

MATRIZ 5W-1H PLAN DE ACCIÓN

QUÉ WHAT		POR QUÉ WHY		CÓMO HOW				DONDE WHERE	AGOSTO SEPTIEMBRE OCTUBRE NOVIEMBRE																QUIÉN WHO	INDICADOR DE GESTIÓN																	
FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO	PROCESO DE DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE EJECUCIÓN PLAN DE ACCIÓN	Objetivos a alcanzar	Metas	Actividades	Mecanismo de seguimiento	Barreras a superar	Resultado Esperado	Ubicación Geográfica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Responsable	DEFICIENTE	CUMPLE	SOBRESALIENTE	
Diseñar un plan estratégico de ventas Colservitec yovanny	1. PASO 1 DESARROLLAR UNA PROPUESTA DE PROYECTO DE PRACTICA	SE REQUIERE REALIZAR UN EJERCICIO ACADÉMICO QUE CONTRIBUYA A SOLUCIONAR UNA NECESIDAD PARTICULAR EN LA EMPRESA	MOSTRAR UNA PROPUESTA DE VALOR QUE GENERE BENEFICIOS A AMBAS PARTES	ELABORACIÓN DE DOCUMENTACION CON CITAS Y MATERIAL BIBLIOGRAFICO	SEGUIMIENTO SEMANAL	MATERIAL BIBLIOGRAFICO	PROPUESTA DE VALOR ELABORADA	PROYECTO DE PRACTICA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1. DIRECTOR DEL PROYECTO		X		
		SE NECESITA DESARROLLAR HABILIDADES Y CIERTA EXPERIENCIA PROFECIONAL EN EL PRACTICANTE	EVALUAR LOS APRENDIZAJES OBTENIDOS EN SU PROCESO DE APRENDIZAJE	REALIZACIÓN DE ESQUEMAS Y ANALISIS DE VARIABLES PARA LA TOMA DE DECISIONES	ESQUEMAS DE ANALISIS, GRAFICAS, DIAGRAMAS, POWER POINT	TIEMPO, Y DISPONIBILIDAD PARA HACER LA ACTIVIDADES	CLARIDAD EN LAS PROYECCIONES ESTRATEGICAS	PROYECTO DE PRACTICA	PROYECTO DE PRACTICA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8		9		X	
		ES INDISPENSABLE FORMULAR UN PLAN DE DE ACCION QUE ORIENTE LAS ACTIVIDADES A SEGUIR Y CON UN RUMBO DETERMINADO	PROYECTO DE PRACTICA A REALIZAR	ELABORACIÓN DEL PLAN SEMESTRAL DE GESTION DE VENTAS	AVANCES SEMANALES DEL PLAN SEMESTRAL	INTEGRACION DE MATERIAL ESTADISTICO PARA CONSTRUIRLO	PROPUESTA DE ANTEPROYECTO DE PLAN ANUAL DE GESTION DE VENTAS ELABORADO	PROYECTO DE PRACTICA	PROYECTO DE PRACTICA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8		9		X	
	2. DIAGNOSTICAR LOS GRUPOS DE INTERÉS EN MUNICIPIO DE SOPETRÁN.	SE HACE NECESARIO DETERMINAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN A UTILIZAR PARA EL INSTRUMENTO DE VALIDACION DE LOS GRUPOS DE INTERES	MÍNIMO UN CANAL DEFINIDO	1. DEFINICIÓN DE REQUISITOS 2. DEFINICIÓN DE CRITERIOS DE SELECCIÓN 3. DEFINICIÓN DE CANALES Y MEDIOS	VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN PARA CONSTRUCCIÓN DE DOCUMENTO SOBRE CANALES DEFINIDOS	FALTA DE INTERES FALTA DE DINERO PARA DESARROLLAR Y CONTINUAR CON LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO CONSTRUIDO CON CANALES DEFINIDOS	SOPETRÁN Y OCCIDENTE	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	2. YOVANNY HERRERA		X		
		SE VUELVE IMPERATIVO DETERMINAR LA ORGANIZACIÓN Y SISTEMA DE TRABAJO NECESARIOS PARA UNA BUENA DIVULGACIÓN DEL INSTRUMENTO DE VALIDACION DE LOS GRUPOS DE INTERES	SISTEMA DE TRABAJO CON PROCEDIMIENTOS, CRONOGRAMAS, Y FECHAS DETERMINADAS	REALIZACION DEL INSTRUMENTO DE VALIDACION Y PREPARACION DE ENTORNOS DE INTERNET	VERIFICACIÓN SEMANAL DE ACTIVIDADES PARA CONSTRUCCIÓN DE DOCUMENTO	CONFLICTO DE INTERESES	DOCUMENTO CONSTRUIDO CON INSTRUMENTO DE VALIDACION	SOPETRÁN Y OCCIDENTE	SOPETRÁN Y OCCIDENTE	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8		9		X	
		DETERMINAR EL PROCESO DE EJECUCION DEL INSTRUMENTO DE VALIDACION DE LOS GRUPOS DE INTERES	EJECUCION DE EL INSTRUMENTO DE VALIDACION	ELABORACIÓN LISTADO DE NECESIDADES Y ESPECIFICACIONES MÍNIMAS DE LOS REQUERIMIENTOS	VERIFICACIÓN REQUISITOS Y DOCUMENTO	PRESUPUESTO	INSTRUMENTO ELABORADO PARA SER APLICADO EN EN LAS EMPRESAS DE SOPETRÁN Y SANTA FE DE ANTIOQUIA	SOPETRÁN Y OCCIDENTE	SOPETRÁN Y OCCIDENTE	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8		9		X	
	3. DISEÑAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIO COLSERVITEC.	SE DISEÑA UNA PROPUESTA INICIAL CON LOS SERVICIOS POTENCIALES Y DE ALGUN FLUJO DE INGRESOS	LINEA BASE CONSTRUIDA	1. DEFINICIÓN DE FORMATOS 2. VALIDACIÓN DE FORMATOS	VALIDACION CON ASESORES Y COMPAÑEROS	NO SUMINISTRO DE INFORMACIÓN A TIEMPO	DOCUMENTO CONSTRUIDO	PROYECTO DE PRACTICA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	3. YOVANNY HERRERA		X		
		SE DETERMINA COMO VALOR AGREGADO LA IMPLEMENTACIÓN Y ESTABLECIMIENTO DE UN DOCUMENTO QUE MUESTRE EN ESENCIA LOS SERVICIOS	CLASIFICAR LOS DIFERENTES SERVICIOS OFRECIDOS	1. CREAR UN ESQUEMA 2. DISEÑAR UN DOCUMENTO CON LOS SERVICIOS	VALIDACION CON ASESORES Y COMPAÑEROS	FALTA DE INTERES CLARIDAD	PORTAFOLIO INICIAL CREADO	PROYECTO DE PRACTICA	PROYECTO DE PRACTICA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8		9		X	
		COMPRENDER LAS LINEAS DE MEJORA	SISTEMA DE SUGERENCIAS	1. TESTEAR CON LOS AMIGOS EMPRESARIOS Y ASESORES	VALIDACION CON ASESORES Y COMPAÑEROS	FALTA DE INTERES TIEMPO	VALIDACION INICIAL TERMINADA	PROYECTO DE PRACTICA	PROYECTO DE PRACTICA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8		9		X	
	4. CONSTRUIR ESTRATEGIAS, TÁCTICAS Y ACTIVIDADES.	CASO DE ESTUDIO	1. REALIZACIÓN UN ANALISIS BREVE SOBRE LA INTENCION DEL PLAN ESTRATEGICO	DEFINIR EL RETO, DAR UNA SOLUCIÓN PROPUESTA	VALIDACION CON ASESORES Y COMPAÑEROS	POCA CLARIDAD FALTA DE INTERES	CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EMPRESA	PROYECTO DE PRACTICA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	4. YOVANNY HERRERA		X		
		EVENTOS DEL AÑO	DEFINIR PUNTOS DE PARTIDA DESDE LOS CUALES SE INICIA EL PLAN ESTRATEGICO	EVENTOS 2020, EVENTOS 2021	VALIDACION CON ASESORES Y COMPAÑEROS	CLARIDAD	EMPRESAS PREPARADAS Y USANDO EL SISTEMA	PROYECTO DE PRACTICA	PROYECTO DE PRACTICA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8		9		X	
		CREAR UN PLAN ESTRATEGICO	SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO PARA 2021	DISEÑO Y PRESENTACION DEL PLAN ESTRATEGICO	VALIDACION MEMORIAS	TIEMPO FALTA DE INTERES	DOCUMENTO CON EL PLAN ESTRATEGICO	PROYECTO DE PRACTICA	PROYECTO DE PRACTICA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8		9		X	
	5. EVALUAR EL PLAN ESTRATEGICO DE VENTAS.	IMPLEMENTAR FACE 1 Y 2 DEL PLAN ESTRATEGICO	SISTEMA DE ENCUESTAS ALCANZADO EN SU TOTALIDAD	VISITAS A NEGOCIOS , VISITAS A COMERCIANTES, LLAMADAS TELEFONICAS	PROGRAMACIÓN CONVOCATORIA LISTADO ASISTENCIA MEMORIAS	BAJO INTERES EN LA ENCUESTA INASISTENCIA FALTA DE INTERES	PARTICIPACIÓN TOTAL DEL LA MUESTRA	SOPETRÁN Y OCCIDENTE	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	5. YOVANNY HERRERA	X			
		REALIZAR EL PLAN DE TRABAJO PARA LA PROMOCION DE LOS SERVICIOS DE COLSERVITEC	PLAN DE TRABAJO ELABORADO	PHVA: VALIDACION DEL PLAN, TESTEO DE ALCANCES, REDISEÑO	MEDICIÓN DE EJECUCIÓN	TIEMPO FALTA DE INTERES	EJECUCION AL 100%	SOPETRÁN Y OCCIDENTE	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		X			
		SE ESTABLECE LAS LINEAS DE SERVICIOS MAS RENTABLES	PLAN DE NEGOCIOS EN BASE A LAS LINEAS MAS RENTABLES	BUSCAR CAPITAL, MAS ALIADOS ESTRATEGICOS, CREAR PRESENTACIONES	PROGRAMACIÓN CONVOCATORIA LISTADO ASISTENCIA MEMORIAS	NO CONVOCATORIA A TIEMPO INASISTENCIA FALTA DE INTERES	PARTICIPACIÓN MOTIVADA EN EL 100% DE LOS MIEMBROS LAS NUEVAS UNIDADES DE NEGOCIO	SOPETRÁN Y OCCIDENTE	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		X			

