

FACULTAD DE INGENIERÍA

ACTIVIDAD

PRIMER INFORME

AUTOR

DIEGO ANDRES GOMEZ VARGAS

ERIK FABRICIO CIFUENTES DÍAZ

GINA PAOLA MONCADA ÁVILA

DOCENTE

MAURICIO REYES GIRALDO

BOGOTÁ, marzo de 2024

Tabla De Contenido

Introducción _____	3
Mapa De Empatía Asesorías Y Asistencias Tecnológicas DEP _____	3
Segmento de clientes relacionados con DEP _____	3
Perfil de persona con PYME dedicada el sector tecnológico _____	3
Introducción perfil de persona _____	3
Mapa de empatía CalBIA S.A.S _____	6
Perfil de persona con PYME que no se dedicada el sector tecnológico _____	8
Introducción perfil de persona _____	8
Mapa de empatía LUGERO S.A.S. _____	10
Hipótesis _____	12
Plan De Investigación _____	12
Árbol de problemas _____	14
Conclusión _____	16
Bibliografía _____	17

Tabla De Ilustraciones

Ilustración 1 Mapa de empatía CalBIA S.A.S. _____	6
Ilustración 2 Mapa de empatía LUGERO S.A.S. _____	10
Ilustración 3 Plan de investigación DEP _____	14
Ilustración 4 Mapa de problemas DEP _____	15

Introducción

Mapa De Empatía **Asesorías Y Asistencias Tecnológicas DEP**

Asesorías y asistencias tecnológicas DEP se especializa en brindar asistencia y soporte tecnológico a empresas que utilizan plataformas y servicios en la nube como AWS, Google Cloud y Azure, entre otras.

Nuestro objetivo principal es ser el socio estratégico de TI confiable que las empresas necesitan para aprovechar al máximo las capacidades de la nube mientras mantienen sus operaciones tecnológicas en óptimo funcionamiento.

Las pequeñas y medianas empresas en Colombia con frecuencia escasean de recursos o experiencia interna en TI para administrar de manera eficiente sus entornos en la nube, por lo que nos enfocamos en atender sus necesidades específicas. Soporte, monitoreo, mantenimiento, optimización y consultoría en nube están disponibles a través de nuestra amplia gama de servicios.

Segmento de clientes relacionados con DEP

- Pequeñas y medianas empresa cuya razón principal es el uso de tecnologías
- Empresas que no tienen actividades tecnológicas en su actividad principal, pero quieren mejorar la experiencia de usuarios

Perfil de persona con PYME dedicada el sector tecnológico

Introducción perfil de persona

Carmen tiene 30 años, vive actualmente en la ciudad de Bogotá, Ella es administradora de empresas con unas grandes ansias de emprender con las tecnologías emergentes, está fuertemente ligada a estar actualizada con las últimas innovaciones tecnológicas en el mercado desde metodologías hasta los productos y servicios que la demanda tecnológica exige, también se ha dedicado la mayor parte de su experiencia profesional a ser empleada de diferentes organizaciones y sectores brindándole gran

experiencia y ampliando sus conocimientos en cuanto a diferentes necesidades que impulsaron su idea de negocio "CallBIA S.A.S", empresa de tecnología dedicada a la tercerización de actividades con servicios omnicanal aumentando la productividad y resultados de sus clientes a corto y mediano plazo junto a las diferentes estrategias de negocios.

En sus ratos libres se dedica a mejorar e incrementar su conocimiento, compartir nuevas experiencias con sus amigos como los deportes extremos y tiempo de calidad propio, Ya que implementa gran parte de su propia tecnología para dar autonomía y confiabilidad a su empresa, adicional poder disfrutar al máximo los tiempos que no dedica a sus clientes.

Demografía

- Edad: 30 años
- Ubicación: Bogotá
- Profesión: Administradora de empresas
- Estado: Soltera

Tecnología

- Está involucrada con la actualización en innovación de tecnología, como las metodologías, tendencias en productos y/o servicios
- Utiliza y fomenta la tecnología como herramienta de transformación y productiva en su emprendimiento CallBIA S.A.S.

Frase

- El motor que impulsa el crecimiento de mi negocio y mi pasión por emprender es lo que me caracteriza como una innovadora tecnológica.

Personal

- Comparte nuevas experiencias con sus familiares y amigos.
- Es una persona que busca la mejora continua y la actualización de conocimientos mediante estudios constantes e información de primera mano.

