UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

CARRERA DE PUBLICIDAD Y MERCADOTECNIA

DETERMINACIÓN DE LA NECESIDAD DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE MONITOREO ON LINE PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE SOPORTE TÉCNICO DE COMPUTADORAS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL CDLA.LA GARZOTA

Proyecto de grado que se presenta como requisito para optar por el título de Licenciado en Publicidad y Mercadotecnia.

Autor: GABRIEL ENRIQUE DI LUCA PAZMIÑO

Tutor: Eco. Carlos Cabanilla

Guayaquil, Enero del 2012

CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor de la Facultad de Publicidad y Mercadotecnia, por el presente:

CERTIFICO

Que he analizado el proyecto de trabajo de grado presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el grado Licenciado en Publicidad y Mercadotecnia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

"En las dos etapas de la ciudadela La Garzota no existe un taller de mantenimiento y reparación de hardware y software que brinde servicios tecnológicos alternativos que garanticen la satisfacción del cliente."

GABRIEL ENRIQUE DI LUCA PAZMIÑO 092635569-4

Tutor: Eco. Carlos Cabanilla

Guayaquil, Enero del 2012

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la vida y guiarme espiritualmente en cada uno de los pasos que he dado. A mis padres por el apoyo incondicional, por la semilla de superación que han sembrado en mí. A mi novia Marcia Nathaly Villavicencio Morejón por ser una compañera incondicional durante los cuatro años de estudios y ser un pilar muy importante en mi vida.

RECONOCIMIENTO

A la Universidad de Guayaquil, por brindarme la oportunidad de desarrollar capacidades, competencias y optar el título académico de Licenciado en Publicidad y Mercadotecnia.

APROBACIÓN DE LA SUSTENTACIÓN

Los miembros designados para la sustentación aprueban el trabajo de titulación sobre el tema: DETERMINACIÓN DE LA NECESIDAD DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE MONITOREO ON LINE PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE SOPORTE TÉCNICO DE COMPUTADORAS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL CIUDADELA LA GARZOTA

Del egresado:

GABRIEL ENRIQUE DI LUCA PAZMIÑO

De la carrera Publicidad y Mercadotecnia

Guayaquil,…….de Enero del 2012

Para constancia Firman

_____ _____

_____

ACTA DE RESPONSABILIDAD

El egresado de la Carrera de Publicidad y Mercadotecnia de la Facultad de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil, Señor GABRIEL ENRIQUE DI LUCA PAZMIÑO, deja constancia escrita de ser el autor responsable de la tesis presentada, por lo cual firma:

_____

C.I.:0926355694

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad del contenido de este trabajo de titulación me corresponde exclusivamente a mi; y al patrimonio intelectual de la misma universidad de Guayaquil.

GABRIEL ENRIQUE DI LUCA PAZMIÑO

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA i
CERTIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN DEL TUTOR ii
DEDICATORIA iii
RECONOCIMIENTO iv
APROBACIÓN DE LA SUSTENTACIÓN v
ACTA DE RESPONSABILIDAD vi
DECLARACIÓN EXPRESA vii
ÍNDICE DE CONTENIDO viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS xii
ÍNDICE DE TABLAS xiii
ÍNDICE DE CUADROS xiv
TEMA 1
RESUMEN 2
INTRODUCCIÓN 3
CAPÍTULO I 4
1. DATOS PRELIMINARES DEL PROYECTO 4
1.1 Antecedentes 4
1.1.1 Definición de proyecto 4
1.1.2 Clases de proyectos 4
1.1.3 Alcance y limitaciones de la investigación 5
1.2 Planteamiento del problema 6
1.2.1 Ubicación del problema 7
1.2.2 Situación del conflicto que debo señalar 8
1.2.3 Causas del problema y consecuencias 8
1.2.4 Delimitación del problema 9
1.2.5 Formulación del problema 9
1.3 Justificación e importancia de la investigación 10
1.4 Hipótesis 10
1.5 Marco Teórico 10
1.5.1 Soporte Técnico 10

1.6 Definición de Servicios....14
1.7 Objetivos del proyecto....15
1.7.1 Objetivo general del proyecto....15
1.7.2 Objetivos específicos del proyecto....15
CAPÍTULO II....16
2. FORMULACIÓN DEL PROYECTO....16
2.1 Marco Lógico....16
2.2 Matriz de involucrados....16
2.3 Diagrama de problemas....17
2.4 Árbol de objetivos....18
2.5 Árbol de alternativas....19
2.6 Estructura de marco lógico....20
CAPÍTULO III....21
3. ESTUDIO DE MERCADO....21
3.1 Objetivos de la investigación....21
3.1.1 Objetivo general....21
3.1.2 Objetivos específicos....21
3.2 Estudio Macro económico....21
3.3 Análisis del entorno....23
3.4 Análisis de la demanda....28
3.5 Análisis de la industria de servicios....29
3.5.1 Análisis de la madurez de la industria....29
3.5.2 Análisis de la concentración de la industria....30
3.6 Segmento de mercado....30
3.6.1 Segmentación Sicográfica....31
3.6.2 Segmentación Demográfica....31
3.6.3 Segmentación Geográfica....31
3.6.4 Grupo Objetivo....31
3.7 Posicionamiento....32
3.8 Ventaja Competitiva....32
3.9 Tipos de mercado....32
3.10 Mercado del proyecto....33
3.11 Sub Mercados....33

3.12 Competencia....34
3.13 Consumidores....35
3.14 Investigación de mercado....35
3.15 Objetivos de la investigación de mercado....35
3.15.1 Objetivo general....35
3.15.2 Objetivos específicos....35
3.16 Metodología de la investigación....36
3.17 Población y tamaño de la muestra....36
3.18 Resultados de las encuestas....37
3.19 Interpretación de resultados....52
3.20 Estrategia comercial....53
3.20.1 Producto....53
3.20.2 Precio de venta....55
3.20.3 Plaza....55
3.20.4 Promoción....55
3.21 Marca SERVI PC SOLUTIONS....58
3.22 Planificación de medios....59
3.23 FODA....59
3.24 Estrategias FOFA DODA....58
CAPÍTULO IV....62
4.DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO....62
4.1 Plan Estratégico....62
4.1.1 Misión....62
4.1.2 Visión....62
4.1.3 Objetivos Estratégicos....62
4.2 Información general de la empresa....62
4.3 Análisis Administrativo....64
4.3.1 Organigrama....64
4.3.2 Papelería....65
4.3.3 Manual de funciones....68
4.4 Estudio Técnico....74
4.5 Cronograma de Ejecución....79
4.6 Localización del negocio....80

4.7 Distribución del local....80
CAPÍTULO V....81
5. ANÁLISIS LEGAL....81
5.1 Clases de compañías....81
5.2 Constitucion Jurídica....83
5.3.Permisos Legales....59
CAPÍTULO VI....85
6. VIABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA....85
6.1 Inversión inicial....85
6.2 Punto de equilibrio....86
6.2.1 Análisis Gráfico del punto de equilibrio....88
6.2.2 Análisis del punto de equilibrio....89
6.3 Estudio Financiero....89
6.3.1 Presupuesto de ventas....89
6.3.2 Depreciaciones de activos....92
6.3.3 Gastos Administrativos....94
6.3.3.1 Estado de resultados....96
6.3.3.2 Flujo de caja....97
6.3.3.3 Tasa interna de retorno....99
6.3.3.4 Valor actual neto....99
CONCLUSIONES....101
RECOMENDACIONES....102
BIBLIOGRAFÍA....103
ANEXOS....105
ANEXO 1 Formato de la encuesta....105
ANEXO 2 Permisos Municipales....108
ANEXO 3 Cotizaciones....110

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Diagrama de problemas 17
Gráfico N° 2 Àrbol de objetivos 18
Gráfico N° 3 Árbol de alternativas 19
Gráfico N° 4 Riesgo país 23
Gráfico N° 5 PIB últimos dos años 24
Gráfico N° 6 Inflación últimos dos años 25
Gráfico N° 7 Niveles de desempleo 25
Gráfico N° 8 Migración últimos 5 años 26
Gráfico N° 9 Tasa Activa 27
Gráfico N° 10 Tasa Pasiva 27
Gráfico N° 11 Análisis de la situación de la industria 29
Gráfico N° 12 Logo Claro 33
Gráfico N° 13 Logo Team veawer 34
ENCUESTA DATOS GENERALES 38
Gráfico N° 14.1 Pregunta 1 38
Gráfico N° 14.2 Pregunta 2 39
Gráfico N° 14.3 Pregunta 3 40
ENCUESTA DATOS ESPECÍFICOS 41
Gráfico N° 14.4 Pregunta 1 41
Gráfico N° 14.5 Pregunta 2 42
Gráfico N° 14.6 Pregunta 3 43
Gráfico N° 14.7 Pregunta 4 44
Gráfico N° 14.8 Pregunta 5 45
Gráfico N° 14.9 Pregunta 6 46
Gráfico N° 14.10 Pregunta 7 47
Gráfico N° 14.11 Pregunta 8 48
Gráfico N° 14.12 Pregunta 9 49
Gráfico N° 14.13 Pregunta 10 50
Gráfico N° 14.14 Pregunta 11 51
Gráfico N° 15 Software Team veawer 54
Gráfico N° 16 Ubicación de las instalaciones 55
Gráfico N° 17 Página en Facebook de SERVI PC SOLUTIONS 56

Gráfico N° 18 Diseño de volantes 57
Gráfico N° 19 Isotipo SERVI PC SOLUTIONS 58
Gráfico N° 20 Logotipo SERVI PC SOLUTIONS 58
Gráfico N° 21 Organigrama de SERVI PC SOLUTIONS 64
Gráfico N° 22 Tarjetas de presentación 65
Gráfico N° 23 Diseño de facturas 66
Gráfico N° 24 Hoja membretada 67
Gráfico N° 25 Organigrama de procesos 77
Gráfico N° 26 Distribución del local 80
Gráfico N° 27 Punto de equilibrio 88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Factores Internos 59
Tabla N° 2 Factores Externos 60
Tabla N° 3 Estrategias de FOFA DODA 61
Tabla N° 4 Cronograma de ejecución 79

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Matriz de involucrados 16
Cuadro N° 2 Estructura del marco lógico 20
Cuadro N° 3 Mercados 33
Cuadro N° 4 Población y tamaño de la muestra 36
ENCUESTA DATOS GENERALES 38
Cuadro N° 5.1 Pregunta 1 38
Cuadro N° 5.2 Pregunta 2 39
Cuadro N° 5.3 Pregunta 3 40
ENCUESTA DATOS ESPECÍFICOS 41
Cuadro N° 5.4 Pregunta 1 41
Cuadro N° 5.5 Pregunta 2 42
Cuadro N° 5.6 Pregunta 3 43
Cuadro N° 5.7 Pregunta 4 44
Cuadro N° 5.8 Pregunta 5 45
Cuadro N° 5.9 Pregunta 6 46
Cuadro N° 5.10 Pregunta 7 47
Cuadro N° 5.11 Pregunta 8 48
Cuadro N° 5.12 Pregunta 9 49
Cuadro N° 5.13 Pregunta 10 50
Cuadro N° 5.14 Pregunta 11 51
Cuadro N° 6 Plan de medios 59
Cuadro N° 7 Capital de trabajo 85
Cuadro N° 8 Punto de Equilibrio 86
Cuadro N° 9 Ingresos y gastos 86
Cuadro N° 10 Valor del servicio 89
Cuadro N° 11 Proyección de ventas 90
Cuadro N° 12 Precios de servicio 90
Cuadro N° 13 Costos de ventas 91
Cuadro N° 14 Activos 91
Cuadro N° 15 Depreciación Desktop 92

Cuadro N° 16 Depreciación Impresora Canon Mp 250 92
Cuadro N° 17 Depreciación Mesa para computadora 93
Cuadro N° 18 Depreciación silla Omega 93
Cuadro N° 19 Depreciación vitrina 93
Cuadro N° 20 Depreciación teléfono Panasonic 94
Cuadro N° 21 Gastos Fijos 95
Cuadro N° 22 Estado de resultados 96
Cuadro N° 23 Flujo de caja 97
Cuadro N° 24 Costo Unitario año 1 98
Cuadro N° 25 Costo Unitario año 2 98
Cuadro N° 26 Costo Unitario año 3 98
Cuadro N° 27 TIR 99
Cuadro N° 28 VAN 99

TEMA

DETERMINACIÓN DE LA NECESIDAD DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE MONITOREO ON LINE PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE SOPORTE TÉCNICO DE COMPUTADORAS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL CDLA.LA GARZOTA

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

CARRERA DE PUBLICIDAD Y MERCADOTECNIA

RESUMEN

Este trabajo de investigación tiene como fin determinar el grado de necesidad de implementar un servicio de monitoreo vía on line para satisfacer necesidades aún no cubiertas por talleres de computadoras actualmente en la ciudad de Guayaquil, dándole la respectiva importancia al problema encontrado por el autor del proyecto, un ejemplo es cuando una persona viaja a lugares apartados de la ciudad por asuntos laborales y tiene como herramienta de trabajo su computador portátil con acceso a internet mediante el modem inalámbrico y tiene algún tipo de conflicto con su software, existe una alternativa que es propuesta por el autor, el cual consiste en un software de monitoreo on line llamado TEAMVEAWER 6.0 que permitirá acceder al experto en computadoras desde el centro de soporte técnico para solucionar problemas de software así el cliente se encuentre dentro o fuera del país, dicho servicio se accede únicamente con acceso a internet, cabe recalcar que en los centros extranjeros de soporte técnico modernos utilizan herramientas similares obteniendo como resultados vínculos constantes y directos con los clientes obteniendo un alto porcentaje de fidelización. Se utilizará el modelo exploratorio a través de la investigación de campo para recolectar datos que midan la satisfacción de los usuarios de centros de soporte técnico de computadoras ya existentes y establecer las bases para la propuesta. Los beneficiarios son todas las personas indiferentemente de edad, estado civil o sexo que posean una computadora para uso doméstico o laboral. La investigación está dirigida a los residentes de las dos etapas de la ciudadela La Garzota en la ciudad de Guayaquil de nivel socio económico medio y alto, la muestra será determinada en base a la totalidad de los domicilios de la ciudadela en mención, considerando que en cada domicilio hay una familia y por ende una o más computadoras. Las herramientas de investigación a utilizarse serán la encuesta.

Soporte Técnico	Soluciones Informáticas	On line	Hardware y Software

INTRODUCCIÓN

Debido a la creciente demanda de productos informáticos, el avance de la tecnología y a los múltiples beneficios que ofrece a las diferentes áreas laborales y domésticas, hoy en día existe un promedio de dos computadoras por domicilio en la zona residencial y comercial de la ciudadela La Garzota, comúnmente poseen una computadora portátil y una computadora de escritorio, se debe tomar en cuenta que todo articulo electrónico tiende a presentar fallas mecánicas en un lapso de tiempo, las cuales necesitan ser reparadas.

Uno de los principales daños en el software es causado por el virus informático. Los virus más compasivos pueden dejar sin trabajar durante horas e incluso días enteros a muchas personas, y en algunos casos dejar sin información a cientos de empresas y corporaciones.

Este proyecto tiene como idea principal crear métodos alternativos de servicios de mantenimiento y reparación de hardware y software para disminuir el tiempo de espera del cliente, así poder satisfacer necesidades de manera inmediata a domicilios y empresas ubicadas en la ciudadela La Garzota.

CAPÍTULO I

1. DATOS PRELIMINARES DEL PROYECTO

1.1 Antecedentes

En el norte de la ciudad de Guayaquil existen locales comerciales que se dedican a la venta de computadoras con tecnología de punta, enfocándose en crear estrategias de ventas efectivas para satisfacer las necesidades de los clientes, descuidando la misma calidad en el área de servicio técnico.

En pleno siglo XXI donde el uso de una computadora es indispensable para las diversas áreas laborales y domésticas, a medida que crecía el uso de los equipos computacionales y del internet también aparecieron numerosos riesgos informáticos que pueden afectar el correcto funcionamiento del ordenador.

Considerando también que todo artículo electrónico puede afectarse por algún desperfecto físico en el momento menos esperado por el usuario, lo cual crea la necesidad de llevar su computadora a un taller de reparación.

1.1.1. Definición de Proyecto

> *Según* ***Parodi, 2006, p. 13 (1)*** *"Un proyecto es una planificación que consiste en un conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas; la importancia de un proyecto es alcanzar objetivos específicos dentro de los límites que imponen un presupuesto, calidades establecidas previamente y un lapso de tiempo previamente definido."*

1.1.2. Clases de Proyectos

Según la **UNAV Universidad de Navarra (2)** hay diferentes tipos de proyectos:

1.1.2.1. Proyecto de investigación experimental: El estudiante realiza un proyecto de investigación experimental, o de desarrollo aplicado, en un departamento de la universidad.

1.1.2.2. Proyecto de investigación bioinformática: Consistente en el diseño y/o uso de las herramientas informáticas para el estudio de un problema científico básico o aplicado en biología.

1.1.2.3 Proyecto bibliográfico: El proyecto bibliográfico se dirige a la evaluación crítica de una serie de trabajos científicos publicados recientes sobre un tema específico de actualidad, o sobre el progreso histórico hasta la actualidad de conceptos básicos y su desarrollo y aplicación en biología.

1.1.2.4 Proyectos de gestión: En este tipo de proyectos el estudiante puede llevar a cabo el análisis o elaboración de proyectos de investigación y desarrollo, la puesta en marcha de un proceso, realizar estudios de viabilidad y mercadotecnia, etc., siempre partiendo de un conocimiento de realidad científica que subyace a todo proceso de gestión de ciencia y tecnología. La cual es la que aplicará el autor para la realización de este proyecto

1.1.3 Alcances y limitaciones de la Investigación

Actores involucrados en el proceso de servicio de soporte técnico.

A continuación se mencionarán los actores que intervienen en el proceso de soporte técnico directa o indirectamente.

- **Actores directos**

Son aquellos que intervienen de forma directa en la cadena de valores del proceso de servicio.

Usuarios de Computadoras

Son todo individuo que utiliza una computadora para un uso específico.

Distribuidores de equipos y accesorios computacionales

Empresa que se dedica a la venta de partes de computadoras al por mayor, es la que nos proveerá de todo tipo de repuestos a nivel de accesorios y partes de computadoras que requiera el servicio técnico

Proveedores de Servicio de Internet

Son los que nos brindarán el servicio de internet para la ejecución del soporte técnico de software vía on line.

- **Actores Indirectos**

Los actores indirectos son los que desempeñan un rol importante en la industria de servicios, pero non participan en la cadena de valor.

Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil

La muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil es la encargada a nivel local de crear el cuadro regulatorio para el desarrollo de toda actividad dentro de la ciudad.

Súper Intendencia de Compañías

Controla a socios, accionistas o administradores, a los entes de Mercado de Valores y partícipes de él; y a terceros que se encuentren afectados por las actividades de una compañía.

1.2 Planteamiento del problema

El problema surge en la falta de un centro de soporte técnico que satisfaga las necesidades de mantenimiento y reparación de hardware y software en las dos etapas de la ciudadela La Garzota.

1.2.1 Ubicación del problema

El aumento del acceso a internet para los diversos usos educativos y laborales, la creciente popularidad de las redes sociales como twitter y Facebook, los múltiples sitios de descargas seguras y no seguras de programas, mp3, videos, como el libre acceso (sobre todo de nuestra juventud) a sitios web pornográficos aumenta cada día el riesgo de infección de virus informático en las computadoras de los usuarios.

El virus informático es el responsable del 80% de daños en computadoras de domicilios, y existen dos principales métodos de propagación:

- En la primera, el usuario, en un momento dado, ejecuta o acepta de forma imprudente la instalación del virus (Normalmente por descargas de algunos instaladores de programas infectados de internet o al conectar un dispositivo de almacenamiento masivo).
- En la segunda, el programa malicioso actúa multiplicándose a través de las redes. En este caso se habla de gusanos del internet.

En cualquiera de los dos casos, el sistema operativo comienza a sufrir una serie de comportamientos no comunes.

Dentro de las contaminaciones más frecuentes por interacción del usuario están las siguientes:

- Mensajes que ejecutan automáticamente programas (como el programa de correo que abre directamente un archivo adjunto).
- Mensajes como “Ha ganado un premio”, o, más comúnmente: Haz 2 clics y gana determinado premio.
- Entrada de información en dispositivos de almacenamiento masivo de otros usuarios infectados.
- Instalación de software de dudosa procedencia

Todo lo mencionado anteriormente trata exclusivamente a los daños de software a los que está expuesto en la actualidad las computadoras, tanto en los hogares como en las empresas.

Rara vez los virus informáticos causan algún daño en el hardware, comúnmente tienen desperfectos físicos debido a algún tipo de daño causado por parte del usuario o porque ya cumplió su ciclo de vida, lo cual causa el mal funcionamiento de la computadora, y es necesario el cambio del accesorio dañado.

La escasa formación de un número importante de usuarios del sistema operativo Windows provoca que no se tomen medidas preventivas por parte de estos, ya que este sistema está dirigido de manera mayoritaria a los usuarios no expertos en informática. Esta situación es aprovechada constantemente por los programadores de virus.

El poco tiempo con el que cuentan muchas veces los usuarios de computadoras para llevar a reparar su equipo computacional por algún tipo de daño, o la falta de un centro de soporte técnico cerca de su lugar de trabajo o domicilio da como resultado muchas veces no poder terminar un informe laboral o una tarea escolar.

1.2.2 Situación del conflicto que debo señalar

Se da en los usuarios que desean reparar sus computadoras pero no cuentan con el tiempo necesario para hacerlo, por factores como horarios de trabajos o reuniones familiares.

1.2.3 Causas del problema y sus consecuencias.

Causas

1. Falta de conocimientos sobre el manejo del sistema operativo de la computadora.
2. Los residentes de la ciudadela La Garzota no están acostumbrados a reparar sus computadoras en un centro de soporte técnico.
3. El libre acceso a todo tipo de sitio web.

Consecuencias

Revisaremos las consecuencias que están relacionadas al problema y a las causas del mismo:

1. Uso incorrecto del software de la computadora
2. Los usuarios corren riesgo de perder información importante a causa de un daño de software o hardware.
3. Conflictos en el sistema operativo de la computadora a causa de los virus informáticos.

1.2.4 Delimitación del problema

Campo: Marketing

Área: Estrategias de Marketing

Aspecto: Nivel de aceptación de usuarios

Problema: "No hay un centro de soporte técnico de computadora en la ciudadela La Garzota"

Delimitación Espacial: Guayaquil – Ecuador

Delimitación Temporal: Enero del 2012

1.2.5 Formulación del problema

¿Cómo analizar si se debe implementar un centro se soporte técnico de computadoras en la ciudad de Guayaquil, en el sector de la ciudadela La Garzota?

1.3 Justificación e Importancia de la investigación

La presente investigación consiste en analizar el mercado de soporte técnico de computadoras en el norte de la ciudad de Guayaquil específicamente en el sector de la ciudadela La Garzota 1 y 2, tomando en cuenta que ya existen micro empresas que ofrecen servicios similares el investigador en base a sus conocimientos en reparación y mantenimiento de hardware y software desarrollará alternativas de servicio competitivas para lograr un margen alto de aceptación por parte de nuestro grupo objetivo.

Es importante saber que piensan los usuarios actuales de los diversos talleres técnicos de computadoras que residen en las dos etapas de la ciudadela la Garzota lo cual se justificará con el estudio de mercado así poder medir el porcentaje de satisfacción de los usuarios del servicio recibido actualmente.

1.4 Hipótesis

Si se aplica el servicio de soporte técnico on line los clientes pueden acceder a recibir mantenimiento de software vía internet desde cualquier sitio, sin necesidad de dirigirse a un centro de servicio técnico de computadoras.

1.5 Marco Teórico

1.5.1 Soporte Técnico

Según ***(3) Walker, Gary (2001)*** *"Es una variedad de servicios que proporcionan asistencia con el hardware o software de una computadora, o algún otro dispositivo electrónico o mecánico. En general los servicios de soporte técnico tratan de ayudar al usuario a resolver todo tipo de problemas con algún producto computacional en vez de entrenar o personalizar".*

1.5.1.1 Software

Según **(4) la Real Academia Española, 2008**, el software es un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora.

Entonces decimos que es la parte intangible de un computador, abarca todas las aplicaciones informáticas, como cuadro de textos, hojas de cálculos, gráficos, todo tipo de programas informáticos.

1.5.1.2 Hardware

Es todo componente físico que trabaja o interactúa de algún modo con la computadora. No sólo incluye elementos internos como el disco duro, CD-ROM, disquetera, sino que también hace referencia al cableado, circuitos, gabinete, etc. E incluso hace referencia a elementos externos como la impresora, el mouse, el teclado, el monitor y demás periféricos.

1.5.1.3 ¿Qué es una empresa de soporte técnico de hardware y software?

Es una persona jurídica dedicada a la actividad de servicio técnico de Computadoras

1.5.1.4 ¿Qué es un virus informático?

Es un archivo comúnmente ejecutable que tiene por objeto alterar el normal funcionamiento de la computadora, sin el permiso o el conocimiento del usuario. Los virus habitualmente remplazan archivos ejecutables por otros infectados con el código de este. Pueden destruir, de manera intencionada, los datos almacenados en un ordenador, aunque también existen otros más inofensivos, que solo se caracterizan por ser molestos.