**PRESUPUESTO PLAN DE ACCIÓN**

FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO	PROCESO DE DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE EJECUCIÓN PLAN DE ACCIÓN	(1) \$ ASESOR Contrato Externo	PERSONAL DE EMPRESAS					(2) VALOR PERSONAL EMPRESAS	(1) + (2) VALOR TOTAL
			Personas trabajando TOTAL empresas	Horas/Semana	Semanas de trabajo	Total Horas	\$ persona Hora		
IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES ALIANZAS PARA LA EJECUCIÓN DL PLAN DE GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN	1. PASO 1 DESARROLLAR UNA PROPUESTA DE PROYECTO DE PRACTICA	\$ 600.000	1	18,4	8	147	\$ 5.000	\$ 736.000	\$ 1.336.000
	2. DIAGNOSTICAR LOS GRUPOS DE INTERÉS EN MUNICIPIO DE SOPETRAN.	\$ 300.000	1	18,4	2	37	\$ 5.000	\$ 184.000	\$ 484.000
	3. DISEÑAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIO COLSERVITEC.	\$ 300.000	1	18,4	2	37	\$ 5.000	\$ 184.000	\$ 484.000
	4. CONSTRUIR ESTRATEGIAS, TÁCTICAS Y ACTIVIDADES.	\$ 300.000	1	18,4	2	37	\$ 5.000	\$ 184.000	\$ 484.000
	5. EVALUAR EL PLAN ESTRATÉGICO DE VENTAS.	\$ 300.000	1	18,4	2	37	\$ 5.000	\$ 184.000	\$ 484.000
	<b>TOTALES</b>		<b>\$ 1.800.000</b>						



An aerial photograph of a suspension bridge spanning a wide river. The bridge has two large, ornate towers with conical roofs. The deck is made of wooden planks, and the suspension cables are visible. The surrounding area is lush with green trees. A semi-transparent dark grey rectangle is overlaid on the middle of the image, containing white text.

