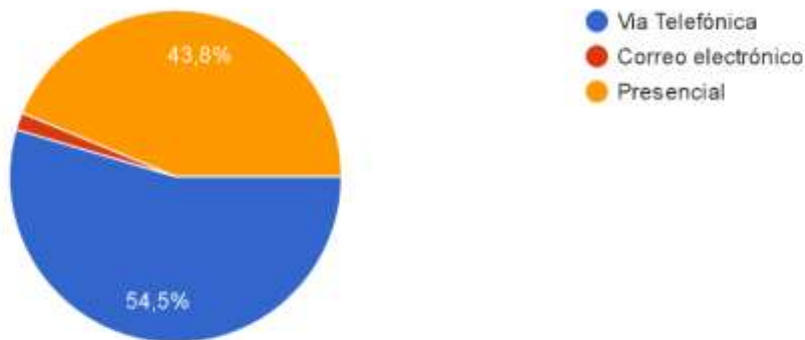
Análisis de los Resultados:

Del 100% de los encuestados, el 76.1% dijo que pagaría \$15 a \$25, el 23.9% dijo que pagaría de \$25 a \$40.

Gráfico 8

Resultado de encuesta

8. ¿Qué medios utiliza para solicitar soporte técnico?



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cedeño Arteaga Ana María y Stephanie Michelle Vélez Suarez

Análisis de los Resultados:

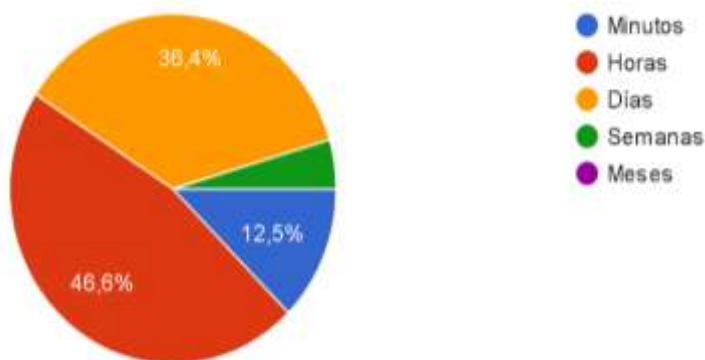
Del 100% de los encuestados, el 54.5% dijo que solicita soporte técnico vía Telefónica, el 43.8% dijo que solicita soporte técnico presencial y el 1.7% dijo que solicita soporte técnico por correo electrónico.

Gráfico 9

Resultado de encuesta

9. En promedio ¿Con que rapidez son resueltos sus problemas?

Fuente: Encuesta aplicada



Elaborado por: Cedeño Arteaga Ana María y Stephanie Michelle Vélez Suarez

Análisis de los Resultados:

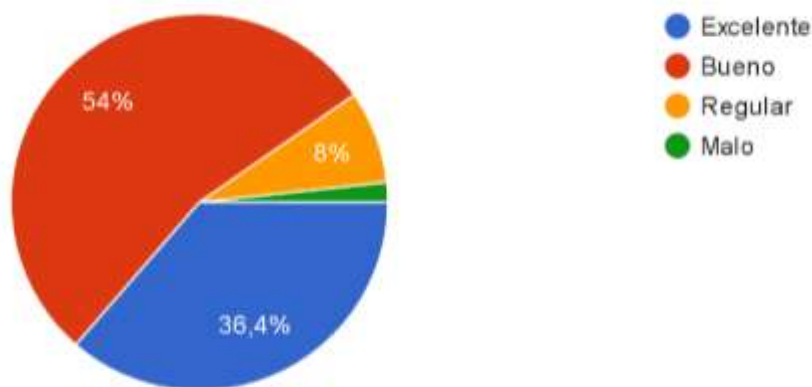
Del 100% de los encuestados, el 46.6% dijo que sus problemas son resueltos en horas, el 36.4% dijo que sus problemas son resueltos en días, el 12.5% dijo que sus problemas son resueltos en minutos, el 4.5% dijo que sus problemas son resueltos en semanas y el 0% dijo que sus problemas son resueltos en meses.

Gráfico 10

Resultado de encuesta

10. ¿Cómo considera los servicios prestados por el servicio técnico de su preferencia?

Fuente: Encuesta aplicada



Elaborado por: Cedeño Arteaga Ana María y Stephanie Michelle Vélez Suarez

Análisis de los Resultados:

Del 100% de los encuestados, el 54% dijo que los servicios prestados por el servicio técnico son buenos, el 36,4 % dijo que los servicios prestados por el servicio técnico son Excelente, el 8% dijo que los servicios prestados por el servicio técnico son Regular y el 1,6% dijo que los servicios prestados por el servicio técnico son malos.

ENTREVISTAS

1) **Realizada a:** Ing. Juan Manuel Arteaga Anchundia

1.- ¿Me podría indicar que tiempo lleva realizando Soporte Técnico a equipos Informáticos?

5 años

2.- ¿Cómo ha sido la demanda de trabajo tomando en referencia el antes, durante y después del Covid-19?

Antes de la pandemia era regular, durante la pandemia aumentó un poco, y después de la pandemia volvió a ser regular

3.- ¿Cuáles son los tipos de servicios técnicos que más solicitan las personas?

Formatear, instalación de paquetes ofimáticos

4.- ¿Qué tipos de requerimientos se necesitan para brindar asistencia técnica remota en servicios de cómputo? (hardware o software)

Acceso a buen internet y que el computador tenga procesador y memoria relativamente buena. Eso permite que la asistencia remota se lleve de mejor manera, caso contrario lo mejor es intervenir al equipo de manera presencial.

2) **Realizada a:** Ing. Cristóbal Muñoz

1.- Me podría indicar que tiempo lleva realizando Soporte Técnico a equipos Informáticos?

10 años

2.- ¿Cómo ha sido la demanda de trabajo tomando en referencia el antes, durante y después del Covid-19?

Alta

3.- ¿Cuáles son los tipos de servicios técnicos que más solicitan las personas?

Software

4.- ¿Qué tipos de requerimientos se necesitan para brindar asistencia técnica remota en servicios de cómputo? (hardware o software)

Software

3) **Realizada a:** Ing. José Luis Saltos

¿Me podría indicar que tiempo lleva realizando Soporte Técnico a equipos Informáticos?

4 años

¿Cómo ha sido la demanda de trabajo tomando en referencia el antes, durante y después del Covid-19?

ALTA

¿Cuáles son los tipos de servicios técnicos que más solicitan las personas?

Mantenimiento correctivo

¿Qué tipos de requerimientos se necesitan para brindar asistencia técnica remota en servicios de cómputo? (hardware o software)

Acceso a internet, un software de acceso remoto

4) **Realizada a:** Alex Paul Rivera Escandón

¿Me podría indicar que tiempo lleva realizando Soporte Técnico a equipos Informáticos?

6 años

¿Cómo ha sido la demanda de trabajo tomando en referencia el antes, durante y después del Covid-19?

Muy alta

¿Cuáles son los tipos de servicios técnicos que más solicitan las personas?

Mantenimiento correctivo

¿Qué tipos de requerimientos se necesitan para brindar asistencia técnica remota en servicios de cómputo? (hardware o software)

Buena conexión a Internet, aplicativo anydesk y llamadas telefónicas

5) **Realizada a:** Patricio Vicente Vera Loor

¿Me podría indicar que tiempo lleva realizando Soporte Técnico a equipos Informáticos?

10 años

¿Cómo ha sido la demanda de trabajo tomando en referencia el antes, durante y después del Covid-19?

Antes de la pandemia no era muy bueno, durante la pandemia debido a las restricciones y a la nueva normalidad se mejoró bastante el servicio técnico dejando buenos réditos en aquellos tiempos, ya después se fue normalizando

¿Cuáles son los tipos de servicios técnicos que más solicitan las personas?