1.5.1.5 Áreas de usos de las computadoras

Hoy en día las computadoras están en todo entorno laboral y doméstico, desde un celular hasta sistema complejo de telecomunicaciones.

Áreas Personales

1. **Comunicación**

   Podemos establecer comunicación con nuestros familiares, amigos o compañeros de trabajo a través de programas de chat.

2. **Tareas Escolares**

   Personas de cualquier edad utilizan las computadoras para realizar sus tareas vía internet o software de biblioteca instaladas en su ordenador.

3. **Finanzas**

   Las computadoras y software como el Mónica 7 son utilizados para llevar un balance personal haciendo que cualquier persona que no ha estudiado contabilidad pueda llevar o controlar sus ingresos y egresos

4. **Entretenimiento**

   A través de las computadoras se pueden escuchar canciones almacenadas en distintos formatos, escuchar radios en línea, ver canales de televisión en línea, ver películas, descargar todo tipo de archivo, editar fotografías y vídeos como también entretenernos con los videojuegos.

Áreas Educativas

1. **Asignatura de computación desde la escuela**

   Debido al rol que desempeña hoy en día las computadoras desde muy temprana edad en las escuelas nos enseñan las herramientas básicas para el correcto uso de los múltiples programas que existen.

2. **Compartir información**

   Vía internet los estudiantes pueden compartir información importante para la creación de alguna tarea, o informar solo algún evento estudiantil.

3. **Multimedia**

   Utilizando los puertos USB, CD o DVD ROM pueden reproducir programas didácticos de aprendizaje.

4. **Proyección visual**

   Utilizando un proyector se pueden realizar exposiciones más dinámicas.

Áreas Laborales

1. **Negocios Personales**

   En Ecuador cada año aumenta la cantidad de personas que emprenden sus propios negocios desde su propio hogar teniendo como única herramienta su computador.

2. **Tareas Laborales**

   Las computadoras en una empresa simplifican todo tipo de trabajo.

Construcción

Las empresas que se dedican a esta labor utilizan un software llamado AUTOCAD para digitalizar los planos que anteriormente se los realizaba a mano.

Servicios

Las compañías de mensajería necesitan controlar sus transportes que llevar los bienes y lo realizan a través de computadoras, determinando donde se encuentran con hora y localización especifica

Publicidad

Todo tipo de diseño para crear desde volantes hasta comerciales de televisión utilizan las computadoras.

1.5.1.6. Monitoreo en línea

Es un acceso de control remoto a través de internet que, puede conectarse a otro computador y obtener una vista interactiva del mismo, modificar archivos, ejecutar aplicativos como si estuviera sentado frente a él.

1.6 Marketing de Servicios

El servicio es una prestación, un esfuerzo o una acción que una parte puede ofrecer a otra; es básicamente intangible que proporciona la satisfacción de deseos y que no están necesariamente comprometidas a la venta de un bien. Para producir un servicio se puede o no requerir el empleo de bienes tangibles.

1.6.1 Definición de los servicios

***Según Kotler (5)**, "Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico".*

Servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra; es esencialmente intangible que proporciona la satisfacción de deseos, para producir un servicio se puede o no requerir el empleo de bienes tangibles. Sin embargo, cuando se necesita de un bien tangible para dar un servicio no hay transferencia de la propiedad de estos bienes.

1.6.2 Importancia de los servicios

Ecuador se ha caracterizado por ser uno de los principales exportadores de petróleo (productos no renovables) al mundo y se estima que bajo el suelo ecuatoriano hay reservas hasta el año 2020, además de la venta y exportación de café, cacao, banano, flores y otros productos tradicionales en menor cantidad son el principal ingreso económico del país. Debido a las riquezas naturales (biodiversidad), culturales (Pluricultural), a nuestras islas Galápagos consideradas como patrimonio de la humanidad por la UNESCO. La regeneración urbana de la ciudad de Guayaquil y de las principales ciudades del Ecuador, están explotando al máximo el mercado turístico, el mercado de servicios está generando un ingreso considerable para miles de familias ecuatorianas.

En la comercialización de productos tangibles utilizan varias estrategias de ventas las cuales acoplan servicios post ventas para garantizar la satisfacción y la fidelidad de los clientes.

Ejemplo:

- Al comprar un automóvil Chevrolet en cualquier concesionaria en la ciudad de Guayaquil, el cliente también adquiere el servicio Chevystar el cual consiste en brindar rastreo satelital a los clientes que adquieren los vehículos.

1.7 Objetivos del Proyecto

1.7.1 Objetivo general del proyecto

Determinar el nivel de aceptación de un servicio de soporte técnico de software vía on line para crear un centro de soporte técnico de computadoras en el norte ciudad de Guayaquil sector La Garzota.

1.7.2 Objetivos Específicos del proyecto

- Realizar un plan de marketing
- Determinar procedimientos operativos alternativos de servicio técnico.
- Elaborar un análisis interno y externo de la situación actual del servicio, para establecer la aceptación de los clientes actuales de los diversos centros de soporte técnico.

CAPÍTULO II

2. FORMULACIÓN DEL PROYECTO

2.1. Marco Lógico

Según la (6) INN 2005 el Marco Lógico puede definirse sintéticamente como una matriz de planificación que incluye los aspectos básicos de un proyecto institucional, de una política, un plan, un programa o un proyecto de intervención puntual.

2.2. Matriz de Involucrados

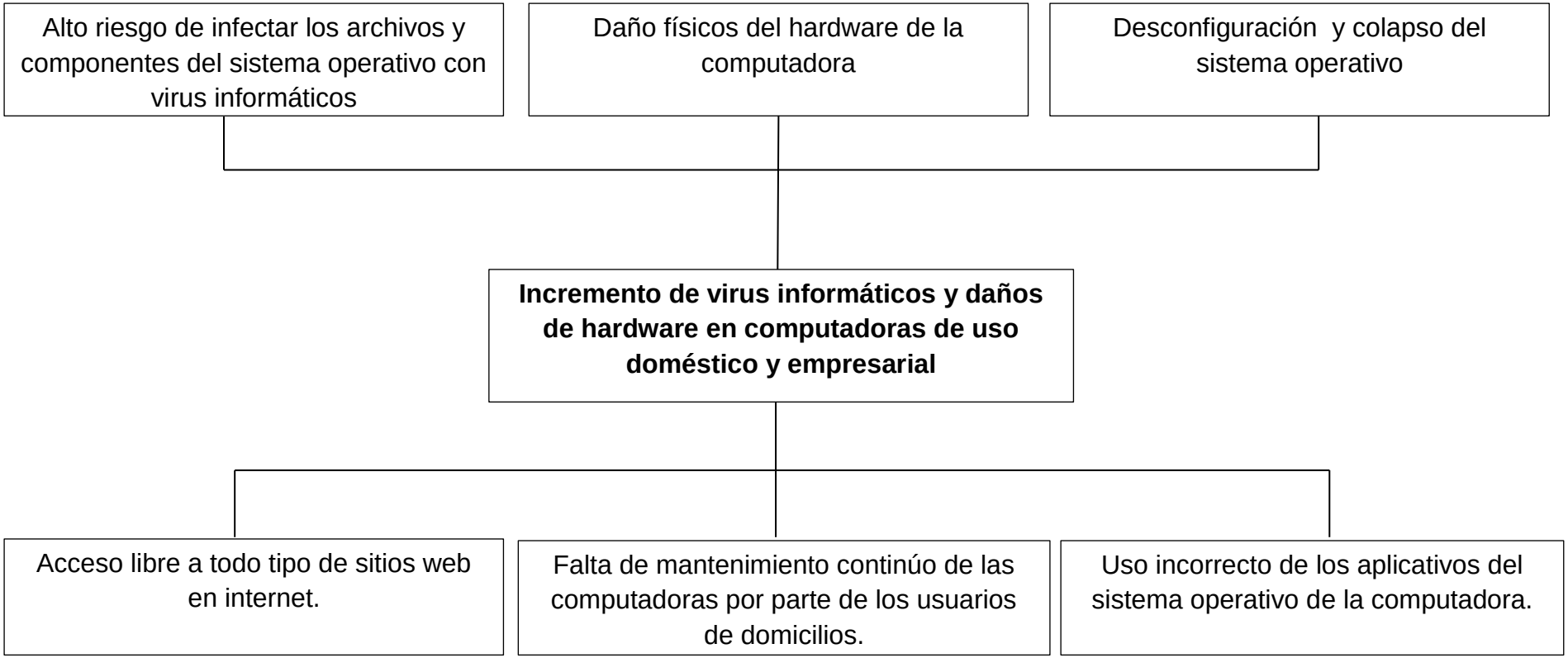
Cuadro Nº 1

ESTRATOS	INTERESES
Usuarios	Satisfacer necesidad
Proveedores	Rentabilidad
Socios/Inversionistas	Rentabilidad
Distribuidores	Rentabilidad
Medios de Comunicación	Rentabilidad
Institución Financiera	Rentabilidad
S.R.I	Organismos de control
Competencia	Mejoramiento continuo
Superintendencia de Compañías	Organismos de control
Cuerpo Benemérito de Bomberos	Organismos de control
M.I Municipalidad de Guayaquil	Organismos de control

Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

2.3. Diagrama de Problemas

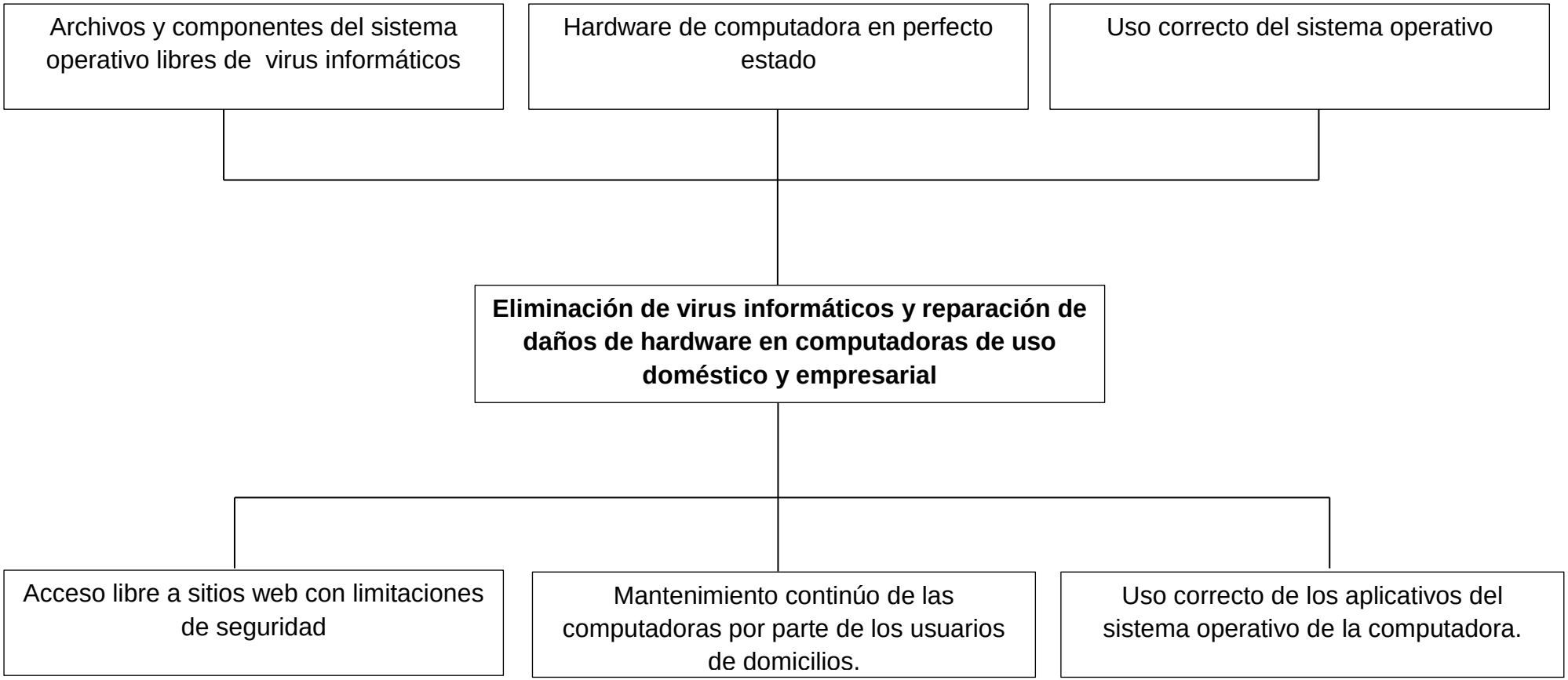
Gráfico Nº 1



Fuente: Elaborado por el Autor

2.4. Árbol de Objetivos

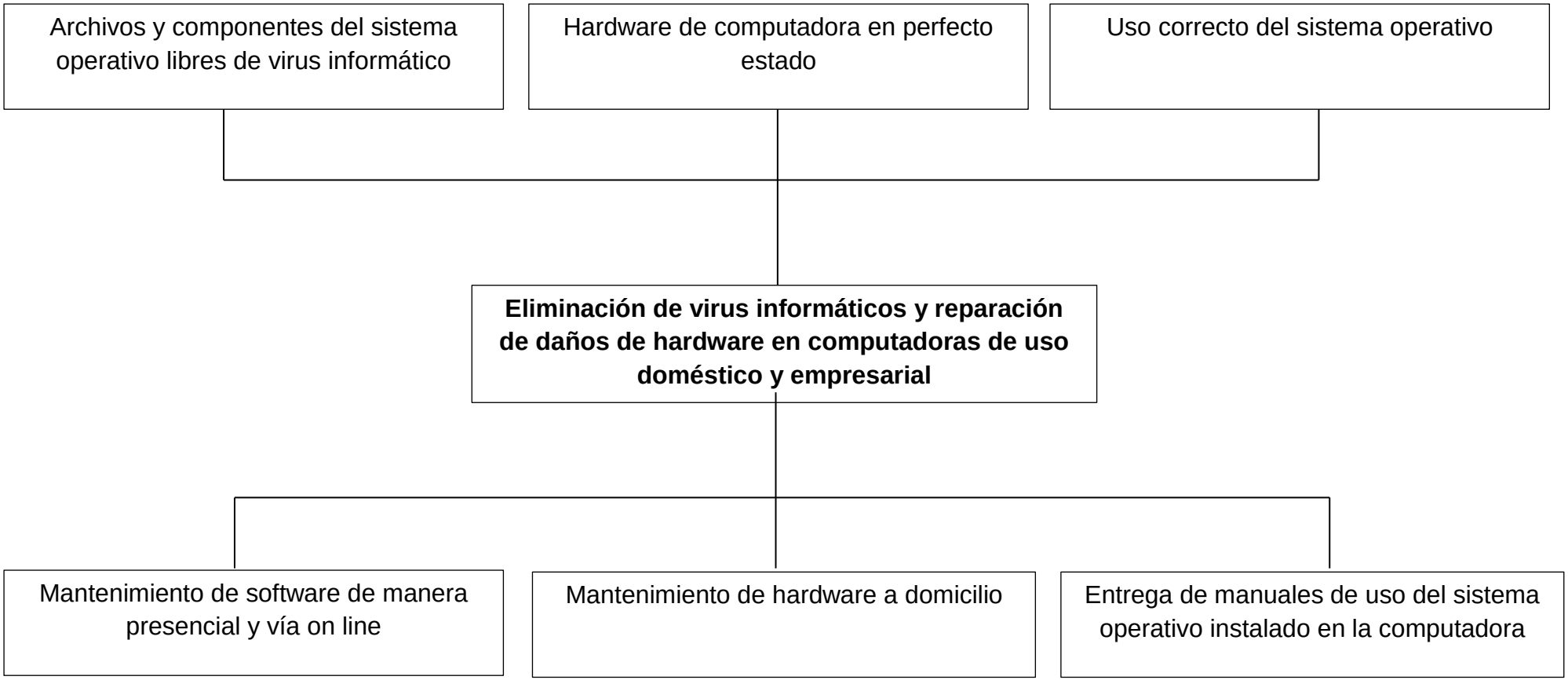
Gráfico Nº2



Fuente: Elaborado por el autor

2.5. Árbol de alternativas

Gráfico Nº3



Fuente: Elaborado por el autor

2.6. Estructura del marco lógico

Cuadro Nº 2

RESUMEN NARRATIVO DE OBJETIVOS	INDICADORES	META	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Fin: Eliminación de virus informático y reparación de daños de hardware en computadoras de uso domestico y empresarial.	Implementación en las dos etapas de la ciudadela La Garzota (Ciudad de Guayaquil).	Nivel de satisfacción de los usuarios analizado, aceptación de alternativas de servicio técnico.	Herramienta de investigación (Encuesta).	
Propósito Satisfacer las necesidades de los usuarios de computadoras.	Índice de satisfacción de los usuarios de soporte técnico de computadoras.	Obtener un promedio del 100% de aceptación en la implementación de soporte técnico de software on line en el transcurso del 2012.	Estadística del INEC sobre la población.	Que se den las condiciones necesarias para mejorar la cobertura: "Logística adquirida con capital invertido".
Componente Aporte económico por parte de los inversionistas, normas de apertura reguladas.	100% del personal preparado para brindar soporte técnico de hardware y software.	Satisfacer el 99.9% de usuarios con inconvenientes de índole técnico en sus computadoras.	Patrón de profesionales técnicos en hardware y software.	Aplicación correcta de las reglas de operación para la apertura del centro de soporte técnico de computadoras.
Actividades Elaborar reglas de operación y gestionar recursos	Capital aportado por parte de dos socios inversionistas	Capital asignado para gastos en generales, costos fijos.	Sistemas Estadísticos de control presupuestal.	Objetivos adecuadamente focalizados en términos técnicos.

Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

CAPÍTULO III

3. ESTUDIO DE MERCADO

Según **Kotler (7)** el *estudio de mercado* "*consiste en reunir, planificar, analizar y comunicar de manera sistemática los datos relevantes para la situación de mercado específica que afronta una organización*" Pág. 120

3.1. Objetivos de la Investigación

3.1.1 Objetivo General

Determinar la necesidad de implementar un sistema de monitoreo on line y la satisfacción de los usuarios de talleres de reparación y mantenimiento de computadoras en la ciudad de Guayaquil sector ciudadela La Garzota.

3.1.2 Objetivo Específico

- Realizar un análisis de los factores de servicio de los talleres de reparación y mantenimiento de computadoras en la ciudad de Guayaquil sector Garzota
- Realizar encuestas adecuadas para evaluar la satisfacción de los usuarios y el porcentaje de usuarios que acceden a llevar a un taller técnico sus computadoras.
- Tabular los datos que nos sirvan para la formulación de la propuesta

3.2. Estudio Macroeconómico

3.2.1 Sector Económico

Históricamente Ecuador es un país que sufre las consecuencias del subdesarrollo. Gran parte de las riquezas de nuestro país la poseen unos pocos. Las diferencias económicas en nuestro país son muy marcadas donde el 20% de la población más rica posee el 54.3% de la riqueza y el 91% de las tierras productivas. Existe cierta estabilidad económica pero con bases débiles y de forma forzosa. Actualmente existen convenios de financiamiento

extranjero para la creación de obras que a corto plazo generarán un ingreso considerable para nuestro país. Aun que debido a políticas tributarias la inversión extranjera no es del todo un pilar fuerte para nuestra economía.

Según el **Diario Hoy (8)** publicado el 21 de Marzo del 2011 la falta de inversión extranjera está condenando al Ecuador a crecer apenas a un promedio de 3,5% por año entre 2006 y 2011, comparado con el promedio de toda América Latina del 4,3% cada año, de Panamá con el 7,7% y el Perú con el 7,1%.

Posee reservas de petróleos estimadas hasta el año 2020, que si bien no lo ubican como un país con grandes reservas, el entorno natural de nuestro país es increíblemente variado lo cual por medio del turismo puede estar el sustento para el progreso. La industria de servicios actualmente está generando un aporte considerable para nuestra economía.

Según la Aesoft 2011 (9) En la industria del software el Ecuador es un gran exportador de software en Latinoamérica. Mientras que en el 2005 el número de empresas que fabricaban software en el país era de 222, para el 2008 se calcula que habrá más de 250 y el número sigue aumentando. Esta industria empleaba en el 2007 aproximadamente unas 8.500 personas. Mientras en el 2005 la industria facturó 62 millones de dólares, en el 2007 fue más del doble y se ubicó en 130 millones de dólares. Cobiscorp es una empresa con 55 años en el mercado, exporta su producto estrella, Cobis, a 15 países de América Latina. Cobis es un sistema de automatización de bancos. Gestor vende a 8 países un software que tiene características únicas en la rama de administración de fideicomisos y fondos de inversión. Agrosoft, en cambio, vende a República Dominicana, Costa Rica y otros países de América Central, un software para administrar bananeras.

A criterio personal en los últimos diez años la industria del software está ocupando un sitial importante para el crecimiento de los países de primer mundo, y poco a poco los países en vías de desarrollo están optando por introducirse dentro de este nuevo mercado tecnológico tanto en reparaciones como en creación de software.

3.3. Análisis del Entorno

3.3.1. Político

En las últimas décadas los presidentes de Ecuador no han cumplido con sus periodos presidenciales lo que ha ocasionado una crisis a nivel político por la variedad de ideologías de los diversos partidos políticos existentes.

Actualmente, el Ec. Rafael Correa ha creado estabilidad en la dirección del país y el buró político está integrado por la mayoría de militantes del partido de Gobierno que hace que el presidente ecuatoriano tenga casi todo el apoyo en los cambios constitucionales y proyectos de gobierno; esto ha ocasionado una barrera en la aceptación de parte del gobierno de las opiniones de los otros partidos políticos; y, es una de las principales razones que obliga a las empresas extranjeras a no invertir por la inseguridad política y por no tener garantías legales necesarias. A nivel político considero que es el momento ideal para la creación de empresas nacionales.

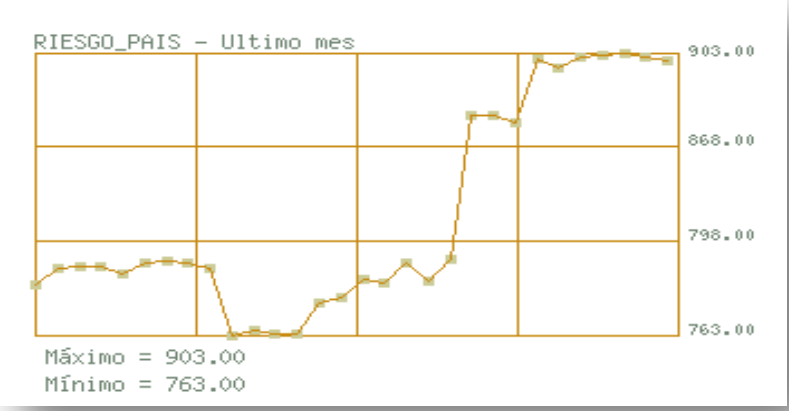
Cumpliremos con todas nuestras obligaciones legales y tributarias contribuyendo de esta manera en el área social y económica del país.

3.3.2. Económico

3.3.2.1. Riesgo País

Gráfico Nº 4

Riesgo Pais Septiembre 2011



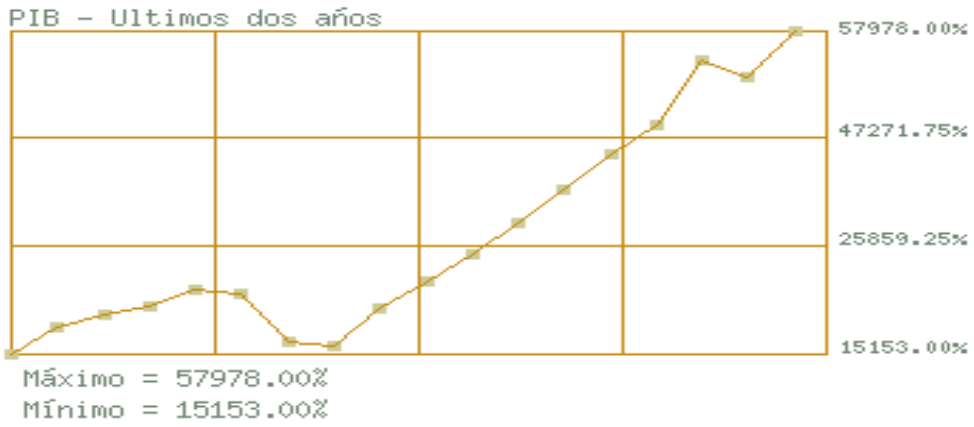
Fuente: Banco Central del Ecuador

(Banco Central del Ecuador, 2011), el riesgo país es un concepto económico que ha sido abordado académica y empíricamente mediante la aplicación de metodologías de la más variada índole

3.3.2.2. PIB (Producto Interno Bruto)

BCE 2011 (10) *"Indicador comúnmente utilizado para medir el crecimiento económico de una región (país, estado, ciudad) durante el periodo de un año"*

Gráfico Nº5 PIB últimos dos años



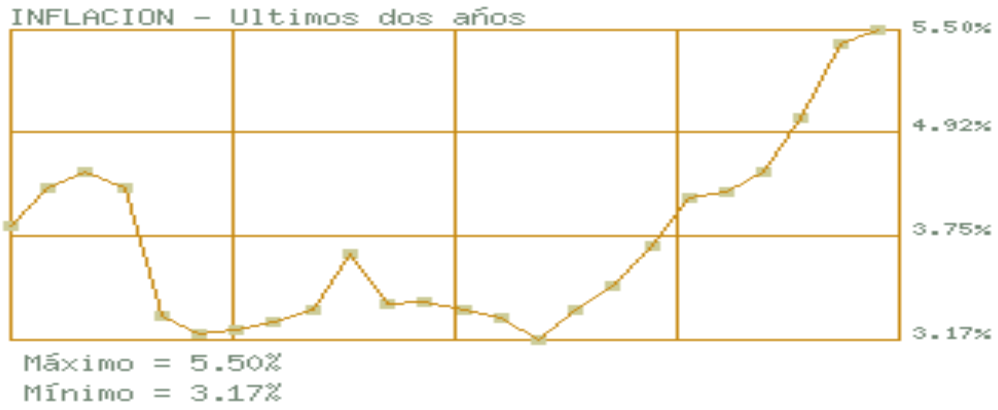
Fuente: Banco Central del Ecuador

Según las Cuentas Nacionales anuales del Banco Central del Ecuador (BCE), el Producto Interno Bruto (PIB) del Ecuador continúa su proceso de fuerte crecimiento; esta vez, con un crecimiento anual de 8.6%.