# PORTAFOLIO DE SERVICIOS

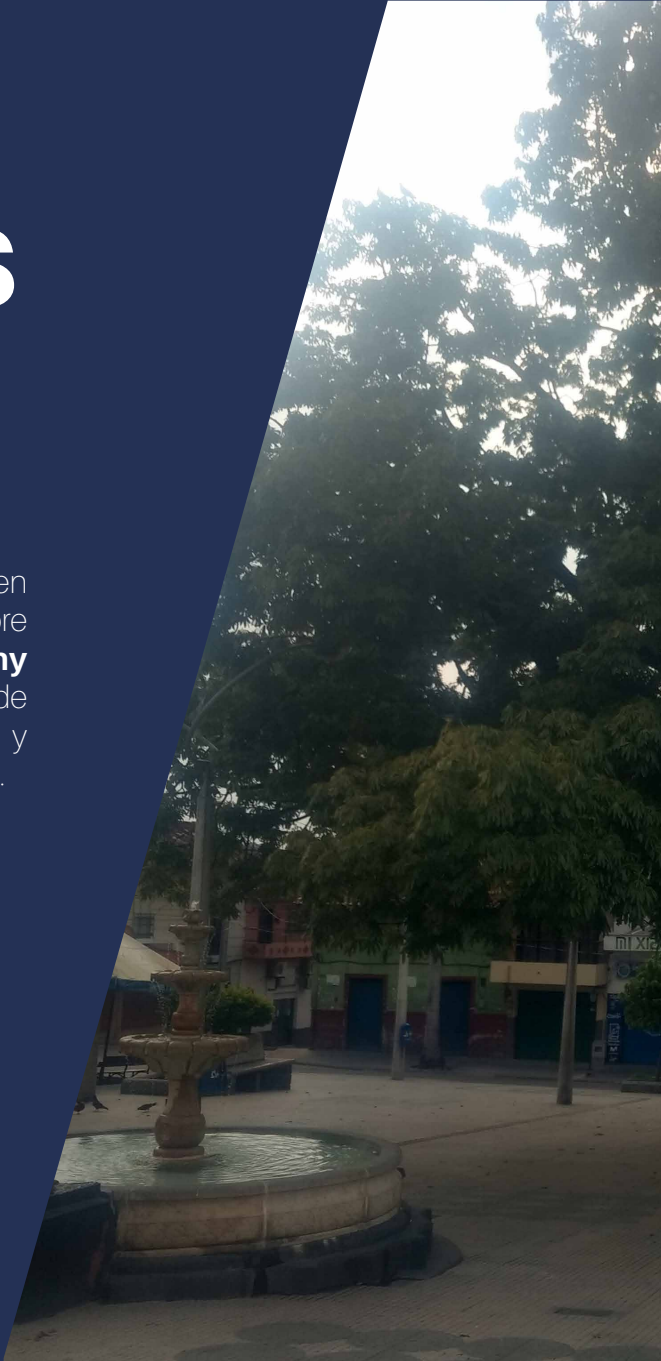
---

COLSERVITEC YOVANNY

# ¿QUIÉNES SOMOS?

---

Inició sus actividades profesionales en Sopetran desde 2019 y adquirió su nombre actual como **colservitec yovanny** "consultoria y servicio tecnico" en julio de 2019, con asesorías en administración y sistemas en varias microempresas locales.





# Nuestro adn



Tenemos la capacidad de atender nuestros servicios en el municipio de sopetran y la area del occidente antioqueño.



Nos caracterizamos por ofrecer un servicio integral a todos nuestros clientes con un portafolio de servicios en consultoría administrativa, de sistemas y de servicios digitales.

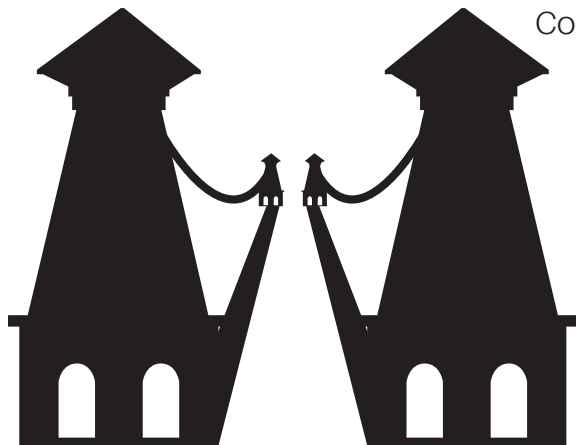


Los servicios prestados se fundamentan en agregar valor a cada una de las situaciones y necesidades consultadas con atención individualizada generalmente en horarios comodos para las empresas.

Visítanos en:

[www.colservitec.com](http://www.colservitec.com)

Somos una empresa que cree en la asociatividad, el fortalecimiento de la capacidades locales, y en la cooperación de las empresas, ya que en los nuevos entornos económicos solo podremos ser sostenibles con apoyo mutuo.



Colservitec yovanny al día de hoy cuenta con:

5

Aliados  
estratégicos

14

Experiencias  
empresariales

17

Meses de  
experiecia

Con nuestros aliados estratégicos proporcionamos servicios de en temas contables, turismo, bienes raíces, y asesoría de integral de negocios. Dichos aliados son **Serviefecty** "Servicios Efectivos", **Multiservicios Yovarm**, **d&j asesorías**, **coomotours** y **turismo & propiedad**, los cuales tienen presencia en el municipio de Sopetrán y occidente antioqueño. Juntos estamos constantemente ampliando nuestro alcance, con el propósito fin de dar un servicio que le permita crecer como empresa.

## REPRESENTACIÓN LOCAL

*Independiente de las relaciones empresariales, se comparten los siguientes valores:*



**Amabilidad**



**Honestidad**



**Respeto**



*con los clientes y demás terceros, obedeciendo los requerimientos de la organización en la aplicación de las diferentes técnicas y procedimientos de gestión adentro de la organización.*

*Siendo esto el eje de todo lo que hacemos, consideramos que los mejores intereses para el cliente son lo primero y en cualquier situación excepcional en la que se requiera una experiencia y/o un conocimiento particular, estaremos atentos para ayudarlo, se trata de los mejores intereses para el Cliente, no para nuestra ganancia a corto plazo, lo que impulsa nuestro pensamiento.*

*Más Información en nuestra página web [www.colservitec.com](http://www.colservitec.com)*

// **Colservitec Yovanny**, apoya su crecimiento dada nuestra experiencia y conocimiento en sistemas y administración de empresas que dan soporte a los sectores de la economía del occidente antioqueño, con servicios enmarcados en los propósitos, objetivos y valores de las organizaciones. //

# ¿por qué elegirnos?

01

**Colservitec Yovanny** ayuda a las organizaciones y personas a crear valor y a crecer en sus unidades de negocio obteniendo lo que están buscando.

02

Estamos siempre comprometidos a entregar calidad en los servicios digitales, en los servicios de consultoría administrativa y como también en los servicios informáticos.

03

Nos interesamos siempre por las necesidades de nuestros clientes siendo una empresa comprometida por prestar servicios de calidad y generar procesos de mejora continua.



Nuestra meta es ayudar a nuestros clientes a ser exitosos. Esto significa ayudar a mejorar procedimientos y políticas financieras, procesos de negocios, controlar costos, minimizar el impacto de los impuestos y compartir ideas de productividad.

Nuestros Socios ofrecen sus conocimientos en servicios contables y financieros a diferentes empresas del occidente antioqueño, estamos enmarcados en los valores corporativos de: Calidad, Responsabilidad, Eficiencia, Compromiso y Eficacia (CRECE), y estos son transmitidos a todo el Equipo de Trabajo.

Escucharemos sus inquietudes y sugerencias sobre sus necesidades, y estamos a su entera disposición para hacer las aclaraciones que sean del caso por medio de una propuesta formal en el área y situación que ustedes dispongan.