En la actualidad la reparación electrónica de laptops

¿Qué tipos de requerimientos se necesitan para brindar asistencia técnica remota en servicios de cómputo? (hardware o software)

Pienso que se requiere más que todo de una buena conexión a internet y tener los softwares apropiados para el caso

6) **Realizada a:** Gustavo Adolfo García Cedeño

¿Me podría indicar que tiempo lleva realizando Soporte Técnico a equipos Informáticos?

25 años

¿Cómo ha sido la demanda de trabajo tomando en referencia el antes, durante y después del Covid-19?

Normal si había demanda

¿Cuáles son los tipos de servicios técnicos que más solicitan las personas?

Impresoras y computadoras

¿Qué tipos de requerimientos se necesitan para brindar asistencia técnica remota en servicios de cómputo? (hardware o software)

Internet

Conclusiones:

- En base a los resultados que se obtuvieron en la presente investigación, se lograron identificar la existencia de potenciales clientes, que necesitan de asistencia técnica remota, para sus equipos de cómputo.
- En el estudio de mercado, se logró determinar que los potenciales clientes están dispuestos a pagar por cada asistencia técnica, un monto desde 25 a 40 dólares lo cual es factible para el emprendimiento.
- Se logró determinar una potencial clientela que requiere asistencia técnica de manera remota a los equipos de cómputo, lo cual brinda facilidad y genera confianza.
- Con los datos obtenidos conforme a la demanda es factible diseñar un modelo de negocio, para atender la demanda existente.

Recomendaciones:

- Establecer las estrategias para atender los potenciales clientes, que requieren de asistencia técnica remota, para sus equipos de cómputo.
- Considerar los resultados del estudio de mercado, para el diseño del modelo de negocios.
- Atender los y fidelizar a los usuarios que requiere asistencia técnica de manera remota a los equipos de cómputo, garantizando facilidad y generando confianza.
- Propuesta de un modelo de negocio, mediante la propuesta de creación de una empresa para atender la demanda existente.

4.2 Estudio de Mercado

Análisis de la oferta

Ante la situación que vivimos por la pandemia del COVID-19 el 100% de la población tuvo que adaptarse a las nuevas medidas para de esta manera precautelar de su salud y la de su familia, por lo tanto la población en general comenzó a buscar mecanismo para no quedarse paralizados entre ellos el uso de las computadoras fue primordial por lo que tenía que estar en buenas condiciones y apta para el desempeño de cada una de las funciones tanto de trabajo como para estudios, de esta manera brindando el servicio de asistencia remota se pudo subsanar y ayudar al usuario en tiempo de crisis tanto económica como para la salud en tiempo de pandemia, nuestro proyecto se basa en la asistencia técnica remota, sea ya vía online, o visitas territoriales, ya que existe una alta demanda de usos tecnológicos que requieren muchas veces la asistencia que pretendemos brindar.

4.2.1 Micro ambiente

Acceso Remoto

Se refiere a los servicios de información y biblioteca que pueden ser accedidos remotamente, también es la capacidad de tener acceso a un ordenador o una red desde otro ordenador ubicado en otro punto geográfico.

Soporte Técnico

Es un grupo de servicios que proveen ayuda tanto para hardware y software u otros bienes eléctricos o mecánicos. El servicio de soporte técnico sirve para ayudar a solucionar los problemas que puedan presentarse en los usuarios, mientras hacen uso de servicios, programas o dispositivos, la mayoría de las compañías que venden hardware o software, ofrecen servicios técnicos por teléfonos u otra forma Online como E-mail y sitios Web.

Tipo de Soporte Técnico

Los tipos de soporte técnico más comunes son:

- **Soporte Técnico Presencial:** es aquel que el usuario que presenta una falla en su equipo informa al departamento técnico lo sucedido, para poder obtener una solución rápida por parte del técnico, una de las principales ventajas de este tipo de soporte es que el personal de sistema tiene acceso absoluto a la máquina, dando un diagnóstico preciso

- **Soporte Técnico Vía Telefónica:** este tipo de soporte se podría considerar el más común y utilizado en la actualidad, ya que lo utiliza desde las pequeñas, medianas empresa hasta grandes organizaciones para dar a conocer sus productos a nivel mundial. La principal ventaja es que la solución se puede realizar de manera rápida.

- **Soporte Técnico Vía Remoto:** El soporte técnico en línea es un conjunto de servicios que proporcionan asistencia con el hardware o software de una computadora de manera remota.

Requerimiento para el soporte técnico

El objetivo principal de este presente trabajo es brindar un servicio de soporte técnico de un modo cómodo, rápido y eficiente. Analizando detenidamente los puntos que se requiere cubrir para poder presentar un servicio de este tipo, tenemos que considerar los siguientes:

- **Seguridad:** Se debe tener muy presente estos puntos en cuanto la conexión de acceso remoto a las PC de la organización ya que solo debe ser posible que las personas autorizadas puedan conectarse de manera remota y con el pleno consentimiento y autorización de los usuarios del equipo el cual se conectará remotamente.

- **Confiable:** El enlace es confiable, de tal manera que un tercer usuario, que este dentro de la organización e incluso fuera no pueda interceptar la comunicación y aprovecharla a su beneficio. Para estos se utiliza la debida seguridad que nos brinda la herramienta.

- Protección de datos confidenciales.
- Disponibilidad.

- Facilidad de uso.
- Eficiencia
- Costo.

Conexión de control remoto



Descripción del Mercado Proveedor

Pretendemos buscar proveedores que nos faciliten, piezas u artículos que nos complementen cuando sean necesarios, buscando equipos de la mejor la calidad para brindar un servicio técnico profesional.

Descripción del Mercado Competidor

Nuestro mercado es muy amplio para establecer un solo competidor dando paso a que todo aquel que haya aprendido de manera empírica la realización de este servicio técnico lo seguirá haciendo por generar ingresos incluso lucrándose con precios más bajos y dañando el negocio para aquellos que vive de este trabajo Incluso por medio de la plataforma de YouTube se encuentran tutoriales publicados para la ayuda de algún problema informático siempre y cuando este tenga solución.

Descripción del Mercado Distribuidor

Estaremos disponibles en Redes sociales, radio y prensa.

Descripción del Mercado Consumidor

Todo tipo de persona que requieran de estos servicios técnicos dentro de la ciudad de Portoviejo (acceso remoto, mantenimientos preventivos y correctivos) que tengan el acceso a la tecnología.

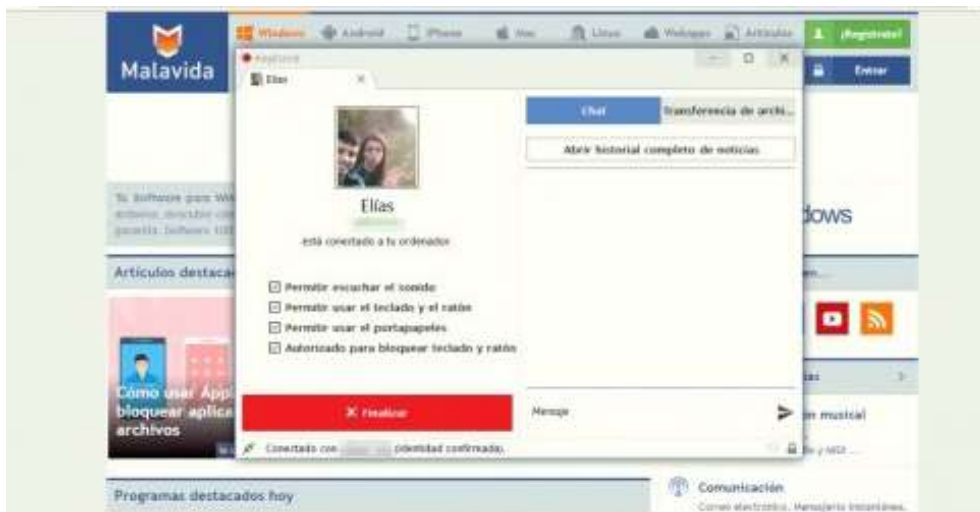
Facilidad de uso

Puesto que es posible realizar una conexión con un equipo remoto, tan sólo especificando la dirección IP del equipo, la facilidad de uso del programa es máxima. Además, el resto de las opciones que aparecen en las ventanas de configuración, permiten que se establezcan de forma rápida las preferencias para la conexión a realizar.