3.3.2.3. Inflación

(BCE 2011) "*es medida estadísticamente a través del Índice de Precios al Consumidor del Área Urbana (IPCU), a partir de una canasta de bienes y servicios demandados por los consumidores de estratos medios y bajos, establecida a través de una encuesta de hogares".*

Gráfico Nº6 Inflación último dos años



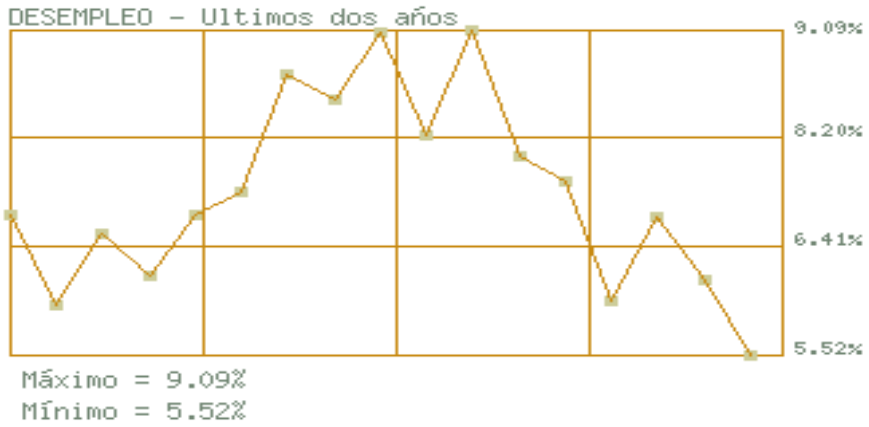
Fuente: Banco Central del Ecuador

Porcentajes inflacionarios según el BCE de los últimos dos años, proyectando cerrar el 2011 con una inflación del 5.11%.

3.3.2.4. Desempleo

Desocupación en el mercado laboral, hace referencia a la situación del trabajador que carece de empleo y, por lo tanto, no percibe un salario mensual.

Gráfico Nº7 Niveles de Desempleo



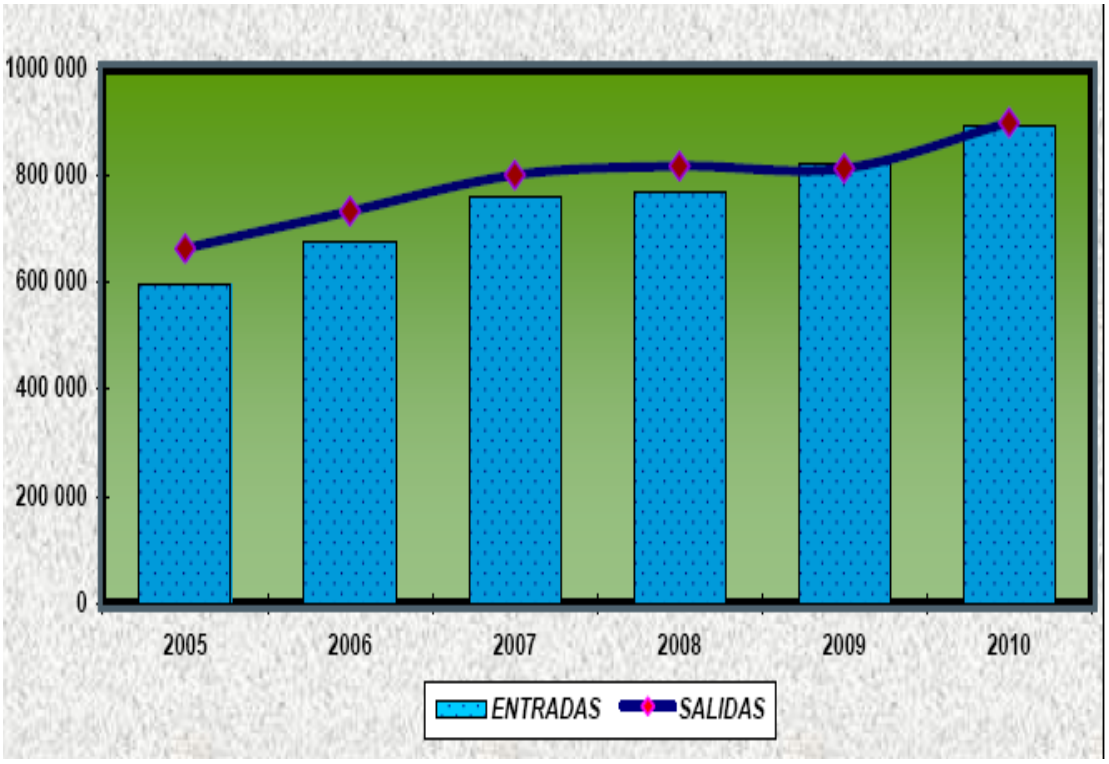
Fuente: Banco Central del Ecuador

El nivel máximo de desempleo alcanzado en los dos últimos años llega a un 9.09%, las autoridades proyectan culminar el año 2011 en un 5.06%. Con la creación de nuevas micro o macro empresas estamos creando nuevas fuentes de empleo.

3.3.2.5. Migración

Es el desplazamiento de una determinada población que se realiza desde un lugar de origen a otro destino y lleva consigo un cambio de la residencia habitual.

Gráfico Nº 8 Migración últimos cinco años

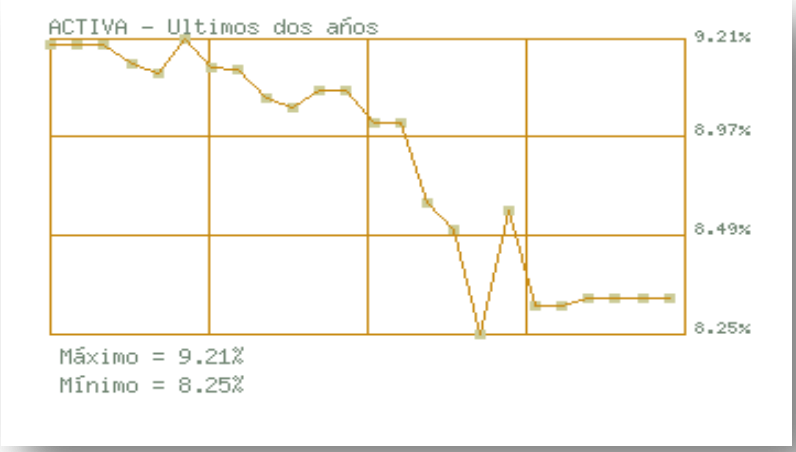


Fuente: Instituto Nacional Estadística y Censo

En los últimos diez años en nuestro país el fenómeno migratorio ha tomado mayor fuerza debido a la crisis política económica en Ecuador, pero a causa de la recesión económica mundial sobre todo en Europa y Estados Unidos desde el 2010 los ecuatorianos han optado por regresar al país con lo que han podido ahorrar con sacrificio, este proyecto de inversión al ser ejecutado ofrecerá fuentes de trabajo, rentas y pago de impuestos lo cual aportará a la economía del país, y socialmente evitaremos que las familias se sigan separando.

3.3.2.6. Tasa Activa

Gráfico Nº9 Tasa Activa



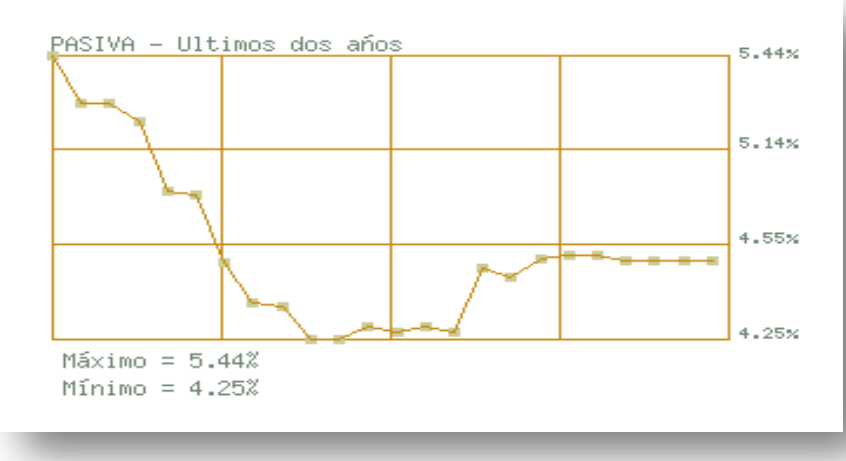
Fuente: Banco Central del Ecuador

Es el porcentaje de interés que nos recarga toda entidad bancaria en la actualidad, dato a considerar para el financiamiento del proyecto. Ha permanecido equilibrada en los últimos dos años según el Banco Central del Ecuador.

3.3.2.7. Tasa Pasiva

Es el interés que pagan los bancos a los cuenta ahorristas por el depósito de sus dineros.

Gráfico Nº10 Tasa Pasiva



Fuente: Banco Central del Ecuador

3.3.3. Socio Económico

Según **Diario El Universo 2008 (12)** “El 49% del país está en la clase media, 28% la clase C (Pobre), 21% clase D (No alcanza a cubrir sus necesidades básicas) y el 13% la clase A (Alta)”

La clase alta es más materialista, no existen datos oficiales sobre el monto de gasto mensual pero es la mejor preparada y con mayor acceso a la tecnología, varios autos, nivel de educación hasta PHD.

La clase media se la considera como más cautelosa en su nivel de compra, con gastos de $600 por mes, poniendo siempre prioridad a la educación y alimentos. Solo los profesionales y estudiantes logran tener acceso a la tecnología. Además, prefieren compartir más momentos en familia. Dentro de las posesiones en el nivel medio se encuentran auto, computadora, televisión pagada, radio, educación de segundo y tercer nivel.

La clase baja con un gasto mensual de $300, la televisión y radio son sus principales medios de diversión son los mayores compradores de todo tipo producto pirata debido al bajo costo de dichos artículos, son las personas que consumen mayores cantidades de alcohol, acceden a computadoras e internet en sitios que brindan dichos servicios. Por la falta de empleo y de preparación para poder competir en el mercado laboral son los que más emigran al extranjero por mejores oportunidades económicas.

3.4. Análisis de la demanda

Servicios dirigidos a grupos de nivel socio económico medios y altos, que permiten recurrir a centros de soporte técnico de hardware y software modernos que cuenten con las herramientas necesarias y servicios no presenciales que garanticen la satisfacción de los clientes. Este servicio no representa historia absoluta en cuanto a la demanda, solo aquella creada por productos sustitutos como locales de ventas de los artículos computacionales

que ofrecen servicio técnico adicional pero que no se especializan en el área de soporte técnico, más bien de cubrir garantías.

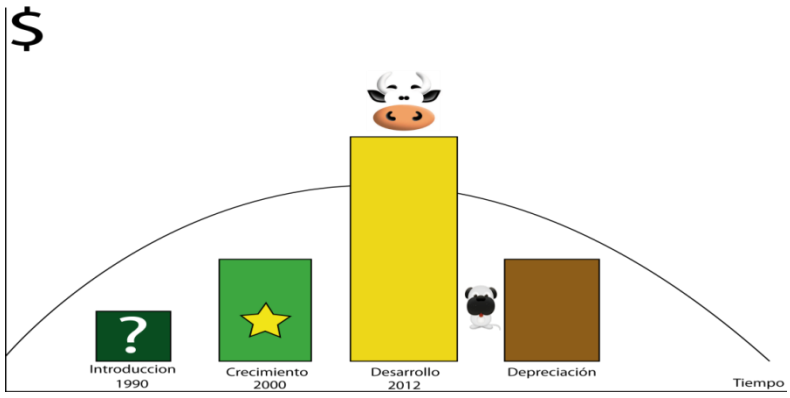
La empresa alemana TeamViewer GmbH es la que desarrolla el software Teamveawer 6, de forma privada es gratuito, para uso comercial tiene un costo de $749, el pago se lo realiza una sola vez, y es sin fecha de caducidad. Este software es indispensable para el servicio técnico de software on line.

3.5. Análisis de la Industria de Servicios

Ecuador siempre se ha caracterizado por ser un país exportador de productos agrícolas como el banano, cacao, banano, flores y uno de los principales exportadores de petróleo, de este último se estima que hay reservas hasta el 2020. Pero en estos últimos 10 años debido a la crisis global que existe los países han optado por explotar las bellezas naturales que poseen y nuestro país no es la excepción, debido a la regeneración urbana de nuestra ciudad de Guayaquil el turismo ha crecido de manera agigantada, servicios de telefonía, de televisión pagada, internet, además de todo tipo de reparación electrónica y no puede quedarse atrás el servicio de reparación de computadoras, hoy en día debido a la importancia del uso de las computadoras en todo tipo de ámbito laboral y domestico ha aumentado la necesidad de reparar o actualizar todo tipo de equipo computacional, creando una oportunidad para cubrir dicho mercado en auge.

3.5.1 Análisis de madurez de la industria

Gráfico Nº 11 Análisis de la situación de la Industria



Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

El mercado de soporte técnico de computadoras en la última década está en etapa de madurez, debido a la amplia demanda de productos computacionales que existe hoy en día. Siempre se innova, cada vez se hace más indispensable el uso de las computadoras.

Por lo consiguiente de la mano va el servicio de reparación de todo tipo de artefacto computacional, los métodos operacionales de simplemente reparar la computadora cuando el cliente lleve la computadora dañada al taller ya no satisface la necesidad de los clientes que buscan otro tipo de alternativas por el corto tiempo que poseen debido a sus horarios de trabajo.

3.5.2 Análisis de la concentración de la Industria

En la ciudad de Guayaquil en mayor porcentaje en el norte, existen muchas empresas que venden computadoras y con menor importancia ofrecen el servicio de reparación de hardware y software, el autor pretende enfocarse netamente en la reparación de hardware y software ofreciendo servicios alternativos que satisfagan las necesidades de los consumidores.

3.6 Segmento del Mercado

*Según **Kotler (13), "**para que los segmentos de mercado sean útiles a los propósitos de una empresa deben ser medibles, accesibles, sustanciales y diferenciales".*

A criterio personal la segmentación de mercado es el proceso de dividir un mercado en grupos, cuyas personas tengas características que los asemejen y permitan a la empresa plantear y efectuar una estrategia de marketing para todo el grupo, gastando menos dinero y con mejores resultados que si lo hicieran para todo el mercado.

Un segmento objetivo es el que una empresa ha elegido entre la variedad de segmentos que comprende el mercado total, para posteriormente poder aplicar estrategias de marketing efectivas.

Se debe tomar en cuenta que en el segmento objetivo que se ha elegido ya existen empresas que ofrecen el servicio o producto que se intenta posicionar en la mente del consumidor, en algunos casos se ofrecen mejores oportunidades que otros, por tal motivo además de evaluar la viabilidad y la rentabilidad, hay que establecer la habilidad distintiva frente a la competencia para igualar o superar sus ofertas.

Determinado el segmento objetivo y luego de plantear estrategias de posicionamiento efectivas, se necesita conocer cómo los clientes potenciales y actuales perciben los diversos atributos de un servicio. Por ejemplo ¿Se encuentran satisfechos con el servicio recibido de parte de la competencia? En caso que la existiera.

Nuestro grupo objetivo son las familias que residen en las dos etapas de la ciudadela La Garzota en la ciudad de Guayaquil.

3.6.1 Segmentación Sicográfica

Analizando el estilo de vida, la personalidad y el nivel socio económico, por ello se determina que es NSE medio y alto personas que utilicen artículos tecnológicos como computador de escritorio, portátiles, paneles PC en oficinas y domicilios.

3.6.2 Segmentación Demográfica

La edad del grupo objetivo que nos enfocamos es desde los 18 en adelante, sin considerar sexo, estado civil o estudios.

3.6.3 Segmentación Geográfica

Personas que vivan en el norte de la ciudad de Guayaquil, en las dos etapas de la ciudadela La Garzota. Según el INEC (Instituto de Estadística y censo) existen 1300 viviendas entre las dos etapas de la ciudadela la Garzota.

3.6.4. Grupo Objetivo

Entonces nuestro grupo objetivo es:

Género: Hombre y mujer

Edad: 18 años en delante

N.S.E: Medio y alto

Residentes de las dos etapas de la ciudadela La Garzota, al norte de la ciudad de Guayaquil.

3.7 Posicionamiento

Para (Schiffman, 2005), “es la forma que deberá ser percibido cada producto por los consumidores meta” (pág. 107), que refiere en la manera de posicionar en la mente del consumidor la empresa que está brindando el servicio, para ello nos enfocaremos en promoción de introducción y lograr fidelidad de los usuarios. Nuestro slogan “Su computador en buenas manos”

3.8 Ventaja Competitiva

Considerando que en el sector al cual apuntamos no existe una empresa que se dedique al servicio de soporte técnico especializado, es considerado una ventaja competitiva, adicional a eso el tipo de servicio técnico de software vía on line, es nuestra principal carta de presentación.

3.9 Tipos de Mercado

En base al estudio de mercado realizado a los habitantes del sector norte de Guayaquil, la ciudadela La Garzota 1 y 2, se considero las siguientes variables:

3.9.1 Mercado Global

Hombres y mujeres de 18 años en Adelante en el Ecuador.

3.9.2 Mercado Sectorizado

Hombres y mujeres mayores de 18 años de la Provincia del Guayas

3.9.3 Mercado Potencial

Hombres y mujeres mayores de 18 años, en el sector norte ciudadela. La Garzota 1 y 2. 4128 habitantes.

3.9.4 Mercado Meta

Total de residencias de la Ciudadela La Garzota 1 y 2. Total 1300 residencias.

Cuadro N°3 Mercados

SEGMENTACIÓN DE MERCADO		
MERCADO GLOBAL	Habitantes de Ecuador	14.483.499
MERCADO SECTORIZADO	Hombres y mujeres mayores de 18 años de la provincia del Guayas	2.916.386
MERCADO POTENCIAL	Hombres y mujeres mayores de 18 años, en el sector norte de Guayaquil Cdla. La Garzota	4.128
MERCADO META	Total de residencias de la ciudadela La Garzota 1 y 2	1.300

Fuente: INEC 2008

3.10. Mercado del Proyecto

El mercado al cual esta dirigido la investigación es a hombres y mujeres mayores de 18 años que vivan en la ciudadela La Garzota 1 y 2 que tengan equipos computacionales en su domicilio y trabajo, y requieran de soporte técnico a nivel de hardware y software.

3.11 Sub Mercados

3.11.1 Proveedores

- **Internet**

Gráfico Nº 12 Logo Claro

Fuente: www.claro.com.ec

Claro en la actualidad ya es proveedor del servicio de internet del investigador, es decisión de quién organiza el proyecto la elección final del

proveedor de internet, el valor del servicio es de $20,16**,** el servicio telefónico también será provisionado por la misma empresa en la modalidad de pago por consumo. Call center 5005000

- **Accesorios de computadoras (Repuestos)**

En la ciudad de Guayaquil hay varias empresas mayoristas que distribuyen todo tipo de accesorios para computadoras, según por experiencias del investigador se realizarán todo tipo de transacciones comerciales con la empresa mayorista NeoCosideco y Computrón.

- **Software de Monitoreo**

Gráfico Nº 13 Logo Teamveawer

Fuente: www.**teamviewer**.com/es/index.aspx

3.12 Competencia

No se encontró competidor directo de esta línea de negocio, la mayoría de locales comerciales que venden computadoras, se enfocan en realizar estrategias de ventas descuidando la calidad del servicio de reparación del producto que ofrecen, el cual tiene un precio de $40.

3.13 Consumidores

Los moradores de las dos etapas de la ciudadela la Garzota que tengan computadoras en su domicilio o lugar de trabajo.

3.14 Investigación de mercado

Se realiza la investigación de mercado para conocer los niveles de satisfacción actuales de parte de los usuarios de centros de soportes técnicos de computadoras, además de los niveles de aceptación de un servicio alternativo de soporte técnico de software en línea en los moradores de las dos etapas de la ciudadela la Garzota, al norte de la ciudad de Guayaquil.

3.15 Objetivos de la Investigación de Mercado

3.15.1 Objetivos Generales

- Determinar la aceptación de un centro de soporte técnico de computadoras en el sector de la ciudadela La Garzota 1 y 2.

3.15.2 Objetivos Específicos

- Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios actuales de soportes técnicos de computadoras.
- Conocer el nivel de aceptación de la implementación de un servicio técnico de software vía on line.

3.16 Metodología de la Investigación

Cuantitativo, realizaremos encuestas face to face, para poder determinar el nivel de satisfacción de los clientes potenciales y tipos de percepción sobre el servicio de soporte técnico de software en línea.

- **Instrumento de recopilación de datos:** Se realizara un cuestionario cuantitativo de aplicación face to face.

Modelo de la encuesta en anexos.

- **Observación**

Esta técnica de investigación fue realizada por el autor constatando que en las dos etapas de la ciudadela La Garzota existen 4 locales comerciales que se dedican a la venta de computadoras y que ofrecen servicios de reparación y mantenimiento de sus productos, pero sin ofrecer mayores alternativas a los clientes al momento de acceder al soporte técnico de su computador ya que el cliente debe obligadamente llevar la computadora al local para que sea revisado.

3.17 Población y tamaño de la muestra

Cuadro Nº4

ESTRATOS	POBLACION	TAMAÑO
Usuarios	1300	303,27
Proveedores	5	1,17
Accionistas	2	0,46
Registro Mercantil	1	0,23
SRI	1	0,23
Competencia	4	0,93
M.I Municipio Guayaquil	1	0,23
Superintendencia de Compañías	1	0,23
C.B de Bomberos	1	0,23
TOTAL	1316	307

Fuente: Elaborado por el autor

n=	Muestra	
P.Q=	0.25	
N=	Universo	(1316)
E=	0.05	
K=	2	

$$n = \frac{P.Q \times N}{(N-1)\ E2 + P.Q}$$

$$K2$$

$$n = \frac{0.25 \times 1316}{(1316-1)\ 0.05 + 0.25}$$

$$2$$

$$n = \frac{329}{(1315)\ 0.0025 + 0.25}$$

$$4$$

$$n = \frac{329}{(1315)\ 0.000625 + 0.25}$$

$$n = \frac{329}{0.821875 + 0.25}$$

$$n = \frac{329}{1.071.875}$$

n= 307

3.18 Resultados de las encuestas

Las encuestas se las realizaron a los residentes y a los dueños de los locales comerciales ubicados dentro de las dos etapas de La Garzota.

Procesamiento de la información: Se utilización la herramienta de digitalización Excel de Microsoft.

.

- **DATOS GENERALES**

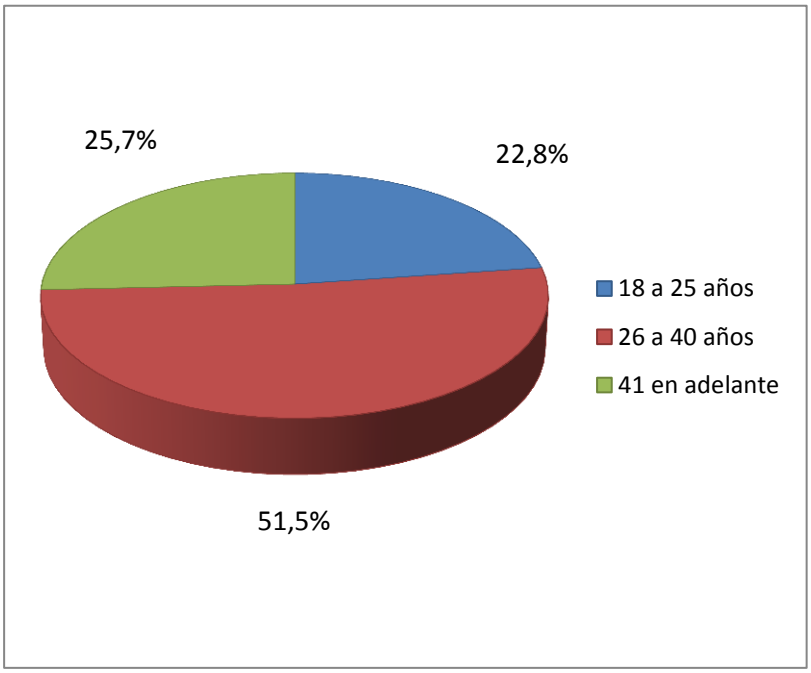
1. **Edad del Informante**

Cuadro Nº 5.1

OPINIONES	CATEGORIA	F.R	F.A	F.A.A	F.R.A
1	18 a 25 años	70	22,8%	0,228	70
2	26 a 40 años	158	51,5%	0,515	228
3	41 en adelante	79	25,7%	0,257	307
		307	100%		

Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Gráfico Nº 14.1 Edad



Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Análisis: Se realizaron las preguntas a personas mayores de edad desde 18 en adelante.

