



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
DEL LITORAL**

**ESCUELA DE POSTGRADO
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PROMOCION XIX**

TUTORIA PLANES DE NEGOCIOS



DP-07595



digitech
Comunicación y Documentos
24 horas

MARIO CASCANTE ASTUDILLO

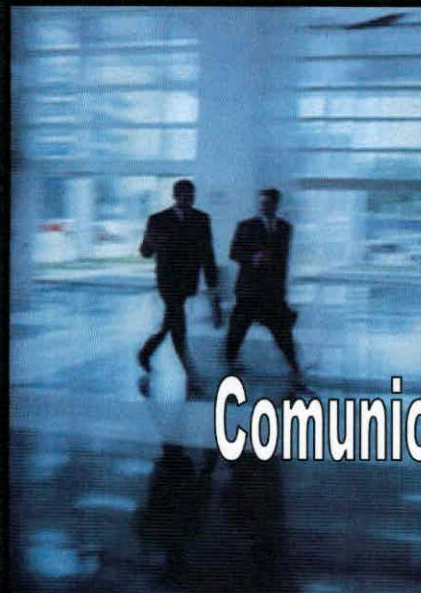
ANDRES DONOSO PAULSON

JUAN SANCHEZ HOLGUIN

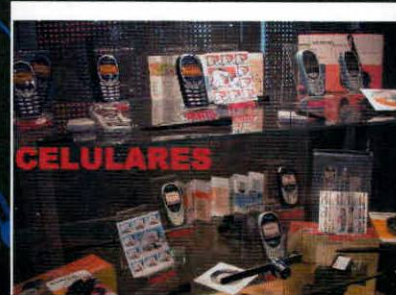
AGOSTO 2004

¡TODO LOS SERVICIOS EN UN SOLO LUGAR!

En un ambiente cómodo y seguro



digitech
Comunicación y Documentos
24 horas



Indice

<u>Temas</u>	<u>Páginas</u>
PREFACIO	III
RESUMEN EJECUTIVO	1
ANÁLISIS DEL SECTOR	3
ANÁLISIS DEL MERCADO	4
Servicios	4
Clientes	7
Competencia	9
Tamaño del Mercado Global y	9
Tamaño de mi mercado	
ANÁLISIS DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER	12
INVESTIGACIÓN DE MERCADO	13
UBICACIÓN DEL LOCAL	14
PLAN DE MERCADEO	14
Estrategia de Precios	17
Estrategia de Venta	19
Estrategia Promocional	20
Estrategia de Distribución	23
Política de Servicio	23
Tácticas de Ventas	24
Planes de Contingencia	25
ANÁLISIS TÉCNICO	25
Equipos y Maquinarias	25
Distribución Arquitectónica	28
Organización Operativa	31
Planes de Consumo y Compras	31
Sistemas de Control	31
ANÁLISIS ADMINISTRATIVO	32
Grupo Empresarial	32
Personal Ejecutivo	33
Organización	34
Empleados	35
Organizaciones de Apoyo	39

ANÁLISIS LEGAL Y SOCIAL	40
ANÁLISIS ECONÓMICO	40
ANÁLISIS FINANCIERO	41
EVALUACIÓN DEL PROYECTO	45

ANEXOS

- 1) Estadísticas del sector y tendencias
- 2) Matriz de la Competencia
- 3) Tamaño del mercado (Referido a la ciudad de Guayaquil)
- 4) Investigación de mercado y selección de ubicación
- 5) Plan de Mercadeo
- 6) Esquema General de Atención
- 7) Análisis Técnico
- 8) Organigramas por turnos
- 9) Planes de Consumo y Compras
- 10) Inversiones en Activos Fijos
- 11) Presupuesto de Personal y otros gastos
- 12) Análisis de Costos y Punto de Equilibrio
- 13) Relación Áreas/Rentabilidad
- 14) Cronograma de inicio de actividades

PREFACIO

El presente trabajo representa la culminación de nuestros estudios, a manera de examen final, de la Maestría en Administración de Empresas, la cual hemos cursado como Promoción XIX de la Escuela de Postgrado en Administración de Empresas (ESPAE) en la Escuela Superior Politécnica del Litoral.

En estos dos años y medio de estudios (2002 – 2004) fuimos recibiendo todos los conceptos y herramientas que intervienen en la Administración Empresarial y que junto al desarrollo del Espíritu Emprendedor, en la cual la ESPAE está enfocada, dieron como resultado el Proyecto DIGITECH que ponemos a consideración de toda la comunidad.

En el último año de estudios se inició la materia Tutoría Planes de Negocio dirigida por la Ing. Ana Jaramillo Zurita, quien ha sido la tutora de este proyecto y nos ha llevado por cada etapa requerida para cristalizar una Idea en un Plan de Negocios.

Este proyecto fue expuesto en la Feria de Ideas de Negocios del 19 de Agosto del 2004, siendo Directora de la ESPAE la Ing. Virginia Lasio M. y Rector de la ESPOL el Ing. Moisés Tacle G.

No queremos dejar de agradecer a todas las personas e instituciones que nos brindaron toda su ayuda y colaboración para la consecución de nuestros objetivos.

Mario Cascante A.
Andrés Donoso P.
Juan Sánchez H.

Guayaquil, Agosto del 2004

RESUMEN EJECUTIVO

DIGITECH S.A. se establecerá en Guayaquil, Ecuador, con el propósito de prestar servicios de comunicación y procesamiento de documentos durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Estará ubicado en la esquina de las calles Tungurahua y Quisquís, frente al recién inaugurado Centro de Exposiciones en la Plaza Rodolfo Baquerizo Moreno (antes Parque Guayaquil). Nuestros servicios estarán enfocados principalmente a la población estudiantil universitaria, ejecutivos y empleados de las empresas del sector y público en general.

Los servicios que ofreceremos serán: Servicios de telefonía móvil y cabinas, Servicios de *cyber* y cabinas "Net2phone", Servicios de fotocopiado, fax, impresión, escaneado, encuadernación y anillado, Servicios de procesamiento de documentos, Servicios de venta de accesorios y suministros de computación y oficina, Servicios de cafetería, Servicio de alquiler de sala de sesiones y/u oficina, Servicio Técnico de reparación y asesoría en computación.

Actualmente, cada uno de estos servicios, prestados de manera independiente, han demostrado su rentabilidad económica. DIGITECH al presentarlos como un solo negocio, todo en uno, piensa asegurar el éxito de estos servicios de manera integrada.

El grupo empresarial está conformado por el Ingeniero Comercial Mario Cascante Astudillo, Ingeniero en Electrónica Juan Sánchez Holguín y el Arquitecto Andrés Donoso Paulson, quienes tienen experiencia en las áreas administrativas, financieras, electrónica, comunicaciones de datos y arquitectura.

DIGITECH S.A. requiere una inversión total de \$ 161,244.80 de los cuales el grupo empresarial gestor de este proyecto aporta en partes iguales cada uno con \$ 53,748.26 y con el propósito de no incurrir en obligaciones financieras.

La rentabilidad del proyecto, en un análisis de cinco años es del 15.65% anual, la cual es 4 veces superior a la Tasa Pasiva Referencial para operaciones en Dólares del Banco Central

del Ecuador. El Valor Presente Neto, al 8% anual, es de \$ 46,429.13 y el período de pago descontado es de 4.2 años.

Al realizar el análisis del punto de equilibrio nos encontramos que con un cumplimiento del 79.69% de las ventas proyectadas en el primer año, el proyecto alcanza el nivel de factibilidad.

La idea innovadora de reunir varios servicios de comunicación y documentos en un solo lugar de forma ininterrumpida, nos llevará a un ahorro de gastos fijos por economías de escala. Por tratarse de negocios probados individualmente, las ventas proyectadas para cada uno de estos servicios en forma global serán mucho más fáciles de conseguir, alcanzando el 88% de dichas ventas proyectadas en el primer año de actividades.

ANALISIS DEL SECTOR

El fin de siglo se caracterizó por una revolución en el sector comunicación donde se incluye, para citar algunos ejemplos, el Internet, los celulares y las computadoras. Todo esto encuadra perfectamente con la llamada “Era del Conocimiento” que resalta la importancia de poseer la información en vez de solamente conocer su existencia.

Es por esto que pensar en negocios de Comunicación e Información suena muy rentable, y es justamente donde apuntamos. El Ecuador no es la excepción en la tendencia que se da en el sector: “La desaceleración del crecimiento de la telefonía fija está influenciado por el auge de la telefonía celular, por otro lado en cambio la densidad telefónica se mantiene estable con tendencia al crecimiento” (Fuente: Informe Estadístico de la Superintendencia de Telecomunicaciones, año 2003).

La crisis económica de los años 1999-2000 no ha sido obstáculo para que se desarrolle el sector de las Telecomunicaciones, más bien ha sido un estímulo como lo demuestra el fenómeno migratorio que demanda servicios de comunicación a través de la Internet, de la telefonía fija y de la telefonía celular.

Consideremos también que las divisas de los emigrantes se han convertido en el segundo rubro que sustenta los ingresos del Estado después de los ingresos petroleros.

Por otro lado el avance tecnológico de las computadoras hace cada vez más accesible este medio de comunicación hacia las masas y/o sentirse más familiarizados con su uso, esto ha permitido que se demande su venta, alquiler, accesorios, servicio técnico, etc., haciendo de la computadora un elemento infaltable en la familia, en el colegio o en la oficina. (Ver Anexo 1).

ANALISIS DEL MERCADO

Todo el entorno macroeconómico, mencionado anteriormente, nos hace pensar que existe una muy buena oportunidad para desarrollar negocios que combinen la mayor gama de servicios de telecomunicación y computación, a los cuales se les puede agregar todo lo referente a procesamiento de documentos y servicios que hagan de la permanencia en el lugar una experiencia cómoda y agradable. Nota importante será incluir en los servicios el estar disponible las 24 horas para minimizar el efecto de la diferencia de horarios con el viejo continente.

Como contrapeso a tan altas expectativas en el sector debemos mencionar que, como todo proceso tecnológico de este tipo, los equipos de telecomunicaciones están sujetos a una obsolescencia acelerada. Para nuestro proyecto, hemos considerado la reposición de equipos cada veinticuatro meses en el caso de computadoras y seis meses en el caso de celulares.

SERVICIOS

Ante la creciente necesidad del público, de contar en un solo lugar con un espacio apropiado para acceder a diferentes servicios tanto de comunicación como de manejo de documentos, DIGITECH S.A. nace como una compañía que presenta una gama de servicios principales para cubrir dichas necesidades y servicios complementarios para asegurar la satisfacción de nuestros clientes. Los servicios que brindaremos serán los siguientes:

- Servicios de telefonía móvil y cabinas (venta de celulares mediante planes, venta de accesorios y tarjetas prepago, y servicios de cabinas).
- Servicios de *cyber* (navegación por Internet) y cabinas "Net2phone" (llamadas telefónicas internacionales vía Internet).
- Servicios de fotocopiado, fax, impresión, escaneado, encuadernación y anillado; servicios de procesamiento de documentos (levantamiento de

textos, producción de tablas en hojas electrónicas y presentaciones tipo *Powerpoint*) y diseño gráfico.

- Servicios de venta de accesorios y suministros de computación y oficina.
- Servicios de cafetería (café, bebidas gaseosas, jugos, sánduches y *snacks*).
- Servicio de alquiler de sala de sesiones y/u oficina.
- Servicio Técnico de reparación y asesoría en computación.

La concentración de todos estos servicios en un solo lugar genera ventajas competitivas que favorecen a nuestro modelo de negocio y benefician a nuestros clientes, entre dichas ventajas podemos mencionar:

- Facilita la comunicación entre personas y empresas.
- Facilita el manejo y procesamiento de documentos.
- Provee de insumos básicos necesarios para la oficina y computación.
- Provee de un lugar adecuado para ingerir bebidas refrescantes y todo tipo de *snacks*.
- Provee servicio técnico en computación.
- Disponibilidad las 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Optimizar el tiempo de los clientes.

Por lo anteriormente expuesto, al tener diferentes servicios para el público en general, nos destacaremos de nuestros competidores de la siguiente manera:

- Brindando atención personalizada enfocada al cliente.
- Concentrando los servicios de telefonía móvil en un solo lugar (planes, accesorios y cabinas).
- Concentrando en un solo lugar la transmisión de voz y datos a través del Internet (computadoras y cabinas).
- El cliente no necesita ir a otro lugar para enviar o recibir un fax, imprimir, fotocopiar, escanear, encuadernar o anillar documentos.

- Ofrecemos levantamiento de texto, producción de tablas de datos en hojas electrónicas, presentaciones y diseño gráfico.
- Complementamos las necesidades de los clientes ofreciéndoles:
 - Suministros de oficina y computación
 - Servicio de cafetería
 - Servicio técnico en computación
 - Sala de sesiones y/u oficina para ejecutivos.