Competidores directos

AnyDesk

Dispone de una versión para iOS y Android, nos permite controlar de manera remota computadoras con Windows o con macOS. Otra de sus características y en donde más destaca AnyDesk es en la velocidad de conexión que ofrece, y es por eso que se merece un puesto en esta lista.



Ammy Admin

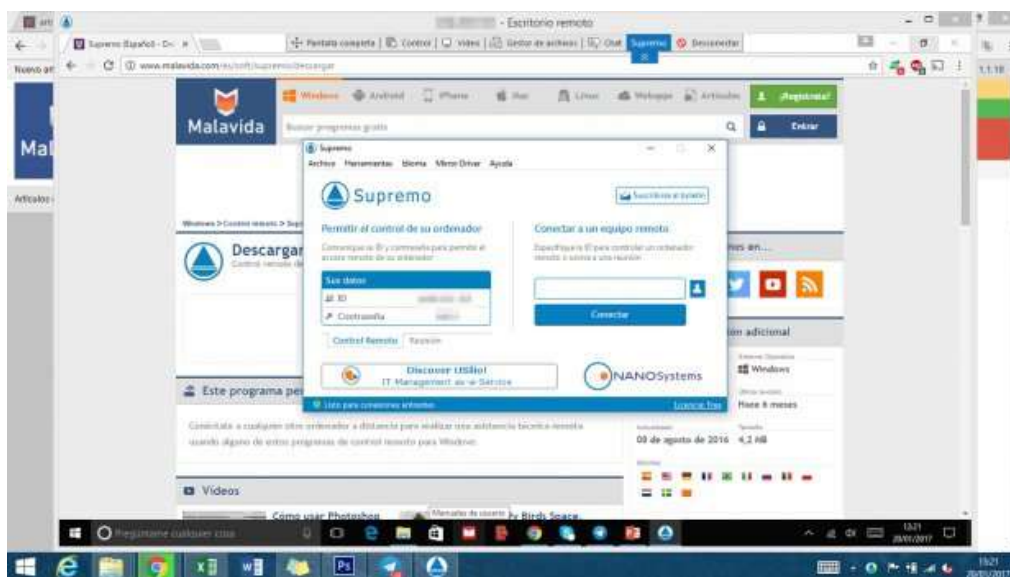
La interfaz que ofrece Ammy Admin se parece mucho a la de las primeras versiones del Team viewer. A pesar de esto, la misma funciona muy bien y es bastante buena. La ventaja

de esta aplicación frente al resto de esta lista es bastante clara: podemos establecer la velocidad de conexión.



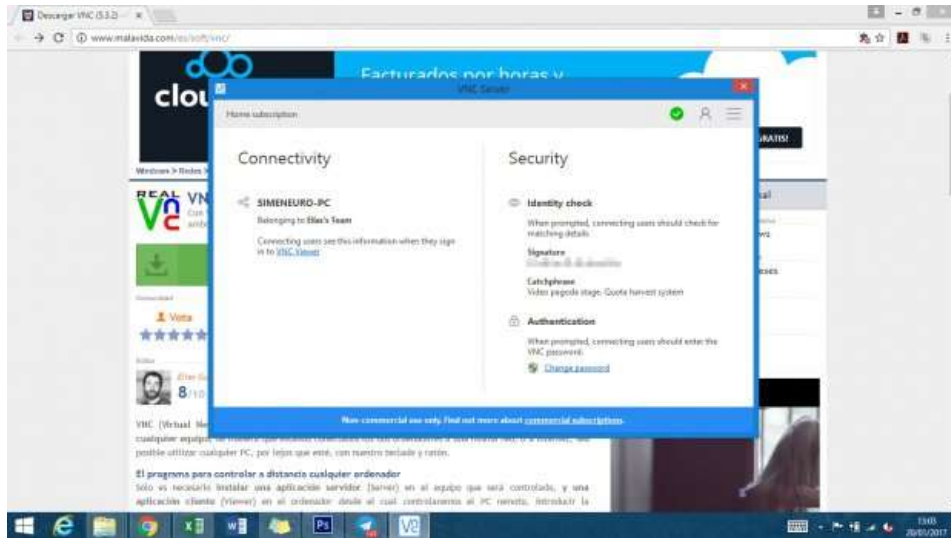
Supremo

Otra de las alternativas ligeras de la lista. Supremo es una interesante opción que no hará falta instalar nada, aunque si queremos podemos se puede hacer. La autenticación es bastante sencilla, ya que tampoco hará falta que nos registremos con algún usuario en la plataforma.



VNC

Se trata de todo un clásico de las conexiones remotas a computadoras, pero que de igual manera debemos mencionar en esta lista, ya que la misma funciona muy bien. VNC requiere que el cliente y el servidor tengan y utilicen dos aplicaciones distintas. En primera instancia encontramos al cliente, el cual deberá usar Viewer y por otro lado tenemos al servidor, el cual deberá usar Server. En la instalación podemos elegir cuáles serán los roles para utilizar, pero en principio debemos instalar ambos.



4.2.2 Macro ambiente

Variable	Indicadores	Esquema
Político	Participación y cohesión social	Facilita y da confianza al usuario para resolver los problemas técnicos
Económico	Índice de precios	De acuerdo a la oferta y la demanda en el mercado para estandarizar costos.
Social	Educación, acceso a servicios básicos, tasa de desempleo.	Los Gobiernos Locales y Regionales, fundamentan las coberturas de que todas las viviendas deben de tener acceso a servicios básicos, educación y empleo para el crecimiento social;
Tecnológico	Nivel tecnológico en el país, acceso a internet.	La presencia global de la tecnología en el país tiene un alto nivel de capacidades que cambian la vida de las personas, en la cual intervienen niños, adolescentes y adultos.
Ecológico	Disposición residuos sólidos, informes y normas ambientales que puedan afectar al proyecto.	El manejo y disposición inadecuada de los desechos sólidos son un factor crítico y de riesgo para la contaminación ambiental.
Legal	Ley de Emprendimiento.	La ley orgánica de emprendimiento tiene como objetivo incentivar y fomentar el emprendimiento de los ecuatorianos.

4.2.3 Oferta

La ciudadanía destaca que para lograr los objetivos de incrementar la productividad, agregar valor, innovar y ser más competitivo, se requiere investigación e innovación para la producción, transferencia tecnológica; vinculación del sector educativo y académico con los procesos de desarrollo; pertinencia productiva y laboral de la oferta académica, junto con la profesionalización de la población; mecanismos de protección de propiedad intelectual y de la inversión en mecanización, industrialización e infraestructura productiva. Estas acciones van de la mano con la reactivación de la industria nacional y de un potencial marco de alianzas público-privadas. En resumen, en las mesas de diálogo se propone la promoción y ampliación de mecanismos y acuerdos comerciales bilaterales y multilaterales, bajo criterios de negociaciones equilibradas, complementación económica y reducción de asimetrías comerciales.

4.2.4 La demanda

Nuestra demanda se enfoca en las necesidades del usuario, desde todo aquel que utilice como herramienta principal, una computadora.

Mercado meta

El mercado meta a quien va dirigido el servicio es al mercado Portovejense, quienes cuentan con una gran demanda del servicio debido a la crisis sanitaria, ya que ahora todo es a través de sistemas electrónicos, lo que hace que sea cuantiosos el aumento de asistencia remota en las PC.

