



# INFORME DE GESTIÓN 2022

Documento de evidencias correspondientes a las metas  
del Plan de Acción vigencia 2022.  
Secretaría de planeación y TIC



GOBERNACION DEL TOLIMA  
NIT: 800.113.6727  
SECRETARÍA DE PLANEACION Y TIC  
Dirección TIC



## PLAN DE DESARROLLO “EL TOLIMA NOS UNE” 2020-2023

### META DE PRODUCTO: CP4MP4

**Laboratorios Empresariales de Transformación Digital con Soluciones tecnológicas implementado**

🛡️ **Fecha del reporte:** 01/09/2022.

**Fuente de la información:** secretaria de Planeación y TIC - Dirección TIC. Información propia del Convenio N°. 2147 de 2021 suscrito entre la Universidad del Tolima y la Gobernación del Tolima.

🛡️ **Indicador del producto:** Laboratorios con soluciones tecnológicas implementados.

🛡️ **Tipo de indicador:** Mantenimiento – Incremento.

🛡️ **Soportes:** Registro fotográfico, avance actividades convenio 2147.

🛡️ **Meta 2022:** 2 Laboratorios de transformación digital.

🛡️ **Ejecución:** 2 Laboratorio de transformación digital (100%).

**Actividades:** Diseñar y aplicar un instrumento de diagnóstico para identificación del estado actual de digitalización de 80 empresas.

## INFORME DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES CONVENIO 2147 DE 2021

### Obligaciones específicas:

1. Formalizar el acta de inicio del convenio y elaborar un cronograma de trabajo de fases y actividades.

Fa se s y Ac tivi da de s	Tie mp o día s	Diciembre				Enero				Febrero			Marzo	
			2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2
Fase 1														
Inscripción de empresas	30													
Fase 2	38													
2.1 Diseño del Instrumento de diagnóstico para identificación del estado actual de digitalización de empresas y personas	4													
2.2 Aplicación del instrumento, análisis y socialización de diagnóstico y cuadro de debilidades y fortalezas para la digitalización	15													





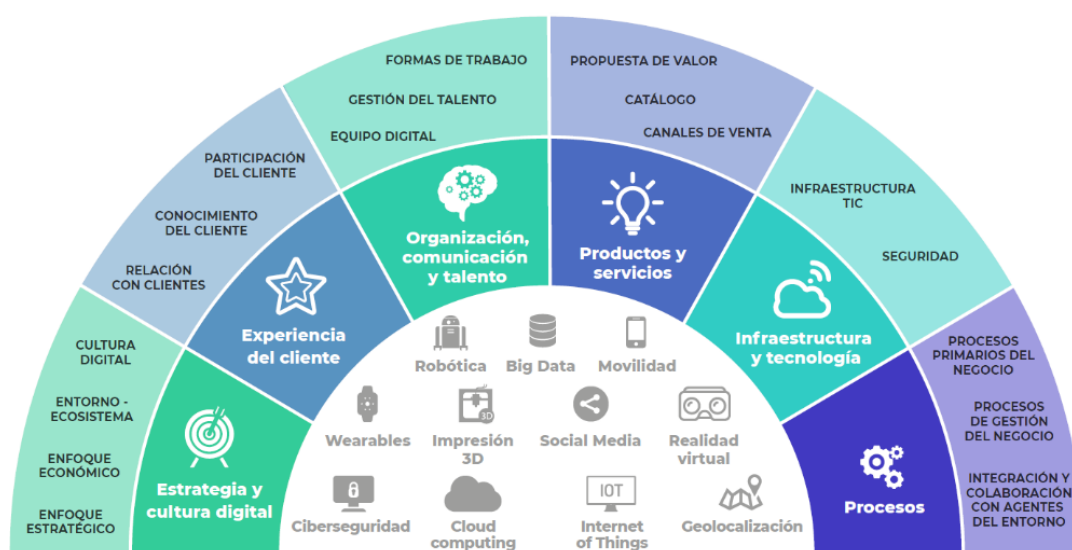
## 1. Construcción de instrumento de recolección de datos

Los objetivos de la presente sección sobre el proyecto TIC LAB tienen cómo alcance la caracterización digital de las empresas beneficiarias, así mismo, el diagnóstico digital, y por último la clasificación digital de las empresas.

De acuerdo con lo anterior, se desarrolló una metodología de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y concluyente. Se utiliza un instrumento estructurado definido a través de valoración de escalas y preguntas de selección múltiple.

El instrumento desarrollado consta de 116 preguntas (se adjunta instrumento de Google forms) desarrolladas a partir de metodologías de diagnóstico digital, de transformación digital y de madurez digital utilizadas por instituciones como:

- Consejería de transformación económica, industria, conocimiento y universidades de Andalucía: Esta institución desarrolla un formulario en línea que evalúa 6 dimensiones, la estrategia y cultura digital, la experiencia del cliente, organización, comunicación y talento, productos y servicios, infraestructura y tecnología y por último procesos.



- Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia: El diagnóstico en línea de madurez digital presentado por esta institución busca identificar brechas que impidan avanzar a las empresas, conocer los puntos de partida digital, el talento humano, las tecnologías y los procesos, y por último, diseñar un plan estratégico para la transformación digital de la empresa.



**GOBERNACION DEL TOLIMA**  
**NIT: 800.113.6727**  
**SECRETARÍA DE PLANEACION Y TIC**  
**Dirección TIC**



En conclusión, la cámara de comercio entrega un radar empresarial, la ruta de mejoramiento y una información general del diagnóstico

Dado lo anterior, para el proyecto TIC LAB, se desarrolló el instrumento que permite medir 6 dimensiones desde la perspectiva de apropiación y aplicación de tecnología: 1. Planeación, 2. Mercadeo, 3. Producción, 4. Gestión Humana, 5. Finanzas y 6. Herramientas tecnológicas

1. Planeación: Diagnóstico de los procesos de planeación y uso de herramientas para este fin. Es importante resaltar que este componente permite identificar si las empresas tienen previsto la adquisición de tecnología o capacitación.

La sección de planeación se compone de 10 variables

Planeación estratégica enfocada a procesos digitales
Planeación de compra de tecnología para la empresa o negocio
Aliados estratégicos digitales
Monitoreo las tendencias digitales en el sector
vigilancia de las tendencias tecnológicas del sector
Objetivos de la empresa de transformación digital
Cuento con una planeación de estrategias con herramientas digitales
Conozco las herramientas digitales que necesito para ser competitivo
Cuento con seguridad digital para información y equipos
Cuento con seguridad digital para mi empresa (cámaras, alarmas, etc)

2. Mercadeo: Esta sección se encuentra dividida en dos componentes, por un lado se evalúa la parte estratégica de marketing y por el otro la operatividad y actividades puntuales. Esta sección se compone de 18 variables.

Segmentación de clientes
Segmentación de clientes digitales
Control digital de ventas
Investigación de mercados
Base de datos de clientes
Control digital de costos y gastos
Software para gestión de clientes CRM
Redes Sociales orientadas a publicidad
Redes sociales orientadas a ventas
Pauta en redes sociales
Transacciones digitales
Comunicación con los clientes por medio de herramientas digitales
Evaluación digital de servicio al cliente
Publicidad digital en Google
Programa de fidelización digital (puntos, metas de compra, etc)
Servicio postventa digital
tengo calculado precios para espacios digitales
Conozco el proceso de compra digital de mi sector

3. Producción: La tecnología no solo se encuentra inmersa en procesos de comercialización o marketing digital, una empresa con transformación digital puede tener tecnificación en sus procesos productivos, de compras o logísticos  
Esta sección se evalúa a través de 9 variables

Cronograma digital de compras, pedidos, reuniones (agenda)
Control de ventas digitales (dashboard)
conozco las palabras claves digitales del sector
Compra de materia prima, insumos o inventario digital
Control de inventario digital (software de inventarios)
Proceso de producción tecnificado
Control de calidad tecnificado o automatizado
Utilizo software para proyecciones de venta y producción
Cuento con ERP's



**GOBERNACION DEL TOLIMA**  
**NIT: 800.113.6727**  
**SECRETARÍA DE PLANEACION Y TIC**  
**Dirección TIC**



4. **Gestión Humana:** Con esta sección se evalúan los procesos de selección y capacitación del gerente y colaboradores de la empresa, así mismo, se diagnóstica sobre el uso de herramientas digitales a favor del desarrollo laboral cómo lo es correos electrónicos, video conferencias, entre otros. Esta sección se encuentra 7 variables

El equipo de trabajo de la empresa maneja bien la tecnología
utilizamos tecnología (whatsapp, correo electrónico) para comunicarnos entre colaboradores de la empresa
El equipo puede realizar teletrabajo
El pago de nómina y prestaciones sociales se realiza por medio de herramientas digitales
Se realizan capacitaciones digitales al equipo de trabajo (incluyendo al gerente)
El proceso de selección y contratación es digital
Control digital del trabajo de los colaboradores

5. **Finanzas:** Una de las debilidades de las micro y pequeñas empresas de la ciudad es el control de ingresos y egresos, así mismo, la mezcla de finanzas personales y finanzas corporativas. Por otro lado, se cuestiona sobre el uso de software y aplicaciones para control y gestión de las finanzas.