La mayoría de los servicios estarán disponibles las 24 horas, como ser (suministros de oficina y computación, copias, cyber, cabinas telefónicas y cafetería). Así mismo, podemos aprovechar la infraestructura instalada para dar otros servicios complementarios tales como alquiler de computadoras, duplicación de *CD's*, etc

Existen productos que la competencia ofrece, pero que son el resultado de sumar tres o cuatro de nuestros servicios en un mismo lugar, pero no conocemos la existencia de un lugar donde se ofrezcan los siete servicios mencionados en un mismo lugar. Por ello es necesario realizar un análisis de nuestras fortalezas y debilidades.

Nuestras principales Fortalezas son las siguientes:

- Concentración de varios servicios en un mismo lugar.
- Economías de escala para lograr un costo fijo más bajo.
- Optimización del tiempo del cliente.
- Atención personalizada.

Y nuestras Debilidades son:

- Percepción de que el servicio tenga un precio elevado.
- Ofrecer un servicio de 24 horas, obliga a implementar medidas de seguridad apropiadas, que no dejan de ser una fuente de intranquilidad para los potenciales clientes.

Basados en el análisis realizado de nuestras fortalezas y debilidades, podemos determinar posibles soluciones a nuestras debilidades y el mejor aprovechamiento de nuestras fortalezas.

- Solución a las debilidades
 - Implementar una estrategia de marketing que involucre la utilización de promociones en determinados servicios.
 - Local bien iluminado en el día y en la noche, plazas de parqueo y guardianía permanente.
- Aprovechamiento de nuestras fortalezas
 - La concentración de varios servicios en un mismo lugar, facilita la interrelación de los mismos, por medio de promociones.
 - Se puede lograr precios de venta al consumidor final más bajos.
 - La atención personalizada, genera una eficiente rápida y cordial atención a nuestros clientes.

Definitivamente, no podemos sólo ofrecer servicios y lograr con estos diferenciarnos de nuestros competidores. Se debe tener presente otros elementos que nos ayudarán a conseguir mayor diferenciación con nuestros potenciales competidores, tales como:

- Capacitación de nuestros empleados en TQM (Administración de Calidad Total).
- Actualización constante en avances tecnológicos.
- Equipos y suministros de calidad con su respectivo respaldo técnico.

CLIENTES

Los potenciales compradores de nuestros servicios son principalmente estudiantes de nivel secundario y superior, profesionales independientes, compañías o empresas (PYMES) empleados de oficina y público en general, los cuales podemos segmentarlos por actividad, edad, sector, nivel, ubicación e ingresos, de la siguiente manera:

- Por edad: Personas cuyas edades oscilan entre los 12 y 65 años.

- Por actividad: Estudiantes, profesionales, empleados, amas de casa, etc.
- Por sector: Comercial, industrial, construcción, servicios, etc.

Cabe indicar que al realizar el análisis por ingresos y nivel socio económico, no existe una segmentación definida, ya que todo el universo económico de potenciales clientes necesita por lo menos uno de nuestros servicios.

Al realizar un análisis por la localización geográfica de los futuros clientes debemos considerar los siguientes aspectos:

- La procedencia geográfica de nuestros potenciales clientes, por la definición realizada anteriormente, podemos inferir que será desde múltiples puntos de la urbe.
- La atracción de clientes, se verá influenciada por la ubicación geográfica de nuestro Centro de Comunicaciones y Documentos.
- Esto nos obliga a pensar que este modelo de negocio, debe ser implementado en múltiples polos de desarrollo comercial para así lograr satisfacer la amplia gama de potenciales clientes.

Definidos nuestros clientes, podemos precisar que su decisión de compra estará influenciada tanto por un bajo precio, como por factores diferenciales en calidad de equipos y servicios eficientes, atención personalizada, y políticas de seguridad.

Escuchando la “voz del mercado”, se pudo corroborar que al tener todos los servicios en un solo lugar, brindando una atención cordial, con equipos nuevos y seguridad para los clientes, éstos serán los factores determinantes para la aceptación de nuestro esquema de negocios, por parte de nuestros clientes.

De igual manera, no podemos desestimar las opiniones de clientes que han mostrado poco interés en nuestros servicios por diferentes razones tales como: “Tengo otros proveedores cerca de mi casa”, “Poseo equipos que satisfacen mis necesidades”, “Tengo temor y/o soy reacio al uso de tecnología”.

Ante esta realidad, vamos a tratar de superar estos argumentos, promocionando nuestro *slogan* “TODO EN UNO” y sus respectivos combos de servicios.

COMPETENCIA

En el Anexo 2 se presenta una matriz detallada de la competencia, en el que se puede observar que existen diferentes competidores, algunos posicionados, otros no, unos con estrategias de bajo costo otros compiten por diferenciación, unos con presencia local, otros con presencia regional y nacional, pero en definitiva son pocos los que brindan más de tres servicios como lo estamos planteando.

TAMAÑO DEL MERCADO GLOBAL Y TAMAÑO DE MI MERCADO

A continuación procedemos a describir las consideraciones que se tomaron para el cálculo del tamaño del mercado global y el nuestro en particular, referido a la ciudad de Guayaquil. Adicionalmente se explica y complementa con el Anexo 3 el detalle de esta información.

SERVICIO DE CYBER

Se tiene datos de prensa de la existencia de aproximadamente 350 *cybers* en la ciudad de Guayaquil, la mayoría de estos *cybers* brindan sus servicios seis días a la semana, y el Domingo trabajan medio día. Por lo tanto, para nuestros cálculos del tamaño del mercado global, consideramos el trabajo mensual de 30 días por mes. En base a nuestra investigación, se determinó un promedio de \$ 80 de ingreso diario por un promedio de 10 computadoras por *cyber*, estos ingresos incluyen navegación, llamadas con cabinas IP e impresiones.

En base a lo anterior, se estimó el tamaño del mercado de los *cybers* en \$ 728,000 mensuales, con un promedio diario de \$ 2,080 por *cyber*. Nuestra meta es alcanzar \$ 7,488.00 mensuales, trabajando 30 días al mes, con 22 equipos y brindando un servicio de 24 horas. En base a estas estimaciones obtenemos un 1.03% del mercado de *cybers*.

CABINAS TELEFÓNICAS (CELULARES)

Según los datos de la SUPTEL (Superintendencia de Telecomunicaciones), la presencia de 2900 cabinas telefónicas celulares (Porta y Bellsouth) en la ciudad de Guayaquil. Con un costo promedio de llamada telefónica desde estas cabinas de \$ 0.35 y la duración promedio estimada por llamada de tres minutos.

Estimamos un tamaño de mercado de \$ 4'750,200 mensuales (ciudad de Guayaquil) y esperamos lograr ventas del orden de los \$ 7,560 mensuales, lo que corresponde a un 0.16% del mercado global analizado. Por el tipo de servicio, las cabinas funcionarían las 24 horas.

PROCESADO DE DOCUMENTOS (FAX, COPIA, IMPRESIÓN, ESCANEADO)

Para el análisis, se utilizó datos de producción obtenidos de una compañía representativa del mercado, esta empresa estima que representa el 20% del mercado global de Guayaquil, en base a lo anterior, se dedujo un tamaño de mercado global de \$ 419,942 mensuales. Dentro de este cálculo se están considerando copias e impresiones, tanto blanco y negro, como de color, escaneo, envío de fax, encuadernación y anillado.

Esperamos lograr ingresos del orden de \$ 4,860 mensuales, lo que representaría un 1.16% del mercado global analizado. Este servicio se brindará durante las 24 horas del día.

SERVICIO DE CAFETERIA

Existe un estimado de 400 cafeterías en la ciudad de Guayaquil, de las cuales 200 son tipo islas, con un ingreso promedio de \$ 115 diarios. En base a esto, se estima un tamaño de mercado de 1'560,000 de los cuales esperamos obtener \$ 6,000 mensuales aproximadamente, equivalente a \$ 200 diarios, lo cual representará 0.38% del mercado global analizado. Este servicio se brindará durante las 24 horas del día.

SUMINISTROS Y ACCESORIOS DE OFICINA Y COMPUTACION

Este es un mercado con pocas barreras de entrada, lo cual hace que existan numerosos participantes, y por lo tanto, es poco factible realizar los cálculos respectivos. Se ha estimado un mercado global de \$ 720,000 mensuales, de lo cuales esperamos alcanzar \$ 4,500 mensuales, lo cual representaría un 0.63% del mercado global analizado.

Se incluye como suministros de oficina: papel, lápices, borradores, esferográficas, discos CD-R, disquetes, cintas para impresora, cartuchos de *toner*, etc. Para facilidad de nuestro negocio, este servicio estará junto al servicio de copias y procesamiento de documentos, lo cual facilitará su disponibilidad las 24 horas.

TELEFONIA MOVIL

Actualmente el tamaño de mercado de la ciudad de Guayaquil se estima en aproximadamente \$ 24'960,000 mensuales. Para participar en este mercado es necesario obtener una alianza de distribución de celulares. Adicionalmente, será necesario contar con una fuerza de ventas entrenada en esta línea de servicio. Los requerimientos de distribución obligan a la venta de 100 planes mensuales. Esperamos vender \$ 8,100 mensuales, lo que representa un 0.03% del mercado global analizado.

SERVICIO TECNICO

No es fácil de calcular este servicio por la presencia de profesionales independientes. Hemos estimado, en base a información de prensa, la presencia de 200 compañías que brindan soporte técnico, y mínimo 200 profesionales que trabajan de manera independientemente. En promedio, se calcula \$ 50 el costo de la hora técnica del mercado analizado. En base a estos parámetros, hemos estimado un tamaño de mercado global de \$ 1'192,000 mensuales.

Fijaremos nuestro precio en \$ 40 la hora y estimamos realizar tres visitas técnicas diarias. En base a estos parámetros, nuestros ingresos serían de \$ 4.800 mensuales, lo que

representa un 0.40% del mercado global analizado. Este servicio lo ofreceríamos básicamente en días laborables.

SALA DE SESIONES

Por tratarse de un servicio innovador, no hay información estadística relacionada con esta línea de negocio. Nuestra estimación es que podemos generar ingresos por alquiler de esta sala en el orden de \$ 1,200 mensuales, asumiendo un costo de \$ 10 con un promedio de 4 horas diarias.

ANALISIS DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER

BARRERAS ESPECIALES DE INGRESO O SALIDA DE NEGOCIOS EN EL SECTOR

Para los servicios a implementarse, considerados individualmente, existen mínimas barreras de ingreso y salida del negocio, es muy fácil implementar un servicio de copiado, una cafetería, un pequeño *cyber*, etc.

Sólo en el caso de la telefonía móvil, existirían barreras económicas de ingreso y/o salida por los altos costos que se requieren en dicha inversión.

RIVALIDADES EXISTENTES ENTRE LOS COMPETIDORES

Existe una alta rivalidad entre los competidores de muchos de los servicios a implementarse. En el caso de los centros de copiado, *cybers*, suministros y accesorios de oficina y computación, se compite por bajo costo. En el caso de la telefonía móvil, cafeterías y soporte técnico, se compite por diferenciación.

PODER DE NEGOCIACION DE CLIENTES Y DE PROVEEDORES

El poder de negociación de los clientes es sumamente elevado, por la proliferación existente de proveedores de muchos de estos servicios individuales, razón por la cual, el cliente puede buscar el que mas le convenga.

En el caso de los proveedores, el poder de negociación es bajo, por cuanto existen suficientes alternativas para escoger.

AMENAZA DE INGRESO DE NUEVOS PRODUCTOS O DE SUSTITUTOS

Si bien es cierto, todos los servicios individuales que se ofrecen, son nuestros sustitutos, en un corto plazo, no existen sustitutos para el conjunto de servicios que ofrecemos. La evolución tecnológica puede generar la aparición de nuevos productos o sustitutos que nos pueden afectar.

AMENAZA DE INGRESO DE NUEVOS NEGOCIOS

Al no existir barreras individuales especiales de ingreso, es muy fácil copiar el modelo de negocio de forma individual. Lo que sería un impedimento para realizar nuestro modelo de negocio es el valor de la inversión inicial, la cual es equivalente a tener siete negocios en uno.

Por todo lo anteriormente indicado, podemos concluir que las cinco fuerzas de Porter no están interactuando completamente, por lo tanto, podemos percibir que el modelo de negocio presenta buenas perspectivas de éxito.

INVESTIGACION DE MERCADO

Dentro del Anexo 4 tenemos la evaluación de las encuestas del estudio de mercado que se realizó y sus respectivas observaciones, luego del análisis y tabulación de las encuestas realizadas podemos concluir lo siguiente:

1. Existe una gran acogida a la idea de poder concentrar en un solo lugar los servicios mencionados.
2. Que todas las personas están dispuestas a pagar un valor adicional por su uso.
3. Les interesó la idea de poder tener promociones o combos al tener concentrados dichos servicios.
4. El desconocimiento encontrado respecto a la Sala de Sesiones, nos llevó a pulir su concepto para su correcta implementación y que garantice una rentabilidad en este servicio.
5. Todo esto nos confirma la viabilidad del modelo de nuestro negocio.