Motivaciones

- Su emprendimiento tecnológico con tecnologías emergentes que contribuye al crecimiento y la innovación para alcanzar su éxito de negocio.

Objetivos

- Establecer a CallBIA S.A.S como un referente tecnológico con su portafolio de tercerización en comunicación omnicanal.
- Adopción de implementación de las tecnologías más innovadoras que aumenten la productividad y la competitividad de CallBIA S.A.S. en el mercado.

Características

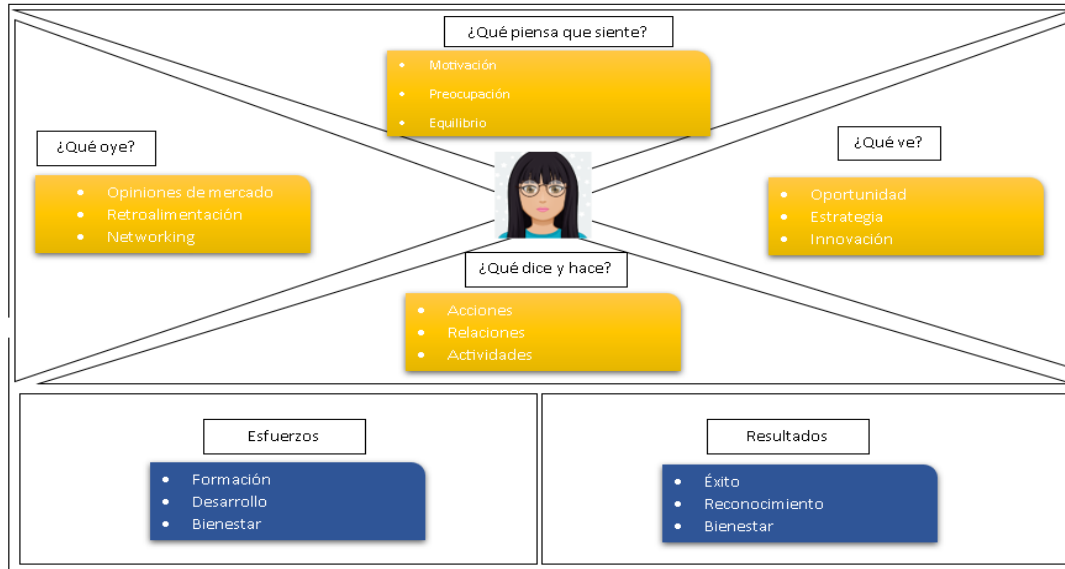
- Proactiva, Creativa, Arriesgada.
- Alta disponibilidad de adaptación al cambio
- Exploración de nuevos mercados.
- Pasión por el trabajo

Acciones

- Educación continua
- Participación e integración en programas, seminarios, entre otros de gestión empresarial y tecnológicos.
- Programas al interior de CallBIA S.A.S. que fomenten la innovación.

Mapa de empatía CalBIA S.A.S

Ilustración 1 Mapa de empatía CalBIA S.A.S.



Fuente: Elaboración propia

Nota: Basado en el formato de (Yolanda, 2020) se realiza el mapa de empatía para CalBIA S.A.S

¿Qué ve?

- Entorno Laboral: Identifica un entorno laboral dinámico y competitivo no solo en Colombia si no en América latina, donde la tecnología juega un papel crucial en la operatividad, productividad innovación empresarial.
- Innovación tecnológica: Observar con frecuencia las nuevas tecnologías, prácticas, métodos, producto y/o servicios, a ser aplicados en su organización y mejorar su competitividad en el mercado.
- Necesidad del mercado: Se identifica la constante demanda en positivo en servicios tecnológicos que aumenten la productividad y los resultados empresariales.

¿Qué dice y que hace?

- Acciones profesionales: Se esfuerza por mantenerse actualizada con las últimas novedades en tecnologías, partiendo de sus conocimientos profesionales mediante, cursos, seminarios, eventos, certificados entre otros.

- Relaciones empresariales: como fundadora de su propia empresa CALLBIA S.A.S, y en resultados de su trayectoria en diferentes sectores y modelos de negocios crea un mecanismo de subsanar la necesidad de los canales omnicanal.
- Actividades personales: Dedicar su tiempo libre en actividades que la distraen del día a día y mantiene su enfoque, como lo es actividades físicas (deportes externos), tiempo de calidad (lecturas y temas de interés personal), tiempo en familia.

¿Qué oye?