Este componente se desarrolla por medio de 9 variables

llevo registro en tiempo real de ingresos y egresos
Pago los impuestos de forma digital
Cuento con información financiera en tiempo real para toma de decisiones
Tengo un software contable
cuento con banca virtual para mi empresa
La información financiera y contable está digitalizada
Utilizo aplicaciones de gestión financiera
Hago seguimiento virtual a las deudas de la empresa
Separo las cuentas de la empresa con las personales



**GOBERNACION DEL TOLIMA**  
**NIT: 800.113.6727**  
**SECRETARÍA DE PLANEACION Y TIC**  
**Dirección TIC**



6. Herramientas: Por último, se encuentra la sección de uso de herramientas digitales, esta sección cuestiona sobre cada una de las principales herramientas, tanto ofimáticas como de redes sociales y página web

sé manejar Página Web
Manejo bien la tecnología orientada a la competitividad de mi negocio
Sé manejar whatsapp business
Sé manejar instagram
sé manejar facebook
Sé manejar LinkedIn
Sé manejar TikTok
Sé manejar excel
Sé manejar Word
Sé manejar software contable
Sé manejar powerpoint
Sé manejar software de diseño

Por último, se clasifican las empresas en unos cuadrantes generados a partir del puntaje en destreza tecnológica y en digitalización.

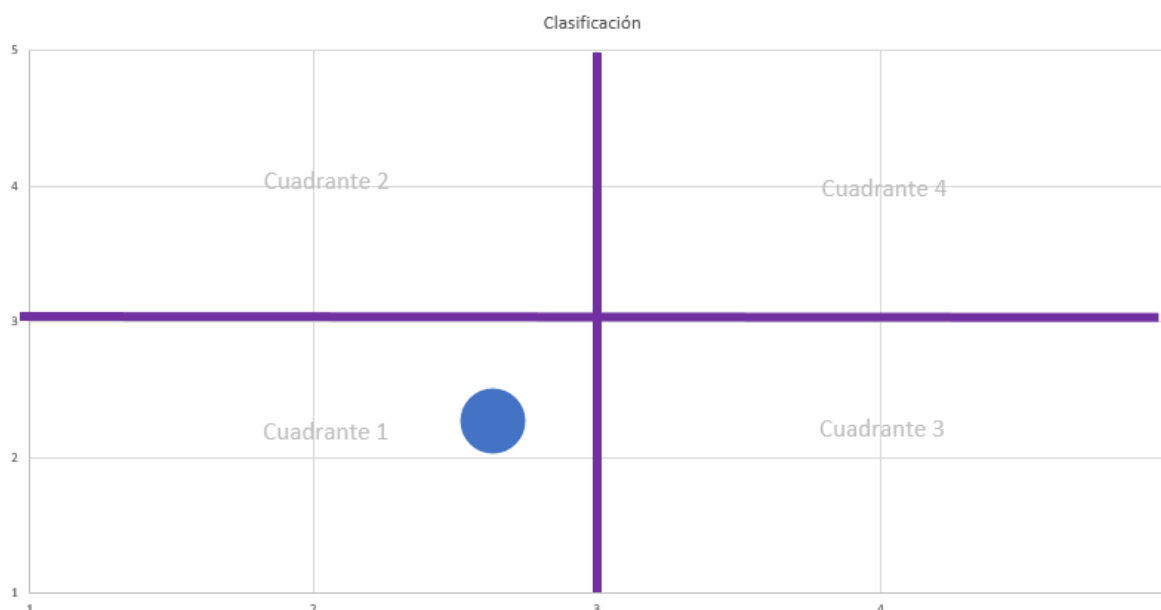
La destreza tecnológica se refiere a la habilidad y conocimiento del manejo de herramientas tecnológicas, incluyendo redes sociales y, por otro lado, el nivel de digitalización se refiere a que tanto se ha avanzado en transformación digital en las diferentes áreas de la empresa.

Cuadrante 1: Bajo nivel de destreza tecnológica y bajo nivel de digitalización

Cuadrante 2: Bajo nivel de destreza tecnológica y alto nivel de digitalización

Cuadrante 3: Bajo nivel de digitalización y alto nivel de destreza tecnológica

Cuadrante 4: Alto nivel de destreza tecnológica y alto nivel de digitalización



## 2. Recolección de información primaria (aplicación de instrumento tipo entrevista)

La recolección de la información se realizó con el instrumento tipo encuesta anteriormente presentado, aplicado con acompañamiento tipo entrevista para la guía y cumplimiento del diligenciamiento. Estas encuestas son aplicadas de forma virtual en video conferencia y de forma presencial

Se ha realizado la caracterización y diagnóstico de 83 empresas, de las cuales, 7 de ellas son de mariquita, 4 de melgar, 4 de espinal, 1 en venadillo y 1 en Anzoátegui

Nombre de la empresa o negocio	NIT o C.C	Nombre del representante legal
Megafonía digital soluciones comunicativas		Laura Vanesa González Suarez
Mitos jabones		María Carolina Arbeláez Carvajal
Klementin González joyas		Jhinet González Quiroga
Sistemas globales e integrales sgi		Andrés Felipe Aguilar Velázquez
Bodega encantó cajas y empaques		Leonor guerra Vargas
Globo encantó		Justo leiny morera Botello
Depronet		Carlos Eduardo Suarez



**GOBERNACION DEL TOLIMA**  
**NIT: 800.113.6727**  
**SECRETARÍA DE PLANEACION Y TIC**  
**Dirección TIC**



Droguerías medicity	Danny alexander Ospina
El garaje kids	Samir Rodríguez Bocanegra
Centauro televisión	José Danilo rojas Barbosa
Ecosistemas solas sas	Francisco Javier Orozco Tovar
Jfm technology	José Fabián Murillo Vargas
Grupo empresarial marcal - cooperativa multiactiva	Celso Villareal herrera
Corporación solidaria del sur	Albeiro José Pérez Lozada
Lavandería ropita al sol	Norma Constanza Hernández Campusano
Oh my dog	Daniel Andrés Góngora Urueña
Droguerías Nehemías	María Victoria herrera tafur
CONDOR CAFE	MARIA ALEJANDRA RODRIGUEZ URUEÑA
guerreros gym	Orlando rivera restrepo
glamour nail y barber	Erika Dayana García Ibáñez
papeleria quality	Saturia Ávila Suarez
coquus restaurante parrilla	Félix Antonio Muñoz
Free concept	Daniela Orjuela
Ryc abogados	David Rodríguez Giraldo
Bella gracia boutique	Johanna Andrea duran
Madeinnova	Juan camilo Quesada Olaya
El rancho fast food	Carlos Andrés Moncaleano navarro
Grandfield investment sas	Jonathan Martínez Granados
Cerrajería díz	Jairo Norbey Díaz pinzón
Glamor nails y barber	Erika Dayana García Ibañez
Genset energy	Yenny patricia Ramirez
Guerreros gym	Numar Orlando rivera restrepo
Tamales y lechona doña lina	Lina María Hernández Barreto
CONCREDESARROLLOS SAS	RODRIGO AUGUSTGO FAJARDO ARBELAEZ
album corvus sas	Manuel Felipe herrera Flórez
altoke arroces al wok	Édison Alberto puentes
hilos puntos y cadeneta	Martha Lucia Ramirez Guerra
expoferia de vivienda	Carlos Arturo rueda
el venado dorado tours	catalina reyes Ortiz
jrg asesores de seguros	Jose Roberto Garzón
Salon de onces bajo cero	Ernesto solano Hernández
Cava suiza centro social	Fredy Humberto duran
Tuagrzia	Ana José Orozco
Comercializadora perlatto collezione	Carlos Alberto Rodríguez
Mis perfumes	Andrés Felipe Guzmán Osorio
Moda y precio	Edi Johana Perdomo ramos
Inmobiliaria diego bonilla	Diego Fernando bonilla rocha
Aroma y esencia cafe	Marlon Andrés Aristizábal meza
Leyton y leyton inmobiliaria sas	Ñuisa leyton



