RESUMEN

La idea de desarrollar un modelo de negocio innovador, destinado a la prestación de productos y servicios que permitan la adecuada administración de las tecnologías de información de pequeñas y medianas empresas, a través de esquemas de *Outsourcing* y el uso de herramientas de colaboración de última generación, se constituye en una gran oportunidad en el mercado local considerando los hallazgos que arroja este trabajo de investigación, donde se identifica la necesidad que tienen las PyMEs en Ecuador de contar con un socio estratégico que, con la infraestructura y la especialización técnica necesarias podrá entregar productos y servicios que agreguen valor al negocio de sus clientes, permitiendo que dichos clientes accedan a herramientas tecnológicas necesarias para desarrollar sus actividades y controlar sus procesos críticos de manera adecuada sin que descuiden de su *Core Business*, al contar con este socio de negocios que se encargue de la provisión, control y desarrollo de la tecnología necesaria.

El negocio propuesto, se soporta en la innovación y el uso de herramientas de comunicación y colaboración para poder entregar de manera ágil y oportuna los servicios tecnológicos contratados por los clientes, asegurando el cumplimiento de los SLAs definidos. Para cubrir de manera efectiva las distintas necesidades de las PyMEs, se diseña un catálogo diverso y flexible de productos y servicios, que encajan con los distintos presupuestos que las empresas destinan para el desarrollo tecnológico. Contar con herramientas tecnológicas será un factor diferenciador para que dichas empresas se desarrollen y crezcan de manera ordenada, ágil y segura.