- Opiniones del mercado: Está atenta por diferentes canales de comunicación (redes, plataformas de socialización, entre otros), acerca de las opiniones y/o comentarios sobre la importancia y la era tecnológica que está transformando empresas y los casos de éxitos de otras empresas.
- Retroalimentación: Dispone de canales de comunicación para que sus clientes la retroalimenten sobre sus necesidades tecnológicas en cuanto a tercerización de comunicación omnicanal para la mejora de la eficiencia del negocio.
- Networking: Sus contactos y colegas son buena fuente de información acerca de mejores prácticas y tendencias tecnológicas para el éxito empresarial.

¿Qué piensa y qué siente?

- Motivación: Se motiva con el deseo de su emprendimiento y su éxito en el mundo empresarial, apalancándose en la tecnología para cumplir su meta.
- Preocupación: Se esfuerza por mantenerse actualizada en todas las dimensiones que requiere su empresa para asegurar que su empresa se mantenga competitiva.
- Equilibrio: se mantiene balanceada entre negocios, trabajo y su vida personal.

¿Cuáles son los esfuerzos que realiza?

- Formación constante: Invierte tiempo en educación para mantenerse actualizada.
- Desarrollo empresarial: Trabaja en la mejorar y desarrollar estrategias de negocio exitosas e innovadoras para su empresa, que cumplan con la demanda del mercado.
- Bienestar personal: Se mantiene en las actividades de autocuidado y recreación activa que mantenga el equilibrio personal y profesional.

¿Cuáles son los resultados y/o beneficios que espera obtener?

- **Éxito:** Se espera que el éxito de CallBIA S.A.S. aumente la productividad y los resultados de los clientes a través de sus servicios omnicanal.
- **Reconocimiento:** Se proyecta a ser reconocida como líder empresarial e innovadora de la industria omnicanal y tercerización de actividades.
- **Bienestar:** Contante búsqueda de equilibrio personal y profesional entre socios, clientes, amigos y familia.

Perfil de persona con PYME que no se dedicada el sector tecnológico

Introducción perfil de persona

Marlon es un joven empresario de 27 años que dirige una empresa familiar llamada LUGERO S.A.S, la cual se dedica a compra, venta e importación de insumos para mascotas y ganadería como alimentos, herramientas y otros productos para los cuidados de animales en general, a pesar de tener su sede principal en Bogotá su objetivo es establecerse como líder del sector agropecuario y de mascotas a nivel nacional.

Por otra parte, ha demostrado una gran pasión por el arte de estilo urbano loque ha influido fuertemente en si visión innovadora y como visionario de los negocios de este sector, aunque su modelo de negocio no tiene relación directa con la tecnología, se esfuerza continuamente por la mejora de experiencia de sus clientes con implementación de tecnología que brinde soluciones avanzadas.

Demografía

- **Edad:** 27 años
- **Ubicación:** Bogotá
- **Profesión:** Empresario
- **Estado:** Unión libre
- **Hijos:** 2

Tecnología

- Si bien su negocio no funciona basado en la tecnología, está en búsqueda constante para mejorar la experiencia de sus clientes con la adopción de tecnologías enfocadas a la experiencia de usuario,

Frase

- La diferencia está en la innovación, y la tecnología hace parte del cambio para llegar más a mis clientes.

Personal

- Joven empresario que le apasiona el arte de estilo urbano, el cual se ve muy influenciado por su visión innovadora del sector agropecuario y mascotas.
- Dedicar tiempo a su familia y apreciar los momentos de dispersión y calidad con ellos.

Motivaciones

- Su principal motivación es posicionar a LUGERO S.A.S. como la empresa líder del sector agropecuario y de mascotas a nivel nacional, ofreciendo su variedad de productos para mascotas y ganaderos.
- Búsqueda constante para mejorar la experiencia que tienen sus usuarios a su empresa de manera tecnológica,

Objetivos

- Establecer a LUGERO S.A.S. como referente de la compra, venta e importación de alimentos y productos para mascotas y el sector ganadero.
- Mejorar la experiencia que tienen sus clientes a la hora de interactuar con la organización.