**GOBERNACION DEL TOLIMA**  
**NIT: 800.113.6727**  
**SECRETARÍA DE PLANEACION Y TIC**  
**Dirección TIC**



Heladeria y restaurante hecho con amor	Tatiana Cardozo rojas
Tiendas samy	Iván Darío galindo
Panaderia la mona rita	Ivon Andrea Prada García
Muebles ayala	Gabriel Ayala Carvajal
Nr comunicaciones	Nubia esperanza rusingue Gómez
Compu net	Ever rugeles
Servicio tecnico especializado	German escobar
Arce wear	Yeimi navarro cerpa
Centro ferretero jeronimo cardozo triviño	Jerónimo Cardoso Triviño
Pinturas el profesional	María fany Sánchez Jiménez
Jhon wilson gongora campusano	Jhon Wilson Góngora campusano
Comercializadora taboada	Johana Graciela Beltrán roldan
Asadero riqui pollo pan	Rodrigo Taboada
Supermercado San Sebastian ylt sas	Edison delgado Vélez
Distrilider hermanos sas	Jhon Alberto delgado Vélez
ASOCIACION DE MUJERES ACTIVAS ASOMASAL	DORIS ELENA LOZANO
Lineas de ingenieria de colombia sAS	WILFER FERNEY REINOSO VANEGAS
AGEOTEX SAS	David Andrés Ramirez
grandfield investment sas	JONATHAN ANDRES MARTINEZ GRANADOS
yaibag diseño y fijación	Judy Giseth Aragón Barreto
ibaseo	James Castañeda Fierro
danacehall ibague	Angélica María pineda segura
ARBOREA	JUANA FERNANDA CASTAÑEDA BERNAL
PSI INVERSIONES SAS	JONATHAN GIOVANNI ANDRES VARGAS MENEDEZ
Americana de marmoles y granditos	Víctor Manuel medina Varón
Golden Shop fire	Daniel Felipe Cruz Martínez
Tatan sport	Jonathan Ramirez
heladeria frutyfresa	Leonilde murillo García
Rivals technology	Martha Elisa Gonzales Rodríguez
canimedic	claudia María Carvajal castaño
Jonier angulo	Jonier Angulo
Vitta muebles	Leidy Paola Núñez
Tienda cj	Jorge Luis Martínez Valencia
La tradicional sin puertas	Jennifer zarate ríos



Consentimiento de información y recibo de encuesta a satisfacción

Manifiesto que he sido encuesta@ en el marco de la convocatoria Tic Lab para caracterizar y diagnosticar la empresa, así mismo, me permito manifestar que he sido informad@ con la política de tratamiento de datos que se encuentra a continuación:

Los datos personales suministrados por el titular serán utilizados por la Gobernación del Tolima, la Universidad del Tolima y Market Lab identificar, recopilar, registrar, caracterizar y diagnosticar las empresas beneficiarias. El titular tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar, revocar, solicitar la supresión, presentar quejas y reclamos y demás derechos contenidos en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, respecto de los datos suministrados. Autorización: Declaro bajo la gravedad de juramento que todos los datos aquí contenidos son exactos y veraces. Autorizo expresamente de manera libre, previa, voluntaria y debidamente informada, la Gobernación del Tolima, la Universidad del Tolima y Market Lab para que hagan el tratamiento de mis datos, de acuerdo con las finalidades y condiciones mencionadas en el aviso de privacidad, el cual declaro conocer y aceptar.

Firma \_\_\_\_\_  
Nombre y apellidos Olivia Rodríguez Henao  
Cédula 65 753 370 ibagué  
Nombre de empresa Papita al sol

*Empresarios firmando el consentimiento de información y recibo de encuesta de satisfacción.*



GOBERNACION DEL TOLIMA  
NIT: 800.113.6727  
SECRETARÍA DE PLANEACION Y TIC  
Dirección TIC



Consentimiento de información y recibo de encuesta a  
satisfacción

Manifiesto que he sido encuesta@ en el marco de la convocatoria Tic Lab para caracterizar y diagnosticar la empresa, así mismo, me permito manifestar que he sido informad@ con la política de tratamiento de datos que se encuentra a continuación:

Los datos personales suministrados por el titular serán utilizados por la Gobernación del Tolima, la Universidad del Tolima y Market Lab identificar, recopilar, registrar, caracterizar y diagnosticar las empresas beneficiarias. El titular tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar, revocar, solicitar la supresión, presentar quejas y reclamos y demás derechos contenidos en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, respecto de los datos suministrados. Autorización: Declaro bajo la gravedad de juramento que todos los datos aquí contenidos son exactos y veraces. Autorizo expresamente de manera libre, previa, voluntaria y debidamente informada, la Gobernación del Tolima, la Universidad del Tolima y Market Lab para que hagan el tratamiento de mis datos, de acuerdo con las finalidades y condiciones mencionadas en el aviso de privacidad, el cual declaro conocer y aceptar.

Firma

Nombre y apellidos Samir Rodríguez Bocanegra

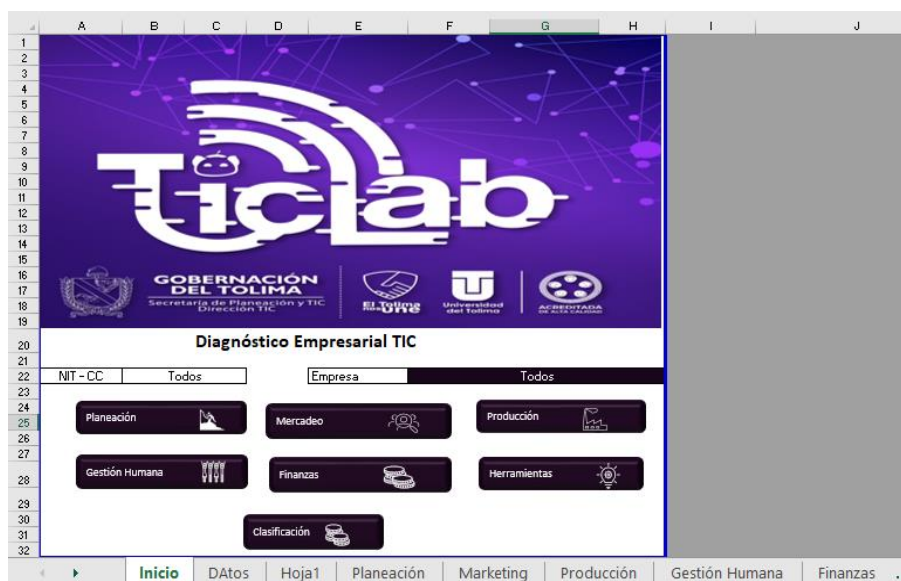
Cédula 93391411

Nombre de empresa El Garaje Kids

*Formato consentimiento de información y recibo de encuesta de satisfacción.*

### 3. Procesamiento de información

Para el proyecto, se desarrolló un aplicativo en Excel para consulta y personalización de las empresas. Es importante mencionar que al finalizar cada una de las dimensiones, el aplicativo entrega recomendaciones de debilidades y fortalezas, así mismo, en la clasificación, se hace un listado de recomendaciones para mejorar la situación digital actual de la empresa.