BIBLIOTECA
ESPAE-ESPOL

UBICACIÓN DEL LOCAL

Siendo una condición importante la afluencia masiva de personas que justifiquen la concentración de servicios, brindar seguridad a nuestros clientes, estar abiertos las 24 horas, estar cerca de la mayor parte de nuestro potencial segmento de mercado, todo esto se hace necesario para poder concretar el plan y su factibilidad, definir exactamente la ubicación física donde se encontrará nuestro local en la ciudad de Guayaquil.

Por lo indicado anteriormente, basados en el estudio presentado en el Anexo 4, y considerando los términos de seguridad, parqueos, costo de arriendo, proximidad de los clientes, operabilidad de 24 horas y facilidad de transporte público, se escogió la esquina noreste de las calles Tungurahua y Quisquis, frente a la Plaza Rodolfo Baquerizo Moreno.

PLAN DE MERCADEO

El Plan comprende una planificación a cinco años, y apunta a alcanzar su meta óptima en el primer mes del segundo año, asumiendo una estabilidad Macroeconómica de un quinquenio en el País, como se observa en el cuadro resumen mostrado en la siguiente página.

Nuestra empresa es un Centro de Servicios Digitales Integrados que brindará los siguientes servicios:

- Servicios de telefonía móvil y cabinas (venta de celulares mediante planes, venta de accesorios y tarjetas prepago, y servicios de cabinas).
- Servicios de *cyber* (navegación por Internet) y cabinas “Net2phone” (llamadas telefónicas internacionales vía Internet).
- Servicios de fotocopiado, fax, impresión, escaneado, encuadernación y anillado; servicios de procesamiento de documentos (levantamiento de textos, producción de tablas en hojas electrónicas, presentaciones tipo *Powerpoint*,) y diseño gráfico.
- Servicios de venta de accesorios y suministros de computación y oficina.
- Servicios de cafetería (café, bebidas gaseosas, jugos, sánduches y *snacks*).
- Servicio de alquiler de sala de sesiones y/u oficina.
- Servicio Técnico de reparación y asesoría en computación.

A continuación presentamos un Resumen del Plan Quinquenal de Ventas:

RESUMEN PLAN QUINQUENAL DE VENTAS					
SERVICIOS	PRIMER AÑO	SEGUNDO AÑO	TERCER AÑO	CUARTO AÑO	QUINTO AÑO
VOLUMEN ESTIMADO DE VENTAS					
CYBER	2,913	34,954	37,401	40,393	44,028
CABINAS TELEFONICAS DE CELULARES	58,257	699,084	748,020	807,861	880,569
PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS	728,212	8,738,548	9,350,246	10,098,266	11,007,110
CAFETERIA	0	0	0	0	0
SUMINISTROS Y ACCESORIOS DE OFICINA Y COMPUTACION	0	0	0	0	0
TELEFONIA CELULAR	2,185	26,216	28,051	30,295	33,021
SERVICIO TECNICO	971	11,651	12,467	13,464	14,676
SALA DE SESIONES	971	11,651	12,467	13,464	14,676
VENTAS EN DOLARES					
CYBER	79,131	89,856.00	98,841.60	108,725.76	119,598.34
CABINAS TELEFONICAS DE CELULARES	79,892	90,720.00	99,792.00	109,771.20	120,748.32
PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS	51,359	58,320.00	64,152.00	70,567.20	77,623.92
CAFETERIA	63,406	72,000.00	79,200.00	87,120.00	95,832.00
SUMINISTROS Y ACCESORIOS DE OFICINA Y COMPUTACION	47,555	54,000.00	59,400.00	65,340.00	71,874.00
TELEFONIA CELULAR	85,598	97,200.00	106,920.00	117,612.00	129,373.20
SERVICIO TECNICO	50,725	57,600.00	63,360.00	69,696.00	76,665.60
SALA DE SESIONES	12,681	14,400.00	15,840.00	17,424.00	19,166.40
VALOR TOTAL DE VENTAS	470,347	534,096.00	587,505.60	646,256.16	710,881.78
DESCUENTOS EN VENTAS POR VOLUMEN	6,503	7,800.00	8,346.00	9,013.68	9,824.91
TOTAL VENTAS NETAS	463,844	526,296.00	579,159.60	637,242.48	701,056.86

Todos estos servicios estarán reunidos en un solo local y amparados bajo una sola imagen corporativa que la hemos denominado **DIGITECH**, la cual simboliza toda la tecnología digital que queremos brindar, tanto para comunicación como para procesamiento de documentos.

En el anexo 5, se presenta el Plan de Mercadeo completo que incluye los cálculos de las proyecciones de ventas mensuales durante el primer año; éstas están debidamente detalladas por cada uno de nuestros servicios y realizada la proyección para los próximos cuatro años. También se incluyen en este anexo los respectivos escenarios para dichos cálculos.

ESTRATEGIA DE PRECIOS

Considerando las características de las estrategias de precio de la competencia, nuestras estrategias, para cada uno de los servicios a ofrecer, serán las siguientes:

- Servicios de telefonía móvil y cabinas: competiremos por diferenciación como los demás participantes del mercado.
- Servicios de *cyber*: competiremos por diferenciación y dentro de la misma, por bajo costo.
- Servicios de fotocopiado, fax, impresión, escaneado, encuadernación y anillado; servicios de procesamiento de documentos y diseño gráfico: competiremos por diferenciación y dentro de la misma, por bajo costo.
- Servicios de venta de accesorios y suministros de computación y oficina: competiremos por diferenciación.
- Servicios de cafetería: competiremos por diferenciación.
- Servicio de alquiler de sala de sesiones y/u oficina: competiremos por diferenciación.
- Servicio Técnico de reparación y asesoría en computación: competiremos por diferenciación.

A continuación presentamos una lista de precios para los diversos servicios que vamos a ofrecer:



BIBLIOTECA
ESPÆ-ESPOL

SERVICIOS	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	OBSERVACIONES
CYBER			
Navegación	hora	\$ 0.60	
Impresión b/n	hoja A4 impresa	\$ 0.10	
Impresión color	hoja A4 impresa	\$ 0.70	
Cabinas IP	minuto	\$ 0.30	Este valor es promedio de los tres principales destinos de las llamadas USA, España e Italia
CABINAS Y TELEFONIA CELULAR			
Cabinas	minutos	\$ 0.35	Este valor es promedio de los tres principales destinos de las llamadas USA, España e Italia
Plan pospago	Plan	\$ 30.00	
Plan prepago	Kit	\$ 80.00	
Tarjetas	Tarjetas	\$ 10.00	
Accesorios	Accesorios	\$ 5.00	
PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS			
Copias b/n	copia	\$ 0.05	
Copias color	copia	\$ 1.00	
Impresión b/n	hoja A4 impresa	\$ 0.10	
Impresión color	hoja A4 impresa	\$ 1.00	En promedio por cuanto no solo se imprime en papel bond, sino también en cartulinas
Scanneado	hoja A4	\$ 0.40	
Fax nacional	hoja transmitida	\$ 0.40	
Levantamiento de texto	hoja	\$ 0.25	
Anillado	Anillado	\$ 1.00	
CAFETERIA			
Café especial	vaso 6 onz	\$ 0.55	
Café tradicional	vaso 4 onz	\$ 0.30	
Vaso cola	vaso 10 onz	\$ 0.45	
Botella de cola	botella	\$ 0.85	
Jugos	botella	\$ 0.60	
sanduches	sanduches	\$ 0.75	
humitas	humitas	\$ 0.95	
dulces	negritos	\$ 0.60	
agua	botella 1/2 Litro	\$ 0.35	
SUMINISTROS DE OFICINA Y COMPUTACION			
Papel	resma	\$ 3.00	
Marcadores de pizarra	marcador	\$ 0.80	
Carpeta manila	carpeta	\$ 0.10	
Cinta impresora 80	cinta	\$ 5.00	
Cinta impresora 120	cinta	\$ 6.00	
Tinta original	Cartucho	\$ 35.00	
Tinta generica	Cartucho	\$ 10.00	
Tinta recargable	Recarga	\$ 7.00	
Toner	Toner	\$ 70.00	
CD-R	Disco	\$ 1.00	
Diskettes Maxel	Diskette	\$ 0.30	
SERVICIO TECNICO	Atención	\$ 40.00	
SALA SESIONES			
Alquiler Sala Sesiones	hora	\$ 10.00	

Para una rápida entrada al mercado meta de nuestros servicios, estamos ingresando con precios ligeramente superiores a los existentes en el mercado, lo que nos brinda la

posibilidad de una aceptación inmediata, sobre todo si adicionalmente, nuestros clientes encuentran un ambiente seguro, cómodo y con buena atención.

En lo que a descuentos se refiere, nuestro modelo de negocio no está diseñado para dar descuentos. Se darán descuentos por volumen, excepcionalmente en el caso de las copias, impresiones y suministros de oficina y computación.

Todas nuestras ventas se realizarán al contado, sólo en las ventas de planes de telefonía celular se aceptarán tarjetas de crédito. No se otorgarán créditos directos.

ESTRATEGIA DE VENTA

Nuestros clientes iniciales serán los estudiantes, empleados y oficinistas del sector, quienes recibirán nuestro mayor esfuerzo de venta.

Nuestros clientes potenciales serán los profesionales independientes y empresarios, para llegar a ellos, utilizaremos dos mecanismos de presentación, el *e-mail* y el uso de cartas personalizadas, por lo que cualquier expansión futura no será proyectada para abarcar nuevos segmentos del mercado, sino más bien para ampliar nuestro radio de cobertura.

Nuestras ventas estarán enfatizadas mediante los siguientes conceptos:

- Concentramos en un solo lugar la venta de diversos productos y servicios de telecomunicación y procesamiento de documentos.
- Brindaremos una atención de 24 horas en la mayoría de nuestros servicios.
- Precios ligeramente superiores a los del mercado circundante pero inferiores a los del líder.
- Alta tecnología y equipos de calidad para ofrecer productos y/o servicios a precios razonables.
- Respaldo Técnico en mantenimiento y reparación de computadoras.

- Entrega a oficina de los productos para clientes frecuentes o trabajos de gran volumen.

Adicionalmente para reforzar estos conceptos y motivar la venta utilizaremos las siguientes estrategias:

- Atención personalizada en todos los servicios brindados.
- Seguridad las 24 horas.

Inicialmente nuestra cobertura geográfica será el centro y el norte de la ciudad, para el caso del local de Tungurahua y Quisquís. En caso de requerirse la apertura de nuevos locales, se abrirán uno en la Av. Baquerizo Nazur (norte de la ciudad) y otro en la Av. 25 de Julio (sur de la ciudad).

Aprovechando la proximidad con el Centro de Exposiciones inaugurado en Mayo del 2004, se tratará de realizar una alianza estratégica de cliente preferencial con la Fundación Malecón 2000 para poder atender la demanda de todos los servicios que ellos requieran.

ESTRATEGIA PROMOCIONAL

Como mecanismos promocionales vamos a emplear diferentes estrategias, entre las cuales podemos citar las siguientes:

- Estrategia 1: uso de hojas volantes con promociones por inauguración.
- Estrategia 2: medios masivos de comunicación (radio, prensa y TV).
- Estrategia 3: cupones descargables vía Internet.

Las promociones estarán acompañadas al inicio o al final de *slogans* como los siguientes:

- Hipermercado de servicios digitales.
- Soluciones Integrales en Comunicación y Documentos.
- Todo en uno a toda hora.
- *Digital full time.*
- Soluciones digitales a toda hora.

Nuestro primer logotipo será el siguiente:



Utilizaremos los llamados “COMBOS” para mejorar las ventas, a través de la combinación de productos y/o servicios de alta y baja rotación.

A continuación presentamos el Plan de Medios establecido para la primera semana:

Medio	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Frecuencia
Hojas volantes	X	X	X	X	X	X	X	75 hojas por día
Cuñas de radio	X	X	X	X	X	X	X	4 cuñas por día
Cuñas de TV	X	X	X	X	X	X	X	10 veces en la noche por día
Periódicos	X					X	X	1 sola vez cada día indicado
Cupones Internet	X	X	X	X	X	X	X	Frecuencia aleatoria

En función del mes de lanzamiento, el Plan de Medios sería el siguiente:

Medio	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Hojas volantes	X			
Cuñas de radio	X		X	
Cuñas de TV		X		X
Periódicos	X			
Cupones Internet	X	X	X	X

Por lo tanto los costos anuales del Plan de Medios serían los siguientes:

Medio	Costo unitario	Costo Diario	Costo Mensual	Costo Anual
Hojas volantes	\$ 0.01	\$ 0.75	\$ 5.25	\$ 31.50
Cuñas de radio	\$ 10.00 de 30 segundos	\$ 40.00	\$ 560.00	\$ 3,360.00
Cuñas de TV	\$ 10.00 por pasada en hora de bajo <i>rating</i>	\$ 100.00	\$ 1,400.00	\$ 4,200.00
Periódicos (sólo tres meses al año)	\$ 200 por un 1/16 de página	\$ 200.00	\$ 600.00	\$ 1,800.00
Cupones Internet				\$ 15.43
TOTAL				\$ 9,406.93



BIBLIOTECA
ESPAE-ESPOL

ESTRATEGIA DE DISTRIBUCION

Por la naturaleza de nuestro negocio, no requerimos canales de distribución, por cuanto todos los servicios se ofrecen y se entregan en el mismo local.