Características

- Visionario y creativo
- Pasión por su trabajo
- Priorización de actividades entre trabajo y familia

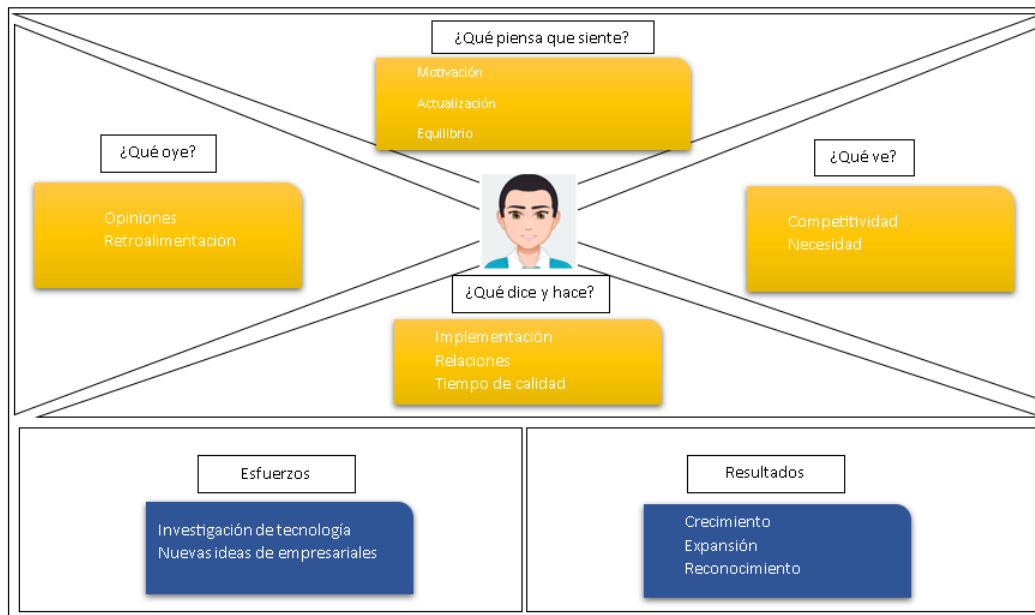
Acciones

- Implementación de soluciones tecnológicas que mejoran la experiencia de sus clientes.

- Desarrollo de nuevas estrategias que permitan responder a la necesidad que se genera en la nueva era digital
- Agendamiento de espacios entre labor y familia son intervenir una actividad con la otra

Mapa de empatía LUGERO S.A.S.

Ilustración 2 Mapa de empatía LUGERO S.A.S.



Fuente: Elaboración propia

Nota: Basado en el formato de (Yolanda, 2020) se realiza el mapa de empatía para LUGERO S.A.S

¿Qué ve?

- Un mercado agropecuario y mascotas competitivo en Colombia que da lugar a la innovación en cuanto tecnología que le permita marchar la diferencia con el resto de mercado y con sus clientes.
- Identifica la necesidad del sector que requiere soluciones avanzadas para su operatividad.

¿Qué dice y que hace?

- Implementa las tecnologías avanzadas que su negocio requiere para mejorar la experiencia de usuario y su operatividad

- Desarrolla relaciones comerciales solidas con sus clientes en busca de retroalimentación sobre sus productos.
- Dedicar tiempo a su familia lo cual fomenta la desconexión de su trabajo y mantiene un equilibrio sin interferir su vida personal y laboral.

¿Qué oye?

- Escucha las opiniones de sus clientes sobre la necesidad de la tecnología en la mejora de compra y comunicación.
- Recibe retroalimentación de sus proveedores sobre calidad y eficiencia entre producto y servicio.

¿Qué piensa y qué siente?

- Se motiva con el deseo de liderar una empresa reconocida en el sector agropecuario y de mascotas.
- Se preocupa por mantenerse actualizado en todas las dimensiones que requiere la empresa para ser altamente competitiva.
- Busca constantemente equilibrio entre su vida personal y laboral como tiempo propio.

¿Cuáles son los esfuerzos que realiza?

- Invierte tiempo y recursos en la implementación de nuevas tecnologías acorde al negocio.
- Trabaja en el desarrollo de nuevas ideas empresariales que abastezcan las necesidades del negocio.

¿Cuáles son los resultados y/o beneficios que espera obtener?

- Espera que la implementación de tecnologías impulse el crecimiento y la expansión de LUGERO S.A.S. en el mercado agropecuario y de mascotas.
- Reconocimiento en el sector como líder en la venta e importación de productos para mascotas y agropecuarios.
- Fidelización y satisfacción de sus clientes con la implementación de tecnologías que reduzcan costos y tiempos de respuestas.