4.2.5 Demanda insatisfecha

Crear un Modelo de Negocio de Servicio Técnico para equipos informáticos con Asistencia Remota en la ciudad de Portoviejo existe una demanda potencial insatisfecha, ya que no existe una empresa que preste servicios, mediante atención remota que cubra dicha demanda.

4.2.6 Producto

La asistencia remota aprovecha el software de acceso remoto (o remote desktop) para dar al técnico acceso instantáneo al dispositivo remoto desde cualquier lugar y en cualquier

momento. Esto significa que pueden prestar asistencia remota sin tener que desplazarse hasta el dispositivo.

Mientras está en una sesión remota, el técnico puede tomar el control del dispositivo y realizar cualquier tarea que sea necesaria. Puede instalar actualizaciones, resolver problemas y realizar el mantenimiento. La mayoría de las soluciones de asistencia remota vienen equipadas con funciones adicionales que ayudan a los profesionales de TI a ser más productivos mientras prestan asistencia remota. Algunos ejemplos son la transferencia de archivos, la impresión remota, el chat, la grabación de la sesión, la pantalla compartida, etc.

Tipos de software de asistencia remota

El software de asistencia remota puede clasificarse generalmente en dos categorías:

- **Soporte remoto desatendido.** - el técnico puede conectarse remotamente al dispositivo del punto final incluso sin que haya un usuario final presente. Las plataformas de asistencia remota lo hacen posible haciendo que el equipo de TI despliegue una aplicación de agente en todos los ordenadores que gestiona. Una vez instalado el agente, un miembro del equipo de TI puede conectarse al ordenador remoto al que desea acceder.
- **Soporte Remoto Supervisado.** - los técnicos de TI pueden acceder de forma remota a los ordenadores en cualquier momento, con o sin que alguien utilice activamente el ordenador. Esto permite dar soporte a los ordenadores fuera del horario de oficina o cuando el en point no está en uso.

4.2.7 Precio

Los precios varían según el problema a solucionar, el tiempo que lleve la solución, en caso de ser una entidad es importante saber cuántas maquinas son para y que problema hay que solucionar en casa una según el análisis es el valor a pagar por parte de los usuarios.

ITEM	NUMERO DE PCs	INTERVALO MANTENIMIENTOS		PRECIO
1	3 - 6		6 meses	\$60.000*
2	7 - 9		6 meses	\$55.000*
3	10 ó más		6 meses	\$50.000*

4.2.8 Comercialización

Hoy en día las distancias son relativas. El trabajo no se resume a una oficina, y nuestros colegas pueden estar en cualquier parte del mundo.

La pandemia de COVID - 19 aceleró algunas tendencias que acompañan la revolución digital. Según un informe de CEPAL, algunos de los cambios más significativos en América Latina entre el primer y segundo trimestre de 2020 fueron:

- Un crecimiento del 324% del teletrabajo;
- Un crecimiento del 60% de la educación a distancia.

El soporte remoto, por su parte, ya es una realidad. Sin embargo, las empresas enfrentan el desafío de innovar como consecuencia de los cambios en el comportamiento del consumidor resultado de la pandemia.

La necesidad de brindar soporte vía remota es más necesaria que nunca. Por lo tanto, conocer cómo brindar un soporte técnico de calidad y cuáles son las mejores herramientas para hacerlo, te brindará grandes beneficios en estos tiempos de incertidumbre.

En este post te contamos qué es el soporte remoto, cuáles son sus ventajas y a qué tendencias de soporte vía remota prestar atención.

Pilares del soporte vía remota

Software de soporte remoto. -Consigue resolver incidencias técnicas o realizar funciones de mantenimiento preventivo.

Hardware para utilizar el programa. -Los colaboradores precisan de equipos e internet de banda ancha para trabajar de forma remota.

Procedimientos de seguridad. -la asistencia vía remota implica proteger los datos de los clientes. Contar con expertos en seguridad informática y recursos de protección de datos es esencial para esta tarea.

4.2.9 Promoción

La mejor manera de llegar a un usuario, y captar su interés por nuestro servicio remoto, es con la creación de promociones que describan todas las funciones de este sistema y a su vez para poder fidelizar al usuario cada tiempo compensarlo con descuento o un servicio adicional gratuito por recomendación con amistades, compañeros, incluso por la fidelidad del mismo usuario.

Los programas de asistencia remota permiten:

- Obtener información de los clientes;

- Establecer la prioridad de las alertas;
- Organizar las solicitudes priorizadas mediante tickets;
- Contar con un espacio para diálogos con los colaboradores (chat interno);
- Establecer los canales de atención que necesita;
- Ofrecer soporte técnico remoto por un horario extendido;
- Obtener herramientas para análisis estadístico;
- Adicionar otros programas que complementen funciones;
- Crear programas personalizados;
- Flexibilizar el local de trabajo.

4.3 Estudio técnico

Ventajas de la asistencia remota

Permite la integración: El soporte técnico remoto cuenta con varios canales de atención integrados, desde los más tradicionales como el teléfono o e-mail, hasta las redes sociales, chat y páginas de preguntas frecuentes.

Ofrece una biblioteca de datos: Detrás de la atención remota existen bases de datos centralizadas que organizan información valiosa.

Aumenta la productividad: Los programas de soporte remoto utilizan sistema de tickets para organizar las solicitudes recibidas.

Permite analizar preguntas y solicitudes frecuentes para establecer prioridades. La asistencia remota brinda más tiempo para que los agentes atiendan casos más complejos.

Expandir el alcance: La asistencia remota permite atender a clientes dentro de su país o en territorios vecinos, sin necesidad de migrar físicamente.

Reducir costos: Mejorar la productividad parece la manera más directa de reducir costos.

Facilitar el teletrabajo: Durante los últimos meses el 2/3 de la población de América Latina se mantuvo conectada mediante herramientas digitales. Sin embargo, solamente el 21% de esa población pudo realizar sus labores de forma remota.

Dar espacio a la proactividad: Al optimizar el tiempo con tareas automáticas y designar las ocurrencias específicas a los empleados especializados, puedes organizar tu flujo de trabajo con otro abordaje.

4.3.1 Dimensión y característica

El servicio que se va a brindar al usuario se lo realizara de manera remota, es decir se dará un soporte la línea, de manera virtual al equipo que necesite la asistencia técnica.

4.3.2 Localización del proyecto

El sistema se podrá trabajar a nivel Nacional, gracias que un sistema remoto lo permite gracias a internet, en la actualidad gran parte de la población cuenta con dispositivos electrónicos y a su vez internet lo que brinda la facilidad de poder ejecutar mi trabajo a través del sistema remoto para mejoras y actualizaciones de aparato electrónico, sea una portátil, computadora estática, monitores modernizados, tablets, etc.

Localización Macro

La localización del proyecto es la que contribuirá en mayor medida a que se logre la mejor tasa de rentabilidad sobre el capital. En lo referente a ubicación de forma macro, este proyecto se llevará a cabo en Ecuador, provincia Manabí, ciudad, Portoviejo Modelo de Negocio de Servicio Técnico para equipos informáticos con Asistencia Remota se podrá ejecutar mediante un sistema remoto enlazándose a internet, en la actualidad gran parte de la población cuenta con accesibilidad a un computador y conexión de internet lo que brinda la facilidad de poder ejecutar mi trabajo y dar soluciones inmediatas a los clientes.



Localización Micro

De manera micro el proyecto estará ubicado en la ciudad de Portoviejo, en la Ciudadela Forestal calle San Cayetano y Litayos.

4.3.3 Tecnología del proceso productivo

El servicio se prestará de manera remota, en coordinación con el cliente, a través de aplicativos webs, que permiten dar asistencia a los equipos de cómputo de manera eficiente y eficaz sin que el cliente salga de casa.