Excepcionalmente se utilizará nuestro conserje, para proceder a brindar el servicio de despacho a clientes frecuentes y por volumen. En una segunda etapa al ampliar nuestro radio de cobertura, y de ser necesario, implementaremos un servicio motorizado que nos permita atender adecuadamente a nuestros clientes.

Requerimos bodegas para los servicios de telefonía celular, cafetería y suministros para oficina y computación, al igual que para el consumo interno. Nuestra estrategia será de tener bodegas individuales adjuntas a cada uno de los servicios anteriormente mencionados.

Nuestras políticas de inventarios se implementarán de acuerdo al servicio que se esté brindando de la siguiente manera:

- Cafetería, por tratarse de productos perecibles: dos días
- Suministros de oficina y computación, por políticas de crédito de los proveedores: treinta días.
- Celulares, por políticas de crédito de los proveedores: quince días.

POLITICA DE SERVICIO

Nuestra política de servicio, en lo que a garantías se refiere, abarca los siguientes aspectos:

- La garantía en celulares será otorgada por el respectivo fabricante.
- Igual política se tendrá en las piezas y partes.
- En mano de obra de servicio técnico en reparación de equipos de computación la garantía será de un mes calendario.

El tipo de servicio ofrecido será personalizado, y nuestra filosofía será siempre buscar la satisfacción final del cliente. Como mecanismos para alcanzar dicho objetivo vamos a

estar pendientes de las necesidades de nuestros clientes mientras esté en nuestro local, y excepcionalmente ofreceremos el servicio de entrega a oficina, como se ha explicado en párrafos anteriores.

La política de cobro de nuestros servicios será la de pago de contado. En la venta de celulares utilizaremos el sistema DATA FAST para comodidad de nuestros clientes.

TACTICAS DE VENTAS

Contaremos con fuerza de ventas para el servicio de ventas de planes de telefonía celular. Para lo cual formaremos un equipo de ventas de cuatro personas, incluido en este equipo un supervisor de ventas. Adicionalmente habrán dos personas para ventas en mostrador y atención al cliente.

Para seleccionar el personal de ventas nos manejaremos con el siguiente perfil: bachiller, buena presencia, relaciones y comunicación interpersonales, experiencia previa en ventas (mínimo un año).

La fuerza de ventas será capacitada directamente por el distribuidor mayorista de telefonía celular, de tal manera que se conserven los estándares de calidad.

La estructura salarial para nuestra fuerza de ventas se basará en el pago de comisiones por ventas. El Supervisor del equipo de ventas tendrá una remuneración mixta consistente en un sueldo base más comisiones sobre venta. Las metas establecidas a cada miembro de la fuerza de ventas serán de 1 plan diario y \$ 30 en tarjetas prepago.

Se darán descuentos sobre ventas al por mayor, sólo en determinados servicios tales como copias e impresiones y suministros en general. Dichos descuentos serán iguales a los que brinda la competencia, como es el caso de las copias que pasado determinado número de repeticiones, su precio cae a 3 y 2 centavos.

Se entrenará a los empleados en todos los servicios que brindemos, para conseguir una atención personalizada.

Se buscará la satisfacción total del cliente, brindándole un servicio garantizado.

Hemos implementado un plan de medios masivo, para atender la diversidad de segmentos que deseamos alcanzar.

Paralelamente, siempre contaremos con los denominados “COMBOS”, los cuales serán medios para impulsar el consumo de servicios con alto margen de utilidad combinándolos con otros servicios de bajo margen.

PLANES DE CONTINGENCIA

Si la demanda del servicio de navegación falla, se utilizarán las computadoras para realizar cursos de computación (hardware y software); también se pueden alquilar estos equipos como estaciones de video juegos para niños y adolescentes.

En caso de no obtener una subdistribución de celulares, se dejará la instalación para la venta de celulares en general, tarjetas prepago de los proveedores tanto de telefonía celular y fija y montar un taller de mantenimiento/reparación de celulares.

Si falla la demanda del servicio de copiado, se alquilarán y/o venderán las copiadoras y se dispondrá del espacio para brindar otros servicios.

Si falla el modelo de negocio, se alquilará toda la infraestructura y equipos del negocio para instalar un *Bussiness Center* o una Incubadora de Empresas. También se puede concesionar cada uno de los servicios de manera independiente.

ANALISIS TECNICO

EQUIPOS Y MAQUINARIAS

En el Anexo 7, detallamos la lista de los equipos a adquirirse, sus características técnicas y su distribución por área. A continuación presentamos un resumen cuantitativo de equipos a utilizar:

Equipo	Cantidad	Infraestructura necesaria	Observaciones
Computadoras	36	Instalación eléctrica y de red	Incluye servidor de red y equipos de diseño gráfico
UPS	2	Instalación eléctrica apropiada	Usados para el servidor y la computadora de administración del cyber.
Copiadoras e impresora	3	Instalación eléctrica apropiada	Son dos blanco y negro y la tercera es un equipo a color.
Teléfonos Cabinas Cyber	8	Instalación eléctrica y de red	IP phone
Controlador Cabinas	1	Instalación eléctrica y de red	Controlador de IP Phone
Cabinas celulares	4	Instalación eléctrica	Utilizadas en horario normal
Tarjetero celular	1	Instalación eléctrica	Servicio 24 horas
Anilladota	1	Equipo de mesa	
Guillotina	1	Equipo de mesa	
Máquina de café (Nescafe)	1	Instalación eléctrica	
Microondas	1	Instalación eléctrica	
Refrigerador	1	Instalación eléctrica	Generalmente es dado como propaganda o alquilado
Dispensador de colas	1	Instalación eléctrica	



BIBLIOTECA
ESPAE-ESPOL



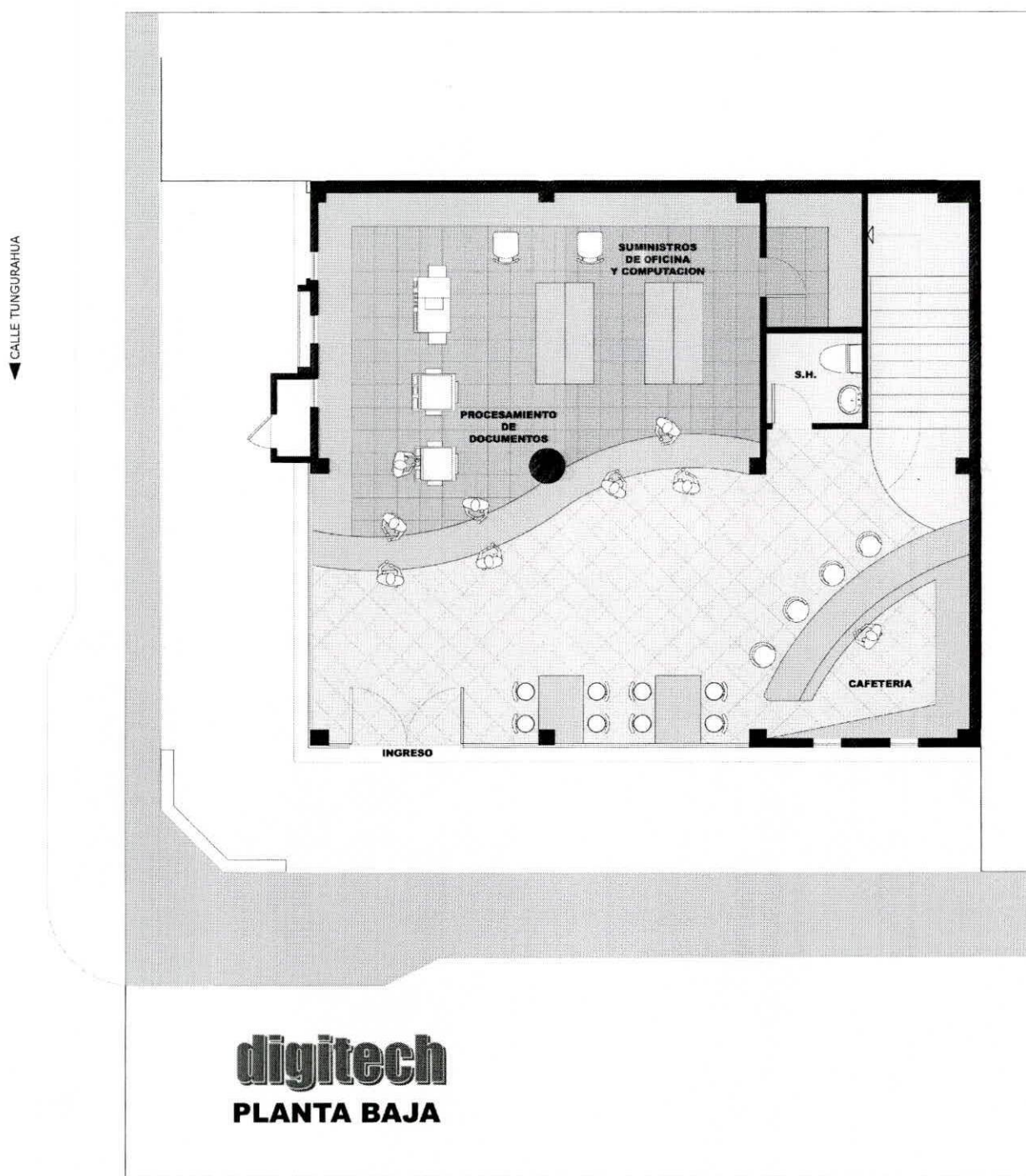
Como política de mantenimiento, nos regiremos por el siguiente esquema:

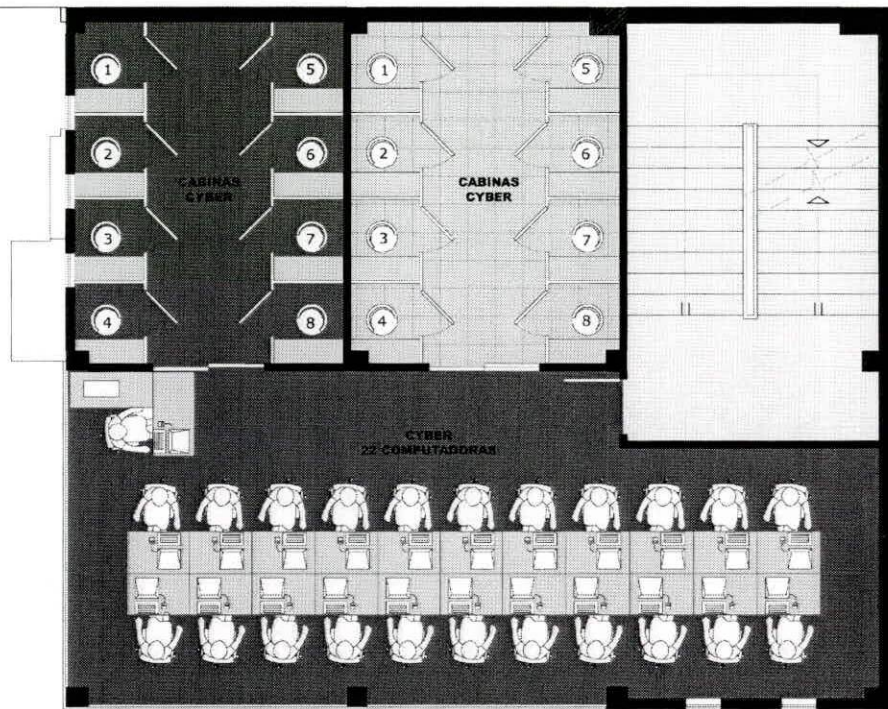
Equipo	Política de Mantenimiento	Observaciones
Computadoras	El mantenimiento lo dará básicamente nuestro propio técnico	
UPS	Se realizará contrato de mantenimiento con proveedor.	Evitar fallas o demoras en la reparación
Copiadoras e impresora	Se realizará contrato de mantenimiento con proveedor.	Evitar fallas o demoras en la reparación
Teléfonos Cabinas Cyber	Tienen contrato con distribuidor	
Controlador Cabinas	Tienen contrato con distribuidor	
Cabinas celulares	Tienen contrato con distribuidor	
Tarjetero celular	Tienen contrato con distribuidor	
Anilladota	Mantenimiento mínimo	Pocas partes susceptibles de falla.
Guillotina	Mantenimiento mínimo	Pocas partes susceptibles de falla.
Máquina de café (Nescafé)	Tienen contrato con distribuidor	
Microondas	Mantenimiento mínimo	En caso de falla se lo puede llevar a taller autorizado.
Refrigerador	Tienen contrato con distribuidor	
Dispensador de colas	Tienen contrato con distribuidor	

Mucho de estos equipos serán adquiridos mediante compra al contado o mediante financiamiento con instituciones financieras del medio. En el caso de las cabinas celulares, se requiere cancelar una franquicia inicial; otros equipos como la refrigeradora y dispensador de colas, generalmente son instalados sin costo por el distribuidor con fines de publicidad y propaganda de su producto.