*Aplicativo Excel de consulta y personalización de las empresas.*

Edificio Gobernación del Tolima – Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 03  
Web: [www.tolima.gov.co](http://www.tolima.gov.co) Teléfonos: 2 611111 Ext. 1301 Fax (8) 2611237  
Código Postal 730001  
Ibagué, Tolima – Colombia

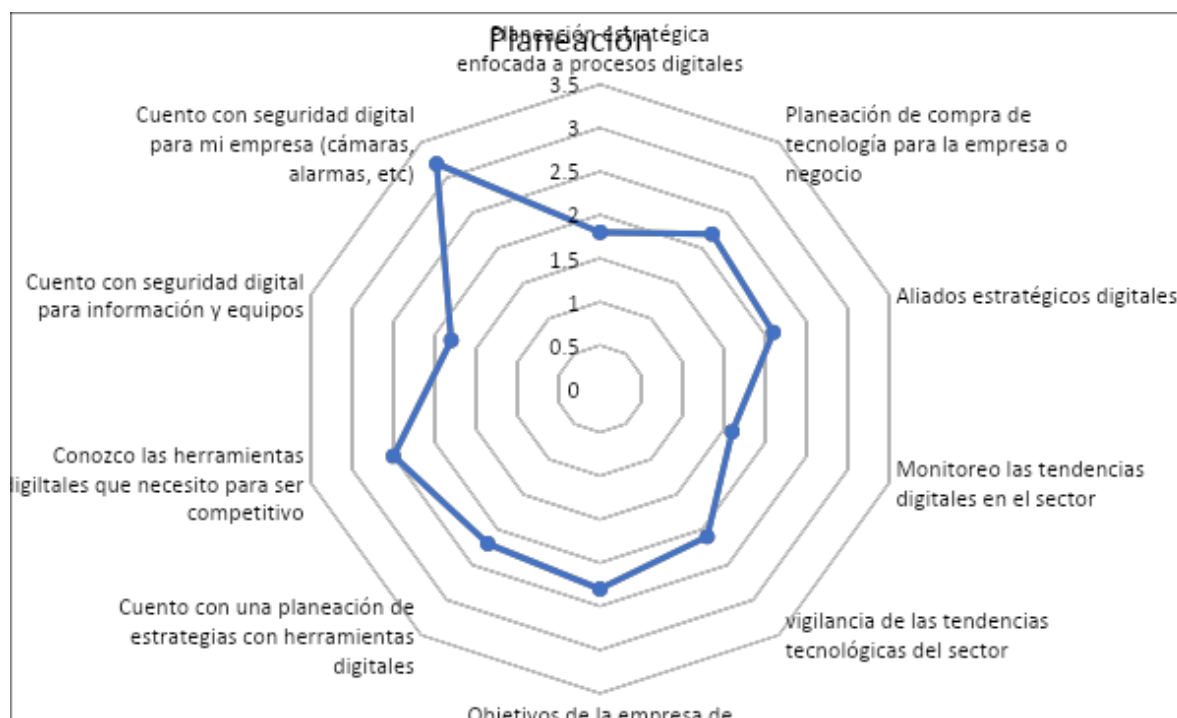
A continuación, se presenta el análisis general de las empresas inscritas al proyecto TIC LAB

## Análisis de información

### 3.1. Planeación:

Las empresas diagnosticadas en el departamento del Tolima, presenta debilidades en realizar alianzas con empresas avanzadas en tecnología, no realizan monitore de las tendencias del sector, por ejemplo, vigilancia tecnológica, así mismo, dichas empresas no cuentan con una planeación ni estrategias que hagan uso de herramientas digitales.

Entre las fortalezas en planeación y administración, se encuentra la implementación de seguridad en las empresas, principalmente con cámaras de seguridad y circuito cerrado



Fortalezas	Debilidades
-----	Planeación estratégica enfocada a procesos digitales
-----	Planeación de compra de tecnología para la empresa o negocio
-----	Aliados estratégicos digitales
-----	Monitoreo las tendencias digitales en el sector
-----	vigilancia de las tendencias tecnológicas del sector



GOBERNACION DEL TOLIMA  
NIT: 800.113.6727  
SECRETARÍA DE PLANEACION Y TIC  
Dirección TIC



-----	Objetivos de la empresa de transformación digital
-----	Cuento con una planeación de estrategias con herramientas digitales
-----	Conozco las herramientas digitales que necesito para ser competitivo
-----	Cuento con seguridad digital para información y equipos
Cuento con seguridad digital para mi empresa (cámaras, alarmas, etc)	-----

### Recomendaciones para las debilidades

Se debe pensar a corto, mediano y largo plazo los procesos de la empresa mediados por herramientas digitales, por ejemplo, correos electrónicos, software contables, software de manejo de bases de datos, redes sociales, entre otros

Es bueno pensando y dejando por escrito las necesidades tecnológicas que necesitan, y con ellas, el presupuesto para realizarlas. Es importante contar con un buen celular, computador o Tablet.

Zapatero a tus zapatos, así dice el conocido refrán, el cual, aplica en la medida que cada empresa se especializa en lo que realmente hace y vende, es por ello, que, si llegan a requerir apoyo desde una perspectiva tecnológica, no duden en contratar personal idóneo o tercerizar esos procesos. Por ejemplo, el manejo de redes sociales

El sector en el que se encuentra tú empresa se va tecnificando y utilizará nuevas herramientas para posicionarse y generar ventas. Debes estar atento a estas tendencias con el fin de crear nuevas estrategias.

Para la vigilancia tecnológica, puede revisar patentes con respecto a tu producto y servicio. La página de patentscope es muy útil

La transformación digital no se da de un día a otro, es un proceso, pero que se debe ir dando poco a poco y se debe ir avanzando, es por ello que se deben plantear objetivos de transformación digital al corto plazo

La planeación no solo son palabras o ideas del gerente, la planeación debe estar escrita y contar con estrategias puntuales, plantillas de excel sobre planeación pueden funcionar muy bien para hacer seguimiento

La competitivas se da cuando puedo hacer frente a las estrategias de la competencia y cuando realizo estrategias diferenciadoras. Puedes ser competitivo si encuentras un nicho de mercado nuevo, cuando tus productos o servicios tienen un valor agregado percibido o cuando logras tener economía de escala, es decir, producir en volumen y a bajo costo. Para cualquiera de estas estrategias competitivas existen herramientas tecnológicas que me ayudan a desarrollarlas, por ejemplo, software de clasificación de clientes, maquinaria para robustecer los procesos de producción

Recuerda que la tecnología implica tener seguridad en datos e información, es bueno contar con antivirus, backup y claves de seguridad

-----

### 3.2. Marketing:

En esta dimensión, las empresas diagnosticadas del departamento del Tolima presentan debilidades en la segmentación de clientes en el mundo digital, de igual manera, no cuentan con bases de datos ni gestión de clientes, es decir, en ningún nivel de software de CRM, no realizan publicidad digital en Google y por último, no prestan servicio post venta por medio de canales digitales. En cuanto a las fortalezas, es importante mencionar que más del 80% de los empresarios ya cuentan con redes sociales, y a su vez, realizan publicidad por estos medios

Es interesante mencionar que las empresas han venido implementando medios digitales de transacción, principalmente nequi y daviplata



Fortalezas	Debilidades
-----	Segmentación de clientes
-----	Segmentación de clientes digitales
-----	Control digital de ventas
-----	Investigación de mercados

-----	Base de datos de clientes
-----	Control digital de costos y gastos
-----	Software para gestión de clientes CRM
-----	Redes Sociales orientadas a publicidad
-----	Redes sociales orientadas a ventas
-----	Pauta en redes sociales
Transacciones digitales	-----
Comunicación con los clientes por medio de herramientas digitales	-----
-----	Evaluación digital de servicio al cliente
-----	Publicidad digital en google
-----	Programa de fidelización digital (puntos, metas de compra, etc)
-----	Servicio postventa digital
-----	tengo calculado precios para espacios digitales
-----	Conozco el proceso de compra digital de mi sector

### Recomendaciones para las debilidades

Los recursos para mercadeo son limitados, en muchas ocasiones escasos, dado esto, es importante tener el segmento al cual la empresa se dirige. Puedes empezar con variables demográficas como edad, género, estrato, así mismo variables psicográficas cómo deseos, gustos y preferencias, actitudes y arquetipos

Cuando se incursiona en mercados digitales, se debe tener una segmentación detallada del posible cliente en espacios digitales, puede funcionar la herramienta llamada Buyer Persona, la cual se caracteriza por darle vida y personificación al segmento digital