4.3.4 Ingeniería del proyecto

Se requiere de acceso a internet.

4.3.5 Maquinarias y equipos

Para Modelo de Negocio de Servicio Técnico para equipos informáticos con Asistencia Remota en la ciudad de Portoviejo es necesario contar con: Software de conexión Remota, 2 Equipo Informático de Gama Alta Laptop Core I7, 16 gb de Ram, 480Gb Disco Duro Solido, 2gb de acelerador grafico; 2 Disco Duro Externo de 2 tb; 100mbps ancho de banda de internet y así obtener alta calidad y de esta forma diferenciarse de sus competidores

4.4 Estudio administrativo

4.4.1 Formulación estratégica: Análisis situacional

FORTALEZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none">➤ Variedad de costos y marcas➤ Amplio campo comercial➤ Conocimiento del mercado➤ Gran apertura laboral➤ Características especiales de los productos	<ul style="list-style-type: none">➤ Creciente demanda➤ Aceptación fácil de productos➤ Necesidad de producto➤ Desarrollo e innovación➤ Aumento de la competitividad
DEBILIDAD	AMENAZA
<ul style="list-style-type: none">➤ Gran cantidad de competidores en el mercado➤ Nivel de ventas bajo➤ Precios competitivos➤ Baja entrada de ingresos por marcas no populares➤ La productividad laboral es baja	<ul style="list-style-type: none">➤ Entrada de nuevos competidores➤ Inflación➤ Pérdida de mercado por altos costos➤ Riesgos operativos➤ Saturación de mercado

Fortaleza

Variedad de costos y marcas. – Se manejan precios que no perjudiquen a usuarios creando fidelidad.

Amplio campo comercial. – Aunque existan competidores, es sumamente amplio el campo a trabajar.

Conocimiento del mercado. – Conocimiento amplio sobre el campo que se va a trabajar.

Oportunidad

Creciente demanda. – A nivel nacional hay amplia demanda de atención via sistema remota.

Aceptación fácil de productos. – Debido a la pandemia los usuarios buscan este medio donde no tengan que salir de sus hogares.

Necesidad de producto. – La situación actual a nivel mundial que hecho de este sistema una necesidad para los usuarios.

Desarrollo e innovación. - Constante mente se realizan actualizaciones que todo sistema electrónico necesita.

Debilidad

Gran cantidad de competidores en el mercado. – Es el tiempo en el que nunca había ejercido su profesión como ing. en sistemas o técnico en sistema inicie sus actividades a raíz de la pandemia.

Nivel de ventas bajo. -Para quienes no analizan ventajas, desventajas, o toman iniciativas de buen marketing se les dificulta la aceptación del usuario.

Precios competitivos. – Muchos profesionales bajan demasiado el costo del servicio por receptor más clientes perjudicando a colegas. Lo que lleva a:

- Baja entrada de ingresos por marcas no populares.
- La productividad laboral es baja.

Amenazas

Entrada de nuevos competidores. – Al ser un campo bastante solicitado a raíz de la pandemia muchas personas sin trabajo tomaron la iniciativa de estudiar o realizar cursos en esta rama.

Inflación. - Proceso económico provocado por el desequilibrio existente entre la producción y la demanda; causa una subida continuada de los precios de la mayor parte de los productos y servicios, y una pérdida del valor del dinero para poder adquirirlos o hacer uso de ellos.

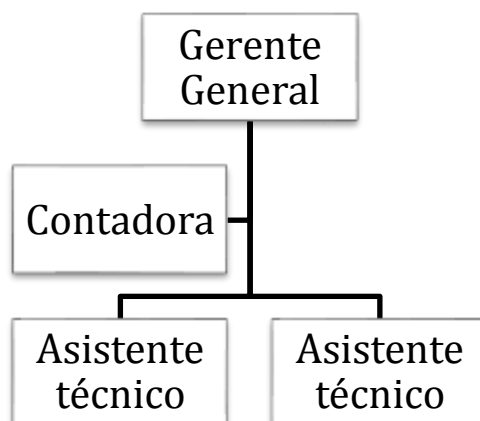
Riesgos operativos. -La posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos

Saturación de mercado

4.4.1.1 Valores Corporativos

- Transparencia y cultura abierta
- Responsabilidad
- Integridad
- Compromiso
- Honestidad
- Respeto
- Libertad
- Puntualidad

4.4.2 Organigrama



4.4.3 Funciones del talento humano

El área de talento humano se encarga del control, y gestión de los registros necesarios y requeridos por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

4.5 Estudio legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Sección octava

Ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales

Art. 385.- El sistema nacional de ciencia, tecnología, Innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad:

- a) Generar, adaptar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos.
- b) Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir.

Art. 386.- El sistema comprenderá programas, políticas, recursos, acciones, e incorporará a instituciones del Estado, universidades y escuelas politécnicas, institutos de investigación públicos y privados, empresas públicas y privadas, organismos no gubernamentales y personas naturales o jurídicas, en tanto realizan actividades de investigación, desarrollo tecnológico, innovación...

Art. 387.- Será responsabilidad del Estado:

- a) Facilitar e impulsar la incorporación a la sociedad del conocimiento para alcanzar los objetivos del régimen de desarrollo.
- b) Promover la generación y producción de conocimiento, fomentar la investigación científica y tecnológica...
- c) Asegurar la difusión y el acceso a los conocimientos científicos y tecnológicos, el usufructo de sus descubrimientos y hallazgos en el marco de lo establecido en la Constitución y la Ley.
- d) Garantizar la libertad de creación e investigación en el marco del respeto a la ética, la naturaleza, el ambiente...
- e) Reconocer la condición de investigador de acuerdo con la Ley.

Art. 388.- El Estado destinará los recursos necesarios para la investigación científica, el desarrollo tecnológico, la innovación, la formación científica, la recuperación y desarrollo de saberes ancestrales y la difusión del conocimiento.

La fundamentación legal para los estudios según la nueva ley de educación superior se refleja en los artículos:

Art. 8.- Serán Fines de la Educación Superior. - La educación superior tendrá los siguientes fines:

- a) Aportar al desarrollo del pensamiento universal, al despliegue de la producción científica y a la promoción de las transferencias e innovaciones tecnológicas;
- b) Fortalecer en las y los estudiantes un espíritu reflexivo orientado al logro de la autonomía personal, en un marco de libertad de pensamiento y de pluralismo ideológico;
- c) Contribuir al conocimiento...

- d) Formar académicos y profesionales responsables, con conciencia ética y solidaria, capaces de contribuir al desarrollo de las instituciones de la República, a la vigencia del orden democrático, y a estimular la participación social;
- e) Aportar con el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo previsto en la Constitución y en el Plan Nacional de Desarrollo;
- f) Fomentar y ejecutar programas de investigación de carácter científico, tecnológico y pedagógico que coadyuven al mejoramiento y protección del ambiente y promuevan el desarrollo sustentable nacional;
- g) Constituir espacios para el fortalecimiento del Estado Constitucional, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico;
- h) Contribuir en el desarrollo local y nacional de manera permanente, a través del trabajo comunitario o extensión universitaria.

Art. 28.- Fuentes complementarias de ingresos y exoneraciones tributarias. - Las instituciones de educación superior públicas podrán crear fuentes complementarias de ingresos para mejorar su capacidad académica, invertir en la investigación, en el otorgamiento de becas y ayudas económicas, en formar doctorados, en programas de posgrado, o inversión en infraestructura, en los términos establecidos en esta Ley. Los servicios de asesoría técnica, consultoría y otros que constituyan fuentes de ingreso alternativo para las universidades y escuelas politécnicas, públicas o particulares, podrán llevarse a cabo en la medida en que no se opongan a su carácter institucional sin fines de lucro. El Consejo de Educación Superior regulará por el cumplimiento de esta obligación mediante las regulaciones respectivas.