Hipótesis

1. Carmen al igual que empresas del mismo sector podrías ver atractivos los servicios que ofrece DEP (Asesorías y asistencias tecnológicas DEP) como lo es la asistencia y soporte especializado para las empresas que tienen su infraestructura en la nube (Cloud), porque les permitirían ser competitivos implementando tecnologías acordes a sus negocios que aumenten la productividad.
2. El enfoque que tiene DEP (Asesorías y asistencias tecnológicas DEP) en las medianas y pequeñas empresas de Colombia que carecen de recursos para la división de tecnología encaja en el segmento objetivo de la PYMES que requieren de tecnología como principal elemento de su operación diaria como lo es CallBIA S.A.S.
3. Empresas del sector como LUGERO S.A.S cuya actividad económica no depende principalmente de la tecnología, pude ver en los servicios ofrecidos por DEP (Asesorías y asistencias tecnológicas DEP) una oportunidad para mejorar la experiencia de usuario y relación de comunicaciones con los mismos con el uso de herramientas tecnológicas que los posicionen en un modelo de negocio competitivo

Plan De Investigación

El plan de investigación se realizó teniendo en cuenta una serie de desafíos que suelen surgir al poner en el mercado una empresa que ofrece servicios de Tecnologías de la Información (TI). Estos desafíos fueron identificados a partir de una evaluación exhaustiva del entorno empresarial y las tendencias del mercado en el campo de TI, pero también apoyándose en las herramientas de investigación como lo fueron las encuestas profundas y un focus group. A continuación, se detalla cómo cada uno de estos desafíos influyó en la elaboración del plan de investigación:

- **Competencia intensa:** Se reconoció la importancia de diferenciarse en un mercado altamente competitivo. Por lo tanto, el plan de investigación incluyó un análisis detallado de la competencia actual y estrategias para destacarse en términos de oferta de servicios, calidad y valor agregado.
- **Rápida obsolescencia tecnológica:** Se comprendió la necesidad de mantenerse actualizado con las últimas tecnologías para seguir siendo relevantes y competitivos. En consecuencia, se planificó

investigar las tendencias tecnológicas emergentes y la viabilidad de su implementación en los servicios ofrecidos por la empresa.

- **Cambio en las demandas del cliente:** Se reconoció la importancia de adaptarse a las cambiantes necesidades y expectativas de los clientes. Por lo tanto, el plan de investigación se centró en entender a fondo las demandas del mercado objetivo y en desarrollar servicios flexibles y personalizables para satisfacer esas necesidades.
- **Seguridad y privacidad de datos:** Dada la creciente preocupación por la seguridad y la privacidad de los datos, se priorizó investigar las mejores prácticas y soluciones en materia de seguridad de la información. Esto incluyó la evaluación de tecnologías de cifrado, políticas de acceso y cumplimiento de regulaciones de privacidad.
- **Escasez de talento:** Se reconoció el desafío de reclutar y retener talento calificado en el campo de la tecnología. Como resultado, el plan de investigación incluyó estrategias para atraer y desarrollar talento, así como la exploración de modelos de colaboración con instituciones educativas y programas de formación interna.
- **Presión sobre los márgenes de beneficio:** Dado el entorno competitivo, se comprendió la importancia de gestionar eficientemente los costos y maximizar los márgenes de beneficio. Por lo tanto, el plan de investigación se centró en identificar oportunidades para optimizar procesos, reducir gastos y agregar valor a los servicios ofrecidos.
- **Problemas de integración y compatibilidad:** Se reconoció la necesidad de abordar los desafíos relacionados con la integración de sistemas y la compatibilidad con infraestructuras existentes de los clientes. El plan de investigación incluyó la evaluación de herramientas y metodologías de integración y la identificación de posibles obstáculos y soluciones.
- **Regulaciones y cumplimiento:** Se entendió la importancia de cumplir con las regulaciones y normativas gubernamentales en materia de privacidad, seguridad y otros aspectos. En consecuencia, el plan de investigación se enfocó en comprender y cumplir con los requisitos legales aplicables, así como en desarrollar políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento continuo.
- **Gestión de proyectos complejos:** Dado que muchos proyectos de TI pueden ser complejos, se planificó investigar metodologías y herramientas de gestión de proyectos efectivas. Esto incluyó la evaluación de prácticas de planificación, seguimiento y control de proyectos para garantizar la entrega oportuna y dentro del presupuesto.

- **Soporte y servicio al cliente:** Se reconoció la importancia de proporcionar un excelente soporte y servicio al cliente en el campo de TI. Por lo tanto, el plan de investigación incluyó la evaluación de procesos de soporte existentes, así como la identificación de áreas de mejora y oportunidades para implementar soluciones innovadoras y eficientes.