# MISIÓN

**Colservitec Yovanny** es una entidad que ayuda a mejorar las operaciones de negocios a través servicios técnicos y de consultoría con el fin de que las pymes sean más competitivas en el mercado con operaciones en Sopetrán y el occidente antioqueño.





**COLSERVITEC YOVANNY** será reconocida en 3 años a partir del 2021 como una entidad altamente calificada en el desarrollo de soluciones rápidas que asegure eficiencia y satisfacción de servicios de alto valor a cada uno de sus clientes en el occidente antioqueño.

# VISIÓN

# VALORES CORPORATIVOS

## INTEGRIDAD

Colservitec entiende la importancia de llevar a sus clientes paquetes de servicios que permitan dar una cobertura amplia a la solución de sus necesidades puntuales.

## APERTURA

Estamos dispuestos a realizar alianzas empresariales con el propósito de generar nuevos productos y servicios.

## OBJETIVIDAD

Trabajamos con la comprensión profunda de las necesidades puntuales que posee cada empresa.





# HONORARIOS FLEXIBLES

Nuestros honorarios se basan en una estimación del tiempo en que se incurrirá para llevar a cabo los trabajos que nos hemos comprometido realizar de acuerdo a la necesidad de nuestros clientes, con buenas tarifas y estándares de facturación, las cuales consideran el nivel y grado de profundidad de la actividad requerida.

# EMPRESAS

QUE USAN NUESTROS SERVICIOS



Multiservicios  
Yovarm



# NUESTROS SERVICIOS

# INFORMATICOS

## GESTION DE SISTEMAS

01

### **Mantenimiento de computadoras.**

Realizamos limpieza profunda a los equipos de cómputo, ponemos pasta y pad térmicos por nuevos, extraemos la mugre de sus componentes electrónicos.

02

### **Actualización y sustitución de componentes.**

Diagnosticamos, revisamos y actualizamos sus equipos de cómputo o reemplazamos las piezas dañadas que estos tengan.

03

### **Instalación de servidores NAS.**

Comprende desde la instalación, configuración, creación de estaciones de trabajo, asistencia técnica, inducción y soporte.



05

**Monitoreo y gestión de la información digital.**

Administramos sus documentos, gestionamos el control de cambios, asesoramos las empresas sobre la seguridad y data.

06

**Implementación e instalación de redes informáticas.**

Creamos nuevos puntos de acceso, instalamos de rauter, ponchado de cables, lo asesoramos con base en su presupuesto.

07

**Software y hardware para operaciones de negocio.**

Gestionamos partes, componentes y aplicaciones que le haran mejorar su productividad y orden de su negocio.

08

**Copias de seguridad local y en la nube.**

Guarde su valiosa informacion, evite amargos ratos reconfigurando, o recuperando sus sistemas por fallas tecnicas.

# CONSULTORIA

## GESTION ADMINISTRATIVA

01

### **Planeación estratégica.**

Desarrollamos e implementamos planes para su empresa, documentamos, y evaluamos los resultados para la toma de decisiones.

02

### **Plan de negocios.**

Le ayudamos a montar el negocio en el cual quiere invertir, el mercado, la tasa de retorno, le ayudamos a ver los beneficios y riesgos que tendría.

03

### **Marketing.**

Lo asesoramos y le ayudamos a dar a conocer su producto, diseñamos sus campañas y testeamos su impacto, le ayudamos a entender las tasas de conversión.



05

### **Gestión de procesos de negocio**

Analizamos el paso a paso de los procesos de negocio, lo comprendemos y le creamos nuevos procesos más óptimos y económicos.

06

### **Diagnóstico de empresas.**

Como si se tratara de un enfermo, le ayudamos a entender las causas del estancamiento financiero, de ventas o de talento humano de su unidad de negocio.

07

### **Talento humano.**

Monitoreamos el comportamiento de la parte más importante en las empresas el humano, lo hacemos participe de la mejora y la gestión de los recursos.

08

### **Capacitaciones.**

Damos capacitaciones sobre gestión a particulares y empresas, analizamos modelos de negocio, los impactos en el mercado y los casos de éxito.

# SERVICIOS DIGITALES

01

## **Community manager.**

Email marketing, campañas en redes sociales, edicion de videos, escritura para internet, CRM.

02

## **Creacion y mantenimiento de sitios web.**

Administracion de servidores y dominios web, creacion de aplicaciones para la web, embudos de conversion, landing pages.

03

## **Diseño editorial**

Revistas, guías de estudio, portafolio de servicios , edicion contenidos publicitarios, creacion de logos y publicidad para internet.



# OUTSOURCING

## CON ALIADOS

01

### **Contable y tributario.**

Realizamos la contabilidad de su pyme, lo asesoramos, le ayudamos a implementar la firma electrónica, medios magnéticos y regulaciones laborales varias.

02

### **Nómina Legal.**

Gestionamos el pago de la nómina de su empresa, recargos, liquidaciones de contrato, vacaciones, incorporaciones a la seguridad social, entre otras.

03

### **Declaraciones Tributarias.**

Realizamos declaraciones de renta, deducciones de iva, retenciones, impuesto sobre las ventas.



# CONTACTO

---

Cra 5A # 8a- 66  
Las cabañas Sopetrán  
Occidente de Antioquia  
Colombia

Yovannyescudero@gmail.com  
Cel: (+57) 321 720 84 11

## **Anexo 2. Percepción de las pymes<sup>1</sup> frente a la propuesta de valor del portafolio de servicios de Colservitec yovanny bajo la línea de servicios informáticos, y consultoría gerenciales con énfasis el marketing aplicada en el municipio de Sopetrán y occidente antioqueño.**

Objetivo del instrumento<sup>2</sup>

Identificar la percepción de esos potenciales clientes que hay en el mercado sopetranero y occidente antioqueño frente a la propuesta **de servicios extendidos** de *consultoría en administración, servicios informáticos y el enfoque de marketing con el fin de* determinar la valides de los servicios ofertados en el portafolio Colservitec.