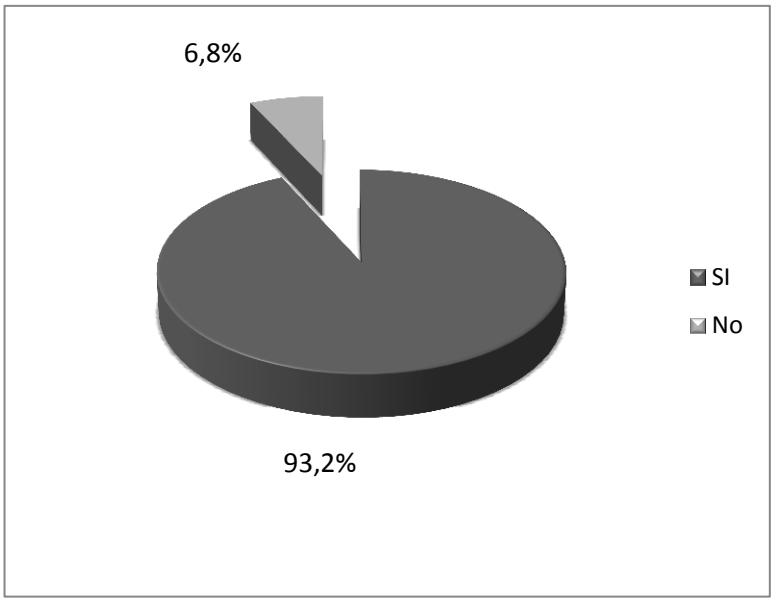
2. ¿En su domicilio hay personas laborando actualmente?

Cuadro Nº 5.2

OPINIONES	CATEGORIA	F.R	F.A
1	SI	286	93,2%
2	No	21	6,8%
		307	100,0%

Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Gráfico Nº 14.2 ¿En su domicilio hay personas laborando actualmente?



Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Análisis: El 93% de los domicilios de la ciudadela La Garzota tiene estabilidad económica.

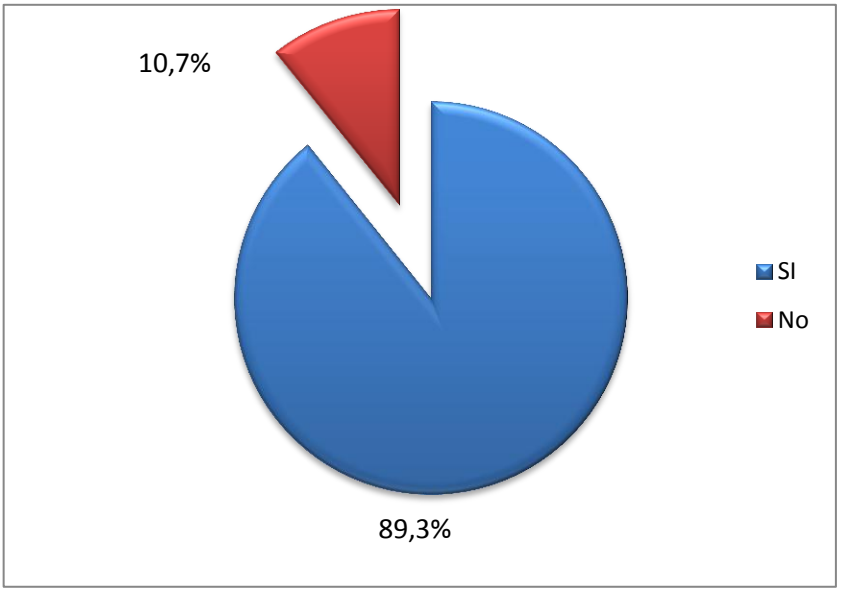
3. ¿Usted posee una computadora en su domicilio?

Cuadro Nº 5.3

OPCIONES	CATEGORIA	F.R	F.A
1	SI	274	89,3%
2	No	33	10,7%
		307	100,0%

Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Gráfico Nº 14.3 ¿Usted posee una computadora en su domicilio?



Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Análisis: El 89.3% de los residentes de la ciudadela La Garzota posee computadoras.

- **DATOS ESPECÍFICOS**

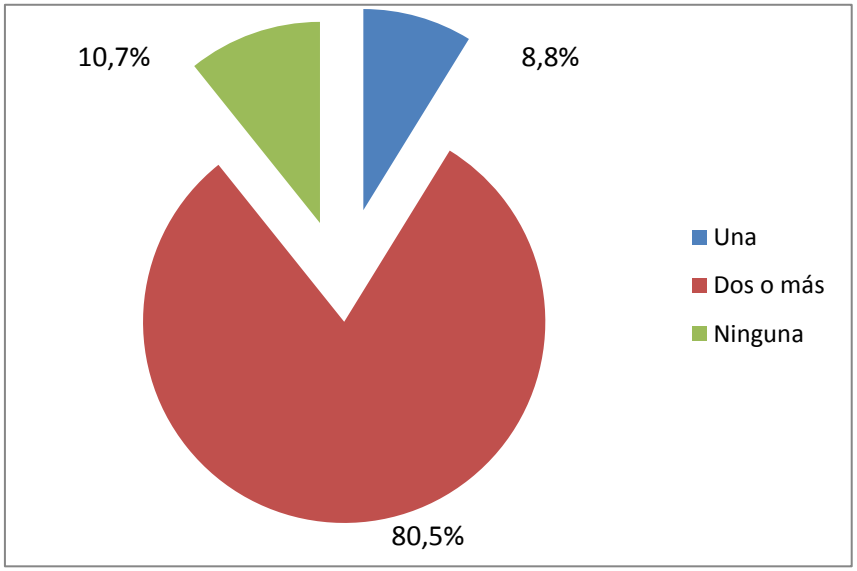
1. **¿Cuántas computadoras posee en su domicilio?**

Cuadro Nº5.4

OPCIONES	CATEGORIA	F.R	F.A	F.A.A	F.R.A
1	Una	27	8,8%	0,088	27
2	Dos o más	247	80,5%	0,805	274
3	Ninguna	33	10,7%	0,107	307
		307	100%		

Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Gráfico Nº 14.4 ¿Cuántas computadoras posee en su domicilio?



Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

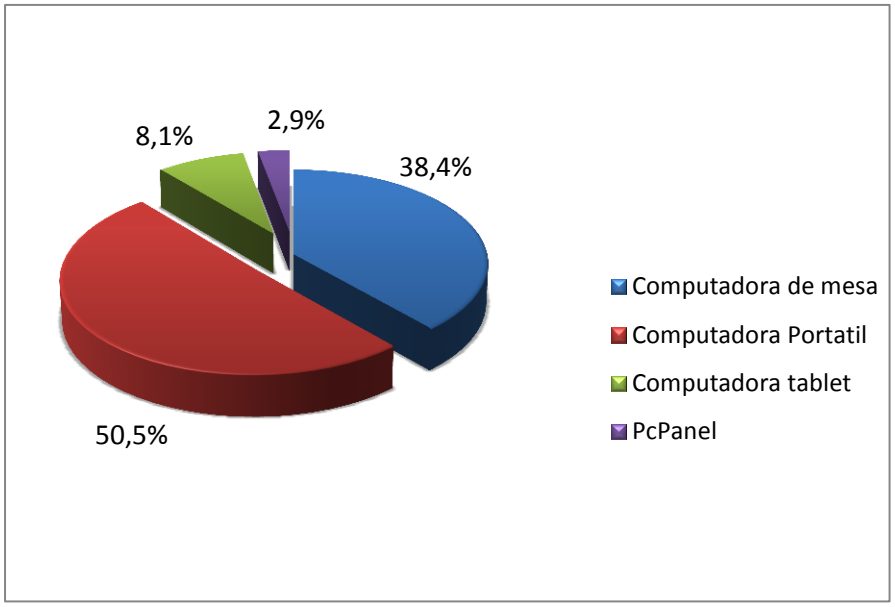
Análisis: El 80.5% de los residentes de la ciudadela La Garzota tiene dos o más computadoras en sus domicilios.

2. ¿Qué tipo de equipo computacional posee?
Cuadro Nº 5.5

OPINIONES	CATEGORIA	F.R	F.A	F.A.A	F.R.A
1	Computadora de mesa	118	38,4%	0,384	118
2	Computadora Portátil	155	50,5%	0,505	273
3	Computadora Tablet	25	8,1%	0,081	298
4	Pc Panel	9	2,9%	0,029	307
		307	100,0%		

Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Gráfico Nº 14.5 ¿Qué tipo de equipo computacional posee?



Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Análisis: El 50.5% de los residentes por su portabilidad la computadora portátil son las de mayor preferencia para todo tipo de uso.

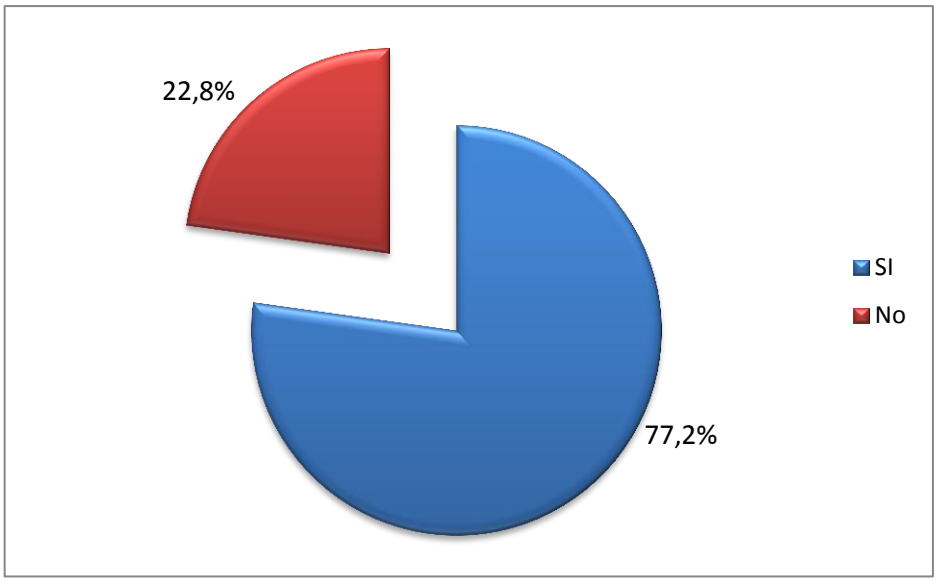
3. ¿Tiene conexión a internet en su domicilio?

Cuadro N°5.6

OPINIONES	CATEGORIA	F.R	F.A
1	SI	237	77,2%
2	No	70	22,8%
		307	100,0%

Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Gráfico Nº 14.6 ¿Tiene conexión a internet en su domicilio?



Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Análisis: El 77.2% de los residentes tienen conexión a internet, lo cual favorece a nuestro proyecto para poder justificar nuestras propuestas alternativas de servicio técnico en software.

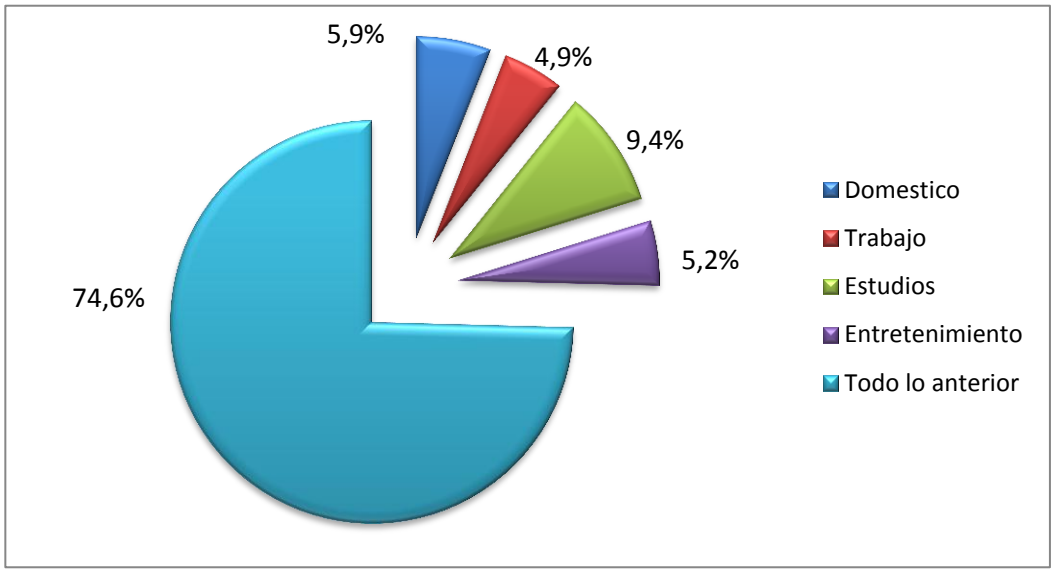
4 ¿Qué tipo de uso le da a su computadora?

Cuadro Nº 5.7

OPCIONES	CATEGORIA	F.R	F.A	F.A.A	F.R.A
1	Doméstico	18	5,9%	0,059	18
2	Trabajo	15	4,9%	0,049	33
3	Estudios	29	9,4%	0,094	62
4	Entretenimiento	16	5,2%	0,052	78
5	Todo lo anterior	229	74,6%	0,746	307
		307	100,0%		

Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Gráfico Nº 14.7 ¿Qué tipo de uso le da a su computadora?



Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Análisis: El 74% de los residentes de la ciudadela La Garzota utiliza la computadora para todo tipo de uso, aumentando el riesgo de virus.

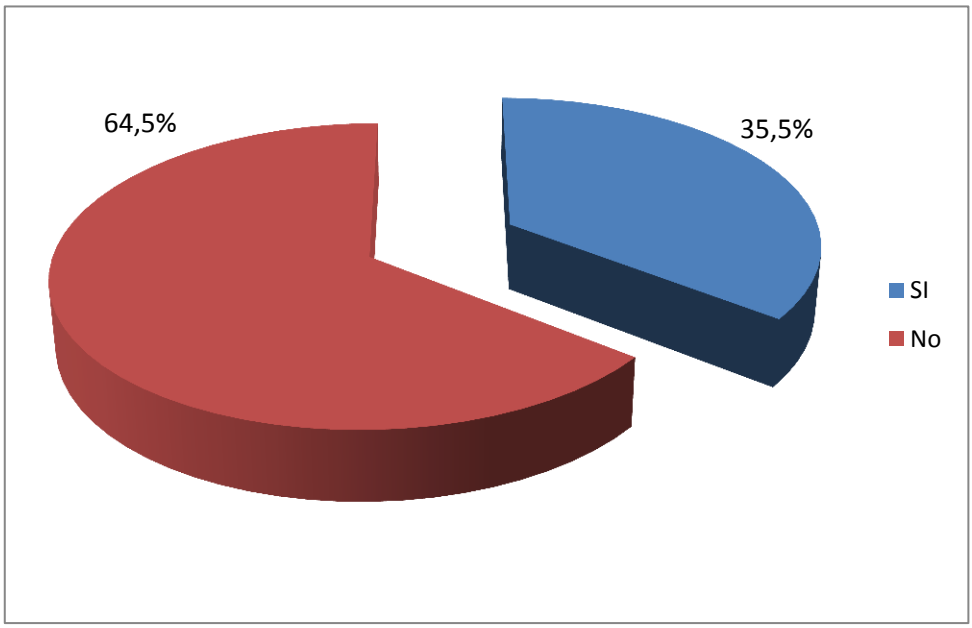
5 ¿Alguna vez le ha realizado un mantenimiento interno a su computador?

Cuadro Nº 5.8

OPINIONES	CATEGORIA	F.R	F.A
1	SI	109	35,5%
2	No	198	64,5%
		307	100,0%

Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Gráfico Nº14.8 ¿Alguna vez le ha realizado un mantenimiento interno a su computador?



Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Análisis: El 64% de los encuestados de la ciudadela La Garzota nunca le ha realizado un mantenimiento a su computadora.

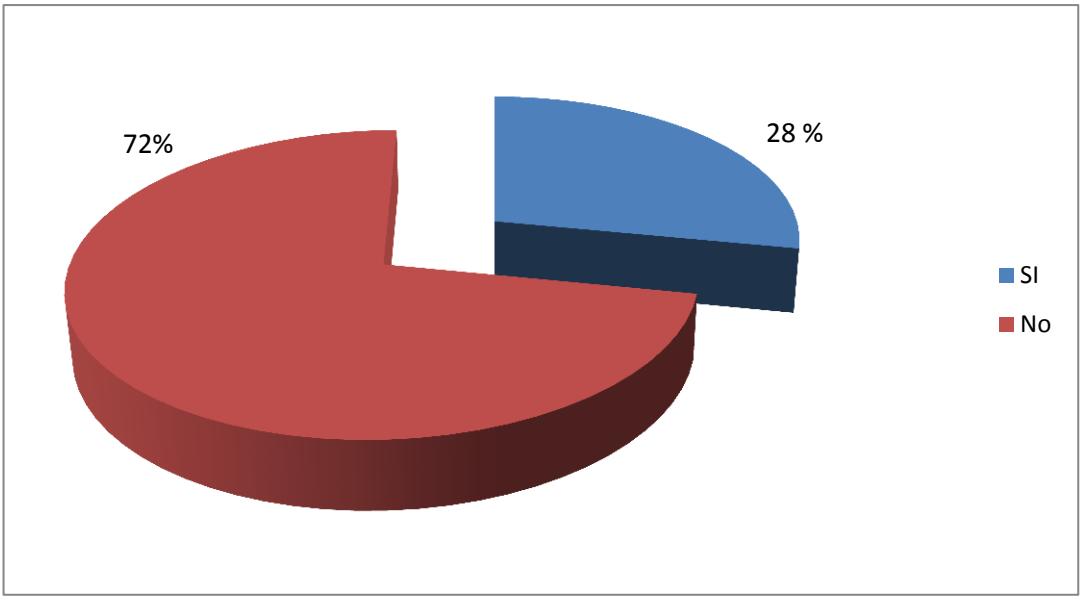
6. ¿Conoce algún taller de reparación y mantenimiento de computadoras cerca de su domicilio?

Cuadro Nº 5.9

OPINIONES	CATEGORIA	F.R	F.A
1	SI	86	28,0%
2	No	221	72,0%
		307	100,0%

Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Gráfico Nº14.9 ¿Conoce algún taller de reparación y mantenimiento de computadoras cerca de su domicilio?



Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Análisis: El 72% de los residentes encuestados no conocen un taller de computadoras, debido a que generalmente hay locales que venden computadoras y dan como opción la reparación del artículo, enfocándose en promocionar solo sus productos computacionales en todo tipo de actividad publicitaria.

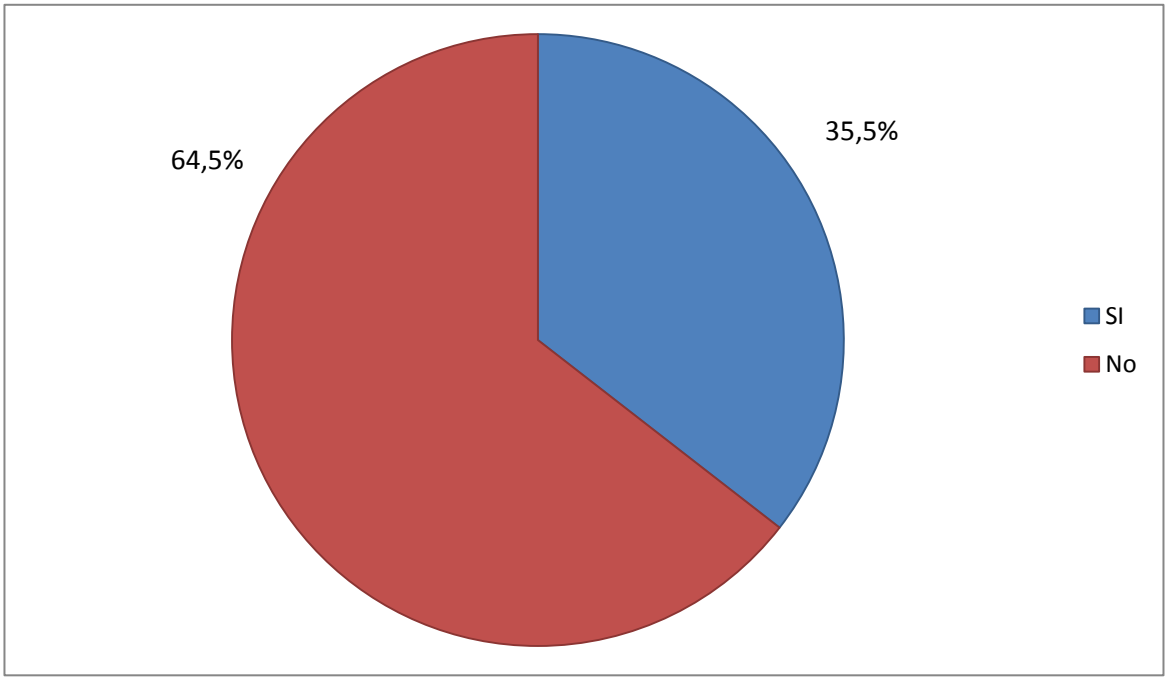
7. ¿Ha sido usuario de un taller de soporte técnico de computadoras?

Cuadro Nº 5.10

OPINIONES	CATEGORIA	F.R	F.A
1	SI	109	35,5%
2	No	198	64,5%
		307	100,0%

Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Gráfico Nº 14.10 ¿Ha sido usuario de un taller de soporte técnico de computadoras?



Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Análisis: El 64.5% de los residentes encuestados no tienen una conducta de adquisición del servicio de soporte técnico.

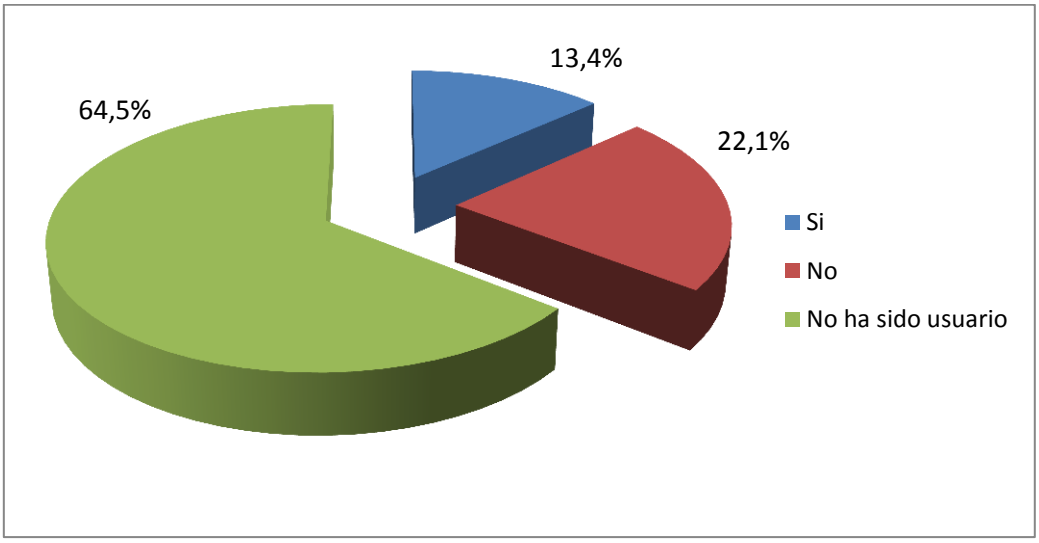
8. Si ha sido usuario de un taller de soporte técnico de computadoras, ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?

Cuadro Nº 5.11

OPCIONES	CATEGORIA	F.R	F.A	F.A.A	F.R.A
1	Si	41	13,4%	0,134	41
2	No	68	22,1%	0,221	109
3	No ha sido usuario	198	64,5%	0,645	307
		307	100%		

Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Gráfico Nº 14.11 Si ha sido usuario de un taller de soporte técnico de computadoras, ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?



Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Análisis: Si solo consideramos las respuestas de Si y No más alto es el porcentaje de insatisfacción por el servicio recibido por parte de los locales comerciales que le brindan el servicio técnico.