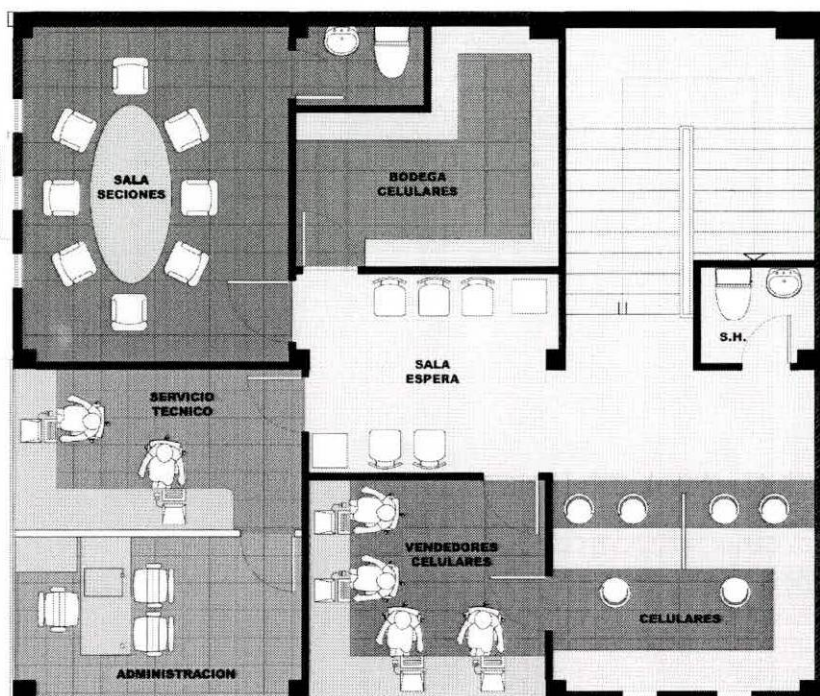
DISTRIBUCIÓN ARQUITECTÓNICA

En las siguientes paginas presentamos una distribución arquitectónica de las tres plantas, que requerimos para distribuir todos los servicios que conforman nuestro plan de negocios.





digitech
PLANTA PRIMER PISO



digitech

PLANTA SEGUNDO PISO

ORGANIZACIÓN OPERATIVA

Nuestra organización estará dirigida por nuestra Junta de Accionistas, la cual nombrará un Administrador, quien a su vez estará encargado del funcionamiento del local.

Nuestro modelo de negocio requiere trabajo de personal en turnos rotativos para poder cumplir nuestra meta de atención 24 horas; esto se refleja en el Anexo 8, donde se grafican los cuatro turnos de seis horas cada uno que se necesitan implementar.

En los turnos rotativos nocturnos el responsable administrativo será el Supervisor de Documentos y Suministros. Para los Sábados, Domingos y feriados, se reclutará un personal especial: un Administrador, una secretaria y un mensajero.

PLANES DE CONSUMO Y COMPRAS

En el Anexo 9, se presentan los Planes de Consumo y de Compras, los cuales están realizados en base al Plan de Ventas Proyectadas por Unidades, y a su vez por cada uno de los servicios a brindarse, incrementándose estos valores en un porcentaje para cubrir *stock* de demanda de insumos.

SISTEMAS DE CONTROL



BIBLIOTECA
ESPOL

Para lograr que nuestros productos y servicios faciliten, provean, maximicen y optimicen la comunicación, procesamiento de documentos y tiempo de nuestros clientes, debemos establecer ciertos sistemas de control en cada uno de nuestros servicios:

SERVICIO	SISTEMAS DE CONTROL
Cyber y Cabinas IP	Constante monitoreo del enlace ISP. Mantenimiento de las computadoras.
Copias y Procesamiento de Documentos	Mantenimiento constante de los equipos. Calidad del papel. Stock adecuado y calidad de suministros.

Suministros de Oficina y Computación	Stock adecuado y calidad de suministros. Inventario semanal.
Cafetería	Aseo y limpieza del lugar. Proveedores de alimentos con Reg. Sanitario. Calidad de insumos.
Telefonía Celular y Cabinas	Cliente fantasma Buzón de sugerencias Encuestas a los clientes
Servicio Técnico	Encuestas a los clientes. Reporte de llamada. Tiempo de respuesta.
Sala de Sesiones	Constante monitoreo del enlace ISP. Mantenimiento de la computadora e impresora. Aseo y limpieza del lugar.

ANALISIS ADMINISTRATIVO

GRUPO EMPRESARIAL

El Grupo Empresarial estará conformado por los siguientes socios:

MARIO CASCANTE ASTUDILLO

PROFESIÓN: Ingeniero Comercial

EXPERIENCIA: 25 años de graduado y 31 años de trabajo en el área contable, financiera y administrativa. Actualmente desempeña las funciones de Contralor en la Compañía Elaborados de Café El Café

VALORES: Lealtad, Responsabilidad, Honradez.

FORTALEZAS: Responsable, perseverante y ordenado. Honrado. Hospitalario. Actitud hacia el aprendizaje. Su experiencia será importante en la Administración Financiera.



ANDRES DONOSO PAULSON

PROFESIÓN: Arquitecto

EXPERIENCIA: 19 años de graduado. El mismo tiempo de ejercicio profesional.

VALORES: Responsabilidad, Lealtad, Integridad, Religiosidad, Honradez.

FORTALEZAS: Responsable, alegre, buen humor, trabajos sobre presión. Su forma de ser impregnara de una cultura organizacional de servicio al cliente.



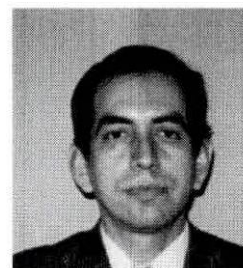
JUAN SANCHEZ HOLGUIN

PROFESIÓN: Ingeniero Electrónico

EXPERIENCIA: 12 años de graduado, trabaja en temas tecnológicos desde 1990. Profesor universitario desde 1998.

VALORES: Responsabilidad, Honradez, Leal.

FORTALEZAS: Su experiencia técnica será importante en la selección, instalación y mantenimiento de los equipos, así como implementar el departamento técnico.



Los tres miembros del grupo empresarial participaran en la gestión de acuerdo a sus fortalezas, así como de la junta directiva. Se repartirán utilidades anuales en tres partes iguales.

PERSONAL EJECUTIVO

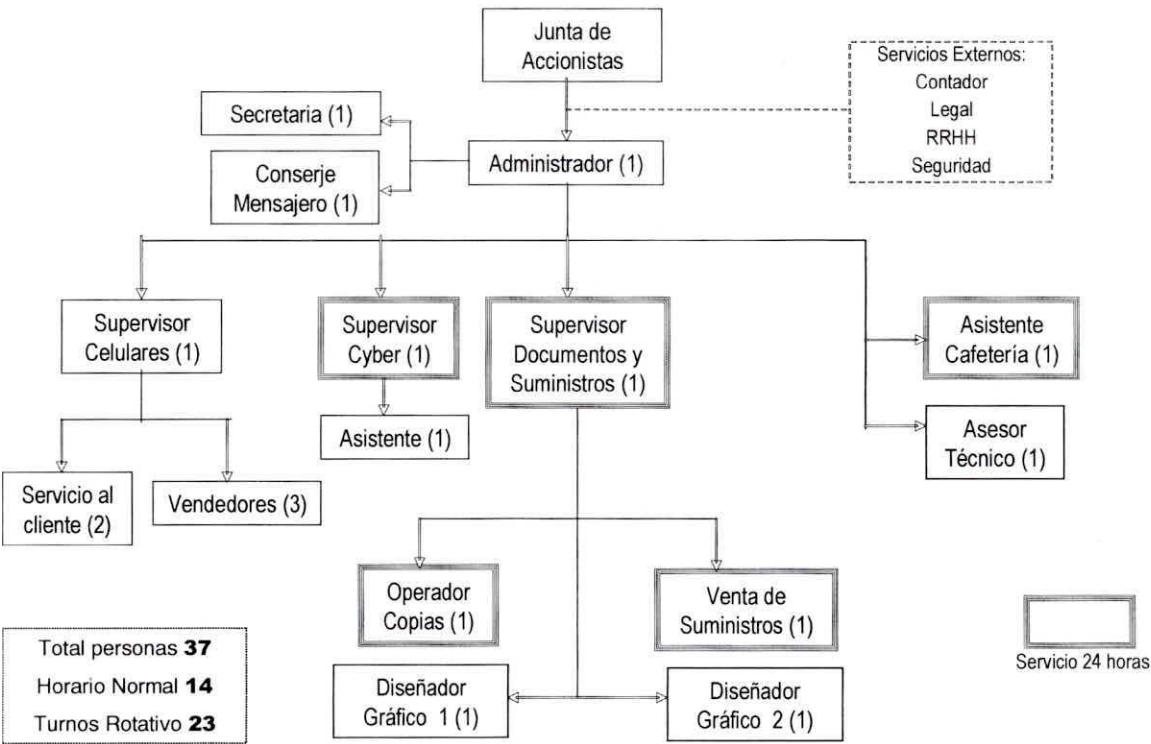
El principal ejecutivo será el Administrador de **DIGITECH**, el cual formará la Junta Directiva con los accionistas del grupo empresarial. A él reportarán los supervisores de Celulares, Documentos-Suministros y Varios, con los cuales se reunirá semanalmente para evaluar resultados y marcar las directrices.

ORGANIZACIÓN

En la siguiente figura, mostramos el Organigrama General de **DIGITECH**, el cual presenta una estructura convencional piramidal con pocos niveles intermedios, donde la intención es transmitir la dirección final al administrador a través de los supervisores de área. Cada supervisor tendrá diversos servicios a su cargo los cuales dirigirán y reportarán al Administrador. Estos supervisores tendrán el empoderamiento necesario para administrar su área como sub-administradores.

A su vez cada supervisor reúne a su gente en comités de dirección y evaluación de resultados para ser reportados al Administrador.

ORGANIGRAMA GENERAL



Por ser una empresa con diversas áreas y turnos rotativos, es necesario definir cual es el órgano regular o líneas de autoridad, las cuales en términos sencillos sería de la siguiente manera:

- I. Accionistas
- II. Administrador
- III. Supervisor
- IV. Empleados



BIBLIOTECA
ESPAL-ESPOL

En general el estilo de dirección con el cual se planea administrar este negocio es un estilo democrático, sin autoritarismos; permitiendo el desarrollo de equipos de trabajo, cada uno de los cuales es responsable de su propia área.

EMPLEADOS

Para nuestro modelo de negocio se requiere de equipos no muy sofisticados, pero si de personal debidamente capacitado en su manejo. Nuestros colaboradores deberán cumplir con determinadas características, de las cuales mencionaremos a continuación las más importantes:

Características cualitativas: Honrado, de trato cordial, respetuoso, jovial, atento, deseos de superación constante, que inspire confianza, impecable presencia.

Características cuantitativas: Estudios secundarios (mínimo) en el caso de operadores, estudios superiores en el caso de los vendedores, conocimientos de *hardware* de computadoras, redes de computadoras y diseño gráfico (en las áreas que así lo requieran).

Para la selección y contratación del personal se contará con la asesoría de una empresa externa, la cual se encargará de proveer los servicios del personal a contratar. Así mismo, esta empresa nos asesorará en las políticas de administración del personal.

Todo el personal que labore con nosotros tendrá entrenamiento y capacitación constante, sobre todo en TQM (*Total Quality Managent*), Manejo de Clientes, operación y mantenimiento de los equipos.

A continuación presentamos una tabla en la cual detallamos los perfiles y funciones del personal a seleccionar para cada uno de los diferentes puestos:

Unidad de Servicio	Nombre del puesto	Descripción del puesto	Perfil del personal
Procesamiento de documentos	Supervisor	Persona encargada por el cumplimiento de las metas y objetivos del área. Reporta al Administrador las novedades de su turno de trabajo. Responsable del local en el turno nocturno. Turno rotativo.	Persona de buena presencia, responsable, preferible con estudios universitarios. El sexo no es importante. Edad no mayor a 40 años. Conocimientos contables básicos. Experiencia en manejo de caja, manejo de personal y atención a clientes.
	Operador	Encargado del manejo de los equipos de copiado. Brinda atención al cliente en las ordenes de trabajo. Reporta al Supervisor. Turno rotativo.	Persona de buena presencia, mínimo estudios secundarios. Preferible con experiencia en manejo de equipos de copiado y atención a clientes. Edad mínima 22 años. No hay preferencia de sexo.
	Diseñador Gráfico	Encargado del manejo de los equipos de copiado. Brinda atención al cliente en las ordenes de trabajo. Reporta al Supervisor. Turno rotativo y/o horario normal.	Persona de buena presencia, con estudios de diseño gráfico, debe ser creativa y bastante extrovertida. Sexo indiferente, edad mínimo 20 años.
	Vendedor	Encargado de la venta de útiles de oficina y computación. Reporta al Supervisor del área. Turno rotativo pero no 24 horas.	Persona de buena presencia, mínimo estudios secundarios. Preferible con conocimientos en equipos de oficina y atención a clientes. Edad mínima 22 años. No hay preferencia de sexo.