Art. 30.- Asignaciones y rentas del Estado para universidades y escuelas politécnicas particulares. - Las universidades y escuelas politécnicas particulares que a la entrada de vigencia de la Constitución de la República del Ecuador reciban asignaciones y rentas del Estado, podrán continuar percibiéndolas en el futuro.

Art. 37.- Exoneración de tributos. - Se establecen exoneraciones tributarias conforme a las siguientes disposiciones:

- a) Las instituciones de educación superior están exentas del pago de toda clase de impuestos y contribuciones fiscales, municipales, especiales o adicionales, incluyendo la contribución a la Contraloría General del Estado;
- b) En los actos y contratos en que intervengan estas instituciones, la contraparte deberá pagar el tributo, en la proporción que le corresponda;

c) Todo evento cultural y deportivo organizado por las instituciones del Sistema de Educación Superior en sus locales estará exento de todo impuesto siempre y cuando sea en beneficio exclusivo de la institución que lo organiza.

Art. 71.- Principio de igualdad de oportunidades. - El principio de igualdad de oportunidades consiste en garantizar a todos los actores del Sistema de Educación Superior las mismas posibilidades en el acceso, permanencia, movilidad y egreso del sistema, sin discriminación de género, credo, orientación sexual, etnia, cultura, preferencia política, condición socioeconómica o discapacidad.

Migrantes el principio de igualdad de oportunidades. Se promoverá dentro de las instituciones del Sistema de Educación Superior el acceso para personas con discapacidad bajo las condiciones de calidad, pertinencia y regulaciones contempladas en la presente Ley y su Reglamento.

Art. 80.- Gratuidad de la educación superior pública hasta el tercer nivel. -Se garantiza la gratuidad de la educación superior pública hasta el tercer nivel. La gratuidad observará el criterio de responsabilidad académica de los y las estudiantes, de acuerdo con los siguientes criterios:

a) La gratuidad será para los y las estudiantes regulares que se matriculen en por lo menos el sesenta por ciento de todas las materias o créditos que permite su malla curricular en cada período, ciclo o nivel;

b) La gratuidad será también para los y las estudiantes que se inscriban en el nivel preuniversitario, pre politécnico o su equivalente, bajo los parámetros del Sistema de Nivelación y Admisión.

c) La responsabilidad académica se cumplirá por los y las estudiantes regulares que aprueben las materias o créditos del período, ciclo o nivel, en el tiempo y en las condiciones ordinarias establecidas. No se cubrirán las segundas ni terceras matrículas, tampoco las consideradas especiales o extraordinarias.

d) El Estado, por concepto de gratuidad, financiará una sola carrera o programa académico de tercer nivel por estudiante. Se exceptúan los casos de las y los estudiantes que cambien de carrera o programa, cuyas materias puedan ser revalidadas.

e) La gratuidad cubrirá exclusivamente los rubros relacionados con la primera matrícula y la escolaridad; es decir, los vinculados al conjunto de materias o créditos que un estudiante regular debe aprobar para acceder al título terminal de la respectiva carrera o programa académico; así como los derechos y otros rubros requeridos para la elaboración, calificación, y aprobación de tesis de grado.

f) Se prohíbe el cobro de rubros por utilización de laboratorios, bibliotecas, acceso a servicios informáticos e idiomas, utilización de bienes y otros, correspondientes a la escolaridad de los y las estudiantes universitarios y politécnicos.

g) Para garantizar un adecuado y permanente financiamiento del Sistema de Educación Superior y la gratuidad, la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación desarrollará un estudio de costos por carrera/programa académico por estudiante, el cual será actualizado periódicamente.

h) Se pierde de manera definitiva la gratuidad, si un estudiante regular reprueba, en términos acumulativos, el treinta por ciento de las materias o créditos de su malla curricular cursada.

i) La gratuidad cubrirá todos los cursos académicos obligatorios para la obtención del grado.

Art. 117.- Tipología de instituciones de Educación Superior. – Las instituciones de Educación Superior de carácter universitario o politécnico se clasificarán de acuerdo con el ámbito de las actividades académicas que realicen.

Art. 118.- Niveles de formación de la educación superior. - Los niveles de formación que imparten las instituciones del Sistema de Educación Superior son:

a) Nivel técnico o tecnológico superior, orientado al desarrollo de las habilidades y destrezas que permitan al estudiante potenciar el saber hacer.

b) Tercer nivel, de grado, orientado a la formación básica en una disciplina o a la capacitación para el ejercicio de una profesión.

Corresponden a este nivel los grados académicos de licenciado y los títulos profesionales universitarios o politécnicos, y sus equivalentes.

c) Cuarto nivel, de postgrado, está orientado al entrenamiento profesional avanzado o a la especialización científica y de investigación. Corresponden al cuarto nivel el título profesional de especialista; y los grados académicos de maestría, PhD o su equivalente.

4.5.1 Tipo de empresa

Esta es una empresa de brinda Servicios de Asistencia Remota y Soporte Técnico para equipos Informáticos

CAPITULO V

5. Propuesta

5.1 Título de propuesta

Modelo de Negocio de Servicio Técnico para equipos informáticos con Asistencia Remota en la ciudad de Portoviejo

5.2 Autores de la propuesta

- Stephanie Michelle Vélez Suárez
- Ana María Cedeño Arteaga

5.3 Empresa auspiciante

Ninguna

5.4 Área que cubre la propuesta

El lugar en el cual se quiere empezar el proyecto y dar ejecución es en la ciudad de Portoviejo de la provincia de Manabí; y estará dirigido para un público en general que necesiten de asistencia técnica para sus equipos de cómputo.

5.5 Fecha de presentación

2022

5.6 Fecha de terminación

2022

5.7 Duración del proyecto

Este proyecto no tiene una fecha estipulada de duración, ya que esto se basa mucho en las investigaciones realizadas y de acuerdo a los resultados que vaya dando se podría analizar la durabilidad de dicho plan.

5.8 Participantes del proyecto

- Autores del proyecto
- Técnico
- Asistente administrativa
- Proveedor
- Clientes

5.9 Objetivo general de la propuesta

Elaborar un Modelo de Negocio de Servicio técnico para equipos informáticos con asistencia remota aplicando seguridad y confiabilidad en el Cantón Portoviejo.

5.10 Objetivos específicos

- Establecer un cronograma periódico de requerimientos para la asistencia técnica de un servicio de cómputo.
- Caracterizar las necesidades de mantenimiento que posean los clientes para la representación de cada uno de elementos que intervienen en el proceso de asistencia remota en servicios de cómputo.
- Determinar la demanda para la asistencia técnica de un servicio de cómputo
- Definir la cantidad de tecnólogos en sistemas, capacidades y conocimientos que se necesitan para llevar a cabo los servicios de mantenimiento técnico en equipos de cómputo.
- Establecer un sistema adecuado que permita alcanzar la seguridad y confiabilidad de los clientes durante el servicio técnico con asistencia remota.

5.11 Beneficiarios directos

- Autoras del proyecto

5.12 Beneficiarios indirectos

- Talento humano contratado
- Clientes
- Proveedores
- Población en general de la ciudad de Portoviejo

5.13 Impacto de la propuesta

El presente proyecto dará un impacto de manera positiva a los habitantes de la ciudad de Portoviejo y así podrá generar ingresos para el cantón, y este también generará fuente de empleos para técnicos que sean especializados en la parte de asistencia remota ya que será accesible para un público en general con precios relativamente cómodos.

5.14 Descripción de la propuesta

La meta del presente proyecto es brindar a los habitantes de la ciudad de Portoviejo facilidades tanto en la parte operativa como económica, ya que al brindar un servicio remoto virtual se evitará tanto que el cliente salga de su localidad y que nosotros trabajemos desde nuestra casa.