El plan de investigación se diseñó teniendo en cuenta estos desafíos clave, con el objetivo de obtener información relevante y perspicaz que informara el desarrollo y la implementación de estrategias efectivas para el éxito de la empresa en el mercado de servicios de TI.

PLAN DE INVESTIGACION		
1.	Tema de investigación:	Validar la puesta en marcha de una empresa sostenible dedicada a proporcionar servicios de Asesorías de TI y soporte técnico, mediante la validación de su viabilidad en el mercado.
2.	Pregunta	¿Es viable una empresa de soporte técnico servicios tecnológicos rentable pero con el factor diferencial que sea enfocada en ser amigable con el medio ambiente y responsable socialmente ?
3.	Revisión de literatura existente	https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/ https://impactotic.co/tecnologia/tecnologias-de-informacion-explicadas/ https://www.ikusi.com/mx/blog/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-la-guia-definitiva/
4.	Objetivos de la investigación	Validar la propuesta desde la perspectiva de personas que conocen el sector. Conocer la aceptación de la propuesta de valor
5.	Métodos de recolección de datos	Entrevistas Focus Group
6.	Muestreo	El tipo de muestreo se hace de planes por atributos, basándose en un plan de muestreo simple.
7.	Plan de recolección de datos	El plan de recolección de datos de los formularios se hará a través de google formularios.
8.	Ética investigativa	Se hará firmar un consentimiento informado para el tratamiento y protección de datos de las personas que participen en las entrevistas y focus group.
9.	Cronograma	El Cronograma tiene un intervalo de tiempo de 30 días, 15 de marzo a 14 de abril.
10.	Análisis de datos	El proceso de análisis de datos de resultados de entrevistas y focus group comienza con la preparación de los datos, donde se recopilan en formato digital y, si es necesario, se transcriben para facilitar su análisis. Luego, se procede a la codificación de los datos utilizando software especializado, identificando temas y patrones clave mediante la asignación de etiquetas a fragmentos de texto relevantes. Posteriormente, se buscan patrones emergentes y se agrupan las etiquetas relacionadas en temas más amplios. Estos temas se interpretan en el contexto del proyecto de investigación, considerando sus implicaciones y su relación con los objetivos establecidos. Se verifica la validez del análisis mediante la revisión de las transcripciones originales y la discusión con colegas para obtener diferentes perspectivas. Finalmente, se documentan los hallazgos en un informe o presentación, proporcionando una descripción detallada de los temas identificados junto con ejemplos de citas de entrevistas para respaldar las conclusiones. En resumen, este proceso es iterativo y requiere una atención meticulosa a los detalles, así como una comprensión profunda del contexto de la investigación.

Ilustración 3 Plan de investigación DEP

Árbol de problemas

Dada la detección del desconocimiento del marco legal para crear empresas de TI y la expresada necesidad de las personas por integrar sus empresas con la tecnología de la información para optimizar procesos y ser más eficientes, se hipotetiza que un enfoque estratégico en el cumplimiento legal y la integración efectiva de tecnologías de la información puede ser una solución clave para abordar los desafíos identificados en el plan de investigación. Específicamente, se espera que una comprensión profunda y la implementación adecuada de las regulaciones y normativas gubernamentales, junto con

estrategias para superar los problemas de integración y compatibilidad tecnológica, contribuyan significativamente a la diferenciación en un mercado altamente competitivo, así como a la satisfacción de las cambiantes demandas del cliente. Esta hipótesis sugiere que una empresa de TI que logre abordar de manera efectiva estas áreas clave podría posicionarse favorablemente en el mercado, aumentando su relevancia, competitividad y capacidad para brindar valor agregado a sus clientes.