Cyber	Supervisor	Persona encargada por el cumplimiento de las metas y objetivos del área. Reporta al Administrador las novedades de su turno de trabajo. Responsable del normal funcionamiento de la red interna del cyber. Turno rotativo.	Persona de buena presencia, responsable, preferible con estudios universitarios. El sexo no es importante. Edad no mayor a 40 años. Conocimientos contables básicos. Experiencia en manejo de caja, manejo de personal y atención a clientes. Conocimiento de Windows, redes de computadoras y utilitarios.
	Operador	Encargado del manejo de los equipos de navegación. Brinda atención al cliente en las ordenes de trabajo. Reporta al Supervisor. Turno rotativo.	Persona de buena presencia, mínimo estudios secundarios. Preferible con experiencia en manejo de computadoras, ambiente windows y utilitarios. Edad mínima 22 años. No hay preferencia de sexo.
Cafetería	Asistente de cafetería	Persona encargada de dar la atención a los clientes que desean consumir los productos de la cafetería. Turno rotativo.	Persona joven, de buena presencia y trato agradable, entre los 20 y 35 años de edad, preferible de sexo femenino. Debe demostrar sus habilidades para tratar al cliente y en manejo de dinero.

Celulares	Supervisor	Persona encargada por el cumplimiento de las metas y objetivos del área. Reporta al Administrador las novedades de su equipo de trabajo.	Persona de buena presencia, responsable, preferible con estudios universitarios. El sexo no es importante. Edad no mayor a 40 años. Conocimientos contables básicos. Dos años de experiencia en ventas de celulares, manejo de personal y atención a clientes.
	Vendedor	Encargado de la venta de planes y celulares. Reporta al Supervisor del área.	Persona de buena presencia, preferible con dos años de experiencia en ventas. Edad mínima 25 años. No hay preferencia de sexo.
	Atención Counter	Persona encargada de brindar atención al público, activación de celulares, venta de planes prepago y accesorios de celular. Reporta al Supervisor del área.	Persona de buena presencia, preferible con dos años de experiencia en ventas y trato de clientes. Edad mínima 25 años. No hay preferencia de sexo.
Servicio Técnico	Técnico	Persona encargada del soporte interno de los equipos instalados en el Centro de Telecomunicaciones. Brindará soporte externo a los clientes que requieran de sus servicios. Reporta al Administrador.	Persona de buena presencia, con estudios superiores en el área de la electrónica y afines. Conocimientos de PC, redes y conectividad. Preferible de sexo masculino, con experiencia especialmente en equipos de copiado. Edad mínima 25 años máxima 40 años.

Area Administrativa	Administrador	Persona encargada por el cumplimiento de las metas y objetivos del negocio. Reporta a los accionistas sobre las novedades del negocio en general.	Persona de buena presencia, responsable, con estudios en administración. El sexo no es importante. Edad mínima 35 años. Conocimientos contables. Dos de experiencia en negocios similares y atención a clientes.
	Secretaria	Persona encargada de receptar llamadas, hacer cartas y dar asistencia en general al Administrador en el manejo del Centro de Telecomunicaciones. Estará a cargo de la Sala de Sesiones.	De sexo femenino, edad mínima 20 años máxima 25. Mínimo Bachiller en Secretariado. Preferible si es Bilingüe. Se preferirá personas con experiencia en el trato con clientes.

ORGANIZACIONES DE APOYO

Nuestro Grupo Empresarial asumirá directamente y en partes iguales la financiación del total de la inversión.

En la parte seguridad necesitaremos contratar el servicio de guardianía con respuesta inmediata las 24 horas.

Para la contratación de personal con el perfil deseado nos apoyaremos en una empresa consultora de Recursos Humanos.

En el área Financiera-Contable nos apoyaremos en nuestro socio y accionista el Ing. Mario Cascante Astudillo.

ANALISIS LEGAL Y SOCIAL

DIGITECH es una compañía limitada, cuyo capital social ha sido constituido con aportaciones monetarias en partes iguales por cada socio. Por ser una compañía con fines de lucro estará regida por la Ley de Compañías y estará sujeta a los controles establecidos por la Superintendencia de Compañías.

Por estar el edificio ubicado cerca de un sector de la ciudad considerado como regenerado, será necesario contar además de los permisos legales respectivos y respetar las normas municipales aplicadas a dicha zona regenerada.

También al estar en zona regenerada, no debemos descuidar los procedimientos para la eliminación de desechos. Acogemos la iniciativa de nuestro vecino, el antiguo parque Guayaquil, en donde encontramos implementado el sistema de clasificación de desechos (orgánicos, plásticos y papeles).

Por otro lado, estamos seguros que este negocio va a contribuir a la generación de empleos, y será bien recibido por la comunidad por la gama de servicios a ofrecer y en un horario de atención continuo. Definitivamente, la eficiencia y concentración de los servicios a ofrecerse generará optimización en el tiempo útil de nuestros clientes.

Nuestra única preocupación es que el proveedor mayorista de celulares nos permita implementar el negocio de cabinas celulares en conjunto con la venta de planes de celulares. Por lo que lo ideal será encontrar un proveedor mayorista que nos facilite los dos tipos de negocio.

Con un manejo adecuado de los desechos producto de nuestro trabajo (químicos, orgánicos y otros) minimizaremos cualquier posible impacto en el medio ambiente.

ANALISIS ECONOMICO

Para demostrar las distintas inversiones que requiere nuestro modelo de negocio, hemos elaborado un cuadro, adjunto en el Anexo 10, donde se detallan las inversiones en activos,

desglosadas por cada uno de los servicios que vamos a ofrecer. Adicionalmente, para facilitar su comprensión, hemos dividido las inversiones en depreciables, amortizables y gastos operativos. Luego procedimos a elaborar las tablas de amortización y depreciación por cada línea de negocio.

La adquisición de nuestros activos fijos la realizaremos de la siguiente manera: en lo que a fotocopadoras se refiere, procederemos a realizar un financiamiento directo con la compañía Xerox; en cuanto a equipos, mobiliario e instalaciones, lo realizaremos de contado.

Nuestra inversión inicial será de \$ 161,244.80 de los cuales \$ 102,806.20 corresponden a equipos, instalaciones, muebles y enseres. Los restantes \$ 58,438.60 comprenden a nuestro capital de trabajo, necesario para la operación de nuestro negocio.

Para poder realizar el cuadro de análisis de costos, procedimos a determinar los gastos de personal tanto de ventas como administrativo. También se creó la tabla Otros Gastos, la cual indica todos los gastos operativos en que vamos a incurrir (administrativos, financieros y de ventas). (Ver Anexo 11).

Una vez realizadas estas tablas pudimos elaborar el respectivo análisis de costos donde se observan los Costos Fijos, los Costos Variables, y las Ventas. Con los mismos podemos determinar el Punto de Equilibrio del negocio global y de cada uno de los servicios que ofreceremos, expresados en unidades monetarias (ver Anexo 12).

Como se puede notar, el punto de equilibrio global del negocio cubre nuestros costos variables y nuestros costos fijos, razón por la cual podemos indicar que se genera una utilidad en todos los años proyectados.

ANALISIS FINANCIERO

En el Flujo de Caja de la empresa DIGITECH, mostrado en la siguiente página, podemos determinar que con el nivel de ventas proyectado para los cinco años, el negocio no presenta problemas de liquidez en su movimiento de tesorería, inclusive permite el retiro

de hasta un 20% anual de la utilidad neta prevista para cada año, la cual será repartida entre los socios en partes iguales.

En cualesquiera de los escenarios presentados, la recuperación de la inversión será en aproximadamente cuatro años, lógicamente si se retiran dividendos para repartirse, el valor adicional a recibir, luego de la recuperación de la inversión, será menor.

DIGITECH FLUJO DE CAJA

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Inversiones						
Edificio	0.00					
Equipo	77,516.20					
Muebles y enseres	25,290.00					
Capital de trabajo	58,438.60					
Ingreso por ventas		463,843.97	526,296.00	579,159.60	637,242.48	701,056.86
Costos variables		190,826.30	240,893.71	255,178.61	272,566.78	297,178.31
Costos fijos		199,551.58	205,314.18	211,644.32	219,941.04	228,652.59
Depreciación edificio		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Depreciación equipo		15,503.24	15,503.24	15,503.24	15,503.24	15,503.24
Depreciación muebles y enseres		2,529.00	2,529.00	2,529.00	2,529.00	2,529.00
Utilidad antes de impuestos y participación de trabajadores		55,433.85	62,055.87	94,304.43	126,702.43	157,193.73
Participación de trabajadores		8,315.08	9,308.38	14,145.66	19,005.36	23,579.06
Impuesto a la renta		11,779.69	13,186.87	20,039.69	26,924.27	33,403.67
Utilidad Neta		35,339.08	39,560.61	60,119.07	80,772.80	100,211.00
Adición de la depreciación		18,032.24	18,032.24	18,032.24	18,032.24	18,032.24
Flujo de efectivo operacional		53,371.32	57,592.85	78,151.31	98,805.04	118,243.24
IVA neto		29,107.17	30,424.79	34,317.04	38,354.92	42,517.74
Retenciones en la fuente		1,626.54	2,098.23	2,245.11	2,424.72	2,642.94
Recuperación de capital de trabajo		0.00	0.00	0.00	0.00	58,438.60
Flujo de efectivo neto	-161,244.80	22,637.61	25,069.83	41,589.16	58,025.40	131,521.16
		22,637.61	47,707.44	89,296.60	147,322.01	
TIR	15.64%					
VAN (8%)	\$46,385.60					

FLUJO DE CAJA CON RETIRO DEL 20% DE UTILIDADES NETAS	-161,244.80	16,276.58	17,948.92	30,767.73	43,486.30	113,483.18
TIR	8.49%					
VAN (8%)	\$2,837.30					

El Estado de Resultados de DIGITECH, mostrado en la siguiente página, refleja utilidades crecientes en términos monetarios y porcentuales con respecto a las ventas y a partir del primer año de inicio del negocio.

DIGITECH
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

	ANO 1	ANO 2	ANO 3	ANO 4	ANO 5
Ventas	470,346.70	534,096.00	587,505.60	646,256.16	710,881.78
Descuentos en ventas	6,502.73	7,800.00	8,346.00	9,013.68	9,824.91
Ventas netas	463,843.97	526,296.00	579,159.60	637,242.48	701,056.86
COSTOS VARIABLES					
Gastos Publicidad y Propaganda	9,406.93	8,011.44	5,875.06	3,231.28	3,554.41
Gastos Servicios y Garantías	1,411.04	1,068.19	1,175.01	1,292.51	1,421.76
Comisiones	2,567.95	2,916.00	3,207.60	3,528.36	3,881.20
Procesamiento de documentos	19,841.58	25,595.64	27,387.34	29,578.32	32,240.37
Cyber	24,612.00	31,749.48	33,971.94	36,689.70	39,991.77
Cafetería	19,622.40	25,312.90	27,084.80	29,251.58	31,884.23
Cabinas y celulares	76,670.00	98,904.30	105,827.60	114,293.81	124,580.25
Suministro de oficina y computación	36,694.39	47,335.76	50,649.27	54,701.21	59,624.32
TOTAL COSTOS VARIABLES	190,826.30	240,893.71	255,178.61	272,566.78	297,178.31
UTILIDAD BRUTA	273,017.67	285,402.29	323,980.99	364,675.70	403,878.56
COSTOS FIJOS					
Gastos de personal ventas	103,403.74	108,573.92	114,002.62	119,702.75	125,687.89
Gastos de personal administrativo	25,083.63	26,337.81	27,654.70	29,037.43	30,489.31
Agua	195.00	204.75	204.75	204.75	204.75
Energía Eléctrica	3,150.00	3,307.50	3,307.50	3,307.50	3,307.50
Teléfono	1,350.00	1,417.50	1,417.50	1,417.50	1,417.50
Pago mensual de servicio de internet	5,400.00	4,800.00	4,800.00	4,800.00	4,800.00
Arriendo local	21,600.00	22,680.00	23,814.00	25,004.70	26,254.94
Seguros	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00
Honorario asesor contable	3,600.00	4,200.00	4,800.00	4,800.00	4,800.00
Honorario asesor RRHH	1,800.00	2,400.00	2,400.00	2,400.00	2,400.00
Servicios de Guardianía	6,000.00	6,300.00	6,300.00	6,300.00	6,300.00
Impuestos	300.00	315.00	330.75	347.29	364.65
Permisos de funcionamiento	0.00	126.00	132.30	138.92	145.86
Gastos de Aseo y Limpieza	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00
Gastos de Útiles de Oficina	3,850.00	3,850.00	3,850.00	3,850.00	3,850.00
Depreciación	18,032.24	18,032.24	18,032.24	18,032.24	18,032.24
Amortización	13,287.72	10,270.20	10,270.20	10,270.20	10,270.20
Financiamiento Fotocopiadoras	2,171.50	2,171.50	0.00	0.00	0.00
Financiamiento bancario	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Gastos Bancarios	360.00	360.00	360.00	360.00	360.00
TOTAL COSTOS FIJOS	217,583.82	223,346.42	229,676.56	237,973.28	246,684.83
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACION DE TRABAJADORES E IMPUESTOS	55,433.85	62,055.87	94,304.43	126,702.43	157,193.73
15% TRABAJADORES	8,315.08	9,308.38	14,145.66	19,005.36	23,579.06
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	47,118.77	52,747.49	80,158.76	107,697.06	133,614.67
25% IMPUESTO A LA RENTA	11,779.69	13,186.87	20,039.69	26,924.27	33,403.67
UTILIDAD NETA	35,339.08	39,560.61	60,119.07	80,772.80	100,211.00
Porcentaje de utilidad neta con respecto a las ventas	7.51%	7.41%	10.23%	12.50%	14.10%
Porcentaje de crecimiento anual		11.95%	51.97%	34.35%	24.07%

El Balance General de DIGITECH, mostrado a continuación, presenta una solvente posición de nuestros activos, respecto a sus pasivos y el patrimonio por los cinco años de proyección del negocio.