Datos de emprendimiento

Nombre del emprendimiento	SOLUTEC
Tasa de crecimiento producción	1%
Tasa de crecimiento del PVP	1%
Tasa de inflación	2.56%

Fuente tomado de: Instituto nacional de estadística y censo, 2022

El presente proyecto con finalidad una fábrica de bloques, investigo en el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo del año 2022, donde se definió una Tasa de crecimiento de Producción de un 1%, el crecimiento del PVP de 1% y una tasa de inflación del 2.56%.

5.14.1 Ingresos

PROYECCIÓN DE VENTAS							
Tipo	Cantidad	Precio	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Mantenimiento Preventivo	100	\$ 27.00	\$ 2,700.00	\$ 2,727.00	\$ 2,754.27	\$ 2,781.81	\$ 2,809.63
Activación de Licencias	600	\$ 43.00	\$ 25,800.00	\$ 26,058.00	\$ 26,318.58	\$ 26,581.77	\$ 26,847.58
Instalación de Software	400	\$ 23.00	\$ 9,200.00	\$ 9,292.00	\$ 9,384.92	\$ 9,478.77	\$ 9,573.56
Total			\$ 37,700.00	\$ 38,077.00	\$ 38,457.77	\$ 38,842.35	\$ 39,230.77

Fte. Estudio Financiero

Elab. Autores de tesis

5.14.2 Costos y gastos

	Mensual	Anual
Costos Operacionales		
Sueldos y Salarios	\$ 1,201.16	\$ 14,413.96
Agua	\$ 5.00	\$ 60.00
Energía Eléctrica	\$ 36.00	\$ 432.00
Equipos	\$ 416.67	\$ 5,000.00
Mantenimientos	\$ 20.00	\$ 240.00
internet	\$ 40.00	\$ 480.00
Arriendo de local	\$ 100.00	
Total Costos Operacionales		\$ 20,625.96
Gastos Administrativos		
Sueldos y Salarios	\$ 833.30	\$ 9,999.56
Telecomunicaciones	\$ 40.00	\$ 480.00
Servicios Básicos	\$ 50.00	\$ 600.00
Materiales de Oficina	\$ 8.33	\$ 100.00
Servicios Profesionales	\$ 200.00	\$ 2,400.00
Total Gastos Administrativos		\$ 13,579.56
Total de Costos y Gastos		\$ 34,205.52

Fte. Estudio Financiero

Elab. Autores de tesis

5.14.3 Inversión

PLAN DE INVERSIÓN	
Activos	
Local	\$ -
Equipo de Trabajo	\$ 2,000.00
Equipo de Oficina	\$ 1,800.00
Muebles y Enseres	\$ -
Total de Activos	\$ 3,800.00
Capital de Trabajo	
Disponibile	\$ 5,000.00
Materia Prima	
Total Capital de Trabajo	\$ 5,000.00
Total Plan de Inversión	\$ 8,800.00

Fte. Estudio Financiero

Elab. Autores de tesis

5.14.4 Capital de trabajo

Capital de Trabajo	
Disponibile	\$ 5,000.00
Materia Prima	
Total Capital de Trabajo	\$ 5,000.00
Total Plan de Inversión	\$ 8,800.00

Fte. Estudio Financiero

Elab. Autores de tesis

5.14.5 Flujo de caja

	Flujo de Caja Proyectado					
	Año Base	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos Operacionales						
Ventas	\$ 37,700.00	\$ 38,077.00	\$ 38,457.77	\$ 38,842.35	\$ 39,230.77	
Costo de Ventas	\$ 20,625.96	\$ 20,832.22	\$ 21,040.54	\$ 21,250.95	\$ 21,463.46	
Total Ingresos Operacionales	\$ 17,074.04	\$ 17,244.78	\$ 17,417.23	\$ 17,591.40	\$ 17,767.31	
Egresos Operacionales						
Sueldos y Salarios	\$ 9,999.56	\$ 10,099.56	\$ 10,200.55	\$ 10,302.56	\$ 10,405.58	
Telecomunicaciones	\$ 480.00	\$ 489.60	\$ 499.39	\$ 509.38	\$ 519.57	

	\$	\$	\$	\$	\$
Servicios Básicos	600.00	612.00	624.24	636.72	649.46
	\$	\$	\$	\$	\$
Materiales de Oficina	100.00	102.00	104.04	106.12	108.24
	\$	\$	\$	\$	\$
Servicios Profesionales	2,400.00	2,448.00	2,496.96	2,546.90	2,597.84
Total Egresos	\$	\$	\$	\$	\$
Operacionales	13,579.56	13,751.16	13,925.18	14,101.68	14,280.69
Ingresos No operacionales					
	\$				
Desembolso de Prestamo	3,800.00				
Egresos No Operacionales					
	\$	\$	\$	\$	\$
Capital + Intereses	1,105.04	1,042.14	972.86	896.56	812.53
Total Flujo de Caja	\$	\$	\$	\$	\$
Proyectado	3,800.00	2,389.44	2,451.48	2,519.19	2,674.10

Fte. Estudio Financiero

Elab. Autores de tesis

5.14.6 Estados financieros

Estado de Situación Financiera Proyectado					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Activo					
Activo Corriente					
		\$	\$	\$	\$
Efectivo	\$ 7,283.27	9,258.44	10,035.63	10,908.20	11,882.39
	\$	\$	\$	\$	\$
Materia Prima	-	-	-	-	-
Equipo de Trabajo	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00
	\$	\$	\$	\$	\$
Equipo de Oficina	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00
Muebles y Enseres	\$				
	-				
Depreciación Acumulada	\$ 760.00	- \$ 760.00	- \$ 760.00	- \$ 760.00	- \$ 760.00
Total Activo Corriente	\$ 10,323.27	\$ 12,298.44	\$ 13,075.63	\$ 13,948.20	\$ 14,922.39
Activo No Corriente					
Total Activo No Corriente	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Total Activo	\$ 10,323.27	\$ 12,298.44	\$ 13,075.63	\$ 13,948.20	\$ 14,922.39
Pasivo					

Pasivo Corriente					
Cuentas Por Pagar					
Total Pasivo Corriente	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Pasivo No Corriente					
Préstamo Bancario	\$ 3,800.00	\$ 3,040.00	\$ 2,280.00	\$ 1,520.00	\$ 760.00
Total Pasivo No Corriente	\$ 3,800.00	\$ 3,040.00	\$ 2,280.00	\$ 1,520.00	\$ 760.00
Total Pasivo	\$ 3,800.00	\$ 3,040.00	\$ 2,280.00	\$ 1,520.00	\$ 760.00
Capital					
Capital Social	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00
Utilidad del Ejercicio	\$ 1,523.27	\$ 1,367.58	\$ 1,452.39	\$ 1,542.48	\$ 1,638.33
Utilidad Acumulada	\$ -	\$ 2,890.85	\$ 4,343.24	\$ 5,885.72	\$ 7,524.05
PATRIMONIO PASIVO + PATRIMONIO	\$ 6,523.27	\$ 9,258.44	\$ 10,795.63	\$ 12,428.20	\$ 14,162.39
PATRIMONIO	10,323.27	12,298.44	13,075.63	13,948.20	14,922.39

Fte. Estudio Financiero

Elab. Autores de tesis

5.14.7 Evaluación económica

CÁLCULO DE UAI Y ROI	
CONCEPTOS	Año 1
VENTAS	\$ 37,700.00
GASTOS	\$ 35,310.56
UTILIDAD OPERATIVA	\$ 2,389.44
PARTICIPACIÓN	\$ 358.42
IMPUESTO SOBRE EBIT	\$ 507.76
UAI	\$ 1,523.27
CAPITAL INVERTIDO	\$ 8,800.00
ROI	17.31%