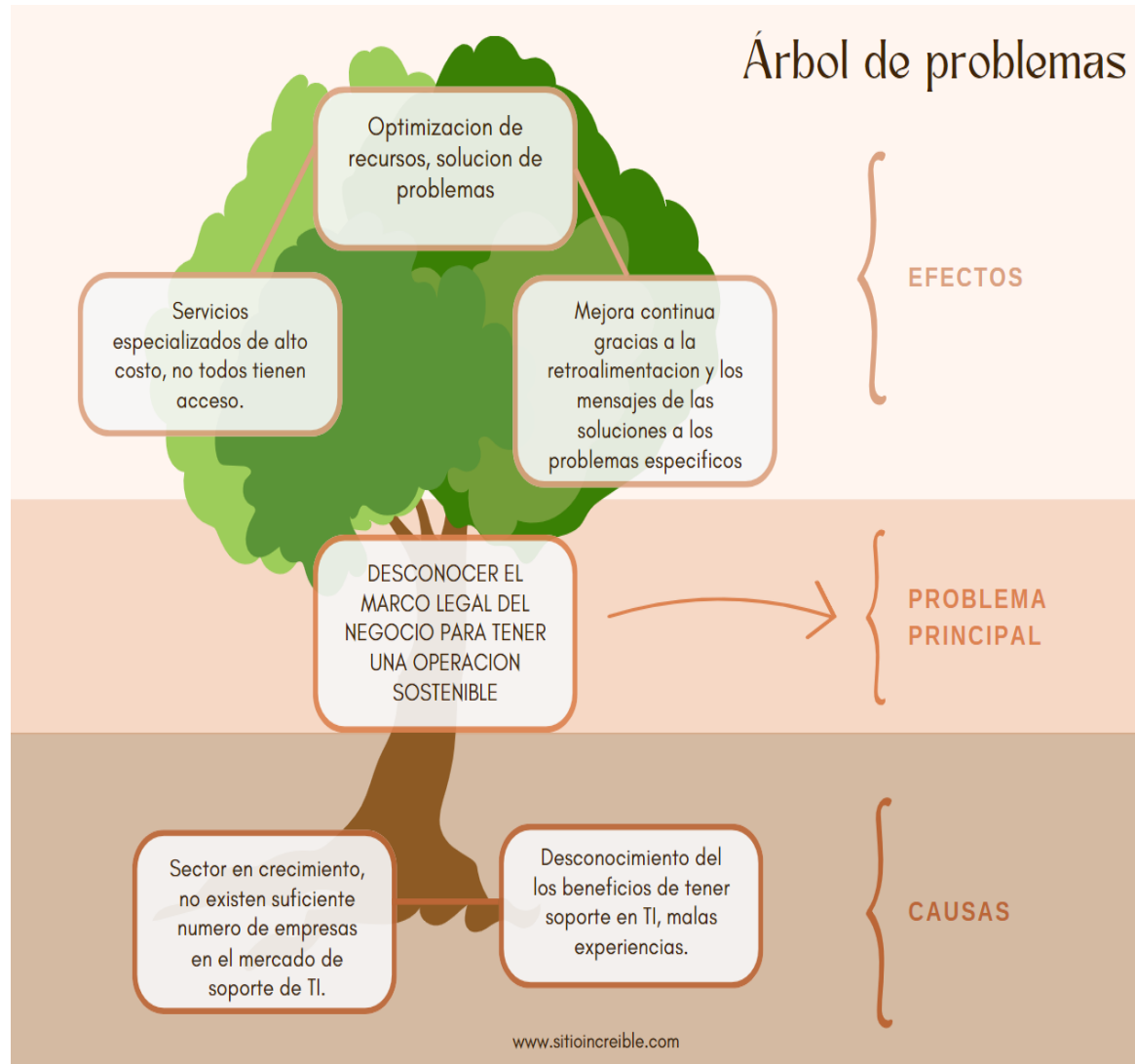


Ilustración 4 Mapa de problemas DEP

Conclusión

Tras llevar a cabo las encuestas y los focus group, y luego de analizar detenidamente los resultados obtenidos, se ha identificado un problema fundamental que podría ser clave para el éxito de una empresa de Tecnologías de la Información (TI): el desconocimiento del marco legal para crear este tipo de empresas. Este hallazgo surge en un contexto donde las personas expresaron un fuerte interés en integrar sus negocios con la tecnología de la información para optimizar procesos y aumentar la eficiencia operativa.

El plan de investigación se ha desarrollado considerando desafíos comunes de las empresas de TI al entrar al mercado. Estos desafíos incluyen la intensa competencia, la rápida obsolescencia tecnológica, los cambios en las demandas del cliente, la seguridad y privacidad de datos, la escasez de talento, la presión sobre los márgenes de beneficio, los problemas de integración y compatibilidad, el cumplimiento de regulaciones, la gestión de proyectos complejos y el soporte al cliente.

Una hipótesis sugiere que una estrategia efectiva para enfrentar estos desafíos y lograr el éxito en el mercado de TI podría residir en un enfoque integral que combine el cumplimiento legal con la integración tecnológica para optimizar procesos empresariales. Se espera que una comprensión profunda y la implementación adecuada del marco legal, junto con la adopción estratégica de tecnologías de la información, puedan diferenciar a una empresa en un mercado altamente competitivo y satisfacer las cambiantes demandas del cliente.