DIGITECH
BALANCE GENERAL

	ANO 0	ANO 1	ANO 2	ANO 3	ANO 4	ANO 5
ACTIVOS						
ACTIVO CORRIENTE						
Caja y Bancos	58,438.60	97,910.85	159,966.71	254,271.14	380,973.57	509,262.06
Cuentas por Cobrar (Clientes)						
Inventarios		14,786.70	23,870.45	27,678.37	18,096.88	24,026.74
Anticipo para impuesto a la renta						
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	58,438.60	112,697.55	183,837.16	281,949.51	399,070.44	533,288.80
ACTIVOS FIJOS						
Edificio	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Menos depreciación acumulada		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Maquinarias y equipos	77,516.20	77,516.20	77,516.20	77,516.20	77,516.20	77,516.20
Menos depreciación acumulada		15,503.24	31,006.48	46,509.72	62,012.96	77,516.20
Muebles y Enseres	25,290.00	25,290.00	25,290.00	25,290.00	25,290.00	25,290.00
Menos depreciación acumulada		2,529.00	5,058.00	7,587.00	10,116.00	12,645.00
TOTAL ACTIVOS FIJOS	102,806.20	84,773.96	66,741.72	48,709.48	30,677.24	12,645.00
ACTIVO DIFERIDO						
Seguros		2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00
Menos amortización acumulada		2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00
Franquicias cabinas telefónicas		4,480.00	4,480.00	4,480.00	4,480.00	4,480.00
Menos amortización acumulada		896.00	1,792.00	2,688.00	3,584.00	4,480.00
Software		17,101.00	17,101.00	17,101.00	17,101.00	17,101.00
Menos amortización acumulada		3,420.20	6,840.40	10,260.60	13,680.80	17,101.00
Gastos preoperativos		29,770.00	29,770.00	29,770.00	29,770.00	29,770.00
Menos amortización acumulada		5,954.00	11,908.00	17,862.00	23,816.00	29,770.00
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS	0.00	41,080.80	30,810.60	20,540.40	10,270.20	0.00
TOTAL ACTIVOS	161,244.80	238,552.31	281,389.48	351,199.39	440,017.88	545,933.80
PASIVOS						
PASIVO CORRIENTE						
Cuentas por Pagar (proveedores)		14,786.70	19,074.84	20,410.08	22,042.89	24,026.74
Documentos por Pagar	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Impuesto a la renta por pagar		11,779.69	13,186.87	20,039.69	26,924.27	33,403.67
Participación de trabajadores		8,315.08	9,308.38	14,145.66	19,005.36	23,579.06
Prestaciones sociales por pagar		1,677.84	1,761.73	1,849.82	1,942.31	2,039.43
Retenciones en la fuente por pagar		147.87	190.75	204.10	220.43	240.27
IVA por pagar		5,261.26	5,262.96	5,791.60	6,372.42	7,010.57
TOTAL PASIVO CORRIENTE	0.00	41,968.44	48,785.53	62,440.95	76,507.68	90,299.73
TOTAL PASIVOS	0.00	41,968.44	48,785.53	62,440.95	76,507.68	90,299.73
PATRIMONIO						
Capital	161,244.80	161,244.80	161,244.80	161,244.80	161,244.80	161,244.80
Reserva Legal		3,533.91	3,956.06	6,011.91	8,077.28	10,021.10
Resultados de ejercicios anteriores			31,805.17	67,409.72	121,516.89	194,212.41
Utilidades o pérdidas del ejercicio		31,805.17	35,604.55	54,107.17	72,695.52	90,189.90
TOTAL PATRIMONIO	161,244.80	196,583.88	232,610.59	288,773.60	363,534.49	455,668.21
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	161,244.80	238,552.32	281,396.12	351,214.55	440,042.17	545,967.94

EVALUACION DEL PROYECTO

Al realizar el análisis de todo el proyecto, se logra una tasa de retorno de inversión (TIR) del 15,65% (sin retiro de utilidades), y del 8.50% (con retiro del 20% de utilidades netas); es decir, los flujos generados por el proyectos son capaces de recuperar la inversión (\$ 161,244.80) y de dar cada año 15.65% o el 8.50%, de rentabilidad según sea el caso.

Esta rentabilidad es superior, en cualquiera de los dos casos, al 8% anual que los socios han definido para su tasa mínima de retorno de su inversión, por lo tanto el proyecto es económicamente factible.

El valor presente neto asciende a \$46,429.13 (sin retiro de utilidades) y de \$ 2,871.35 (con retiro del 20% de utilidades netas), y el balance del proyecto indica que luego de aproximadamente cuatro año se logra la recuperación de la inversión.

Al realizar el análisis del Punto de Equilibrio nos encontramos que un cumplimiento del 79.69% de las ventas proyectadas en el primer año, hace que el proyecto alcance el nivel de factibilidad.

Por ultimo en el Anexo 14 presentamos el Cronograma de Inicio de actividades de DIGITECH S.A. en el cual se determina que este Plan de Negocios se puede implementar en un lapso de cuatro meses.



BIBLIOTECA
ESPAE-ESPOL

ANEXO 1

Crecimiento del sector

FEBRERO 2004

SERVICIO	Unidad	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2003	Feb-2004	% Anual	% En el periodo
Telefonía fija	Usuarios	800.763	900.384	990.842	1.129.528	1.224.431	1.335.772	1.549.046	1.564.230	9,79	95,34
Telefonía Móvil Celular	Usuarios	59.779	126.505	242.812	383.185	482.213	859.152	2.398.161	2.552.718	68,81	4170,26
Valor Agregado * (Acceso a la internet)	Usuarios	0	0	4.064	37.538	58.186	85.630	158.579	181.559	108,53	4367,50

nota (*): Crecimiento del los servicios de Valor Agregado en el período dic. 98 a febrero de 2004

Resumen mensual de la Telefonía Móvil Celular

La evolución de los abonados de Telefonía Celular desde los inicios de este servicio han experimentado un crecimiento como se indica a continuación

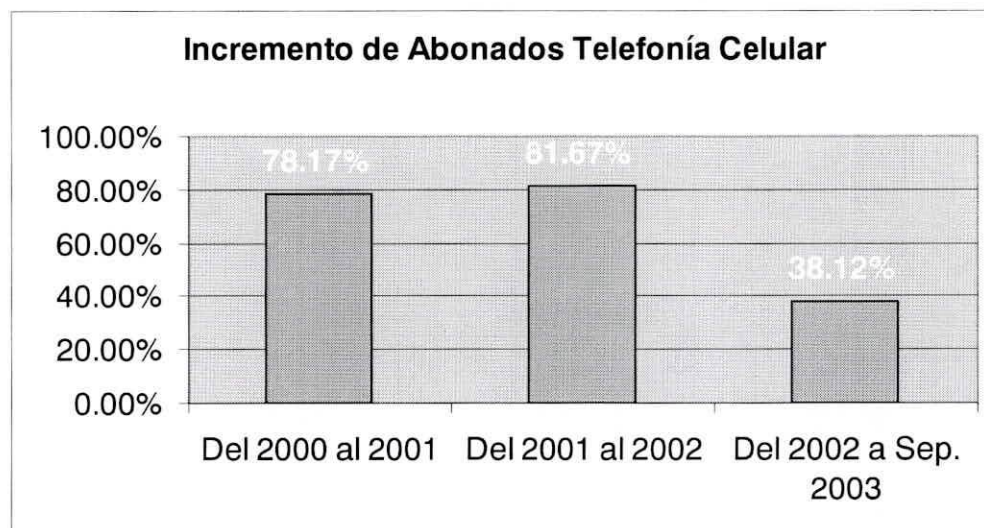
FECHA	OTECEL (BellSouth)		CONECEL (Porta)		TOTAL
	TDMA	CDMA	(TDMA)	(GSM)	
Dic-94	5.300		13.620		18.920
Dic-95	23.800		30.548		54.348
Dic-96	23.295		36.484		59.779
Dic-97	62.345		64.160		126.505
Dic-98	115.154		127.658		242.812
Dic-99	186.553		196.632		383.185
Dic-00	233.733		248.480		482.213
Dic-01	375.170		483.982		859.152
Dic-02	629.514	10.469	920.878		1.560.861
Ene-03	608.958	10.469	952.715		1.572.142
Feb-03	542.560	88.577	984.304		1.615.441
Mar-03	536.099	125.996	1.008.938		1.671.033
Abr-03	538.668	160.062	1.044.905		1.743.635
May-03	559.570	180.238	1.090.099		1.829.907
Jun-03	567.690	208.958	1.117.086	35.966	1.929.700
Jul-03	589.661	231.311	1.144.823	56.193	2.021.988
Ago-03	571.599	258.470	1.261.693		2.091.762
Sep-03	560.697	277.567	1.207.025	110.564	2.155.853
Oct-03	514.839	309.501	1.234.246	144.261	2.202.847
Nov-03	524.889	290.664	1.262.184	169.184	2.246.921
Dic-03	480.152	381.190	1.276.156	256.859	2.394.357

2004

FECHA	OTECEL (BellSouth)				CONECEL (Porta)				TOTAL
	(TDMA)		(CDMA)		(TDMA)		(GSM)		
	PREPAGO	POSTPAGO	PREPAGO	POSTPAGO	PREPAGO	POSTPAGO	PREPAGO	POSTPAGO	
Diciembre-03	439.232	40.920	216.771	164.419	1.224.360	51.796	202.974	53.885	2.394.357
Enero- 04	276.656	38.947	398.819	166.345	1.236.839	48.463	247.336	62.253	2.475.658
Febrero - 04	416.973	86.614	285.019	119.081	1.230.046	45.665	299.113	70.207	2.552.718

De acuerdo con el contrato de concesión, las Operadoras de Telefonía Celular tienen la obligación de instalar terminales de telefonía pública, en un número de 0.5 % de abonados del año "n-1", a febrero del 2004 CONECEL (Porta) ha instalado un total de 4.622 cabinas y OTECEL (BellSouth) un total de 6.493 cabinas.

INCREMENTO ABONADOS	Del 2000 al 2001	Del 2001 al 2002	Del 2002 a Sep. 2003
ABONADOS	78.17%	81.67%	38.12%



Resumen anual de la Telefonía Móvil Celular

2004

FECHA		OTECEL (BellSouth)		CONECEL (Porta)		TOTAL
Enero	Usuarios	TDMA	CDMA	TDMA	GSM	2.475.658
		315.603	565.164	1.285.302	309.589	
	Prepago	76.69%		93.06 %		---
	Terminales de telefonía pública	6.479		4.622		11.101
Febrero	Usuarios	TDMA	CDMA	TDMA	GSM	2.552.718
		503.587	404.100	1.275.711	369.320	
	Prepago	416.973	285.019	1.230.046	299.113	---
	Terminales de telefonía pública	6.493		4.602		

Locutorios a nivel nacional

Empresa: OTECEL S.A.

Mes: Enero 2004

Fecha de actualización: Marzo de 2004

Categorías	Número de Locutorios
A (4 y 5 cabinas)	512
AA (6 y 7 cabinas)	153
AAA (8 cabinas en adelante)	13
Total	678



BIBLIOTECA
ESPAE-ESPOL

Empresa: OTECEL S.A.