Se puede iniciar por llevar control de ventas en excel, pero si tienes un software contable, la facturación te puede ayudar a llevar este control digital

La investigación de mercados es un proceso que se realiza constantemente, puede funcionar para encontrar causas de problemas, buscar soluciones de problemas, buscar o evaluar oportunidades o medir desempeño. Es importante recordar que se puede hacer investigación cualitativa y cuantitativa. Puedes empezar preguntándole a tus actuales clientes las razones por la cual te compran, encontrar cuales son los valores diferenciadores de tu empresa y así explotarlos

La pandemia demostró que tener base de datos es tener la oportunidad de gestionar clientes, en ese orden de ideas, es bueno tener historial de transacción por cliente, nombre, edad, género, monto de la transacción, fecha, correo y teléfono



**GOBERNACION DEL TOLIMA**  
**NIT: 800.113.6727**  
**SECRETARÍA DE PLANEACION Y TIC**  
**Dirección TIC**



Muchas veces al finalizar el mes no recordamos los gastos y costos que ha tenido la empresa, llevar control digital es importante para el éxito y perdurabilidad de la empresa. Se puede iniciar con excel, seguidamente con un software y finalizar con aplicativos de dashboard para control en tiempo real

Luego de tener bases de datos de clientes en excel, un segundo paso importante es la adquisición de un software de CRM que permita automatizar la gestión e identificar tendencias y estrategias

No se trata solo de tener una red social, la etapa inicial se centra en generar publicaciones que den evidencia de la existencia de la empresa, publicar imágenes y videos que presenten los productos y si es posible, testimonios de de clientes

Luego de tener redes sociales y generar contenido (publicaciones), se debe orientar generar interacción y lo más importante a generar ventas. Para este paso es muy importante tener activo en las redes sociales la oportunidad de contactar con la empresa, principalmente vía WhatsApp

Con el fin de aumentar el alcance y los clientes potenciales, se debe iniciar con pauta (pagar publicidad) en las redes sociales, no se necesita grandes cantidades de presupuesto, con 40mil o 50mil pesos semanales se puede tener un gran impacto

-----

-----

Lo que no se mide, no se controla, es muy bueno poder realizar seguimiento sobre la experiencia y el servicio al cliente, y por ello, se pueden utilizar encuestas digitales cómo las de google forms para que los clientes puedan evaluar la atención, el servicio y la experiencia

Adicional a las redes sociales, el buscador más utilizado para realizar consultas de productos y recomendaciones es google, por lo cual, realizar publicidad a través de él es muy fructífero. Este paso de publicidad requiere de experiencia y acompañamiento, es bueno que el empresario inicie con redes sociales y luego vaya realizando este tipo de actividades

En un nivel un poco más adelantado de las empresas digitalizadas, se encuentran estrategias de fidelización que se apalancan de las bases de datos y software CRM o de administración de clientes, es decir, a medida que yo identifico claramente mis clientes, puedo desarrollar estrategias como acumulación de puntos, recompensas por compras, etc, las cuales, llevan a la fidelización de los clientes

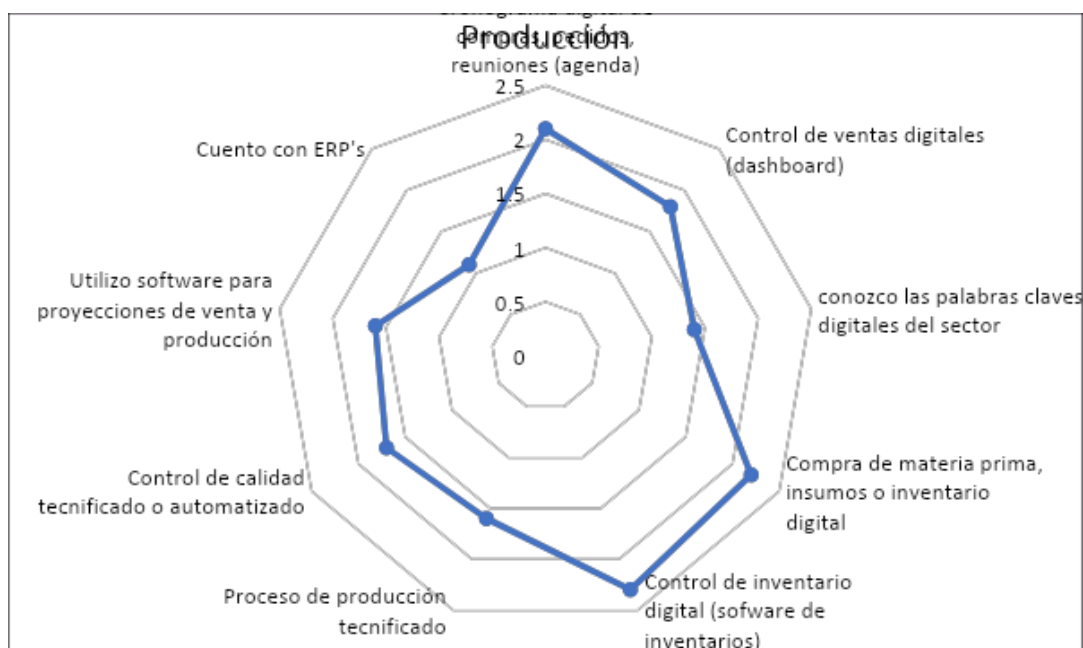
Poder responder a los clientes garantías, preguntas o quejas de manera rápida y oportuna es una de las estrategias que generan fidelización, por lo cual, un cliente digitalizado buscará medios digitales para hacer estas observaciones. Esto lleva a que la empresa, debe tener canales digitales autorizados para recibir y respondes quejas, reclamos y garantías

El precio financiero del producto está dado por el costo total del producto, dividido en 1 menos el margen de rentabilidad  $P=CT/(1\%)$ , al calcular los costos de comercialización en canales digitales, se puede ser más competitivo a la hora de asignar precio. Es importante tener en cuenta, que promociones en canales digitales, incentivan la compra

Tener presente los procesos digitales de la competencia puede generar información que permita desarrollar estrategias para atraer nuevos clientes, por ejemplo, la rápida para solicitar el pedido o hacer contacto digital o la atracción visual de los canales digitales

### 3.3. Producción:

En la dimensión de producción hay que resaltar que, en promedio, en el departamento del Tolima las empresas no se han tecnificado y digitalizado en sus procesos de producción y operación, así mismo, no utilizan herramientas que faciliten procesos en esta área



Fortalezas	Debilidades
-----	Cronograma digital de compras, pedidos, reuniones (agenda)
-----	Control de ventas digitales (dashboard)
-----	conozco las palabras claves digitales del sector
-----	Compra de materia prima, insumos o inventario digital
-----	Control de inventario digital (software de inventarios)
-----	Proceso de producción tecnificado



**GOBERNACION DEL TOLIMA**  
**NIT: 800.113.6727**  
**SECRETARÍA DE PLANEACION Y TIC**  
**Dirección TIC**



-----	Control de calidad tecnificado o automatizado
-----	Utilizo software para proyecciones de venta y producción
-----	Cuento con ERP's

### Recomendaciones para las debilidades

En la era digital es inconcebible que una empresa se quede sin producto, sin materia prima o insumos. A través de software o plantillas de excel, se debe hacer control sobre el ingreso y uso de materia prima o despacho de productos. Tener clara esta información permite programar recordatorios de pedidos.

Si en este preciso momento quisiera conocer el estado actual de las ventas, en tiempo real ¿lo pudiese hacer? Al tener control de las ventas en excel o en un software, el empresario en tiempo real puede monitorear las ventas, metas e indicadores. Para esta sección, el empresario puede revisar software como powerbi

A través de Google Trend, el empresario puede revisar cuales son las palabras claves bajo las cuales los posibles clientes estén realizando búsquedas en internet. Este ejercicio permite un mejor posicionamiento y aumenta la probabilidad de encontrar nuevos clientes

Los proveedores de productos o materia prima no siempre son los más eficientes logísticamente, por lo cual, un pedido puede demorarse habitualmente entre 2 a 5 días, lo cual, para evitar demoras e inconveniente en producción o comercialización, la compra de materia prima, insumos o productos puede hacerse por medio de canales digitales para optimizar los tiempos.