**\*Obligatorio**

### **Conocer el cliente**

#### **1. Género \***

*Marca solo un óvalo.*

Hombre

Mujer

#### **2. Su rango de edad se encuentra entre \* Marca solo un óvalo.**

18-25 años

26 - 35 años

36 a 45 años

46 años o más

#### **3. Hace cuantos años registro su negocio \***

*Marca solo un óvalo.*

0-5 años

6 - 10 años

11 - 15 años

15 años o más

#### **4. En cuál de los campos de acción se desempeña su negocio \***

*Marca solo un óvalo.*

hotelería y turismo

tienda abarrotes

almacén

carnicería

otro

#### **5. En que rango de ventas se encuentra su empresa (opcional)**

(-)1 millones al mes

1 & 2 millones al mes

3 & 5 millones al mes

6 & 10 millones al mes

+10 millones al mes

---

<sup>1</sup> Establecimientos de comercio, sociedades anónimas, sociedades limitadas, sociedades por acciones simplificadas, otras sociedades

<sup>2</sup> Se debe especificar lo más sencillamente posible y con la suficiente claridad el propósito del instrumento

**6. Usted se encuentra ó encontró afiliado(a) a alguna agremiación empresarial \***

*Marca solo un óvalo.*

- No  
 Sí

Cual: \_\_\_\_\_

**7.Cuál de los siguientes servicios ha usado o usa actualmente \***

*Marca solo un óvalo.*

- Servicios informáticos  
 Servicios administrativos  
 Publicidad o Mercadeo

**Especificar qué tipo de servicios contrata**

**8. Seleccione los servicios administrativos que ha usado \***

- Contabilidad y servicios tributarios
- Manejo de nómina y contratación
- Servicios misionales
- Gestión documental
- Capacitaciones en Excel
- Otras capacitaciones administrativas
- Otro cual

**9. Seleccione los servicios informáticos que ha usado \***

- Mantenimiento de computadoras
- Instalación de sistemas de seguridad
- Gestión de páginas web
- Instalación y configuración de programas informáticos
- Servicios misionales
- capacitaciones
- Otro cual

**10. Seleccione los servicios de publicidad o mercadeo que ha usado \***

- Pautas publicitarias
- Entrega de volantes
- Publicidad para internet ( redes, youtube, etc )
- Revistas digitales
- Portafolio de servicios
- Edición de contenidos audiovisuales
- Otro cual

**Escala de que mide evaluación de los consumidores del portafolio de servicios**

---

Calidad de los servicios informáticos (valoración del servicio)

11. Se espera que la calidad de los servicios informáticos sea: \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Inferior	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Superior

Calidad del servicio administrativo/ marketing

12. Se espera que la calidad de los Servicios administrativos sea: ha recibido servicio ( satisfecho-no satisfecho ) precio-atributos \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Inferior	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Superior

Conciencia

13. Soy muy consciente de las necesidades informáticas de la empresa\*.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
T. en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

14. Soy muy consciente de las necesidades administrativas de la empresa\*.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
T. en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

15. Soy muy consciente de las necesidades de marketing de la empresa\*.

Marca solo un óvalo.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
T. en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

16. El (servicio de consultoría administrativa, servicio informático, servicio de marketing) es altamente reconocido\*







# PLAN ESTRATEGICO



ELABORADO POR

**YOVANNY HERRERA ESCUDERO**

# TABLE DE CONTENIDOS

ACERCA DE NOSOTROS	03
CASO DE ESTUDIO	04
EVENTOS DEL AÑO	05
NUESTROS SERVICIOS	07
IMPLEMENTACIÓN	08
EQUIPO COLSERVITEC	09
CONOGRAMA	11
PLAN FINANCIERO	13

# BIENVENIDO



Presentamos nuestro plan estratégico Colservitec 2021-1 en cual buscamos crecer nuestra base de clientes dando solides a la empresa de consultoría y de servicios. Para lograr esto nos planteamos trabajar de la mano con la demanda de las empresas, entender cuáles productos y servicios son más acordes a ellas.

Lo primero que hicimos fue caracterizar a nuestros clientes potenciales los cuales estarán ubicados en Sopetrán y santa fe de Antioquia respectivamente, buscaremos un primer alcance hacia ellos en el cual queremos generar la mejor imagen de marca posible, queremos ser oportunos y en lo posible efectivos en ese primer contacto con ese potencial cliente, buscamos ser minimalistas y dejar una experiencia agradable con miras a cerrar una venta en el futuro.

Para hacer lo anterior trabajamos en el diseño de un instrumentó de encuesta, la cual quiere conocer las preferencias de los clientes respecto a unos servicios ofrecidos por parte de Colservitec.

Hemos trabajado en un portafolio de servicios el cual busca darnos a conocer de cara al cliente, y así darle una idea de las posibilidades que puede tener su empresa o unidad productiva para alcanzar sus metas y segmento de clientes.

Lo más difícil será ganar esa confianza inicial que le permita a la empresa ingresar con mayor solides al mercado deseado, ya que en santa fe de Antioquia somos poco conocidos por la gran mayoría de empresas y personas, debido a ello es esencial la realización de campañas publicitarias en redes sociales con el principio activo de generar cierta curiosidad al respecto por saber quienes somos.