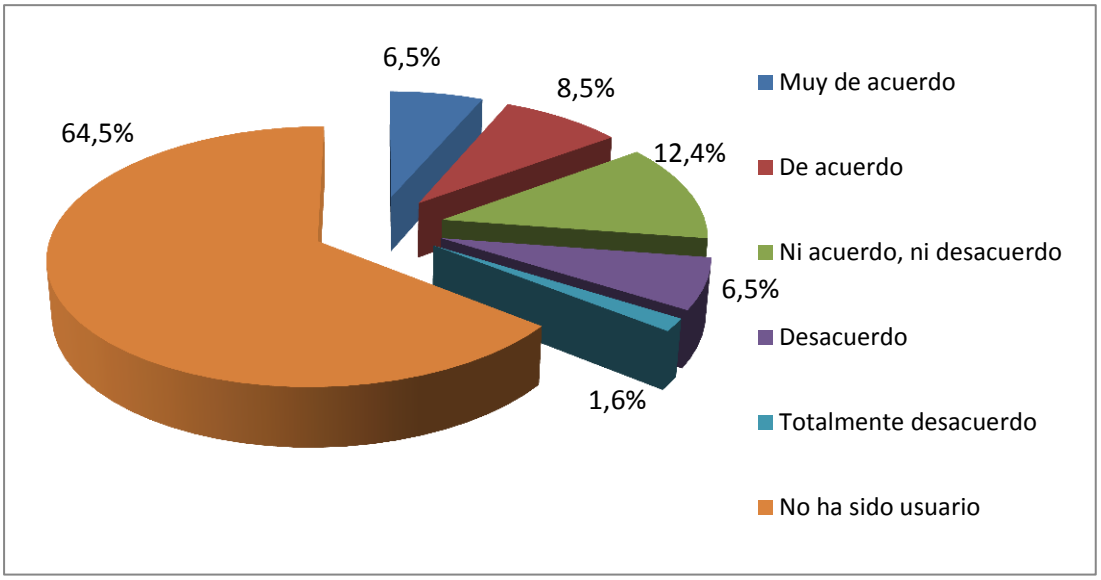
9. Si ha sido usuario de un taller de soporte técnico de computadoras, ¿le pareció cómodo el precio por el servicio recibido?

Cuadro Nº 5.12

OPCIONES	CATEGORIA	F.R	F.A	F.A.A	F.R.A
1	Muy de acuerdo	20	6,5%	0,065	20
2	De acuerdo	26	8,5%	0,085	26
3	Ni acuerdo, ni desacuerdo	38	12,4%	0,124	38
4	Desacuerdo	20	6,5%	0,065	20
5	Totalmente desacuerdo	5	1,6%	0,016	5
6	No ha sido usuario	198	64,5%	0,645	198
		307	100%		

Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Gráfico Nº 14.12. Si ha sido usuario de un taller de soporte técnico de computadoras, ¿le pareció cómodo el precio por el servicio recibido?



Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Análisis: Gran porcentaje está de acuerdo con los valores cobrados por el servicio adquirido.

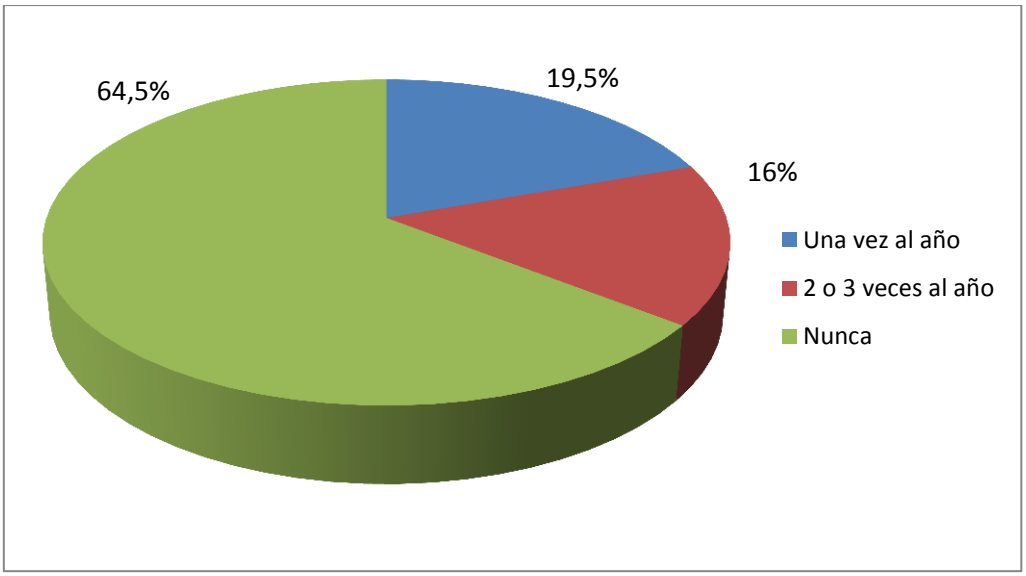
10. ¿Cuántas veces en el año le realiza un mantenimiento interno a su computadora?

Cuadro Nº 5.13

OPINIONES	CATEGORIA	F.R	F.A	F.A.A	F.R.A
1	Una vez al año	60	19,5%	0,195	60
2	2 o 3 veces al año	49	16,0%	0,160	109
3	Nunca	198	64,5%	0,645	307
		307	100%		

Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca.

Gráfico Nº 14.13 ¿Cuántas veces en el año le realiza un mantenimiento interno a su computadora?



Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Análisis: Gran porcentaje de los residentes encuestados 64.5% nunca han realizado un mantenimiento a sus computadoras, un 16% regularmente lleva dos veces o más su computador a un taller se soporte técnico.

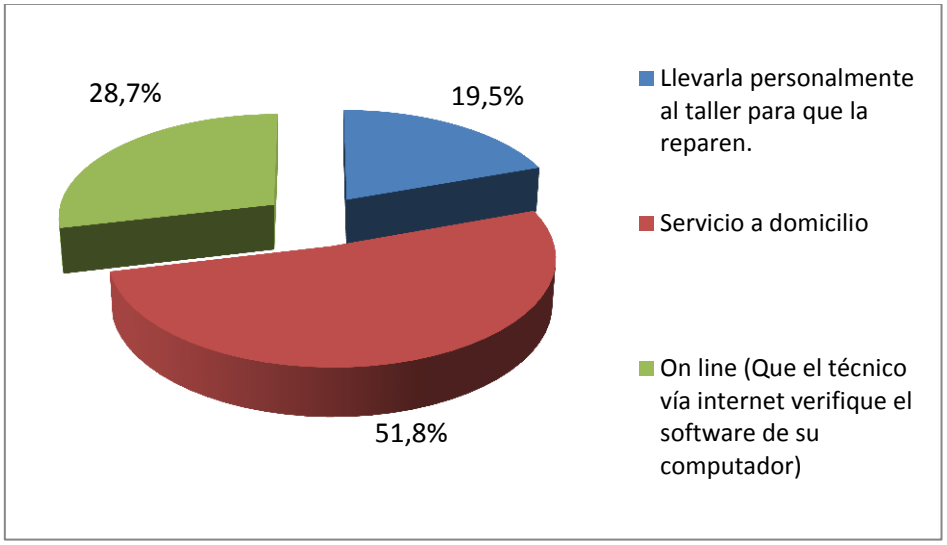
11. ¿Qué modalidad de soporte técnico le gustaría recibir cuando su computadora tenga algún tipo de desperfecto?

Cuadro Nº 5.14

OPINIONES	CATEGORIA	F.R	F.A	F.A.A	F.R.A
1	Llevarla personalmente al tall	60	19,5%	0,195	60
2	Servicio a domicilio	159	51,8%	0,518	219
3	On line (Que el técnico vía int	88	28,7%	0,287	307
		307	100%		

Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Gráfico Nº 14.14 ¿Qué modalidad de soporte técnico le gustaría recibir cuando su computadora tenga algún tipo de desperfecto?



Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Análisis: El 51.8% de los encuestados prefieren que los técnicos en computadoras ofrezcan sus servicios a domicilio.

3.19 Interpretación de Resultados

Para realizar las encuestas en la ciudadela La Garzota se debe considerar que se tomó en cuenta la cantidad de residencias entre las dos etapas de la ciudadela en mención, ya que en cada domicilio existe una familia, y el servicio que ofreceremos va dirigido específicamente a las familias que residen en la ciudadela La Garzota, es decir (Un domicilio = Una familia).

La edad que se escogió para encuestar fue a personas desde los 18 años en adelante, sin tomar en cuenta otros factores demográficos como género y estado civil.

En las primeras preguntas expuestas en el cuestionario nos enfocamos en situación la económica y si poseen equipos computacionales en el domicilio, como era de esperarse debido a que los residentes de la ciudadela La Garzota son de nivel socio económico medio refiriéndonos a La Garzota 1 y nivel socio económico alto los que residen en la Garzota 2. El 93% labora y el 89.3% posee varias computadoras en su domicilio.

Como todo artículo electrónico se deprecia físicamente con el tiempo siempre existirá la necesidad de llevarla a un centro de soporte técnico de hardware y software o que sea reparada por el mismo propietario, el porcentaje es alto, por ende las oportunidades de abarcar ese nicho de mercado también.

El 80.5% de los encuestados tienen dos o más computadoras en sus domicilios y el 77.2% de los residentes poseen conexión a internet, lo cual favorece a nuestro proyecto para poder justificar nuestras propuestas alternativas de servicio técnico en software.

El 64% de los encuestados nunca le ha realizado un mantenimiento preventivo a su computadora ya sea por desconocimiento de cómo hacerlo o por falta de tiempo para llevarla a un centro de soporte técnico, el 72% de los residentes encuestados no conocen un taller de computadoras, debido a que generalmente hay locales que venden computadoras y dan como opción la reparación del artículo, enfocándose en promocionar solo sus productos computacionales en todo tipo de actividad publicitaria.

El 51.8% de los encuestados prefieren que los técnicos en computadoras ofrezcan sus servicios a domicilio y el 28,7% esta de acuerdo en que se implemente la modalidad de soporte técnico de software on line.

En resumen toda la información obtenida nos permitirá satisfacer ciertas demandas que no están siendo cubiertas por la competencia.

Con la investigación de mercado realizada podremos determinar requerimientos específicos de nuestros clientes potenciales sin especular según nuestro criterio.

Los valores agregados que se pretenden entregar en el proyecto indudablemente tuvieron la más altas aceptaciones de los encuestados, el 28,7% está de acuerdo en recibir otra modalidad de servicio técnico vía on line.

3.20 Estrategia Comercial (Marketing Mix)

Antes de proceder con la creación de un plan estratégico de introducción se debe revisar todo lo referente al servicio ofrecido para luego establecer el área en que se aplicaran estrategias de marketing.

3.20.1. Producto

El centro de soporte técnico brindará servicio desde las 8h00 hasta las 18h00, de lunes a sábado, ofreciendo servicios de mantenimiento y reparación de hardware y software presencial, a domicilio y vía on line.

3.20.1.1 Descripción del Servicio

El centro de soporte técnico se dedica a satisfacer las necesidades de los clientes en servicios de reparación y mantenimiento de hardware y software de todo tipo de equipo computacional, los servicios ofrecidos se detallan a continuación:

1. **Servicio de reparación y mantenimiento de hardware y software** presencial en el que el cliente debe llevar el artículo defectuoso al local comercial, para ser revisado y reparado.

2. **Servicio técnico a domicilio**, se habilitará un número de contacto para poder acceder al servicio. En el que el técnico se dirige a la residencia del cliente y precede a realizar el servicio de soporte técnico.

3. **Servicio post venta de mantenimiento de software vía on line**, dentro de un periodo de 30 días de haber accedido al servicio de soporte técnico el usuario puede acceder al mantenimiento de software en línea, que consiste en ingresar al sistema de la computadora del usuario desde el local comercial vía internet, por medio del software gratuito **TEAMVIEWER 6.0**, para poder acceder al servicio on line ambas partes deben tener acceso a internet y el software en mención instalado en ambas computadoras, adicional a esto el cliente debe dictar la clave que aparece al ejecutar el software Teamveawer 6.0 que se cambia automáticamente en cada encendida de la computadora, caso contrario no se puede ingresar, así resguardamos la seguridad de la información del cliente.

Gráfico Nº 15 Software Team Veawer 6

Fuente: www.teamveawer.com

3.20.2 Precio de Venta

Como política de precio se establece finalmente el valor unificado del servicio técnico en $35, en base a los valores que cobran los locales comerciales de computadoras al momento de dar servicio de reparación de computadoras. A nivel de software lo referente a mantenimiento, actualización de sistemas operativos o programas en general se establece el valor en mención.

A nivel de hardware se cobra la base de $35, y adicional el 20% del costo del repuesto adquirido, sumado el valor del repuesto que amerite dicha reparación física.

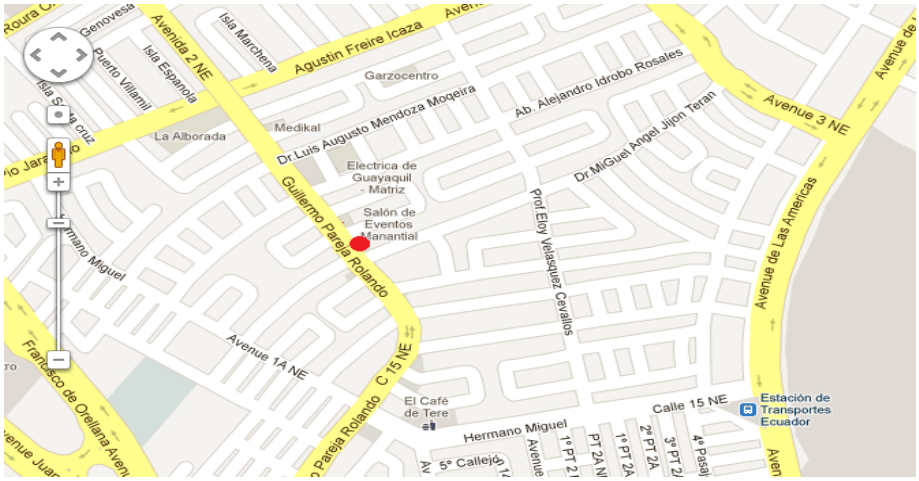
3.20.2.1 Política de Pago

Con cualquier tipo de cliente única y exclusivamente se realizarán cobros en efectivo, o por transferencia interbancaria.

3.20.3 Plaza

El servicio técnico se realizará en las instalaciones que se ubicarán en la ciudadela La Garzota 1 MZ 90 solar 11 en la av. Principal Guillermo Pareja Rolando, lugar escogido por el gran crecimiento económico del sector en los últimos años.

Gráfico Nº 16 Ubicación de las instalaciones



Fuente: Google Maps

3.20.4 Promoción

- La comunicación de los servicios que ofrecerá Servi Pc Solutions al mercado, será a través de correos electrónicos de los contactos de Hotmail
- Se creará la página de seguidores en Facebook, para publicar gratuitamente las últimas novedades y promociones. Así como se pueden hacer solicitudes de servicios por este medio.

Gráfico Nº 17 Página en Facebook de Servi Pc Solution

Fuente: www.facebook.com

- Se repartirán volantes (10.5 cm x 15 cm) con promociones en las dos etapas de la ciudadela La Garzota.

Gráfico Nº18 Diseño de Volantes y anuncio en revista

Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

- Se pautará en La Revista Dominical del diario el Universo, un octavo de página
- Por el mes de introducción se realizará el soporte técnico a dos computadoras al precio de una por cliente.
- Se extenderá por un mes la atención de soporte técnico on line las 24 horas del día (Para que los clientes puedan comunicarse al número de teléfono y pedir soporte técnico de software en línea), servicio solo disponible para clientes que ya fueron usuarios en el lapso de 30 días.

3.21 Marca “SERVI PC SOLUTIONS”

ISOTIPO

Gráfico Nº19 Isotipo Servi Pc Solutions

Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

El isotipo de Servi Pc Solutions consta de un círculo color azul que denota serenidad en el cual se ubica una computadora de contornos blancos con una llave de herramientas detrás simbolizando la naturaleza de nuestro servicio.

Logotipo

Gráfico Nº20 Logotipo Servi Pc Solutions

Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

El logotipo esta formado por el título Centro de soporte técnico de computadoras y el nombre (la marca Servi Pc Solutions) escritos con tipografía

Niagara Engraved, debajo del nombre está el slogan “Su computador en buenas manos”, y a la izquierda del nombre el circulo azul con la computadora y la llave de herramientas. Este diseño será utilizado para todo tipo de publicación, sin alterar sus dimensiones, tipografía, espacio entre letras.

3.21.1 Marca Legal

Tanto el nombre de la marca como los diseños de la misma son creación del tutor, lo cual será inscrito en el registro de patentes del Ecuador.

Este conjunto gráfico del isotipo, el logotipo, ubicados de una forma simétrica, establecen la marca.

3.22 Planificación de Medios

Cuadro Nº 6 (Plan de Medios)

Planificación de medios																	
Prensa Escrita														Total	Precio	P.Total	
Nombre	Detalle	T															
	8vo página Interno		1	7	8	14	15	21	22	28	29	30	31				
El universo - La Revista	(9,42 cm ancho x 5,43 cm alto)						1				1			2	$ 480,00	$ 960,00	
Total Prensa Escrita																$ 960,00	
Volantes																	
Volantes	5000 unidades 10.5 cm x 15 cm	1												1	$ 350,00	$ 350,00	
Total Volantes																$ 350,00	
Total a Invertir en publicidad																**$ 1.310,00**	

Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

3.23 FODA

Tabla Nº 1 Factores Internos

	Factores Internos
	FORTALEZA
F1	Innovadores con servicios de mantenimiento de software vía on line
F2	Ubicados en zona de máxima afluencia y comercial
F3	Profesionales en el área de soporte técnico de hardware y software
	DEBILIDADES
D1	Aún Servi Pc Solutions no está posicionado en el mercado
D2	No poseen suficiente credibilidad
D3	Nuevos en el mercado de soporte técnico de computadoras

Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Tabla Nº2 Factores Externos

	Factores Externos
	OPORTUNIDADES
O1	Eliminación del 3% de arancel en equipos tecnológicos por parte del Gobierno
O2	Aceptación de los clientes por los diversos servicios por parte de Servi Pc Solutions
O3	Gran crecimiento de utilización de computadoras con acceso a internet y por ende daños de los mismos por mal uso o cumplimiento de vida útil.
	AMENAZAS
A1	Clientes no acostumbrados a reparar en un centro de soporte técnico sus computadoras
A2	Los vendedores de computadoras también ofrecen servicios de reparación
A3	Variabilidad de políticas tributarias

Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

3.24 Estrategias FOFA DODA

Tabla Nº 3 Estrategias FOFA DODA

	FO		DO
F2O3	Implementar plan de comunicación eficiente para dar a conocer nuestros servicios	D1O2	Crear plan de fidelización para lograr posicionamiento de mercado
F1O2	Creación de pagina gratuita en facebook y tweeter para informar sobre promociones y novedades	D2O2	Empezar a posicionar el servicio antes de salir al mercado
F3O1	Establecer descuentos en repuestos de hardware	D3O1	Realizar promociones de servicio con descuentos
	FA		DA
F2A1	Crear promociones de introducción para crear una conducta de consumo en nuevos clientes	D1A2	Crear plan promocional de introducción para dar a conocer la calidad de servicio
F1A2	Implementar plan de comunicación puntualizando los servicios on line y a domicilio	D2A1	Plantear plan de comunicación para dar a conocer servicio y promociones de introducción
F1A1	Orientar a los clientes para que comprendan los beneficios de la tecnología	D3A3	Adquirir stock de repuestos acorde a proyecciones

Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Como se puede apreciar en la tabla de estrategias, acorde a los cuatro factores, las estrategias están enfocadas en realizar un plan publicitario que permita dar a conocer el servicio técnico y las ventajas que ofrece, con el fin de posicionar la marca en la mente de nuestro grupo meta, el centro de soporte técnico no solo reparará o actualizará computadoras, sino dará el respaldo y la seguridad de sentirse protegido a nivel informático por Servi Pc Solutions, debido al servicio a domicilio o el servicio de soporte técnico de software on line.

CAPÍTULO IV

4. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

4.1 Plan Estratégico

4.1.1 Misión

Ofrecer a nuestros clientes soluciones informáticas diseñadas a la medida de sus necesidades, con alto estándar de calidad, equipo humano calificado y respaldo tecnológico.

4.1.2 Visión

En 4 años ser la empresa líder en servicios de mantenimiento y reparación de equipos informáticos, contribuyendo a superar las expectativas de nuestros clientes,

4.1.3 Objetivos Estratégicos

- Posicionar la marca en un 40% en toda la ciudadela La Garzota en el periodo de un año.
- Establecer convenios de soporte técnico con el 35% de los locales comerciales del sector en el periodo de un año.
- Incrementar las ventas en un 15% mensualmente.

4.2 Información General de la Empresa

- Razón Social

  Centro de Soporte técnico de computadoras

  Servi Pc Solutions S.A

- Nombre Comercial

  Servi Pc Solutions

- R.U.C.
  0926355694001

- Dirección, teléfonos y correos electrónicos
  Ciudadela La garzota 1 ET. MZ 90 SOLAR 11
  servipcsolutions@hotmail.com

- Constitución Jurídica
  Empresa de constitución de sociedad anónima

- Fecha de Constitución e inicio de operaciones
  Enero 2 del 2012

- Representante Legal
  Sr. Gabriel Di Luca Pazmiño C.I 092635569 - 4

- Capital Social (Suscrito y pagado)
  Cinco mil ciento cincuenta y cuatro dólares con cuatro centavos ($5154,04) suscritos y pagados, con cinco mil acciones de dos dólares cada una, todas preferentes.

Accionista	Nacionalidad	Participación
Gabriel Di Luca Pazmiño	Ecuatoriano	50%
Álvaro Di Luca Pazmiño	Ecuatoriano	50%

4.3 Análisis Administrativo

4.3.1 Organigrama

Gráfico Nº 21 Organigrama de Servi Pc Solutions

Fuente: Elaboración propia

4.3.2 Papelería

Tarjeta de Presentación

Gráfico N°22 Tarjetas de presentación

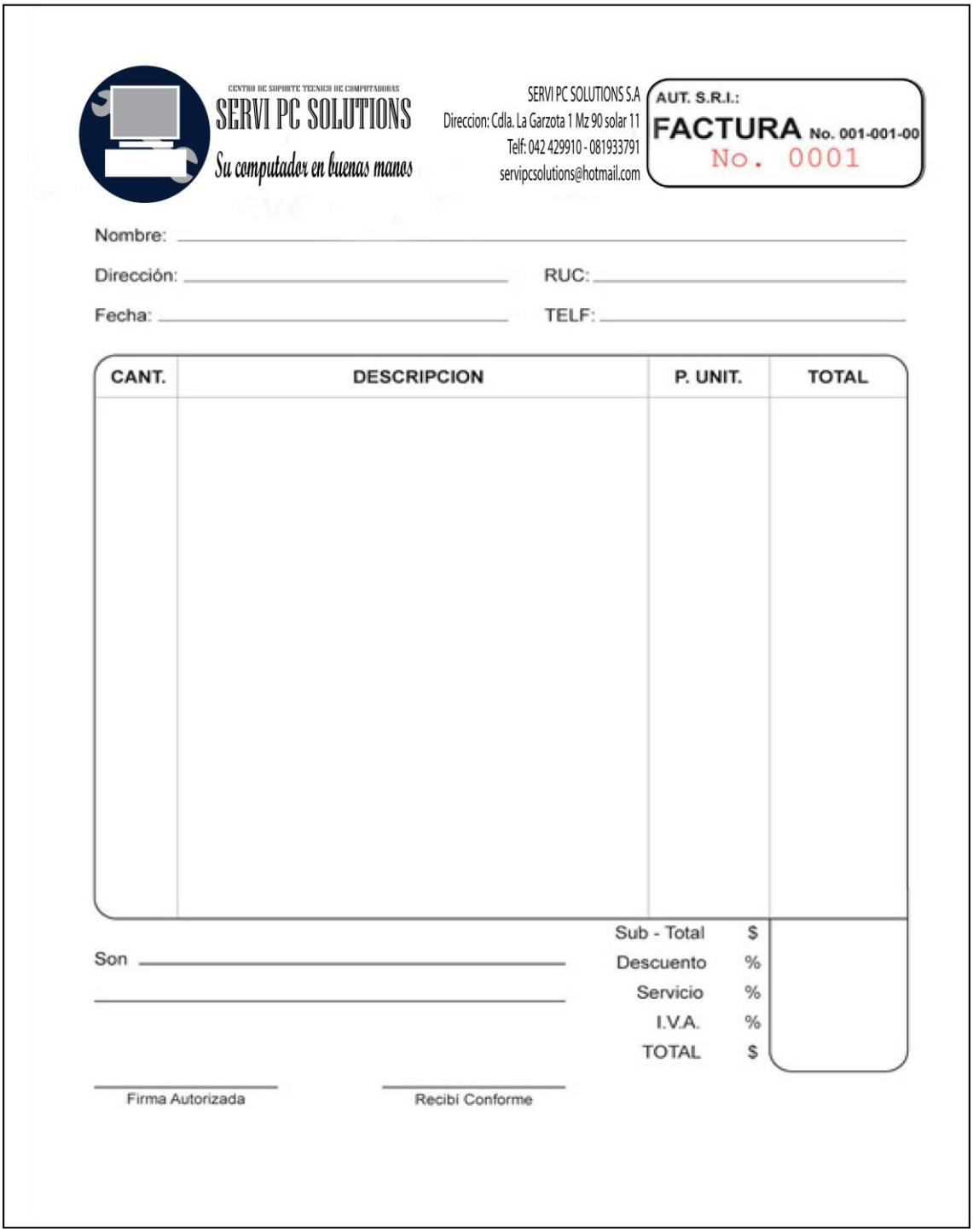
F

R

Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

Factura

Gráfico N°23 Diseño de Factura



Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

- **Hoja Membretada**

Gráfico N°24 Diseño de hoja membretada

Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

4.3.3 Manual de Funciones

El manual está diseñado para determinar las funciones y limitaciones del personal, así como sus competencias.

4.3.3.1 Políticas Generales

La empresa, considera la comunicación entre los involucrados, para ello se desempeñaran constantes capacitaciones e incremento de las competencias laborales, siempre debe prevalecer la responsabilidad, compañerismo, compromiso con el cliente.