Con el tiempo el manejo de inventario se va a volver más dispendioso, es importante pensar en herramientas como código de barras o códigos QR de identificación para controlar el inventario.

La automatización y la inversión en maquinaria para realizar los procesos de producción se traducen en competitividad y disminución de costos. Para esta actividad, es bueno revisar en el mercado los avances tecnológicos y las patentes realizadas sobre el proceso de producción de la empresa

La homogeneidad cada vez se convierte en un requisito de los productos, es decir, que el producto siempre sea igual, para lo cual, los procesos de revisión de calidad han tomado mucha importancia. Pensar en herramientas digitales para controlar la calidad puede ayudar en este proceso

Con el fin de no llenarse de inventario ni que le falte producto para comercializar, se debe realizar una proyección de ventas adecuada. Para ello, se puede utilizar herramientas tecnológicas básicas como excel

Un poco más avanzado en el área de producción, se encuentran los software ERP's, estos software permiten gestionar y administrar toda el área de producción de manera digital. Es importante mencionar que este paso es uno de los últimos a realizar

### 3.4. Gestión Humana

El uso de las tecnologías para la gestión del talento humano y la dirección interna no es tan frecuente en las empresas diagnosticadas. Es importante que los canales de comunicación internos de las empresas, generalmente son por medio de tecnología, principalmente whatsapp y correo electrónico



Fortalezas	Debilidades
-----	El equipo de trabajo de la empresa maneja bien la tecnología
utilizamos tecnología (whatsapp, correo electrónico) para comunicarnos entre colaboradores de la empresa	-----
-----	El equipo puede realizar tele trabajo
-----	El pago de nómina y prestaciones sociales se realiza por medio de herramientas digitales
-----	Se realizan capacitaciones digitales al equipo de trabajo (incluyendo al gerente)
-----	El proceso de selección y contratación es digital
-----	Control digital del trabajo de los colaboradores

### Recomendaciones para las debilidades

Si la empresa ha tomado la decisión de digitalizarse, es de suma importancia que el equipo también se encuentre digitalizado y capacitado. Puede revisar los cursos de capacitación permanente de la Gobernación del Tolima y la Cámara de Comercio de Ibagué, incluso, el diplomado del presente proyecto ayudará a formar a su equipo de trabajo

-----

La pandemia demostró que el teletrabajo puede funcionar y ahorrar costos, revisen las actividades y jornadas de sus colaboradores para que puedan realizar tele trabajo o alternancia

La formalización y crecimiento de la empresa requiere de formalización de los colaboradores y un buen manejo de nómina. Hoy día los bancos han desarrollado dentro de sus aplicaciones y páginas la manera de programar y realizar el pago de nómina, así mismo, plantillas en excel que te pueden ayudar a liquidar mes a mes el pago de tus colaboradores

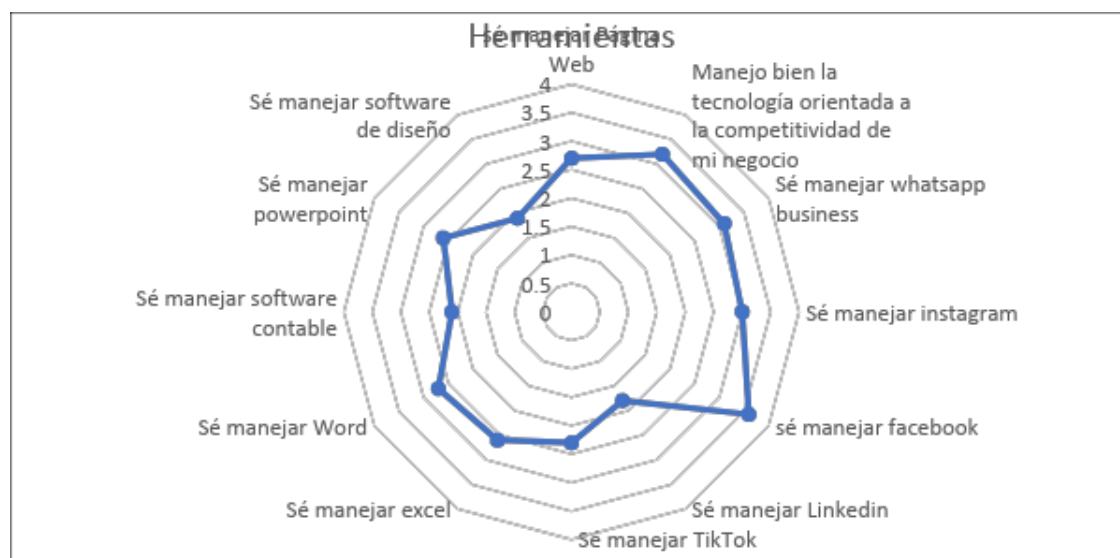
Los cambios digitales cada vez son más rápidos, el desarrollo de tecnología hace que cada vez en menos tiempo se realicen avances, para lo cual, es importante siempre estar capacitados y brindar capacitación al equipo de trabajo

Inicialmente es importante mencionar que el personal contratado siempre debe ser el más idóneo para el cargo, es por ello que una valoración de la hoja de vida y el seguimiento de los resultados de las pruebas realizadas permitirán tomar la mejor decisión de forma objetiva. Es importante que se pueda utilizar las herramientas para este fin. A tu empresa le puede servir la articulación con bolsas de empleo como la de comfatolima, comfenalco o el servicio público de empleo

Al colaborador no se le puede medir con percepciones, es importante crear métricas o indicadores que permitan medir objetivamente y hacer trazabilidad de las labores encomendadas. Un buen inicio es diligenciar controles de producción, de ventas o de entregables a través de excel

### 3.5. Herramientas:

Contrario a lo presentado anteriormente, las empresas y empresarios manifiestan que saben o tienen personal que maneja bien la tecnología, pero eso se resume en el manejo de whatsapp y Facebook principalente.



Fortalezas	Debilidades
-----	sé manejar Página Web
Manejo bien la tecnología orientada a la competitividad de mi negocio	-----
Sé manejar whatsapp business	-----
-----	Sé manejar instagram
sé manejar facebook	-----
-----	Sé manejar linkedin
-----	Sé manejar TikTok
-----	Sé manejar excel
-----	Sé manejar Word
-----	Sé manejar software contable
-----	Sé manejar powerpoint
-----	Sé manejar software de diseño

### Recomendaciones para las debilidades

El proyecto realizará un diplomado para el aprendizaje del manejo de esta herramienta, aprovecha para que tú y tú equipo estén actualizados

-----

-----

Si tú segmento es juvenil, sin duda el Instagram juega y jugará un papel importante para la selección de productos y compra de ellos

-----

Si tu empresa es B2B, es decir, comercializa para otras empresas, esta red social permitirá hacer contacto más profesional y especializado

Para un público juvenil, el contenido audiovisual genera una mayor conexión, tener en cuenta esta red social para procesos de reconocimiento y posicionamiento

Es quizá la herramienta más útil en un computador, con ella, puede suplir la necesidad de muchos softwares y puedes llevar procesos en tiempo real una herramienta básica para la generación de documentos importantes y comunicados con muy buena presentación. Indispensable en la introducción para la transformación digital

El software contable no fue diseñado solo para contadores, es importante que el gerente o dueño conozcan su manejo para la generación de control

La herramienta para presentación por excelencia. Esta herramienta permite realizar presentaciones ejecutivas para la sustentación de temas internos y externos de la organización

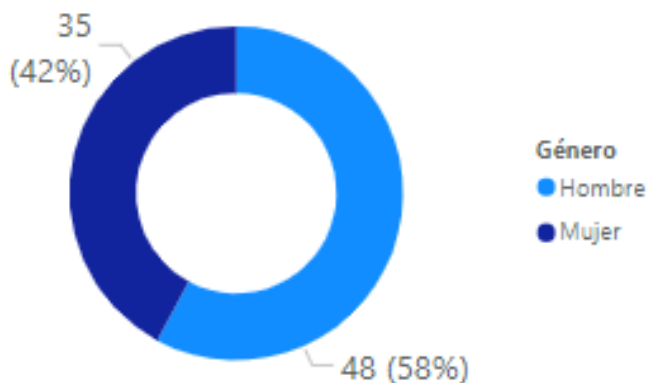
Para el marketing digital, es importante contar en el equipo con personal que manejen diseño, en su defecto, la página [www.canva.com](http://www.canva.com) puede funcionar muy bien

#### 4. Caracterización

A través del cuestionario estructurado, se realizó caracterización de las empresas inscritas.