# ACERCA DE NOSOTROS

## ¿QUIENES SOMOS?

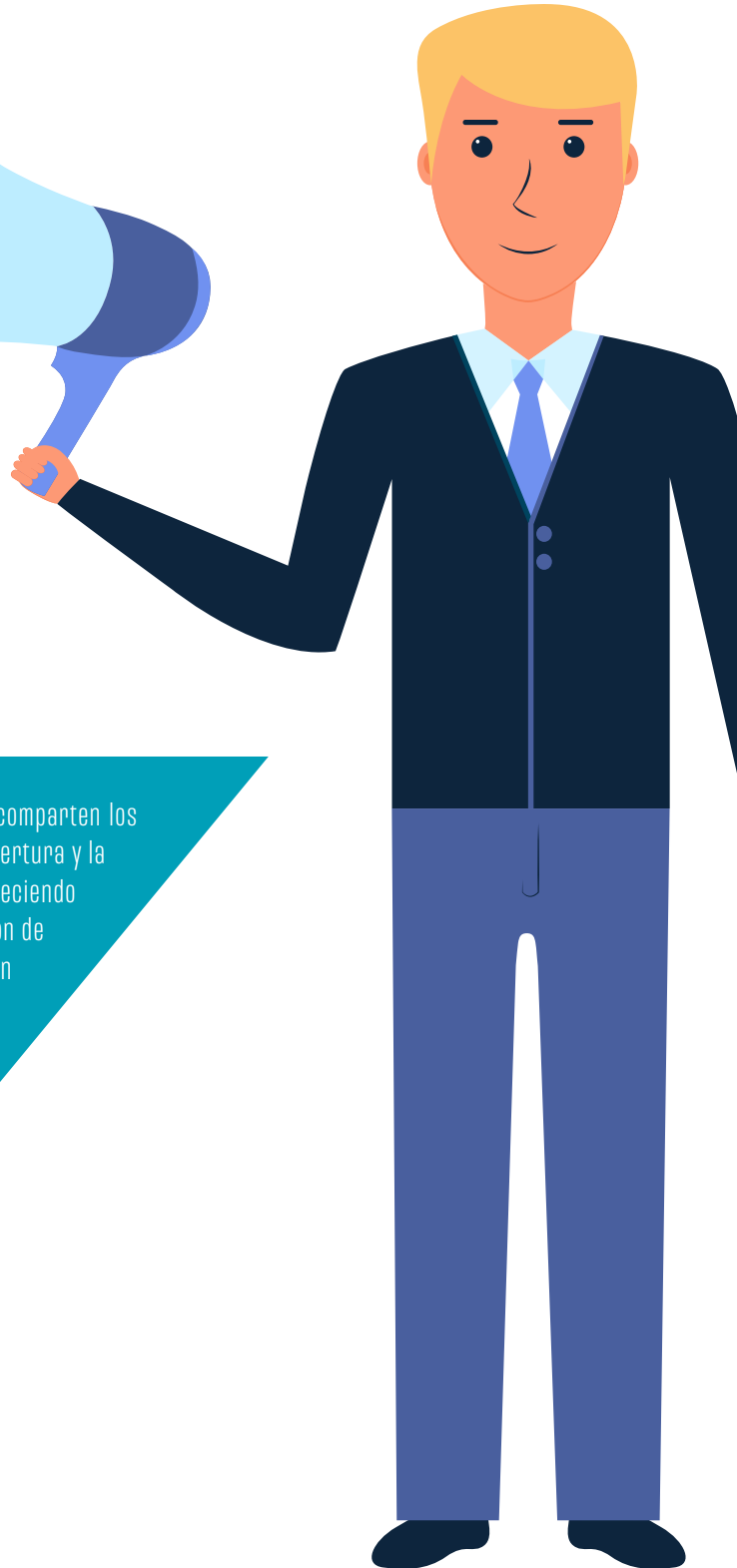
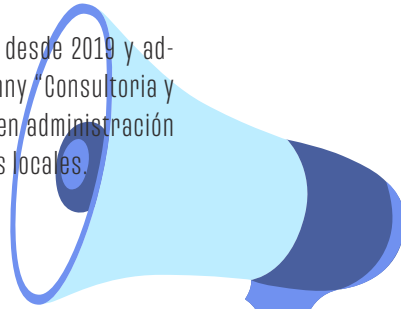
Iniciamos actividades profesionales en Sopetrán desde 2019 y adquirimos el nombre actual como Colservitec Yovanny "Consultoría y Servicio Técnico" en julio de 2019, con asesorías en administración y servicios informáticos en varias microempresas locales.

## NUESTRO ADN

Tenemos la capacidad de atender nuestros servicios en el municipio de Sopetrán y el área del occidente antioqueño.

Nos caracterizamos por ofrecer un servicio integral a todos nuestros clientes con un portafolio de servicios en consultoría administrativa, de sistemas y de servicios digitales.

Los servicios prestados se fundamentan en agregar valor a cada una de las situaciones y necesidades consultadas con atención individualizada generalmente en horarios cómodos para las empresas.



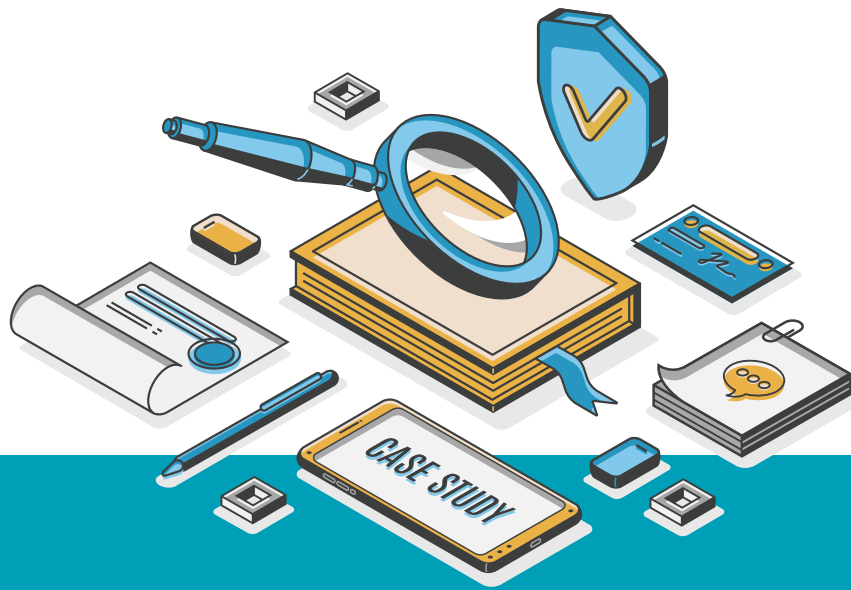
Independiente de las relaciones empresariales, se comparten los siguientes valores los cuales son la Integridad, la apertura y la objetividad con los clientes y demás terceros, obedeciendo los requerimientos de la organización en la aplicación de las diferentes técnicas y procedimientos de gestión adentro de la organización.

Nosotros deseamos ayudarle, este es el motor que impulsa nuestro pensamiento de buscar lo que más les convenga a nuestros clientes, no nuestra ganancia a corto plazo.

**Nuestro interés en las pymes es crear valor en sus productos y servicios a través de soluciones rápidas, para que ellas sean el motor de su crecimiento.**

# CASO DE ESTUDIO

PRESTÁBAMOS EL SERVICIO CON POBRES CARACTERÍSTICAS SIN TENER UN ACUERDO CLARO DE LOS ALCANCES QUE ESTE TENÍA, EN MUCHOS CASOS INCURRIMOS EN SOBRECOSTOS POR LOS SOPORTES EXTENDIDOS.



## El reto

Con la llegada de la pandemia en el año 2020, la empresa de base tecnológica tuvimos un pico de demanda mayor a la habitual, en temas relacionados con servicios informáticos, servicios digitales y la gestión del trabajo desde casa. Ha sido difícil adaptarse a estos nuevos entornos como empresa ya que no se pensaba mucho en servicios con mayor alcance y detalle, fallamos en definir claramente las características del servicio, sus beneficios, y que comprendía cada uno, fallamos en la gestión posventa de estos.

Nos vimos en la obligación de extender los soportes, asumir sobrecostos operativos, perder coste de oportunidad atendiendo estos requerimientos no estimados.

## Solución propuesta

Interesados en mejorar y evitar experiencias desfavorables en nuestros valiosos clientes, construimos un portafolio beta que lo evaluaremos a través de un instrumentó de encuesta con base en una población de personas naturales con empresas activas ubicadas en el municipio de Sopetrán y santa fe de Antioquia.

Para evaluar la solución hemos diseñado un cronograma para el primer semestre de 2021-1 en el cual buscaremos incrementar la base de clientes en un 45%, y tener un sistema de gestión de los clientes y de las ventas más robusto.

# EVENTOS DEL AÑO

EN EL AÑO 2020 TRABAJAMOS EN ENTENDER EN QUE SOMOS BUENOS, CUALES SON NUESTROS GRUPOS DE SERVICIO GLOBALES CON EL FIN DE CONCENTRAR LOS ESFUERZOS.