- Realizar todo trabajo con excelencia y compromiso.
- Todos los involucrados en la empresa deben tener un adecuado comportamiento ético.
- Establecer por escrito, el tiempo máximo de respuesta de todo requerimiento interno o externo, es responsabilidad de cada una de las áreas.
- Atender al cliente es responsabilidad de todos los integrantes de la empresa, para lo cual deberán conocer los procedimientos a fin de orientarlos.

.

4.3.3.2 Manual de cargos

Administrador General

- Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.
- Coordinar con las oficinas administrativas para asegurar que los registros y sus análisis se están ejecutando correctamente.
- Crear y mantener buenas relaciones con los clientes, gerentes corporativos y proveedores para mantener el buen funcionamiento de la empresa.
- Llevará a cargo la representación legal de la empresa y la coordinación de todos los elementos de la producción del servicio.
- Autorizar convenios a nombre de la empresa.
- Dirigir a la empresa en la marcha del negocio
- inteligencia para resolver problemas que se presenten capacidad de análisis y de síntesis

- Realizar cronograma de eventos internos y externos de la empresa
- Establecer horarios de atención
- Adquirir logística
- Contactar a los proveedores de repuestos de hardware
- Encargarse de la comunicación de la empresa
- Propone ideas de atención al cliente.
- Sugiere alternativas operativas para mejorar el servicio que se ofrece, de manera que se satisfagan las necesidades de demanda.
- Debe realizar periódicamente una investigación de mercados en la cual se analice los más actuales requerimientos de los clientes,

Secretaria Contable

- Reclutar las solicitudes de servicios por parte del departamento de servicio al cliente.
- Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente, para que todos los involucrados estén informados.
- Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos.
- Obedecer y realizar instrucciones que te sean asignadas por tú jefe.
- Realizar los ejercicios contables de la empresa

Técnicos en mantenimiento y reparación de Computadoras

- Cumplir con las necesidades solicitadas por el cliente en todo lo referente a servicio técnico de su equipo computacional.
- Llegar puntual a su lugar de trabajo y cumplir con las horas establecidas.
- Aportar con ideas para el mejoramiento en procesos operacionales
- Acceder a capacitaciones anuales

Cajero Recepcionista

- Realizar factura de servicio
- Obedecer y realizar instrucciones que te sean asignadas por el jefe inmediato.

- Acceder a capacitaciones anuales
- Realizar informe semanal de ventas
- Servicio al cliente
- Asesorará al cliente sobre los diversos servicios que ofrece la empresa
- Entregará formularios de aplicación de servicio al cliente
- Tendrá absoluta comunicación con el departamento técnico.
- Recibe llamadas para brindar información a los clientes o futuros clientes

4.3.3.3 Perfiles de los Cargos

Administrador General

- Graduado de Ing. Administración de empresas o carreras a fines
- Tener 3 años de experiencia como mínimo en el cargo.
- Tener buena presencia y facilidad d palabra.
- Tener de 30 a 40 años.
- Tener don de mando
- Iniciativa propia
- Capacidad de toma de decisiones

Secretaria Contable

- Edad: de 20 a 35 años
- Sexo: Mujer
- Estado civil: Indistinto
- Estudios profesionales o cursando CPA o carreras afines.
- Experiencia mínima de dos años
- Conocimientos avanzados de contabilidad

Técnicos en mantenimiento y reparación de Computadoras

- Edad: de 20 a 35 años
- Sexo: Hombre
- Estado civil: Indistinto
- Estudios profesionales o cursando en Sistemas o curso en mantenimiento y reparación de computadoras
- Experiencia mínima de dos años

Cajero Recepcionista

- Edad: de 20 a 30 años
- Sexo: Indistinto
- Estado civil: Indistinto
- Bachillerato en contabilidad
- Experiencia mínima de dos años

4.3.3.4 Reglamentos de la Empresa

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CAPÍTULO 1

Art. 1 El presente reglamento interno de trabajo prescrito por la empresa Servi Pc Solutions S.A, domiciliada en la ciudadela La Garzota 1, de la ciudad de Guayaquil y a sus disposiciones queda sometida tanto a la empresa como todos sus trabajadores. Este reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, que sin embargo solo pueden ser favorables al trabajador.

CAPÍTULO 2

Condiciones de admisión

Art. 2 Quien aspire a desempeñar un cargo en la empresa Servi Pc Solutions S.A, debe hacer la solicitud por escrito para su registro como aspirante y acompañar los siguientes documentos:

a) Cédula de ciudadanía o pasaporte
b) Certificado de votación de las últimas elecciones
c) Certificado de salud
d) Record policial
e) Certificado de trabajo
f) Referencias Personales

El empleador adicional a los documentos establecidos anteriormente puede solicitar alguno adicional si el caso lo amerita.

Periodo de prueba

Art. 3 La empresa una vez admitido el aspirante podrá estipular con él un periodo de prueba no mayor al plazo establecido en la ley orgánica de trabajo art. 15, lo cual permitirá al empleador apreciar las aptitudes del trabajador y por parte de este, las conveniencias de las condiciones de trabajo.

Art. 4 Durante el periodo de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el periodo de prueba y el aspirante continua laborando, se procederá a realizar la contratación por el periodo de un año.

CAPÍTULO 3

Trabajos temporales

Art. 5 Son trabajadores temporales los que se ocupen de labores de corta duración no mayor a un mes y de índole distinta a las actividades normales de la empresa. Estos trabajadores tienen derecho, además del salario, al descanso remunerado en dominicales y festivos.

CAPÍTULO IV

Horario de Trabajo

Art. 6 Los horarios de entrada y salida son los que a continuación se expresan:

Personal Administrativo:

Lunes a Viernes 8H00 a 17H00

Personal Operativo:

Lunes a Viernes 9H00 a 18:00

Sábados 9H00 a 15H00

CAPÍTULO V

Días de descanso

Art 7 Serán días de descanso obligatorios y remunerados los días Domingos y feriados que sean reconocidos como tales por nuestra legislación laboral.

Vacaciones Remuneradas

Art. 8 Los trabajadores que hayan prestados sus servicios durante un año tienen derecho a quince días hábiles, que pueden ser dividido en dos partes o completo según la importancia de sus funciones:

- El personal administrativo puede acceder a los 15 días de vacaciones completos
- El personal operativo accede a quince días de vacaciones divididos en dos partes, el orden de los días pueden ser solicitados por el empleado.

CAPÍTULO VI

Labores prohibidas para menores

Art. 9 Queda prohibido emplear a menores de 18 años

CAPÍTULO VII

Escala de faltas y sanciones disciplinarias

Art. 10 Se establecen las siguientes clases de faltas leves y sus sanciones disciplinarias:

- Retardo de quince minutos en la hora de entrada sin la respectiva justificación, cuando no cause algún tipo de perjuicio a la empresa, implica por primera vez multa del 10% del salario de un día, por segunda vez 50% del salario de un día, por tercera vez la suspensión del trabajo del día con el descuento de un día completo del salario.

Art. 11 Se establecen las siguientes faltas graves y sus respectivas sanciones disciplinarias:

- El retardo de hasta 15 minutos de la hora de entrada por cuarta ocasión sin justificación alguna.
- Agresión verbal o física a cualquier empleado de la empresa.
- Falta total del trabajador a sus labores durante todo el día sin excusa suficiente.

Tres faltas graves acumuladas tendrán como consecuencia la exclusión del empleado de la empresa con su liquidación correspondiente según la ley orgánica de trabajo

Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

4.4 Estudio Técnico

4.4.1 Proceso de acceso al servicio

CLIENTE

1.- Solicita información de servicio de reparación de su computadora en recepción.

RECEPCIÓN

2.- Le entrega al cliente el formulario de aplicación de servicio.

CLIENTE

3.- Selecciona el tipo de servicio técnico.

4.- Entrega formulario, copia de documentos personales y equipo defectuoso.

DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE EQUIPOS

5.- Recepcionista recibe documentos y equipo de cliente.

6.- Se le indica al cliente que el diagnóstico del equipo tiene un costo de $5.

7.- Entrega a cliente número de ticket, se le comunica que en 48 horas tendrá respuesta de diagnóstico y presupuesto de servicio.

8.- Se envía equipo al departamento técnico.

DEPARTAMENTO TÉCNICO

9.- Jefe de departamento recibe equipo y asigna a técnico disponible.

10.- Se realiza diagnóstico de computadora, informe y presupuesto.

CLIENTE

11.- Luego de 48 horas realiza llamada o se dirige a la empresa y pide información sobre su computadora en recepción.

RECEPCIÓN

12.- Realiza llamada telefónica a departamento técnico para consultar estado de equipo.

DEPARTAMENTO TÉCNICO

13.- Técnico encargado envía a recepción informe de diagnóstico y presupuesto de servicio técnico.

RECEPCIÓN

14.- Asistente entrega informe a cliente.

CLIENTE

15.- Si cliente acepta presupuesto debe firmar informe de aprobación y se le indica mantener el mismo número de ticket y volver en 48 horas para que retire su computadora reparada, caso contrario se le entrega factura con el valor $5 por el diagnostico.

16.- Vuelve en 48 horas y consulta en recepción por entrega de equipo con ticket en mano.

RECEPCIÓN

17.- Asistente le indica al cliente que debe acercarse a caja para pagar costo de servicio.

CLIENTE

18.- Entrega informe con valores y dinero a pagar en caja.

CAJA

19.- Cajero recibe informe de valores y dinero.

20.- Entrega factura original y se queda con las dos copias de factura.

21.- Cajero entrega copia de factura a departamento técnico para constancia de pago

DEPARTAMENTO TÉCNICO

22.- Técnico entrega computadora en departamento de entrega de equipos y copia de factura.

DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE EQUIPOS

23.- Asistente recepta computador y copia de factura.

CLIENTE

24.- Muestra factura cancelada en departamento de entrega de computadoras.

DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE EQUIPOS

25.- Recepcionista verifica facturas original y copia.

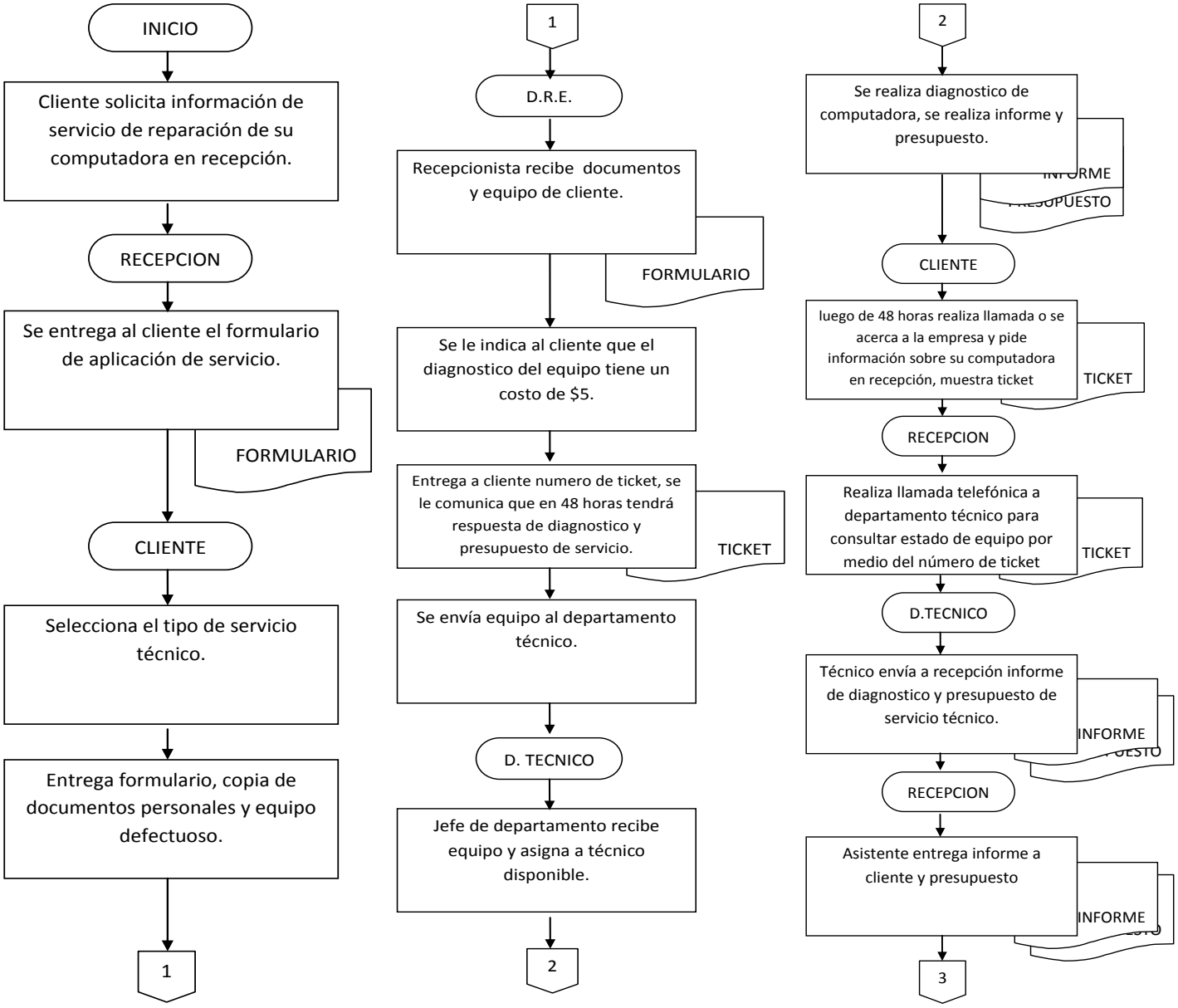
26.- Sella la factura del cliente y copia con la palabra ENTREGADO.

27.- Entrega factura sellada y equipo reparado.

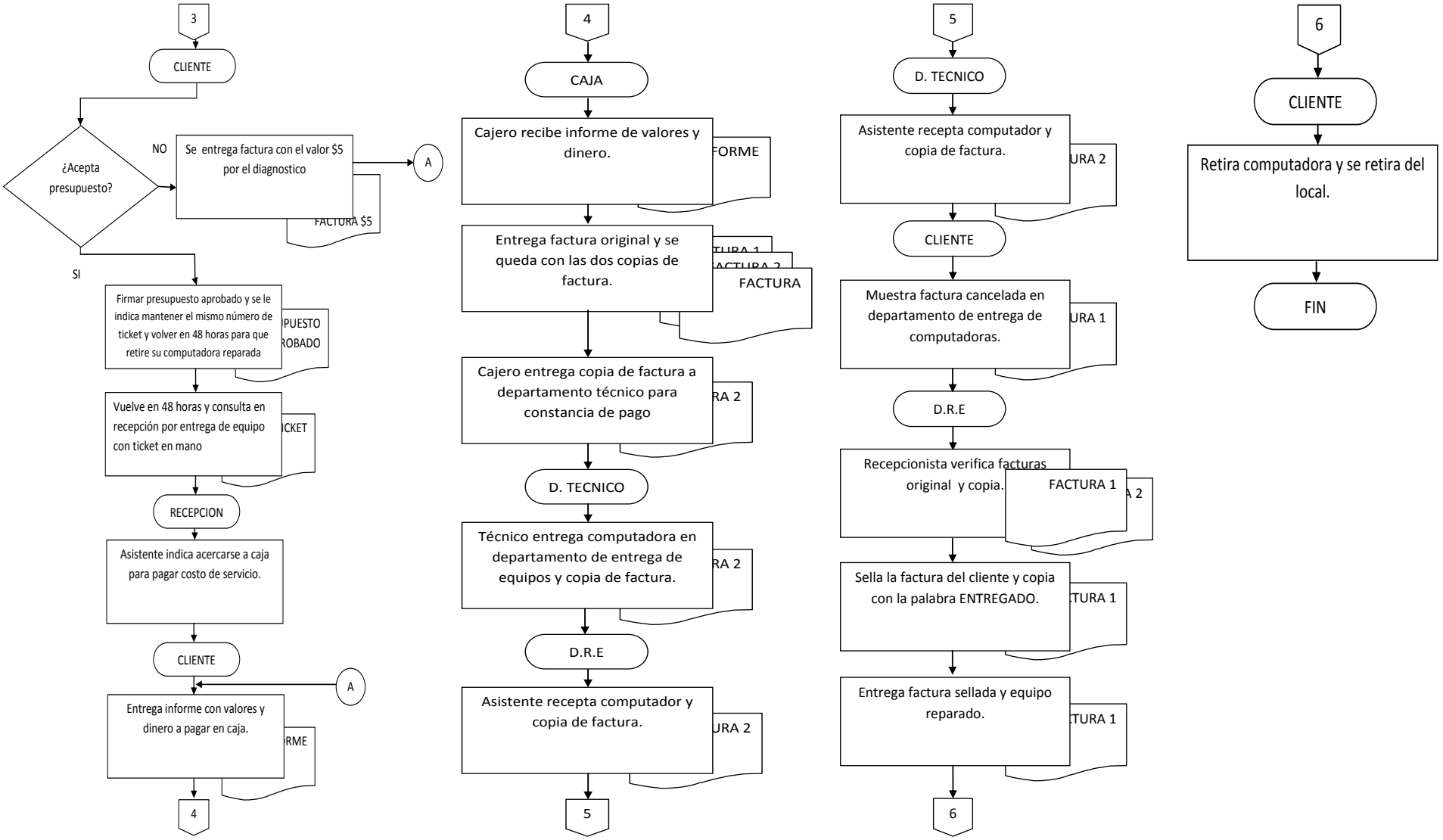
CLIENTE

28.- Cliente retira computadora y se retira del local.

Gráfico Nº 25 (Diagrama de procesos)



Continúa en la siguiente página

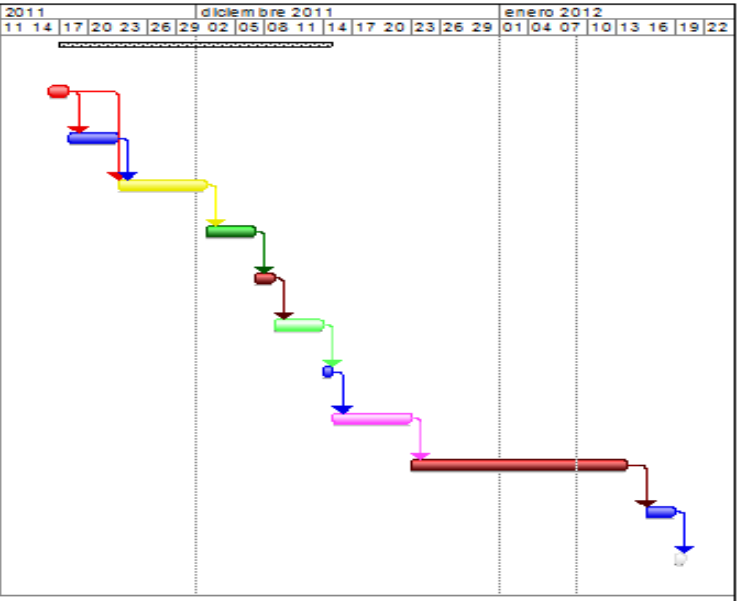


Fuente: Elaborado por Gabriel Di Luca

4.5 Cronograma de Ejecución

Tabla Nº 4 Cronograma de Ejecución

Id	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
1	Elaboración de estudio de Mercado	20 días	jue 17/11/11	mié 14/12/11
2	Análisis de estrategias	2 días	mié 16/11/11	jue 17/11/11
3	Selección y contratación de personal	3 días	vie 18/11/11	mar 22/11/11
4	Cotización de activos	7 días	mié 23/11/11	jue 01/12/11
5	Adquisición de logística	3 días	vie 02/12/11	mar 06/12/11
6	Análisis de medios publicitarios	2 días	mié 07/12/11	jue 08/12/11
7	Diseño de afiches, tarjetas de presentación	3 días	vie 09/12/11	mar 13/12/11
8	Evaluación de la publicidad	1 día	mié 14/12/11	mié 14/12/11
9	Actividades legales	6 días	jue 15/12/11	jue 22/12/11
10	Análisis financiero	16 días	vie 23/12/11	vie 13/01/12
11	Contratación del personal	3 días	lun 16/01/12	mié 18/01/12
12	Fecha de apertura	1 día	jue 19/01/12	jue 19/01/12



Proyecto: Proyect1.mpp
Fecha: lun 09/01/12

Tarea
División
Progreso
Hito
Resumen
Resumen del proyecto
Tareas externas
Hito externo
Fecha límite

Página 1

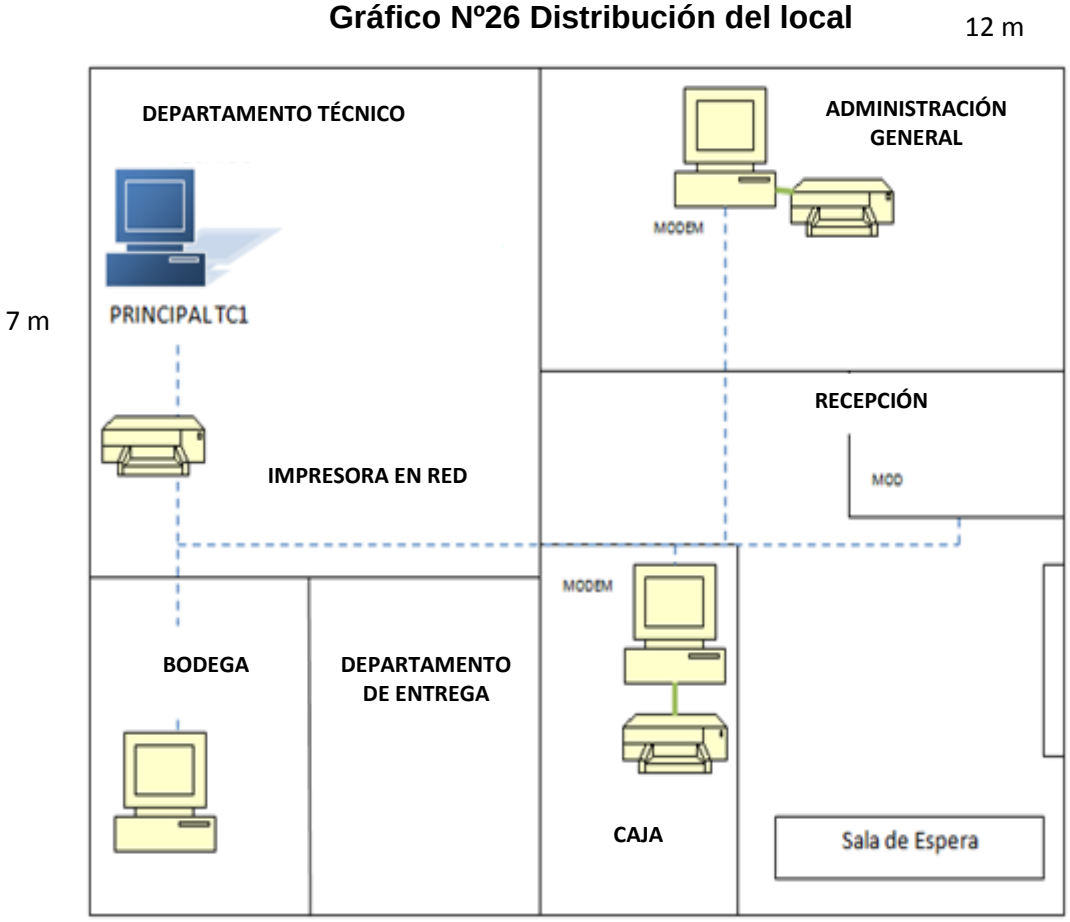
Fuente: Elaboración propia

4.6 Localización del negocio

El centro de soporte técnico Servi Pc Solutions estará ubicado en la ciudadela La Garzota 1 ET. MZ 90 solar 11, en la avenida principal Guillermo Pareja Rolando.

4.7 Distribución del local

Gráfico Nº26 Distribución del local



Fuente: Elaboración propia

Las dimensiones del local son 54 cuadrados (12m x 7m), distribuido entre el departamento técnico, gerencia, Caja, bodega, recepción y departamento de entrega.

CAPÍTULO V

5. ANALISIS LEGAL

5.1 Clases de Compañías

Según la (14) superintendencia de compañías a continuación se presenta un breve resumen de los puntos más importantes detallados en la “Ley de Compañías” respecto de los tipos de Compañía que existen en el Ecuador.

5.1.1 Compañía de responsabilidad limitada

Es la que se contrae entre tres o más personas que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras Compañía Limitada o su correspondiente abreviatura.

5.1.2 Compañía anónima (Sociedad Anónima)

La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones.

5.1.3 Compañía en comandita por acciones

El capital de esta compañía se dividirá en acciones nominativas de un valor nominal igual. La décima parte del capital social, por lo menos, debe ser aportada por los socios solidariamente responsables, a quienes por sus acciones se entregarán certificados nominativos intransferibles.

5.1.4 Compañía de economía mixta

El Estado, las Municipalidades, los Consejos Provinciales y los organismos del sector público, podrán participar, conjuntamente con el capital privado, en el capital y en la gestión social de este tipo de compañía.