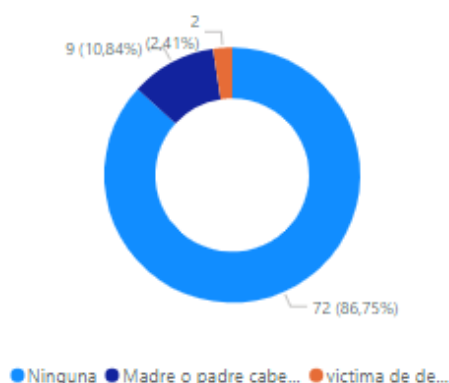
Entre los principales resultados, se encuentra que el 58% de los empresarios participantes son hombre y el 42% mujeres.

#### Distribución por Género



*El 10,84% es madre o padre cabeza de familia y el 2,41% son víctimas de desplazamiento forzado.*

#### Pertenece a algun tipo de población especial



La caracterización se trabajó por medio del aplicativo power bi, esta herramienta se utilizó para el procesamiento de los datos, específicamente para la caracterización y georreferenciación de las empresas. Esto último, es un valor agregado que tiene el proyecto, se ha otorgado un mapa geoespacial que permite identificar la unidad de negocio diagnosticada

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoic2Zjc2MGQ1NTAtMWJjMS00MmU5LWI5OTYtYTRIMzhIODFmYWVhliwidCI6IjZlYzljMzA0LTExZmItNDJlZi1hNmFmLTViNWY5NzNjMzk2NiIsImMiOiR9>



Nombre de la empresa o ...  
Todas

NIT o C.C.  
Todas

Nombre del representante ...  
Todas

¿Cuenta con sucursales?  
Todas

Sector o Actividad

Su negocio esta ubicado en:  
Todas

Género  
Todas

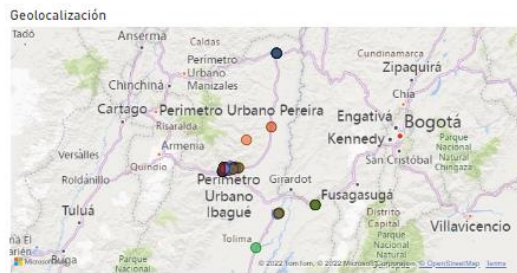
Tipo de Empresa  
Todas

Característica del Negocio  
Todas

Edad  
Todas

¿A cual sector o actividad comercial ...  
Todas

Ciudad  
Todas

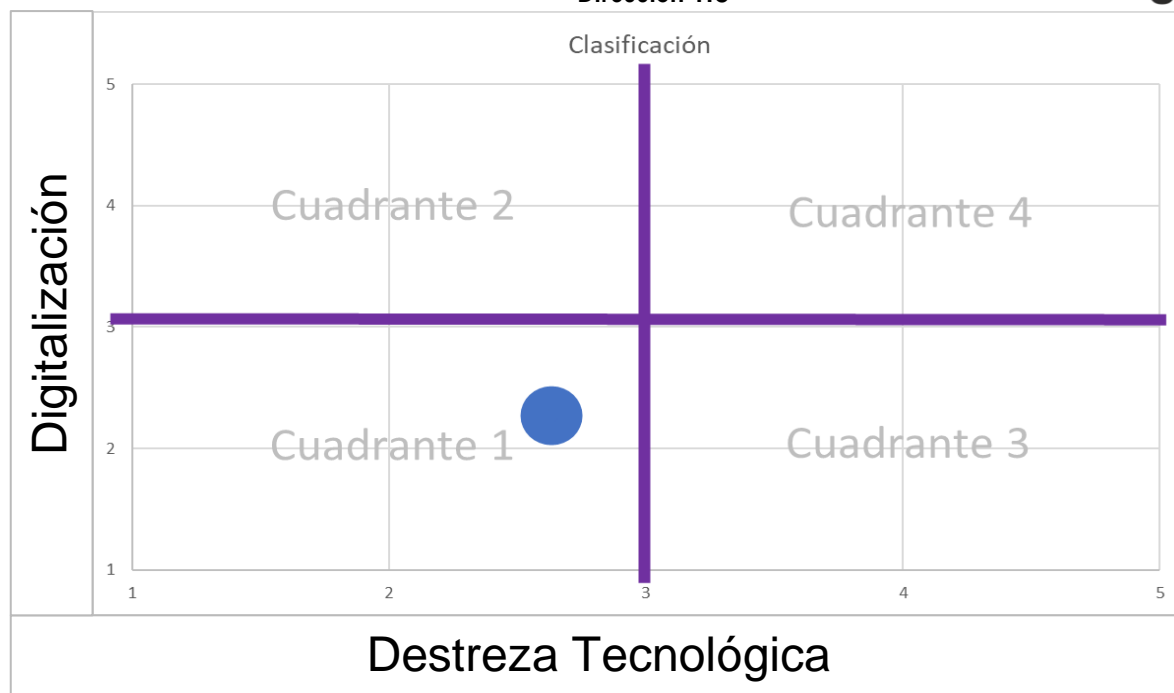


5. Construir una matriz de ponderación de factores para ubicar a las empresas según sus avances y necesidades, previa clasificación de las empresas y personas de acuerdo con sus necesidades de digitalización y de acuerdo con los objetivos y clientes de cada una.

### Matriz de ponderación de clasificación de empresas

Para la clasificación de empresas, el proyecto tomó el concepto de madurez digital y lo dividió en destreza tecnológica y nivel de digitalización, es decir, para la clasificación, el proyecto TIC LAB por un lado evalúa que tanto saben los directores y colaboradores sobre el manejo de las diferentes herramientas tecnológicas en diferentes contextos, por ejemplo, en marketing el manejo de software como crm, email marketing, Google analytics, entre otras, en el área financiera los software contables, facturación, manejo de nómina y banca virtual; por otro lado, evalúa el nivel de digitalización que es que tanto tiene implementadas esas herramientas digitales, una cosa es saber utilizarlas y otra es tenerlas.

Con lo anterior, se logra cubrir la dimensión de conocimiento y la dimensión tangible y así, clasificar a las empresas de acuerdo con los puntajes de las evaluaciones de las dimensiones del diagnóstico creando 4 posibles cuadrantes o estados empresariales



**Cuadrante 1** - Bajo nivel de destreza tecnológica y bajo nivel de digitalización: Es el nivel más bajo de la clasificación, en este, el empresario y su equipo no está capacitado en el uso de herramientas digitales y a su vez, no cuenta con casi ninguna herramienta digital en la empresa

Si la empresa está en este nivel, se sugiere el ingreso del empresario a una ruta de formación digital y a la implementación de herramientas gratuitas para generar competitividad y eficiencia en la empresa

**Cuadrante 2** - Bajo nivel de destreza tecnológica y alto nivel de digitalización: Este cuadrante indica o representa a aquella empresa que sin amplios conocimientos de manejo de herramientas digitales ha decidido invertir en ellas e implementarlas en la organización. Para estas empresas, es usual encontrar tecnología subutilizada dado que se cuenta con el personal idóneo para sacar provecho a esa inversión

Se recomienda a las empresas de este cuadrante la contratación de personal con perfil indicado al manejo de tic o la capacitación del personal actual para sacar provecho a la inversión realizada

**Cuadrante 3** - Bajo nivel de digitalización y alto nivel de destreza tecnológica: este cuadrante es totalmente el inverso del anterior, es decir, se tiene un personal capacitado, avanzado en el manejo de herramientas, se cuenta con conocimiento y experiencia, pero no se cuenta con inversión y adquisición de tecnología.



**GOBERNACION DEL TOLIMA**  
**NIT: 800.113.6727**  
**SECRETARÍA DE PLANEACION Y TIC**  
**Dirección TIC**



Es recomendable solicitar créditos o alianzas para la adquisición de tecnología, es una inversión que genera retorno al corto plazo

Cuadrante 4: Alto nivel de destreza tecnológica y alto nivel de digitalización: El último cuadrante, es aquel ideal en la era tecnológica, en este cuadrante las empresas tienen el conocimiento y las herramientas tic para generar competitividad.