## **Aumento de la demanda de servicios por la pandemia.**

El 2020 represento muchas disrupciones en el modo de trabajar con las actividades mercantiles, pronto nos vimos obligados a trabajar a través de comercios electrónicos, planes de medios, inclusive participar activamente en redes sociales para con ello dar visibilidad a nuestros productos y servicios.

Para atender esta explosión demanda de servicios Colservitec se creó nuevos paquetes de servicios en los cuales buscaba cubrir estas nuevas necesidades de los clientes con los retos que esto suponía en el corto plazo.



# 2021

PARA EL 2021 ESTAMOS PREPARADOS CON INSTRUMENTOS ACORDES AL MERCADO Y LOS REQUERIMIENTOS DE DEMANDA QUE TRAEN LAS NUEVAS REALIDADES ECONÓMICAS, CON BASE EN ELLO VALIDAREMOS LAS NUEVAS DEMANDAS DE SERVICIOS, PARA ESTABLECER LOS SERVICIOS MÁS ACORDES EN NUESTRO PORTAFOLIO.

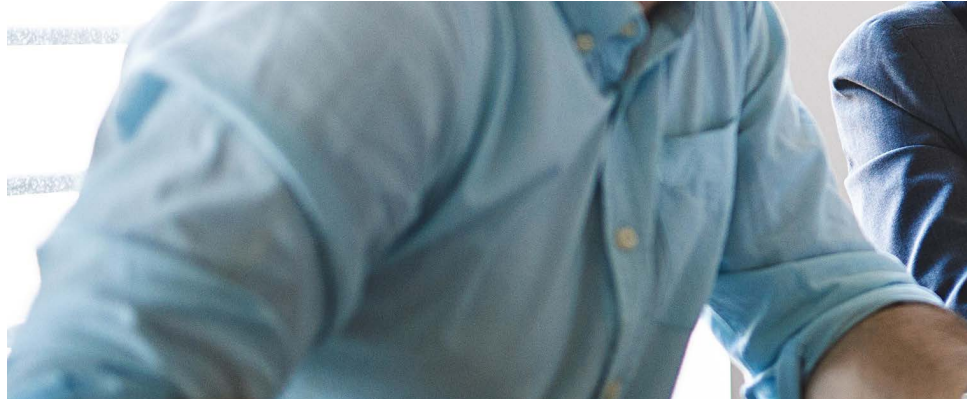


## La prestación de servicios con más coherencia

Para gestionar con mayor asertividad los clientes y los servicios se ha pensado en diferentes estrategias plasmadas en el cronograma de 2021-1, buscamos tener los servicios más acordes en nuestro portafolio, dar la solides, confianza y buenas experiencias a través de nuestras interacciones con las empresas, con el propósito de que estas nos recomienden a otras empresas o unidades de negocio.



# NUESTROS SERVICIOS



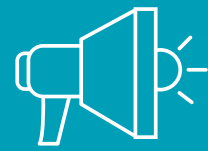
## SERVICIOS INFORMATICOS

- » Mantenimiento de computadoras.
- » Limpieza, actualización y sustitución de componentes.
- » Instalación de servidores NAS: configuración, creación de estaciones de trabajo y asistencia.
- » Monitoreo y gestión de la información digital.
- » Implementación e instalación de redes informáticas.
- » Gestión documental digital.
- » Software y hardware para operaciones de negocio.
- » Copias de seguridad local y en la nube.



## CONSULTORIA EN ADMINISTRACION

- » Planeación estratégica.
- » Plan de negocios.
- » Analisis de presupuestos.
- » Gestión de procesos de negocio.
- » Diagnóstico de empresas: pestel, dofas, 5 fuerzas de porter, etc.
- » Elaboración de manuales de funciones y procedimientos.
- » Gestión de la estrategia y gestión de procesos.
- » Implementación de estrategias de teletrabajo, mecanismos administrativos y tecnologías para su aplicación.
- » Capacitaciones.



## SERVICIOS DIGITALES

- » Community manager
- » Diseño, alojamiento y administración de páginas web
- » Publicidad para internet (redes, youtube, sitios web, etc )
- » Escritura para internet.
- » Diseño editorial: revistas, guías o Portafolio de servicios.
- » Embudos de conversión: landing pages, email marketing, campañas digitales.
- » Edición y publicación de videos.
- » Edición de contenidos publicitarios.



# IMPLEMENTACIÓN



## Evaluación del plan estratégico

Como primer paso el plan estratégico será propenso a cambios que sean pertinentes para adaptar la realidad que se quiere analizar, los elementos que en un futuro sean complejos de ejecutar serán replanteados para acomodarlo a las condiciones de tamaño y forma de la empresa de consultoría Colservitec Yovanny.

Para dar coherencia al plan buscaremos alcanzar metas realistas y acordes a la situación inicialmente planteada en el cronograma 2021-1, como también los sobrecostos que pueda tener ya sean en desplazamiento, tiempos y dinero. Queremos asegurarnos que eliminar las mayores barreras posibles en la ejecución de la estrategia planteada.

## Ejecución del plan

Para realizar con éxito la ejecución del plan estratégico nos hemos propuesto actividades clave en el apartado financiero, atando así un presupuesto destinado para cumplir tal fin, adicionalmente se en el cronograma se especifica que se quiere lograr con cada actividad, y así tener una imagen clara de lo que se pretende llevar a cabo para cada actividad.

También en lo que cabe de los recursos disponibles se utilizarán herramientas digitales que ayuden a agilizar la implementación del plan, cabe destacar que como es la primera vez que la empresa ejecuta este tipo de tarea es absolutamente útil apoyarnos en asesores o profesionales que ya tengan experiencia en los temas de la estrategia. El propósito de este plan sencillamente es validar la empresa en el mercado para posicionarla con unos servicios iniciales, que servirán de base o como punto de equilibrio para el desarrollo de servicios futuros.

Diseñaremos tablas que nos permitan medir y mantener informado los avances de cada actividad a realizar para ver cómo se está comportando la actividad sobre la marcha y corregir a tiempo la ejecución del plan. Adicionalmente convertir este proceso en una experiencia de contacto con el potencial cliente final.

También habrá reuniones para analizar los informes de progreso con asesores o profesionales que sirvan de apoyo para la correcta ejecución de estas actividades. Ya hay unas metas de crecimiento de un 45% de base de clientes para el primer semestre de 2021-1, y con base en ello evaluaremos el porcentaje de cumplimiento de la gestión de las ventas.

# EQUIPO COLSERVITEC



## YOVANNY HERRERA

### Consultor técnico y administrativo

soy el fundador de Colservitec Yovanny a partir del año 2019, una empresa que presta servicios en consultoría en administración, servicios informáticos y servicios digitales con presencia en Sopetrán y el occidente antioqueño.