5.1.5 Compañía extranjera

Para que una compañía constituida en el extranjero pueda ejercer habitualmente sus actividades en el Ecuador deberá:

I. Comprobar que está legalmente constituida de acuerdo con la Ley del país en el que se hubiere organizado;

II. Comprobar que, conforme a dicha ley y a sus estatutos, puede acordar la creación de sucursales y tiene facultar para negociar en el exterior, y que ha sido válidamente adoptada la decisión pertinente;

III. Tener permanentemente en el Ecuador, cuando menos, un representante con amplias facultades para realizar los actos y negocios jurídicos que hayan de celebrarse y sufrir efectos en territorio nacional, y especialmente para que pueda contestar las demandas y cumplir las obligaciones contraídas.

5.1.6 Compañía holding o tenedora de acciones

Compañía Holding o Tenedora de Acciones, es la que tiene por objeto la compra de acciones o participaciones de otras compañías, con la finalidad de vincularlas y ejercer su control a través de vínculos de propiedad accionaria, gestión, administración, responsabilidad crediticia o resultados y conformar así un grupo empresarial.

Nuestra empresa será conformada como una **sociedad anónima** por que se ajusta más a las condiciones de los socios y sus aportaciones, es relativamente fácil conseguir capital considerable, ya que puede emitir acciones según sus

necesidades, además los acreedores tienen derecho sobre los activos de la empresa, no sobre los bienes de los accionistas.
El dinero que los accionistas arriesgan al invertir en una Soc. Anónima se limita al valor de lo invertido.

5.2 Constitución Jurídica

- **Creación de la Compañía:**

✓ Examinar nombre en la Superintendencia de Compañías.

✓ Aprobación de la constitución de la compañía.

✓ Abrir Cuenta de Integración de capitales en banco.

✓ Se hace una escritura pública supervisada por un notario el cual envía dicha escritura de constitución en un sobre cerrado a la Superintendencia de Compañías para que esta apruebe la constitución de la misma, luego pasa por una serie de procesos internos en la Superintendencia.

✓ Por medio de numerario o aportación de bienes, lo mínimo es de $2.000 para ambas condiciones.

✓ Aprobar los estatutos en la Superintendencia de Compañías.

✓ Inscribir en el Registro Mercantil.

✓ Inscribir Nombramiento en el Registro Mercantil.

✓ Requisitos para Obtener el RUC como empresa:

✓ Formularios RUC-01-A1 y RUC-01-B suscritos por el representante legal.

✓ Original y copia, o copia certificada, de la escritura pública de constitución o domiciliación inscrita en el Registro Mercantil.

✓ Identificación del representante legal: (nombramiento)

✓ Copia de la cédula de identidad y copia del certificado de votación del último proceso electoral.

- ✓ Planilla se servicios básicos (agua, luz o teléfono) a nombre del representante legal.

5.3 Permisos Legales Municipales

- Patente Municipal
- Tasa de habilitación y control de establecimientos
- Pago de Tasa de tramite Municipal
- Tasa de servicios contra incendios
- Certificado de recolección de los desechos sólidos no peligrosos.
- (Dirección de Urbanismo, avalúos y registro) Permiso del uso de suelo.

CAPÍTULO VI

6. VIABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA

6.1 Inversión Inicial

Para la elaboración del plan económico y financiero se tuvo la siguiente limitación, la cual resulta importante aclarar:

Cuadro N°7

Capital de trabajo		
Constitución de la compañía		800
Muebles y equipos de oficina		507,17
Informática		3680
Licencia Software Teamveawer 6	749	
Computadoras	2760	
Impresoras	171	
Permisos de funcionamiento		166,87
Consulta de habilitación y control	63,87	
Permiso de construcción	2	
Tasa de prevención de incendios	101	
Total		**5154,04**

Fuente: Elaboración propia

Debido a que nuestro proyecto se enfoca en la creación de un centro de soporte técnico de computadoras, no incurre en gastos de mano de obra, ni materia prima, etc. en si todo lo que se realiza cuando se comercializa un producto.

Existe una amplia cantidad de servicios a nivel de hardware que deriva en la compra de un repuesto que genera un costo, por lo cual se estableció un precio promedio de hardware y software de $35 para poderlos reflejar en análisis financieros.

6.2. Punto de Equilibrio

Es el punto donde los ingresos se igualan a los egresos, al momento que se logra vender por encima de dicho punto se obtienen beneficios.

Cuadro N° 8

QX	INGRESOS	EGRESOS	DIFERENCIA	GASTOS VARIABLES	GASTOS FIJOS
0	0	2277,33	-2277,33	0	2277,33
30	1050,00	2863,53	-1813,53	586,2	2277,33
60	2100,00	3449,73	-1349,73	1172,4	2277,33
90	3150,00	4035,93	-885,93	1758,6	2277,33
120	4200,00	4622,13	-422,13	2344,8	2277,33
147,31	**5155,68**	**5155,67**	**0,01**	**2878,34**	**2277,33**
170	5950,00	5599,13	350,87	3321,8	2277,33
200	7000,00	6185,33	814,67	3908	2277,33
230	8050,00	6771,53	1278,47	4494,2	2277,33
260	9100,00	7357,73	1742,27	5080,4	2277,33

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 9 Ingresos = Gastos

PVU X UV =	GF + CVU X UV
35 X =	2277,33 +19,54 X
35 - 19,54X =	2277,33
15,46 X =	2277,33
X=	2277,33
	15,46
X=	**147,30**

PVU X UV =	GF + CVU X UV
35 X147,30 =	2277,33 + 9,67 (89,91)
5155,66=	2277,33 + 2878,24
5155,66=	**5155,6**

Fuente: Elaboración propia

Para lograr un punto de equilibrio en nuestra empresa se necesitará realizar 148 servicios de soporte técnico.

Punto de Equilibrio (PE)

PE =	**CF**	**=**	2277,33	**=**	2277,33	**=**	2277,33	**=**	**5155,66**
	1 -CV / VA		1 - 31451,73 / 56336,26		1 - 0,276286204		0,44171427		

En base al análisis de costos y las ventas anuales a las que se proyecta la empresa, para lograr un punto de equilibrio se necesita tener un ingreso de $5155.66

Capacidad Instalada (CI)

CI =	**PE**	**=**	5155,66	**=**	0,091515894	**X**	100	**=**	**9,15%**
	VA		56336,26						

Con apenas el 9.15% de nuestra capacidad instalada se logrará cubrir los valores necesarios para alcanzar un punto de equilibrio.

Unidades de Punto de Equilibrio (UPE)

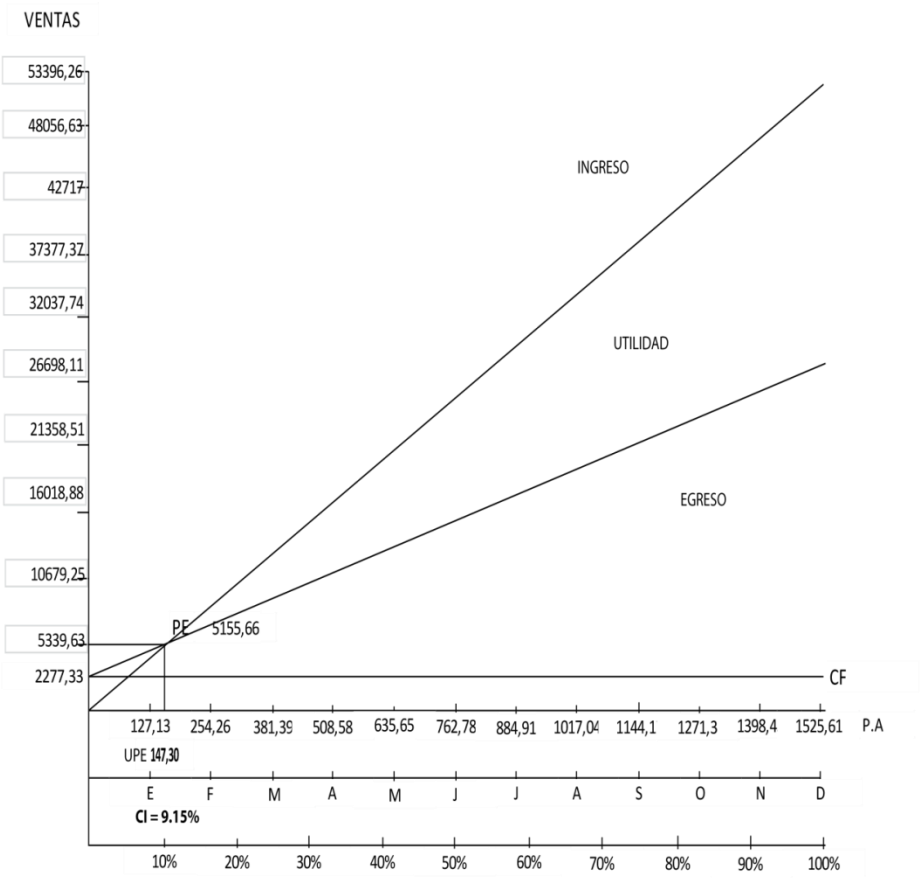
UPE =	**CF**	**=**	2277,33	**=**	2277,33	**=**	**147,30**
	PVU - CVU		35 - 19,54		15,46		

Comprobación de Resultados

UPE X PVU	**89,91 x 35**	3146.73

6.2.1 <u>Análisis Gráfico del punto de equilibrio</u>

Gráfico N°27 Punto de Equilibrio



Producción Anual:	$ 1.609,61
PVU:	$ 35,00
Costo Total:	$ 33.729,06
Costo Variable:	$ 31.451,73
Ventas Anuales:	$ 56.336,26
Costo Variable Unitario:	$ 19,54
Precio Competencia:	$ 40,00
Costo Fijo:	$ 2.277,33

Fuente: Elaboración propia

6.2.2 Análisis del Punto de Equilibrio

El proyecto resulta rentable por varios aspectos, como es una empresa de servicios no necesita de materia prima, evitando tener que invertir cantidades altas de dinero.

En base a nuestras proyecciones de ventas y nuestros costos administrativos se prevé alcanzar un punto de equilibrio con una capacidad instalada del 9.15%, una producción anual de 1610 servicios aplicados a un costo de 35 dólares cuando se realicen 148 servicios, nuestra empresa tendrá un ingreso de $5155.66 lo que equivale al dinero utilizado para la ejecución del proyecto de los $5154,04 que aportan los socios como inversión inicial.

6.3 Estudio Financiero

6.3.1 Presupuesto de Ventas

Cabe recalcar que el valor estándar por servicio técnico de software y hardware es de $35, a nivel de hardware se han creados rubros específicos para detallar con mayor facilidad tanto el precio de costo y la ganancia, ya que a nivel de servicio técnico de hardware puede existir la probabilidad de tener que vender algún tipo de repuesto de computadora. A continuación un ejemplo:

Cuadro N° 10 Valor del servicio

Costo de mainboard	$	55,00
20% ganancia venta de repuesto	$	11,00
Valor de servicio técnico	$	35,00
Total valor del servicio	**$**	**101,00**

Fuente: Elaboración Propia

El presupuesto de servicio son los siguientes, incluyendo una proyección anual del 10%:

Cuadro N° 11 Proyección de ventas

Servicios	Año 1	Año 2	Año 3
Mantenimiento de Software	$ 12.600,00	$ 13.860,00	$ 15.246,00
Soporte técnico a domicilio	$ 11.340,00	$ 12.474,00	$ 13.721,40
Reparación hardware daño mainboard	$ 8.484,32	$ 9.332,75	$ 10.266,03
Reparación hardware daño disco Duro	$ 10.848,00	$ 11.932,80	$ 13.126,08
Reparación hardware daño memoria Ram 2gb DDR3	$ 6.768,00	$ 7.444,80	$ 8.189,28
Cambio de case	$ 3.119,91	$ 3.431,90	$ 3.775,09
Reparación hardware daño DVD RW	$ 3.176,03	$ 3.493,64	$ 3.843,00
Total	**$ 56.336,26**	**$ 61.969,89**	**$ 68.166,88**

Fuente: Elaboración propia

Los precios de servicio de reparación y mantenimiento de hardware y software son los siguientes, incluyendo la proyección anual de 10%:

Cuadro N°12 Precios de Servicios

Detalle de servicios	Año 1	Año 2	Año 3
Costo de mainboard + 20% + servicio técnico $35	$ 101,00	$ 111,10	$ 122,21
Costo de disco duro + 20% + servicio técnico $35	$ 113,00	$ 124,30	$ 136,73
Costo de memoria ram 2 gb + 20% + servicio técnico $35	$ 47,00	$ 51,70	$ 56,87
Cambio de case + 20% +$35	$ 65,00	$ 71,50	$ 78,65
Costo de Dvd rw + 20% + servicio técnico $35	$ 66,17	$ 72,78	$ 80,06
	$ 392,17	$ 431,39	$ 474,52

Fuente: Elaboración propia

Considerando que al momento de realizar un soporte técnico de hardware se necesitan ciertos repuestos para poder cumplir con la acción de reparación, este servicio va de la mano con la venta de un accesorio computacional del cual se obtiene una ganancia del 20% por la venta, adicional al valor de $35 estándar según las políticas de precios de la empresa.

Entonces los costos de servicio técnico de hardware son los siguientes, incluyendo la proyección anual del 10%:

Cuadro N°13 Costo de ventas

Costo de Ventas						
Cantidad	Descripción	V. Unitario	Mensual	Año 1	Año 2	Año 3
8	Hard Disk 500 gb Samsung	$ 65,00	$ 520,00	$ 6.240,00	$ 6.864,00	$ 7.550,40
12	Memorias Ram 2gb DDR3	$ 10,00	$ 120,00	$ 1.440,00	$ 1.584,00	$ 1.742,40
7	Mainboard G31T	$ 55,00	$ 385,02	$ 4.620,27	$ 5.082,30	$ 5.590,53
4	Dvd Rw Liteon	$ 25,97	$ 103,89	$ 1.246,69	$ 1.371,36	$ 1.508,50
4	Case Varias Marcas	$ 25,00	$ 100,0	$ 1.199,92	$ 1.319,92	$ 1.451,91
Total			**$ 1.228,91**	**$ 14.746,89**	**$ 16.221,58**	**$ 17.843,73**

Fuente: Elaboración propia

Según nuestras proyecciones de ventas se establecen los siguientes costos por los repuestos de computadoras que se necesiten al momento de realizar un soporte técnico a nivel de hardware.

Cabe recalcar que al momento de facturar por los servicios prestados a nivel de hardware en el caso que se necesite comprar algún tipo de repuesto, al cliente se le factura con el rubro de “Reparación de hardware daño Mainboard**”** si fuese el caso. Directamente no se le vende el repuesto mas bien se le factura como servicio técnico.

Cuadro N° 14 Activos

Informática			
Cantidad	**Descripción**	**V. Unitario**	**Valor Total**
4	Desktop Hacer Ax 1900 3GB RAM - 320 HDD - DUAL CORE INTEL - - Regulador - Mesa	$ 690,00	$ 2.760,00
3	Impresora Canon Mp 250 Multifunción	$ 57,00	$ 171,00
1	SoftwareTeamveawer 6.0	$ 749,00	$ 749,00
Total			**$ 3.680,00**

Muebles y equipos de oficina			
Cantidad	**Descripción**	**V. Unitario**	**Valor Total**
1	Mesa computadora Granito	$ 55,65	$ 55,65
7	Silla Omega Negra	$ 25,36	$ 177,52
1	Vitrina	$ 200,00	$ 200,00
1	Teléfono Panasonic 2 lineas AL	$ 74,00	$ 74,00
			$ 507,17

Fuente: Elaboración propia

Los activos en los que hay que invertir para el funcionamiento de la empresa en su mayoría son muebles de oficina y equipos computacionales.

6.3.2 Depreciaciones de Activos

Cuadro N°15 Depreciación Desktop acer AX1900

DEPRECIACIÓN DESKTOP HACER AX1900 (TASA DE DEPRECIACIÓN 33,33%)						
Vida Útil	P.A.A Inflación	Valor Activo	Ajuste	Depreciación	Ajuste a la depreciación	Depreciación acumulada
0	6	690,00	0	0	0	0
1	6	731,40	41,40	230,00	13,80	230
2	6	775,28	43,88	230,00	14,63	460,00
3	6	821,80	46,52	230,00	15,50	690,00

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N°16 Depreciación Impresora Canon MP 250

DEPRECIACIÓN IMPRESORA CANON MP250 (TASA DE DEPRECIACIÓN 33,33%)						
Vida Útil	P.A.A Inflación	Valor Activo	Ajuste	Depreciación	Ajuste a la depreciación	Depreciación acumulada
0	6	57,00	0	0	0	0
1	6	60,42	3,42	19,00	1,14	19,00
2	6	64,05	3,63	19,00	1,21	38,00
3	6	67,89	3,84	19,00	1,28	57,00

Fuente: Elaboración propia

En el caso de los equipos computacionales cumplen su vida útil en un periodo de 3 años equivalente a 33,33%.

Cuadro N°17 Depreciación Mesa para computadora Granito

DEPRECIACIÓN MESA PARA COMPUTADORA DE GRANITO (TASA DE DEPRECIACIÓN 10%)						
Vida Útil	P.A.A Inflación	Valor Activo	Ajuste	Depreciación	Ajuste a la depreciación	Depreciación acumulada
0	6	55,65	0	0	0	0
1	6	58,99	3,34	5,57	0,33	5,565
2	6	62,53	3,54	5,57	0,35	11,13
3	6	66,28	3,75	5,57	0,38	16,70
4	6	70,26	3,98	5,57	0,40	22,26
5	6	74,47	4,22	5,57	0,42	27,83
6	6	78,94	4,47	5,57	0,45	33,39
7	6	83,68	4,74	5,57	0,47	38,96
8	6	88,70	5,02	5,57	0,50	44,52
9	6	94,02	5,32	5,57	0,53	50,09
10	6	99,66	5,64	5,57	0,56	55,65

Fuente: Elaboración propia

Cuadro N°18 Depreciación Silla Omega Negra

DEPRECIACIÓN SILLA OMEGA NEGRA (TASA DE DEPRECIACIÓN 10%)						
Vida Útil	P.A.A Inflación	Valor Activo	Ajuste	Depreciación	Ajuste a la depreciación	Depreciación acumulada
0	6	25,36	0	0	0	0
1	6	26,88	1,52	2,54	0,15	2,536
2	6	28,49	1,61	2,54	0,16	5,07
3	6	30,20	1,71	2,54	0,17	7,61
4	6	32,02	1,81	2,54	0,18	10,14
5	6	33,94	1,92	2,54	0,19	12,68
6	6	35,97	2,04	2,54	0,20	15,22
7	6	38,13	2,16	2,54	0,22	17,75
8	6	40,42	2,29	2,54	0,23	20,29
9	6	42,85	2,43	2,54	0,24	22,82
10	6	45,42	2,57	2,54	0,26	25,36

Fuente: Elaboración propia

Cuadro N°19 Depreciación Vitrina

DEPRECIACIÓN VITRINA (TASA DE DEPRECIACIÓN 10%)						
Vida Útil	P.A.A Inflación	Valor Activo	Ajuste	Depreciación	Ajuste a la depreciación	Depreciación acumulada
0	6	200,00	0	0	0	0
1	6	212,00	12,00	20,00	1,20	20
2	6	224,72	12,72	20,00	1,27	40,00
3	6	238,20	13,48	20,00	1,35	60,00
4	6	252,50	14,29	20,00	1,43	80,00
5	6	267,65	15,15	20,00	1,51	100,00
6	6	283,70	16,06	20,00	1,61	120,00
7	6	300,73	17,02	20,00	1,70	140,00
8	6	318,77	18,04	20,00	1,80	160,00
9	6	337,90	19,13	20,00	1,91	180,00
10	6	358,17	20,27	20,00	2,03	200,00

Fuente: Elaboración propia

Cuadro N°20 Depreciación teléfono Panasonic

DEPRECIACIÓN TELÉFONO PANASONIC 2 LÍNEAS AL (TASA DE DEPRECIACIÓN 33,33%)						
Vida Útil	P.A.A Inflación	Valor Activo	Ajuste	Depreciación	Ajuste a la depreciación	Depreciación acumulada
0	6	74,00	0	0	0	0
1	6	78,44	4,44	24,67	1,48	24,67
2	6	83,15	4,71	24,67	1,57	49,33
3	6	88,14	4,99	24,67	1,66	74,00

Fuente: Elaboración propia

Los muebles de oficina y enseres se deprecian en un periodo de 10 años, equivalente al 10% de depreciación anual.

6.3.3 Gastos Administrativos

El centro de soporte técnico Servi Pc Solutions para su proceso de servicio tiene que incurrir en los siguientes gastos:

Cuadro N°21 Gastos Fijos

GASTOS				
Descripción	**Mensual**	**Año 1**	**Año 2**	**Año 3**
Sueldos y salarios				
Administrador General	$ 400,00	$ 4.800,00	$ 5.280,00	$ 5.808,00
Técnico	$ 300,00	$ 3.600,00	$ 3.960,00	$ 4.356,00
Técnico 2	$ 300,00	$ 3.600,00	$ 3.960,00	$ 4.356,00
Secretaria Contable	$ 265,00	$ 3.180,00	$ 3.498,00	$ 3.847,80
Cajero Recepcionista	$ 265,00	$ 3.180,00	$ 3.498,00	$ 3.847,80
Total Sueldos	$ 1.530,00	$ 18.360,00	$ 20.196,00	$ 22.215,60
+ Beneficios Varios (49%)		**$ 27.448,20**	**$ 30.193,02**	**$ 33.212,32**
Insumos Varios				
Luz	20	240	264	290,4
Internet	20,16	241,92	266,112	292,7232
Publicidad	109,17	1310	1441	1585,1
Agua	15	180	198	217,8
Teléfono	20	240	264	290,4
Alquiler	500	6000	6600	7260
Útiles de uso general	63	756	831,6	914,76
Total Insumos Varios	**747,33**	**8967,92**	**9864,71**	**10851,18**
Total Gastos		**36.416,12**	**40.057,73**	**44.063,51**

Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS: Para el funcionamiento del centro de soporte técnico de computadoras se deben considerar los gastos fijos que se cancelaran mensualmente, adicionales a los beneficios de ley que se pagan cada año a los empleados de una empresa. Teniendo un monto de $36416.12 en el primer año.

6.3.3.1 Estado de resultado

Cuadro N° 22

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Total
Ventas	56336,26	61969,89	68166,88	**186473,03**
Costos	14746,89	16221,575	17843,73	**48812,19**
Utilidad Bruta	41589,38	45748,32	50323,15	**137660,84**
Gastos Operativos	**36717,89**	**40359,50**	**44365,28**	**121442,66**
Gastos Administrativos	36416,12	40057,73	44063,51	**120537,36**
Depreciaciones	301,77	301,77	301,77	**905,31**
Utilidad antes de impuesto	4871,49	5388,81	5957,87	**16218,17**
(Impuesto a la renta 25%)	1217,87	1347,20	1489,47	**4054,54**
Utilidad antes de participación de los trabajadores	3653,62	4041,61	4468,40	**12163,63**
15% trabajadores	548,04	606,24	670,26	**1824,54**
Utilidad Neta	**3105,57**	**3435,37**	**3798,14**	**10339,09**

Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS: En el primer año la empresa tendría una utilidad Neta de $3105.57, que en cifras no es tan elevado, pero al momento que consideramos los $5154,04 de inversión inicial estaríamos hablando del 60,25% de ganancias en base al capital.

6.3.3.2 Flujo de caja

Cuadro N°23

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Total
Ventas	56336,26	61969,89	68166,88	186473,03
Costos	14746,89	16221,58	17843,73	48812,19
Flujo Operativo	**41589,38**	**45748,32**	**50323,15**	**137660,84**
Ingresos no operativos	**5154,04**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
Aporte Propio (Capital trabajo)	5154,04	0,00	0,00	
Egresos no operativos	**7035,10**	**4150,08**	**4584,33**	**15769,51**
Inversiones				
Activo Fijo	4187,17			
Capital de trabajo	966,87			
Pago Dividendos	1231,32	3435,37	3798,14	8464,83
Impuestos	649,74	714,71	786,19	2150,64
Flujo No Operativo	-1881,06	-4150,08	-4584,33	-10615,47
FLUJO NETO	39708,32	41598,23	45738,82	127045,37
FLUJO Acumulado	39708,32	81306,55	127045,37	

Fuente: Elaboración propia

Respecto al flujo de caja se puede apreciar que no hay mayores problemas con la liquidez.

En resumen el proyecto es rentable, la inversión es baja, obteniendo una rentabilidad del $3105,57 al culminar el primer año, mucho más rentable que guardar el dinero en un banco que apenas al año nos da el 5,44 % como tasa máxima de interés.