Fte. Estudio Financiero

Elab. Autores de tesis

CÁLCULO DE EVA		
CONCEPTOS	Año 1	
ROI		17.31%
COSTO PROMEDIO PONDERADO		11.19%
ROI NETO=ROI-CPPC		6.12%
CAPITAL INVERTIDO	\$	8,800.00
EVA	\$	538.74
INCREMENTO EVA		6%

Fte. Estudio Financiero

Elab. Autores de tesis

5.15. Indicadores de Gestión.

Diagnóstico Económico Financiero		
ÍNDICES FINANCIEROS		Año 1
CAPITAL DE TRABAJO	AC - PC	10,323
LIQUIDEZ	AC / PC	2.72
TES ACIDO	(AC-AC No Líquidos) / PC	1.717
ENDEUDAMIENTO	(PC+PLP) / TOTAL PASIVO	1.000
SOLVENCIA	PATRIMONIO / (PC+PLP)	1.72
COBERTURA A .FIJO	PATRIMONIO / A.FIJO NETO	0.632

ÍNDICES ECONÓMICOS		
BENEFICIO NETO SOBRE VENTAS	RESULTADO NETO / VENTAS	4.0%
BENEFICIO Bruto SOBRE VENTAS		6.3%

Fte. Estudio Financiero

Elab. Autores de tesis

5.16. Importancia

La ejecución del presente modelo de negocio es importante ya que permite generar ingresos para y ayuda a la economía, de igual manera esta genera fuentes de empleos y trabajo en la ciudad. El modelo tiene gran Importancia en el mercado de la ciudad de Portoviejo ya que su enfoque es brindar un servicio personalizado a los clientes que requieran dar mantenimiento a sus equipos de cómputos, de manera remota.

5.17. Metas del Proyecto

- Ejecución del modelo de negocios propuesto
- Crear fuentes de empleo.
- Posesionarse como una marca referida

5.18. Finalidad de la Propuesta

La finalidad del proyecto brindar un servicio directo de manera remota para mantenimiento de equipos de cómputo, teniendo como objetivo prioritario generar ingresos para quien lo ejecute y generar plazas de trabajo.

Referencias

- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme C.A.
- Baquero, J., & Alvarado, J. (2017). *Elementos Básicos de la oferta y la demanda*. Bistream. Obtenido de <https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/305/1.%20Los%20elementos%20basicos%20de%20la%20oferta%20y%20la%20demanda.pdf?sequence=13&isAllowed=y>
- Business Survival toolkit. (2021). *business-survival-toolkit.co.uk*. Obtenido de <http://business-survival-toolkit.co.uk/>
- Casas, W., & Poveda, J. (2017). *Modelo de negocio para validar el emprendimiento "Verduritas" en la ciudad de Bogotá*. Bogotá: Universidad Libre. Obtenido de https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11275/WILLIAN%20CASAS_JENIFER%20POVEDA%20PROYECTO%20DE%20GRADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Código Orgánico del Ambiente. (2017). *Registro oficial 983*. Quito: Código Orgánico del Ambiente. Obtenido de https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/01/CODIGO_ORGANICO_AMBIENTE.pdf
- GCF Global. (2021). *¿qué es el hardware y software?* Obtenido de Goodwill Community Foundation, Inc: <https://edu.gcfglobal.org/es/informatica-basica/el-smartphone-o-telefono-inteligente/1/>
- Guerrero, J. (2018). *Plan de negocio para la creación de una empresa de servicios integrales tecnológicos en la ciudad de Machala*. Guayaquil: Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10964/1/T-UCSG-POS-MAE-184.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. México: Graw Hill Education. Recuperado el 29 de 11 de 2021, de <file:///C:/Users/PUNK%20ROCK/Downloads/Hern%20C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf>
- Hurtado de Barrera, J. (2012). *Metodología de la Investigación*. Bogotá - Caracas: Quirón.
- INEC. (2020). *Proyecciones poblacionales*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>
- Lescano, N., Mena, M., & Méndez, R. (2016). Eficacia, eficiencia, y efectividad en la resolución de conflictos transigibles de niñez y adolescencia en el Ecuador. *Revista de Derecho UNED*(18), 567-595. Recuperado el 24 de 06 de 2020, de <http://revistas.uned.es/index.php/RDUNED/article/view/16890/14476>
- Martínez, M. (2019). *Modelo de Negocio en la empresa familiar*. Cantabria: Universidad de Cantabria. Obtenido de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/16106/TFG%20Mart%C3%ADnez%20Villegas,%20%20M.pdf?sequence=1#:~:text=Esta%20compa%C3%B1a%20busca%20emprendedores%20con,de%20la%20idea%20de%20negocio>
- Mogro, S., Yambay, M., Guerrero, K., & Paltán, L. (2020). *Estudios sectoriales La eficiencia de las Empresas Manufactureras en el Ecuador 2013 - 2018*. Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros .

- Organización Panamericana de la Salud. (enero de 2016). *OPS*. Obtenido de Estado de situación financiera Referencia 31 de diciembre del 2015 enero 2016:
https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=od-353-e-9279&alias=40254-od353-estados-financieros-notas-s-254&Itemid=270&lang=en
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2019). *Generación de modelos de negocio. Un manual para visionarios, revolucionarios y retadores*. Australia: Deusto. Obtenido de <https://cecma.com.ar/wp-content/uploads/2019/04/generacion-de-modelos-de-negocio.pdf>
- Parella, S.; y Martins, F. (2017). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas Venezuela 5ta edición edición: FEDUPEL.
- Softwarelab. (2021). *¿Qué es hardware y software? definición y diferencias*. Obtenido de SoftwareLab.org: <https://softwarelab.org/es/que-es-hardware-y-software-definicion-y-diferencias/>
- Splashtop. (2022). *¿Qué es el soporte remoto? Soporte de ordenadores de sobremesa & Dispositivos móviles*. Obtenido de Splashtop: <https://www.splashtop.com/es/what-is-remote-support-software>
- Suárez, M. (2018). *Estudio de prefactibilidad de un emprendimiento gastronómico en la provincia de Tucumán*. Tucumán: Universidad Tecnológica Nacional. Obtenido de <https://ria.utn.edu.ar/bitstream/handle/20.500.12272/3448/Tesina%20Su%C3%A1rez%20Mart%C3%ADn%20Emilio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villamar, K., & Suárez, C. (2018). *Propuesta de un modelo de negocio de parqueo inteligente dirigido a los parqueadores privados ubicados en el centro de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37012/1/Tesis%20Final%20-%20Villamar%20y%20Suarez.pdf>
- Zendesk. (03 de 02 de 2021). *Definición de soporte técnico y características principales*. Obtenido de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/definicion-de-soporte-tecnico/>

Apéndices

ENCUESTA

Objetivos:

- Determinar la demanda para la asistencia técnica de un servicio de computo en la ciudad de Portoviejo.
- Obtener información necesaria para la realización de un estudio de pre factibilidad, de un modelo de negocio relacionado a soporte técnico en equipos informáticos.

1. ¿Posee un equipo de computación?

(Marque con una X)

SI

NO

2. ¿Con que frecuencia hace mantenimiento a los equipos?

(Marque con una X)

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

3. ¿Qué tipo de servicio técnico usa? (Marque con una X)

Soporte técnico con asistencia remota
especializado

Soporte técnico personalizado

4. ¿Qué tipos de requerimientos se necesitan para brindar asistencia técnica remota en servicios de cómputo?

Hardware

Software

5. ¿Qué medios utiliza para solicitar soporte técnico? (Marque con una X)

VIA TELEFONICA

CORREO
ELECTRONICO

PRESENCIAL

6. En promedio ¿Con que rapidez son resueltos sus problemas? (Marque con una X)

MINUTOS

HORAS

DIAS

SEMANAS

MESES

7. ¿Cómo considera los servicios prestados por el servicio técnico de su preferencia?

(Marque con una X)

EXCELENTE

BUENA

REGULAR

MALA