## PERFIL

### Administrador de empresas

Soy un Administrador de empresas con experiencia con unos dos años aproximados en el sector público trabajando la gestión de sistemas de información para el registro e identificación de la población con la registraduría nacional del estado civil, en el sector privado como consultor en pymes en áreas administrativas y de negocio con diferentes empresas locales

Busco colaborar en las pymes prestando servicios técnicos y administrativos ya que cuento con las habilidades y conocimientos prácticos en diferentes áreas de la tecnología, administración de empresas y sistemas.

## EXPERIENCIA

### Consultor | Sopetrán

2019 - Actualidad

- » Realización de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo, instalación de software, copias de seguridad, formateo de equipos, instalación y configuración de impresoras USB y de red, configuración de perfiles de red, manejo de servidores.
- » Asesoría en temas administrativos.
- » Diseño de páginas web, diseño editorial, portafolios y demás servicios digitales.

### Auxiliar | Registraduría, olaya

2016 - 2018

- » Desempeñando actividades de atención al usuario, limpieza y gestión de información relacionada con la identificación, manejo de registros, búsqueda, copias autenticadas según sea el caso.
- » Soporte en la instalación de computadores en puestos de votación y escrutinio, y todo lo relacionado con ello.

## REPRESENTACIÓN LOCAL

Somos una empresa que cree en la asociatividad, el fortalecimiento de la capacidades locales, y en la cooperación de las empresas, ya que en los nuevos entornos económicos solo podremos ser sostenibles con apoyo mutuo.



**Colservitec yovanny al día de hoy cuenta con:**

**5**

**Aliados  
estratégicos**

**14**

**Experiencias  
empresariales**

**17**

**Meses de  
experiencia**

Con nuestros aliados estratégicos proporcionamos servicios de en temas contables, turismo, bienes raíces, y asesoría de integral de negocios. Dichos aliados son Serviefecty “Servicios Efectivos”, Multiservicios Yovarm, d&j asesorías, coomotours y turismo & propiedad, los cuales tienen presencia en el municipio de Sopetrán y occidente antioqueño. Juntos estamos constantemente ampliando nuestro alcance, con el propósito fin de dar un servicio que le permita crecer como empresa.

# CREA VALOR EN TU EMPRESA.

# CRONOGRAMA 2021-1

ENERO

FEBRERO

MARZO

ENCUESTA	 Instrumento de encuesta		
EVALUACIÓN	 Análisis y evaluación de la pertinencia, alcance y la demanda		
PUBLICIDAD			
GESTION VENTAS			

## ENCUESTA

En el primer trimestre del año 2021 lanzaremos la encuesta dirigida a personas naturales o entidades de comercio, teniendo especial énfasis en captar la atención de estos potenciales clientes ubicados en Sopetrán y santa fe de Antioquia con ofertas atractivas que motiven su respuesta:

- Planes de Descuento
- Consultas Gratis
- Asesorías Gratuitas

## EVALUACIÓN

Después de aplicado el instrumentó, analizaremos la pertinencia de los servicios ofertados por parte de Colservitec, que servicios son potencialmente requeridos y cuales servicios tienen muy baja posibilidad de ser requeridos de manera contante. Tendremos en cuenta:

- La Pertinencia
- El Alcance
- La Demanda

ABRIL

MAYO

JUNIO

JULIO



## PUBLICIDAD

La actividad con alto grado de importancia en la ejecución del plan estratégico de ventas, el cual comprende un presupuesto de \$500.000 contenido en diferentes estrategias publicitarias en especial el email marketing y contactos directos con el cliente potencial. Se tendrá en cuenta:

- La ubicación de la empresa
- Ingresos
- Contacto Previo

## GESTION VENTAS

Previo levantamiento de las necesidades, se pretende gestionar la relación con los clientes actuales y nuevos para que estos sigan consumiendo los diferentes servicios que Colservitec ofrece, además de motivarlos a comprar los nuevos. Se tendrá en cuenta:

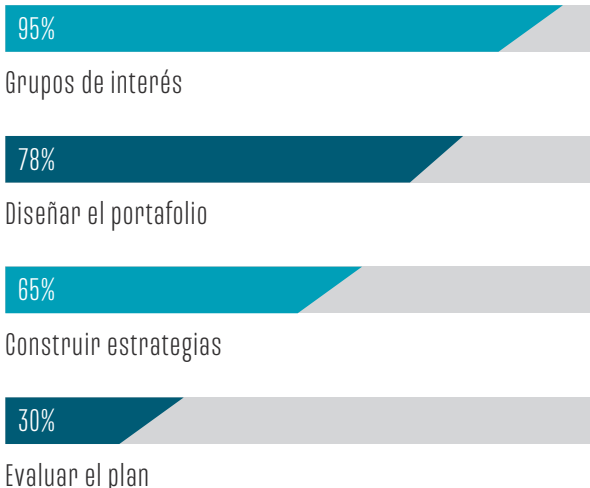
- Frecuencia de compra
- Necesidades
- Intereses empresariales

# PLAN FINANCIERO

<p><b>\$250000</b></p> <p>Corresponde al monto estimado gastado en la adquisición del dominio web y el alojamiento del primer año, incluidos los certificados de seguridad SSL</p>	<p></p> <p><b>Publicidad</b></p> <p><b>\$500000</b></p>	<p></p> <p><b>Crecimiento</b></p> <p><b>+45%</b></p>
<p><b>Actividades clave</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Montaje de página web</li> <li>■ Landing page</li> <li>■ Embudo de Ventas</li> <li>■ Email corporativo</li> <li>■ Portafolio de servicios</li> <li>■ Tablas de</li> </ul>	<p><b>Actividades clave</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Plan de medios</li> <li>■ Videos promocionales</li> <li>■ Trafico página web</li> <li>■ Canal de youtube</li> <li>■ Email marketing</li> <li>■ Facebook ad</li> </ul>	<p><b>Activiades clave</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Satisfacción del cliente</li> <li>■ Recomendaciones Wom</li> <li>■ Tiempos de entrega</li> <li>■ Atención posventa</li> <li>■ Imagen de marca</li> <li>■ Imagen de marca</li> </ul>

## Plan de trabajo

A continuación, mostramos los porcentajes aproximados alcanzados en el plan de trabajo 2020 para Colservitec.



## Metas a alcanzar

El año 2020 financieramente fue un excelente año, muchas oportunidades de ingresos para la empresa unipersonal lo que permitió la reinversión de recursos.

Para el año 2021, se pretende que con el presupuesto estimado para el primer semestre podamos crecer un 45% más, actualmente atendemos unas 17 empresas de manera gradual, queremos pasar a 25 de manera más frecuente.

- Mayor satisfacción
- Mejor servicio
- Asequible
- Escalabre
- Mayor valor
- Menor espera