En resumen, el plan de investigación proporciona una base sólida para el desarrollo e implementación de estrategias efectivas que permitan a una empresa de TI superar los desafíos identificados y alcanzar el éxito en el mercado. La combinación de un enfoque en el cumplimiento legal y la integración tecnológica podría ser clave para diferenciarse, ofrecer valor agregado y satisfacer las necesidades de los clientes en un entorno empresarial en constante evolución.

Bibliografía

- Asana. (01 de 03 de 2024). *Mapas de empatía: cómo entender a tus clientes*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/empathy-map-template>
- Forero, C. (s.f.). *CallBIA S.AS*. Obtenido de <https://callbia.web.app/callbia-home>
- Ivars, A. (1 de 04 de 2020). *Mapa de empatía: Qué es y cómo hacerlo [Ejemplos + Plantilla]*. Obtenido de <https://anaivars.com/mapa-de-empatia/>
- Salesforce latam . (23 de 09 de 2023). *Omnicanalidad: qué es y cómo implementarla*. Obtenido de https://www.salesforce.com/mx/blog/omnichannel/?gclid=Cj0KCQjwwYSwBhDcARIsAOyL0fh7Fzb_0AyxueQFUrXX9hKq7sQAb-g_MZTHIXgVEnwp1pm_UYcij5EaApG8EALw_wcB&d=7013y0000022kgZAAQ&nc=7013y0000022kwhAAA&utm_source=google&utm_medium=paid_search&utm_campaign=latam_growt
- Yolanda, I. (29 de 09 de 2020). *Qué es el mapa de empatía | designthinking.gal*. Obtenido de Consultora de Innovación y Formación | Design Thinking En España.: <https://designthinking.gal/el-mapa-de-empatia/>
- Zendesk. (26 de 09 de 2023). *¿Qué es omnicanal?* Obtenido de LA INTEGRACIÓN DE CANALES EXPLICADA: <https://www.zendesk.com.mx/blog/omnicanal-que-es/>
- _Grand View Research. (2023). *IT Support and Consulting Services Market Size, Share & Trends Analysis Report by Service (Help Desk, Infrastructure Support, Security Support), by Deployment (On-Premise, Cloud), by End-Use (BFSI, Telecom, Healthcare), and Segment Forecasts, 2023 - 2028*. https://www.reportlinker.com/market-report/IT-Consulting/6123/IT-Consulting?term=it%20consulting%20trends&matchtype=b&loc_interest=&loc_physical=1003659&utm_group=standard&utm_term=it%20consulting%20trends&utm_campaign=ppc&utm_source=google_ads&utm_medium=paid_ads&utm_content=transactionnel-1&gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwiMmwBhDmARIsABeQ7xRa1Sbpiq9greHnBTTQSkcYuBggzRfjxutOvrupBxmzLorNMxASQaAh_rEALw_wcB
- Spiceworks. (2022). *2022 State of IT Report*. <https://www.youtube.com/@spiceworks>
- Forrester Research. (2021). *The State Of Customer Service In 2021*. [se quitó una URL no válida]

Informe: Los números detrás de la escasez de talento a nivel mundial. (2023). Forbes Argentina.

<https://www.forbesargentina.com/liderazgo/informe-numeros-detras-escasez-talento-nivel-mundial-n36389>

Gartner. (2023). Principales tendencias tecnológicas. <https://www.gartner.es/es/tecnologia-de-la-informacion/insights/principales-tendencias-tecnologicas>

iEmpresa. (s.f.). Soporte técnico. <https://www.iempresa.com/soporte-tecnico/>

Forbes. (2023, 20 de octubre). La escasez de talento en tecnología: un problema global con soluciones locales. <https://www.forbes.com/>

Gartner. (2023). Top 10 Trends in IT Support for 2023. <https://www.gartner.com/en>

IDC. (2023). Worldwide IT Support Services Market Forecast, 2022-2026. <https://www.idc.com/>

Forrester. (2023). The State Of IT Support In 2023. <https://www.forrester.com/>

ManageEngine. (2023). El costo del soporte técnico de TI: ¿Cuánto gasta su empresa?. <https://www.manageengine.com/>

Spiceworks. (2023). 2023 IT Help Desk Benchmark Survey. <https://www.spiceworks.com/>