La recomendación principal aquí, se centra en la constante actualización y vigilancia tecnológica y de tendencias para tener la empresa a la vanguardia de los cambios

Dado lo anterior, la destreza tecnológica es el promedio de las valoraciones dadas en el diagnóstico al conocimiento en las áreas de planeación, mercadeo, talento humano, producción y finanzas; este promedio radicará entre 1 y 4 de acuerdo con las valoraciones presentadas

Con respecto a la dimensión digitalización, es el resultado del promedio del capítulo de herramientas del diagnóstico, el cual evalúa las tecnologías con que cuenta una empresa.

---

Convenio No. 2147 de 2021 suscrito entre la Universidad del Tolima y la Gobernación del Tolima:

1. El Convenio interadministrativo 2147 de 2021 fue suscrito el día 22 de octubre de 2021 y tuvo fecha de inicio el 2 de noviembre de 2021, inicialmente con un plazo de 65 días calendario con el fin de:

**"AUNAR ESFUERZOS ENTRE EL GOBIERNO DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA Y LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, PARA PRESTAR ASISTENCIA TÉCNICA A 80 UNIDADES COMO LABORATORIOS EMPRESARIALES DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL CON SOLUCIONES TECNOLÓGICAS IMPLEMENTADAS CON CAPACITACIONES A 400 (EMPRESAS Y PERSONAS NATURALES) EN MUNICIPIOS DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA, EN EL MARCO DEL PROYECTO IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL, SOCIAL Y PRODUCTIVA EN EL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA"**



**GOBERNACION DEL TOLIMA**  
**NIT: 800.113.6727**  
**SECRETARÍA DE PLANEACION Y TIC**  
**Dirección TIC**



2. El valor total del Convenio es por \$302.421.000 de los cuales el Departamento aportó \$270.000.000 y la Universidad \$32.421.000.
3. De conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 de la cláusula 6 el primer desembolso se realizó por valor de \$135.000.000, es decir el 50% del aporte del Departamento.
4. El día 29 de diciembre de 2021 el Convenio en cita sufrió una modificación a través del cual se prorrogó en 120 días calendarios adicionales el plazo inicial, siendo el plazo final de 185 días calendario y teniendo una fecha de terminación el 5 de mayo de 2022.
5. El día 28 de marzo del 2022 Se invito a los empresarios por medio del siguiente texto y se les indicó como realizar la inscripción por medio del siguiente link:  
<https://www.tolima.gov.co/ticlab>

The screenshot shows the top navigation bar of the TICLAB website with links: INICIO, TRÁMITES Y SERVICIOS, PARTICIPA, GOBERNACIÓN, TRANSPARENCIA, TOLIMA. Below the navigation bar is a banner with the text: "La gobernación del Tolima en alianza con la Universidad del Tolima invitan a que seas una de las 80 empresas beneficiarias donde se prestará asistencia técnica como unidades de laboratorios empresariales de transformación digital con soluciones tecnológicas, de igual forma también pondrán ser parte de las 400 empresas beneficiarias en el cual recibirán capacitaciones relacionadas en temas de gestión de página web; uso práctico de redes sociales; capacitaciones para la creación de contenido; servicio al cliente e información."

PARA PARTICIPAR Y ACCEDER A DICHOS BENEFICIOS DEBERÁN INGRESAR LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

Nombre de la Empresa (*)	<input type="text"/>
NIT (*)	<input type="text"/>
Sector económico al cual pertenece (*)	<input type="text" value="Seleccione"/>
Municipio en donde se encuentra la empresa (*)	<input type="text" value="Seleccione"/>
Dirección de la empresa (*)	<input type="text"/>
Tamaño de la empresa o emprendimiento (*)	<input type="text" value="Seleccione"/>
Nombre y apellido del Representante Legal (*)	<input type="text"/>
Cédula de ciudadanía (*)	<input type="text"/>
Género del representante legal (*)	<input type="text" value="Seleccione"/>
¿Pertenece a alguno de estos grupos? (*)	<input type="text" value="Seleccione"/>
Teléfono celular (*)	<input type="text"/>
Correo electrónico (*)	<input type="text"/>

No se eligió ningún archivo

**Formulario registro empresarios a capacitar en TICLAB**

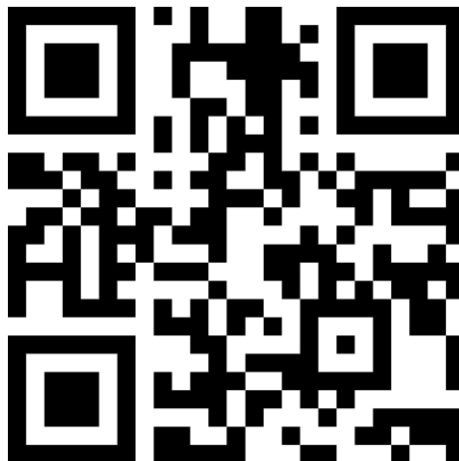
Edificio Gobernación del Tolima – Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 03  
Web: [www.tolima.gov.co](http://www.tolima.gov.co) Teléfonos: 2 611111 Ext. 1301 Fax (8) 2611237  
Código Postal 730001  
Ibagué, Tolima – Colombia



GOBERNACION DEL TOLIMA  
NIT: 800.113.6727  
SECRETARÍA DE PLANEACION Y TIC  
Dirección TIC



Se implementó código QR para que las jornadas de registro se realicen con mayor agilidad.



### Invitación

*Buen día señor/a empresario, es hora de avanzar con tu negocio, por eso la Gobernación del Tolima en alianza con la Universidad del Tolima te invita a ser parte del laboratorio empresarial de transformación digital "TicLab" en el cual recibirás capacitaciones relacionadas en temas de gestión de páginas web, uso práctico de redes sociales, creación de contenido, servicio al cliente e información. Con gusto puedo colaborar con la inscripción o me autorizas a compartir el link de inscripción vía WhatsApp o correo electrónico. \*(confirmar dichos datos) \**



**Pieza gráfica publicitaria**

Edificio Gobernación del Tolima – Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 03  
Web: [www.tolima.gov.co](http://www.tolima.gov.co) Teléfonos: 2 611111 Ext. 1301 Fax (8) 2611237  
Código Postal 730001  
Ibagué, Tolima – Colombia



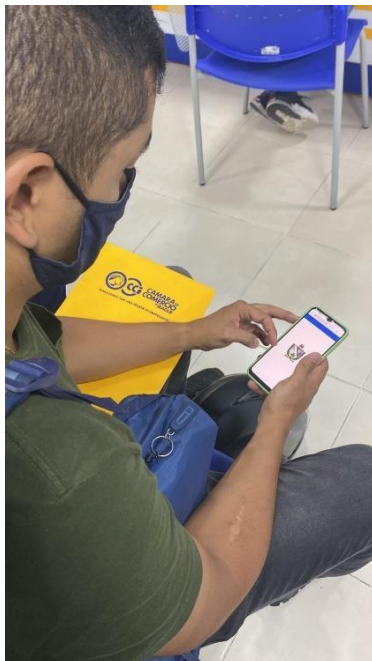
**GOBERNACION DEL TOLIMA**  
**NIT: 800.113.6727**  
**SECRETARÍA DE PLANEACION Y TIC**  
**Dirección TIC**



Se realizó socialización e inscripción del convenio en la cámara de comercio de Ibagué, a los empresarios para la inscripción a las capacitaciones del laboratorio empresarial de transformación digital "TicLab".

📷 Registro fotografico : Socializacion de la Gobernación en Cámara de Comercio de Ibagué.





*Equipo TIC apoyando jornada de registro a empresarios.*

  
**CARLOS ALBERTO SANCHEZ ALFONSO**  
Director TIC  
**SECRETARIA DE PLANEACION Y TIC**  
Proyectó: Claudia Vanesa Moya – Contratista SPT  
Revisó: Andrés Oliveros – Contratista SPT  
Alexandra Herrera – Contratista SPT  
**VoBo.** Carlos Alberto Sánchez – Director TIC

Edificio Gobernación del Tolima – Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 03  
Web: [www.tolima.gov.co](http://www.tolima.gov.co) Teléfonos: 2 611111 Ext. 1301 Fax (8) 2611237  
Código Postal 730001  
Ibagué, Tolima – Colombia