Dentro del análisis de costos unitarios para el primer año es el siguiente:

Cuadro N° 24 Análisis costo Unitario Año 1

Año 1									
Servicio	**Precio**	**Cantidad**	**Ventas**	**Costo de Ventas**	**Margen de contribución**	**Porcentaje de Aportación**	**Costo Fijo**	**Utilidad sin impuestos ni depreciación**	**Porcentaje de aportación**
Reparación hardware daño mainboard	$ 101,00	84	$ 8.484,32	$ 6.240,00	$ 2.244,32	13	$ 4.669,10	$ 4.630,73	12,72
Reparación hardware daño disco Duro	$ 113,00	96	$ 10.848,00	$ 1.440,00	$ 9.408,00	53	$ 19.572,47	$ 19.411,61	53,30
Reparación hardware daño memoria Ram 2gb DDR3	$ 47,00	144	$ 6.768,00	$ 4.620,27	$ 2.147,73	12	$ 4.468,15	$ 4.431,43	12,17
Cambio de case	$ 65,00	48	$ 3.119,91	$ 1.246,69	$ 1.873,21	11	$ 3.897,05	$ 3.865,02	10,61
Reparación hardware daño DVD RW	$ 66,17	48	$ 3.176,03	$ 1.199,92	$ 1.976,11	11	$ 4.111,11	$ 4.077,33	11,20
Total	**$ 392,17**	420	**$ 32.396,26**	**$ 14.746,89**	**$ 17.649,38**	**100**	**$ 36.717,89**	**$ 36.416,12**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

Cuadro N°25 Análisis costo unitario Año 2

Año 2									
Servicio	**Precio**	**Cantidad**	**Ventas**	**Costo de Ventas**	**Margen de contribución**	**Porcentaje de Aportación**	**Costo Fijo**	**Utilidad sin impuestos ni depreciación**	**Porcentaje de aportación**
Reparación hardware daño mainboard	$ 111,10	92	$ 9.332,75	$ 6.864,00	$ 2.468,75	13	$ 5.132,18	$ 5.093,80	12,72
Reparación hardware daño disco Duro	$ 124,30	106	$ 11.932,80	$ 1.584,00	$ 10.348,80	53	$ 21.513,63	$ 21.352,77	53,30
Reparación hardware daño memoria Ram 2gb DDR3	$ 51,70	158	$ 7.444,80	$ 5.082,30	$ 2.362,50	12	$ 4.911,30	$ 4.874,58	12,17
Cambio de case	$ 71,50	53	$ 3.431,90	$ 1.371,36	$ 2.060,53	11	$ 4.283,55	$ 4.251,52	10,61
Reparación hardware daño DVD RW	$ 72,78	53	$ 3.493,64	$ 1.319,92	$ 2.173,72	11	$ 4.518,85	$ 4.485,06	11,20
Total	**$ 431,39**	**462**	**$ 35.635,89**	**$ 16.221,58**	**$ 19.414,32**	**100**	**$ 40.359,50**	**$ 40.057,73**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

Cuadro N°26 Análisis costo unitario Año 3

Año 3									
Servicio	**Precio**	**Cantidad**	**Ventas**	**Costo de Ventas**	**Margen de contribución**	**Porcentaje de Aportación**	**Costo Fijo**	**Utilidad sin impuestos ni depreciación**	**Porcentaje de aportación**
Reparación hardware daño mainboard	$ 122,21	102	$ 10.266,03	$ 7.550,40	$ 2.715,63	13	$ 5.641,56	$ 5.603,18	$ 12,72
Reparación hardware daño disco Duro	$ 136,73	116	$ 13.126,08	$ 1.742,40	$ 11.383,68	53	$ 23.648,91	$ 23.488,05	$ 53,30
Reparación hardware daño memoria Ram 2gb DDR3	$ 56,87	174	$ 8.189,28	$ 5.590,53	$ 2.598,75	12	$ 5.398,76	$ 5.362,03	$ 12,17
Cambio de case	$ 78,65	58	$ 3.775,09	$ 1.508,50	$ 2.266,59	11	$ 4.708,70	$ 4.676,67	$ 10,61
Reparación hardware daño DVD RW	$ 80,06	58	$ 3.843,00	$ 1.451,91	$ 2.391,09	11	$ 4.967,35	$ 4.933,56	$ 11,20
Total	**$ 474,52**	**508**	**$ 39.199,48**	**$ 17.843,73**	**$ 21.355,75**	**100**	**$ 44.365,28**	**$ 44.063,51**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar la reparación de disco duro es la que mayor porcentaje de aportación y al realizar un análisis de costos variable se da la misma situación, aun que prácticamente el costo del repuesto se le carga directamente a la factura del cliente.

6.3.3.3 Tasa Interna de Retorno (TIR)

Cuadro Nº27

INVERSIÓN INICIAL		($ 5.154,04)
AÑO	FLUJO DE EFECTIVO POSITIVO	
1	$	3.105,57
2	$	3.435,37
3	$	3.798,14
TIR		43%

TASA PASIVA	5,44%

Fuente: Elaboración propia

Es más rentable invertir nuestro dinero en el proyecto en mención debido a que se recupera pronto el capital inicial a pesar de la inflación y obtenemos utilidad. El porcentaje del TIR que es de 43% es mayor que la tasa pasiva que es de 5.44%, dicho porcentaje es el interés que nos entrega el banco por nuestro dinero depositado en una cuenta de ahorro.

Resulta mucho más rentable invertir en el proyecto que depositar el dinero en un banco.

6.3.4.4 Valor Actual Neto (VAN)

Cuadro Nº28

AÑO	VALOR ACTUAL	($ 5.154,04)
1	3105,57	2587,98
2	3435,37	2385,67
3	3798,14	2198,00
	VAN	$ 2.017,61
Total valor actual del flujo de efectivo		7171,65

Fuente: Elaboración propia

Los datos de la columna derecha del cuadro del VAN equivale al valor que tienen en el presente dichos montos proyectados a los próximos años.

Resumen de la evaluación	
Total Valor actual del flujo de efectivo	7171,65
Inversión inicial	5154,04
Valor Actual Neto	**2017,61**

El valor total actual del flujo de efectivo es mayor que el capital inicial, significa que esta entregando valor a la compañía por ende el proyecto es rentable. La tasa de rendimiento que genera el presente proyecto es de 43%, si es adecuada y cumple las expectativas del investigador.

CONCLUSIONES

El objetivo de este estudio ha sido investigar la aceptación de un servicio de soporte técnico de software en línea a los residentes de la ciudadela La Garzota.

Para probar esta hipótesis se utilizó una herramienta de investigación como es la encuesta, con el cual se logró identificar ciertas conductas de uso y necesidad de tener una o varias computadoras, además de la falta de costumbre por realizarle un mantenimiento a su computador al momento de presentar algún daño. También se logró identificar que gran porcentaje de los residentes no conocen un centro de soporte técnico de computadoras y si están de acuerdo en acceder a recibir soporte técnico de software vía on line, por las comodidades que brinda dicho servicio.

La respuesta positiva en los datos recolectados, nos da los argumentos necesarios para la creación de un centro de soporte técnico de hardware y software en la ciudadela La Garzota implementando como servicio alternativo y novedoso el soporte técnico on line. Se prevé utilizar como estrategia de introducción promociones y utilizar publicidad tradicional además de los múltiples beneficios que nos brindan las redes sociales.

Se establece una estructura organizacional acorde las necesidades que conlleva el proyecto, además de la creación de un proceso de servicio que satisfaga las necesidades de los usuarios.

En el plano económico debido a que es una empresa de servicios no fue necesario contar con una gran inversión sostenida, con un capital inicial de $5154.04 se logra un punto de equilibrio al realizar 148 servicios técnicos en un periodo de dos meses. El flujo de efectivo culmina según las proyecciones con saldos positivos, en el cual en el primer año genera beneficios económicos de $3105.57.

El porcentaje de la tasa interna de retorno es de 43%, el cual es mayor a la tasa pasiva que es de 5.44%. Según los datos analizados el proyecto es muy rentable.

RECOMENDACIONES

Es importante destacar que las recomendaciones de esta tesis van dirigidas a las unidades educativas y gobiernos locales, en poner mayor énfasis en la educación a nivel computacional para el correcto uso de la computadora. Se deben crear bloqueos de ip de forma general para evitar el libre acceso a sitios web que conlleven a la infección delos computador.

Gran parte de los daños de hardware y software se deben al mal uso de las computadoras.

El mantenimiento preventivo de un computador puede evitar los comunes daños inesperados que pueden retrasar informes laborales urgentes o tareas escolares.

BIBLIOGRAFÍA

(1) Parodi, 2008, p. 13 http://es.wikipedia.org/wiki/Proyecto

(2) Unav © Universidad de Navarra | Campus Universitario. 31009 Pamplona. Navarra (España

www.unav.es/ciencias/alumnos/defacultad/tiposdeproyectos.pdf

(3) Walker, Gary (2001) IT Problem Management (Harris Kern's Enterprise Computing Institute Series). Upper Saddle River: Prentice Hall. pp. 85–113.

(4) La Real Academia Española, 2008 Definición de Software

http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?LEMA=software

(5) Kotler Del libro Marketing de Servicios Profesionales Capítulo 9

(6) INN 2005 Instituto Interamericano del Niño, la Niña y Adolescentes

http://www.iin.oea.org/Reunion_Ext_CD_2005/CD-doc%2009-05%20Anexo%207.pdf

(7) Del libro: «Principios de Marketing», Segunda Edición, de Randall Geoffrey, Segunda edición, Thomson Editores Sapin, 2003, Pág. 120.

(8) Diario Hoy (Prensa escrita) http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/el-no-pago-de-deuda-externa-fue-mal-negocio-para-ecuador-465236.html

(9) Aesoft 2011 Asociación ecuatoriana de software

http://www.aesoft.com.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=15&Itemid=27

(10) BCE Banco Central del Ecuador

PIB http://www.bce.fin.ec/indicador.php?tbl=pib

Inflación https://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=inflacion

(11) INEC: http://www.inec.gov.ec/estadisticas/

(12)Diario el Universo www.el universo.com

(13) Kotler Segmentación de Mercado Del libro: Fundamentos del Marketing, de Kotler y Armstrong, 6ta Edición, Pág. 254.

(14) Superintendencia de compañías

http://dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/5970/15/CAPíTULO%201%20Las%20Compañías%20mercantiles%20del%20Ecuador.pdf

ANEXOS

ANEXO 1 FORMATO DE ENCUESTA

- **Encuesta**

Instrumento de investigación de mercado aplicado a los residentes en la ciudadela La Garzota.

Objetivo: Conocer los patrones de conducta de los residentes de la ciudadela La Garzota, frente al servicio de mantenimiento y reparación de computadoras. La cual nos permitirá brindar un servicio de calidad y satisfacer necesidades no cubiertas actualmente.

Instructivo.- Lea detenidamente cada una de las preguntas y responda de acuerdo a su criterio, utilizando el cuadro de la derecha.

INFORMACIÓN GENERAL

1. Edad del Informante

1. 18 a 25 ☐
2. 26 a 40
3. 41 en adelante

2. ¿En su domicilio hay personas laborando actualmente?

1. Si ☐
2. No

3. ¿Usted posee una computadora en su domicilio?

1. Si ☐
2. No

INFORMACIÓN ESPECÍFICA

1. ¿Cuántas computadoras posee en su domicilio?

1. Una ☐
2. Dos o más
3. Ninguna

2. ¿Qué tipo de equipo computacional posee?

1. Computadora de mesa ☐

2. Computadora portátil

3. Computadora Tablet

4. PC Panel

3. ¿Tiene conexión a internet en su domicilio?

1. Si ☐

2. No

4. ¿Qué tipo de uso le da a su computadora?

1. Domestico ☐

2. Trabajo

3. Estudios

4. Entretenimiento

5. Todo lo anterior

5. ¿Alguna vez le ha realizado un mantenimiento interno a su computador?

1. Si ☐

2. No

6. ¿Conoce algún taller de reparación y mantenimiento de computadoras cerca de su domicilio?

1. Si ☐

2. No

7. ¿Ha sido usuario de un taller de soporte técnico de computadoras?

1.- Si

2. No

8. Si ha sido usuario de un taller de soporte técnico de computadoras, ¿Quedo satisfecho con el servicio recibido?

12. Si ☐
13. No
14. No ha sido usuario

9. Si ha sido usuario de un taller de soporte técnico de computadoras, ¿le pareció cómodo el precio por el servicio recibido?

1. Muy de acuerdo ☐
2. De acuerdo
3. Ni acuerdo, ni desacuerdo
4. Desacuerdo
5. Totalmente desacuerdo
6. No ha sido usuario

10. ¿Cuántas veces en el año le realiza un mantenimiento interno a su computadora?

1. Una vez al año ☐
2. 2 a 3 veces al año
3. Nunca

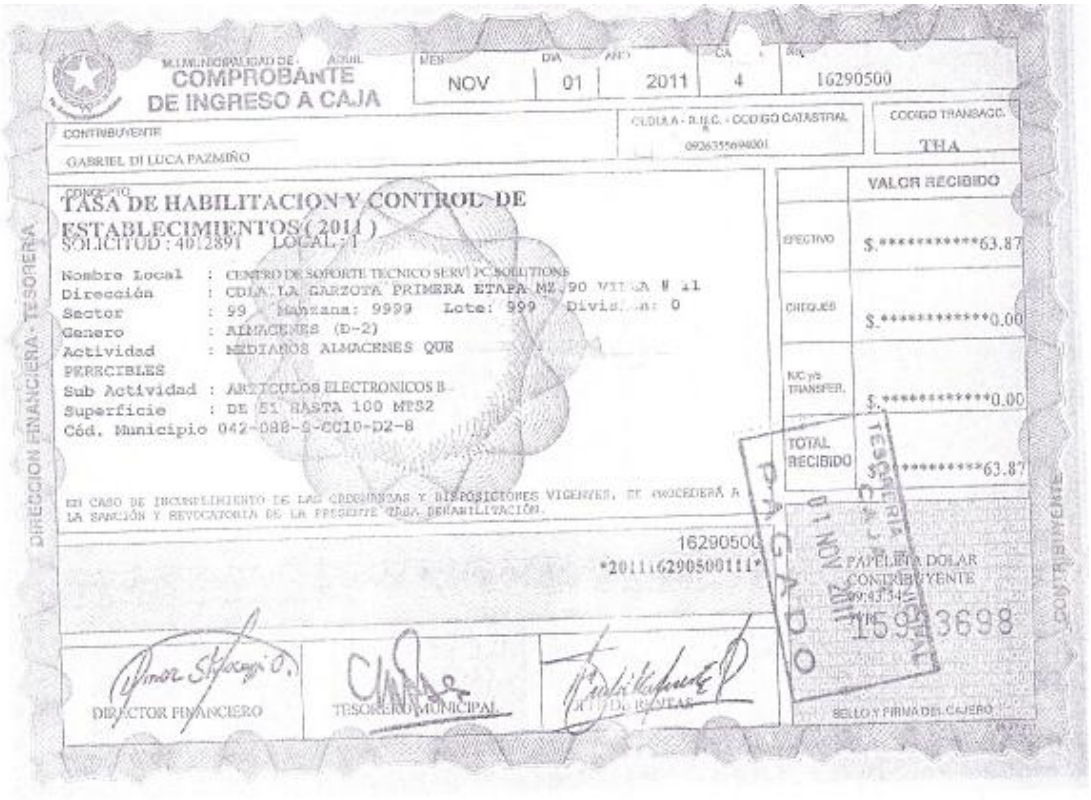
11. ¿Qué modalidad de soporte técnico le gustaría recibir cuando su computadora tenga algún tipo de desperfecto?

1. Llevarla personalmente al taller para que la reparen. ☐
2. Que el técnico brinde servicio a domicilio
3. On line (Que el técnico vía internet verifique el software de su computador)

12. Email: _____

ANEXOS 2

- **Permisos Municipales**



M.I. MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL
COMPROBANTE DE INGRESO A CAJA

MES	DIA	AÑO	CAJA	No.
NOV	01	2011	4	16290500

CONTRIBUYENTE: GABRIEL DI LUCA PAZMIÑO

CEDULA - R.U.C. - CODIGO CATASTRAL: 0926355694001

CODIGO TRANSACC.: THA

CONCEPTO: TASA DE HABILITACION Y CONTROL DE ESTABLECIMIENTOS (2011)
SOLICITUD: 4012891 LOCAL: 1

Nombre Local : CENTRO DE SOPORTE TECNICO SERVI PC SOLUTIONS
Dirección : CDLA. LA GARZOTA PRIMERA ETAPA MZ. 90 VILLA # 11
Sector : 99 Manzana: 9999 Lote: 999 Division: 0
Genero : ALMACENES (D-2)
Actividad : MEDIANOS ALMACENES QUE PERECIBLES
Sub Actividad : ARTICULOS ELECTRONICOS B
Superficie : DE 51 HASTA 100 MTS2
Cód. Municipio 042-088-S-CC10-D2-8

EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS ORDENANZAS Y DISPOSICIONES VIGENTES, SE PROCEDERÁ A LA SANCIÓN Y REVOCATORIA DE LA PRESENTE TASA DEHABILITACIÓN.

16290500
2011162905001111

VALOR RECIBIDO	
EFECTIVO	$.**********63.87
CHEQUES	$.**********0.00
N/C y/o TRANSFER.	$.**********0.00
TOTAL RECIBIDO	$.**********63.87

PAPELETA DOLAR CONTRIBUYENTE
09:43:34
15913698

DIRECTOR FINANCIERO | TESORERO MUNICIPAL | JEFE DE RENTAS | SELLO Y FIRMA DEL CAJERO

DIRECCION FINANCIERA - TESORERIA

CONTRIBUYENTE

BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS DE GUAYAQUIL
OFICINA TECNICA DE PREVENCION DE INCENDIOS

R.U.C. 0968514210001 No. 510616

TASA POR SERVICIO CONTRA INCENDIOS FECHA 29/06/2011

R.U.C.: 0926355694001 VALOR: 101.00 USD

NOMBRE: GABRIEL DI LUCA PAZMIÑO

RAZON COMERCIAL: CENTRO DE SOPORTE TECNICO SERVI PC SOLUTIONS

DIRECCION: CDLA. LA GARZOTA UNO ET.MZ. 90, SL. 11

Año(s): 2011: $ 101.00

Este despacho, en atención a la solicitud presentada, procede a extender la presente TASA POR SERVICIO DE PREVENCION DE INCENDIOS. Este documento debe ser servido en un lugar visible y presentarse cuando fuere requerido por funcionarios autorizados por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil.
Nota: No será válido este certificado si la documentación es falsa, adulterada, almacenan materiales explosivos y/o juegos pirotécnicos.

CIENTO UN 00/100 DOLARES

500910
25/04/2011 Reg. No. 000028713

OBSERVACION:
LA CONCESIÓN DE ESTE CERTIFICADO NO ASEGURA QUE LA MUY ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL OTORGUE LOS PERMISOS NECESARIOS PARA DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES SOLICITADAS.

USR: Aabad

JEFE DE O.P.I. | FIRMA AUTORIZADA

CADUCA 31 DE DICIEMBRE Renovable cada año

SERIE No. 0363574

Muy Ilustre
MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL

DIRECCION DE URBANISMO, AVALUOS Y REGISTROS

2.- CONCLUSIONES.-

Por lo expresado anteriormente, esta Dirección informa se considera **FACTIBLE** *la actividad de servicio tecnico de equipos electronico s y computacionales, debido a que es un negocio ya existente*

3.- OBSERVACIONES.-

- *El presente certificado única y exclusivamente establece la factibilidad de la actividad en la dirección consultada según ordenanza.*
- *No autoriza ningún funcionamiento sin el respectivo trámite previo de Tasa de Habilitación Municipal.*
- *No elimina ni sustituye la obligación de tramitar el Registro de Construcción correspondiente.*
- *No convalida contravenciones presentes o futuras a Normas de Funcionamiento emanadas de las Ordenanzas de Edificaciones, Uso del Espacio y Vía Pública, Contra Ruidos, Medio Ambiente, etc.*
- *No servirá para justificar inversiones previas de ninguna naturaleza realizadas sin contar previamente con el Permiso de Funcionamiento Municipal correspondiente.*

Particular que comunicamos para los fines pertinentes.

Atentamente,

Arq. José Núñez Cristiansen
DIRECTOR
URBANISMO, AVALÚOS
Y REGISTRO

Arq. Eduardo Barcia Flores
JEFE
DPTO. CONTROL DE URBANIZACIONES
Y USOS DEL SUELO

archivo DUAR
archivo CUUS

VL - Sol

ANEXOS 3

- **Cotizaciones**

neo COSIDECO S.A.
Los primeros en tecnología

AV. 6 de Diciembre N 31-08 entre Whimper y Alpallana.
Telf.: [illegible] Fax: [illegible]
www.cosideco.com
QUITO - ECUADOR

OFICIO-NEO-2011-10-01

FECHA: Quito, 10 de Dicimbre 2011.

PARA: Gabriel Di Luca Pazmiño
Administrador de localcomercial acer en CPNG

ASUNTO: Precios de productos para la venta

Reciba un cordial saludo de quienes hacemos la empresa de computación NEOCOSIDECO S.A.

Por medio del presente se detalla los precios de los productos que seran comercializados en CPNG.

PRECIOS CPNG

Código	Descripción	CANTIDAD	CONTADO	10 MESES
M.CM.DES.AX1900	APEX, COMPUTADOR ACER AX 1900	1	$ 690	$ 804.30
M.CM.IMP.4743-6813	IMPRESORA CANON MP 250- CABLE USB	3	$ 57.00	$900.16
M.CM.POR.ME120	MESA COMPUTADOR GRANITO	5	$ 55.65	$ 75
M.CM.POR.ME210	SILLA OMEGA NEGRA	5	$ 25.36	$ 35.27
M.AP.CAM.ST-CAM030	CAMARA WEB APEX PC ST-CAM030 (1.3MPX)	7	$ 9.97	$ 10.62
M.AP.MON.TV23	APEX, MONITOR APEX LCD-TV 23" Mod. 23T51	3	$ 279.00	$ 297.21
M.SA.HDD.640GB	DISCO DURO SAMSUNG SM-MU0640A DE 640GB EXTERNO	3	$ 122.00	$ 130.00
M.HP.IMP.IP1000	IMPRESORA HP 1000 COPIA COLOR	2	$ 70.00	$ 80.00
M.AP.SIL.ZF-1002A	SILLA PARA COMPUTADOR ZF-1002A	2	$ 30.00	$ 40.00
M.AC.MON.G185HVB	VITRINA DOBLE APEX	2	$20 0.00	$ 250.00

*** PRECIOS INCLUYEN IVA.**

Atentamente,

Ing. Ingrid Barreras
Gerente de Logística
Neocosideco S.A.

COMPUTRON

QUIENES SOMOS | NUESTROS LOCALES | NUESTRA MISIÓN | DIRECTORIO | REGISTRO | MARCAS | OFERTAS

Usuario: Contraseña:

- ACCESORIOS
- COMPONENTES
- COMPUTO
- ELECTRÓNICA
- IMPRESIÓN
- MONITORES
- NOTEBOOKS
- REDES
- SOFTWARE Y JUEGOS
- SUMINISTROS EN GENERAL
- VIDEO

Marca: * Contraseña

DX58SO
Marca: INTEL
Precio: 325,89
VER DETALLE
MAINBOARD INTEL X58 CORE i7-90

G31T-M7
Marca: ECS
Precio: 49,11
VER DETALLE
MAINBOARD ECS INTEL G31 S775 V

G41T-M7
Marca: ECS
Precio: 53,57
VER DETALLE
MAINBOARD ECS INTEL G41 S775 D

DG43GT
Marca: INTEL
Precio: 111,61
VER DETALLE
MAINBOARD INTEL G43 S775 DDR2

DP55WB
Marca: INTEL
Precio: 138,39
VER DETALLE
MAINBOARD INTEL CORE i3/ i5/ i

DG41RQ
Marca: INTEL
Precio: 75,89
VER DETALLE
MAINBOARD INTEL DG41RQ S775 V-

H55H-CM
Marca: ECS
Precio: 102,68
VER DETALLE
MAINBOARD ECS INTEL H55 CORE i

DH55TC
Marca: INTEL
Precio: 124,11
VER DETALLE
MAINBOARD INTEL s1156 CORE i3/

H55MXV
Marca: FOXCONN
Precio: 102,68
VER DETALLE
MAINBOARD FOXCONN H55 DDR3 COR

KXT7730
Marca: PANASONIC
Precio: 88,39
VER DETALLE
TELEFONO PANASONIC PROGRAMABLE

KXFP205
Marca: PANASONIC
Precio: 106,25
VER DETALLE
TELEFAX PANASONIC PAPEL BOND C

KXFP701
Marca: PANASONIC
Precio: 133,04
VER DETALLE
TELEFAX PANASONIC PAPEL BOND C

KXFAT92A
Marca: PANASONIC
Precio: 65,18
VER DETALLE
TONER PANASONIC KXFAT92A - KXM

KXTS208
Marca: PANASONIC
Precio: 66,07
VER DETALLE
TELEFONO PANASONIC 2 LINEAS AL

KXFP215
Marca: PANASONIC
Precio: 133,04
VER DETALLE
TELEFAX PANASONIC PAPEL BOND C

KXFT987
Marca: PANASONIC
Precio: 183,04
VER DETALLE
TELEFAX PANASONIC TERMICO C-ID

KXTG4012
Marca: PANASONIC
Precio: 74,00
VER DETALLE
TELEFONO PANASONIC DECT 6.0 2x

KXFT501
Marca: PANASONIC
Precio: 141,96
VER DETALLE
TELEFAX PANASONIC PAPEL TERMIC

LA28522EE2
Marca: GENERAL ELECTRIC
Precio: 70,53
VER DETALLE
TELEFONO GE DECT 6.0 C-ID 2 EN

KXTG4013
Marca: PANASONIC
Precio: 88,39
VER DETALLE
TELEFONO PANASONIC DECT 6.0 3x

KXTG4024
Marca: PANASONIC
Precio: 115,18
VER DETALLE
TELEFONO PANASONIC DECT 6.0 4x

- **Cotización de Software Teamveawer 6.0**