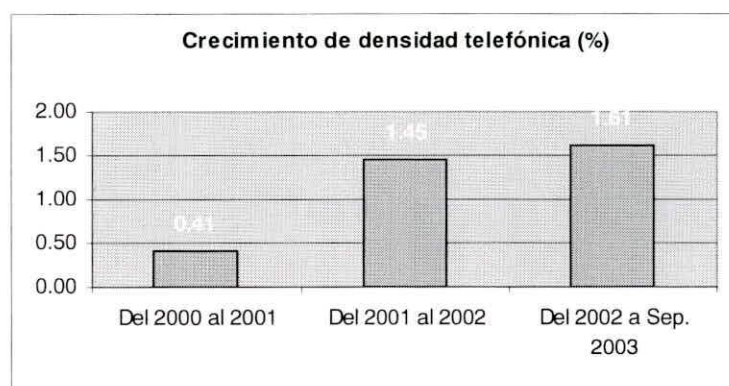
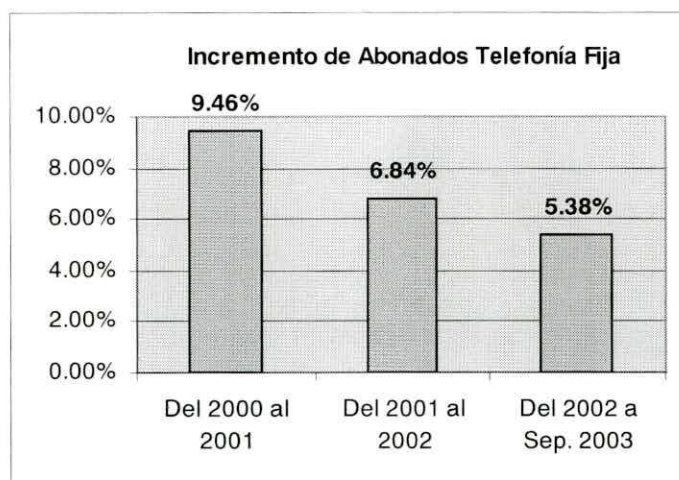
Mes: Septiembre

Fecha de actualización: 24 de octubre de 2003

Categorías	Número de Locutorios
A (4 y 5 cabinas)	348
AA (6 y 7 cabinas)	70
AAA (8 cabinas en adelante)	42
Total	460

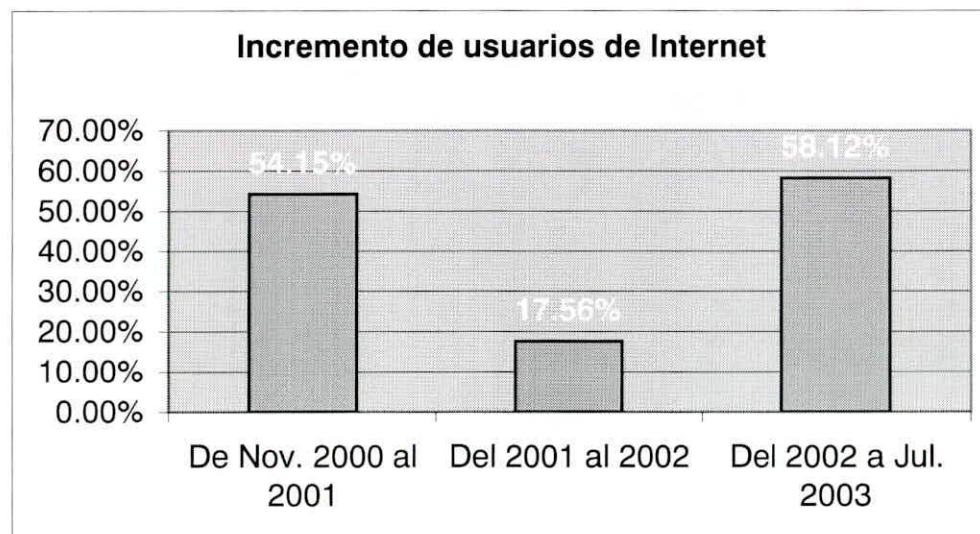
TELEFONIA FIJA

INCREMENTO	Del 2000 al 2001	Del 2001 al 2002	Del 2002 a Sep. 2003
ABONADOS	9.46%	6.84%	5.38%
DENSIDAD TELEFONICA	0.41	1.45	1.61



Estadísticas de Internet

INCREMENTO DE ABONADOS	De Nov. 2000 al 2001	Del 2001 al 2002	Del 2002 a Jul. 2003
ABONADOS	54.15%	17.56%	58.12%



Datos actualizados a febrero de 2004

TIPO DE USUARIO	NUMERO DE USUARIOS DE INTERNET REPORTADOS
USUARIOS PERSONALES(i)	98.992
USUARIOS CORPORATIVOS	10.321

(i) Es el número de usuarios o cuentas individuales de internet (dialup) registradas y reportadas a la Superintendencia por las operadoras autorizadas de valor agregado

No	OPERADORA	COBERTURA	CUENTAS DIAL UP	CUENTAS CORPORATIVAS	USUARIOS ESTIMADOS DE CUENTAS CORPORATIVAS	TOTAL USUARIOS ESTIMADOS	ACTUALIZADO
1	ANDINATEL S.A.	De acuerdo al contrato de concesión	27.802	395	395	28.197	28-Feb-03
2	AT&T GLOBAL NS	Quito, Guayaquil	126	16	238	364	29-Feb-04
3	ASAPTEL S.A.	Machala, Guayaquil y Puerto Baquerizo (Galápagos), Ambato.	0	24	240	240	31-May-03
4	BISMARCK	Quito, Guayaquil, Cuenca, Machala	0	36	713	713	31-Mar-03
5	CONECCEL S.A.	Quito, Guayaquil	4.178	42	1.260	5.438	29-Feb-04
6	CONSULSYSNET ECUADOR S.A.	Quito	2.687	35	35	2.722	31-Dic-02
7	COSINET S.A.	Quito, Guayaquil	161	6	56	217	29-Feb-04
8	ECUAFAS (TICSA)	Quito	258	10	30	288	28-Feb-03
9	ESPOLTEL	Guayaquil	1.315	10	10	1.325	31-Dic-02
10	ETAPA	Cuenca	4.359	24	24	4.383	31-Ene-03
11	FIBROPTTEL S.A.	Machala, Puerto Bolívar, Santa Rosa	6	1	15	21	31-Mar-03
12	FRENZY TECHNOLOGIES S.A.	Quito	15	5	175	190	31-Ago-03
13	GEVETE S.A.	Guayaquil, Quito, Machala, Manta, Esmeralda, Bahía de Caráquez y Cuenca.	0	18	108	108	30-Abr-03
14	GRUPO BARAINVER S.A. (TELFONET)	Quito	607	4	71	678	31-Ene-04
15	GRUPO BRAVCO	Quito y Guayaquil	17	11	289	306	29-Feb-04
16	GRUPO MICROSISTEMAS JOVICHSA S.A.	Quito	0	31	687	687	29-Feb-04
17	IMBANET S.A.	Ibarra	310	2	60	370	29-Feb-04
18	INFONET ECUADOR	Quito	0	22	654	654	29-Feb-04


 BIBLIOTECA
 ESPAE-ESPOL

19	INFRATEL CIA. LTDA.	Quito	7	0	0	7	29-Feb-04
20	INFORNETSA S.A. (ECUANET)	Quito, Guayaquil, Libertad, Cuenca, Ambato, Puerto Ayora, Machala, Manta, Sto. Domingo, Portoviejo, Ibarra, Riobamba.	8.783	344	17.200	25.983	31-Ene-04
21	INTELLICOM INFORMÁTICA (ECUAENLACE)	Guayaquil	223	4	23	246	28-Feb-03
22	JAIME BEJAR FEIJOO	Guayaquil	95	0	0	95	29-Feb-04
23	LUTROL S.A. (INTERACTIVE)	Guayaquil, Quito, Cuenca, Machala, Ambato, Manta.	10.148	2.866	7.693	17.841	29-Feb-04
24	MARKETING S.A. (RICHARD GONZALO ESPINOSA GUZMAN)	Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Machala	12	16	16	28	31-Dic-03
25	MEGADATOS S.A.	Quito, Guayaquil, Cuenca	1.416	382	7.640	9.056	29-Feb-04
26	ONNET S.A.	Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta, Esmeraldas, Machala, Libertad, Bahía de Caráquez	1.593	27	176	1.769	30-Jun-03
27	OTECEL S.A. (BELLSOUTH)	Tulcán, Ibarra, Cayambe, Quito y valles, Guayaquil, Salinas, Ambato, Latacunga, Riobamba, Cuenca, Esmeraldas, Manta, Portoviejo, Machala, Loja, carretera Santo Domingo-Guayaquil.	367	230	2.966	3.333	31-Ago-03
28	PACIFICTEL S.A.	De acuerdo al contrato de concesión.	10.866	1.607	1.607	12.473	31-Dic-03
29	PANCHONET	Quito y Guayaquil	2.540	10	120	2.660	30-Nov-03
30	PARADYNE (Ecuador On Line)	Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato, Machala, Manta, Portoviejo	55	45	242	297	29-Feb-04
31	PRODATA (HOY NET)	Quito	1.033	377	377	1.410	31-Dic-02
32	PUNTO NET S.A.	Quito, Guayaquil, Ambato, Riobamba, Santo Domingo, Machala, Manta, Cuenca	6.263	313	6.260	12.523	29-Feb-04
33	RDH Asesoría y Sistemas S.A.	Manta y Portoviejo	51	0	0	51	31-Oct-03
34	READYNET	Quito	592	13	215	807	31-Oct-03

35	SATNET	Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato, Machala, Manta	9.304	3.249	32.105	41.409	29-Feb-04
		Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta, Machala, Ambato, Santo Domingo, Latacunga, Riobamba, Ibarra, Otavalo, Loja, Milagro, Salcedo, Azoguez, Santa Rosa, Huaquillas, Cayambe, Portoviejo.					
36	SITA		0	69	377	377	29-Feb-04
37	SYSTRAY S.A.	Manta	221	6	28	249	30-Abr-03
38	SYSTELECOM	Quito y Guayaquil	5	14	265	270	29-Feb-04
39	TECHSOFTNET S.A.	Quito y Guayaquil	15	6	60	75	23-May-03
40	TELCONET	Guayaquil, Quito, Loja	1.600	33	33	1.633	31-Oct-02
41	TELEFONICA LINK DEL ECUADOR	Cuenca	1.023	6	20	1.043	31-Ago-03
42	TESAT S.A.	Quito y Guayaquil	12	0	0	12	30-Nov-03
43	UNISOLUTIONS INFORMATICA S.A.(Quik Internet)	Quito	699	12	84	783	31-Jul-03
	UNIVER.TECNICA PARTICULAR DE LOJA	Loja, Zamora, Chinchi, El Oro	228	0	0	228	31-Dic-03
TOTAL			98.992	10.321	82.567	181.559	

Operadoras que no remiten y remiten usuarios: AA PRODUCCIONES FILMAR CIA. LTDA; ADMISTELSA S.A.; AJELCORP S.A.; AMERICATEL S.A. Vease Suratel; BRIGHTCELL S.A.; CASVERT S.A.; CIENCOMPU S.A.; COLEGIO DEL PACIFICO; COMPIM S.A.; COMUNICACIONES INTERNACIONALES COMUNINSA S.A; CONVERGIA ECUADOR S.A.; DIANASOFT DATA S.A.; DIGILINK S.A.; EASYNET S.A.; ECONOPHONE S.A.; ECUAONLINE S.A; EFICENSA S.A.; EMCONIS (Empresa de comunicaciones, internet y Sistemas Quirola S.A.); ESCUELA POLITECNICA JAVERIANA DEL ECUADOR (ESPOJ); FRIMEN S.A; FUNDACION VIRGEN DEL CISNE; FUNDETTEL; GLOBATEL S.A.; HIPOLITO JAPÓN ALDÁZ; IMPSATEL; INTEC S.A.; INTERFOT S.A.; INTERGEO'S INTERNACIONAL TRADE; INTERLOOP S.A.; INTERNETSA S.A.; LALAMA SALAS PATRICIO IVAN; LATINBELL S.A.; LATINMEDIA S.A.; LK-TRO-KOM-S.A.; LUCENT ECUADOR CORP S.A; LUDENA SPEED TELECOM Y CIA; MAIMTEL S.A. MAXIMA DE TELECOMUNICACIONES; MARKETING S.A. (RICHARD GONZALO ESPINOSA GUZMAN); MARTHA PATRICIA AULESTIA BÁEZ; MEDAMAC S.A.; MEDIOS INTERACTIVOS MIWEBWORKS; METROCABLE S.A.; MUNDODIGITAL S.A.; NEGOCIOS Y TELEFONÍA NEDETTEL S.A.; NEXSATEL; OCITEL S.A.; OCTONET S.A.; OPNET S.A.; ORGANIZACION DE SISTEMAS E INFORMATICA OS S.A.; PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR; PORTALDATA S.A; PRIVANET; RAQUILSA S.A.; RIMEX; Representaciones Importaciones y Exportaciones S.A; SARIL S.A.; SATEFAR; SATLINK S.A; SERVICIOS NETSEC S.A.(GLOBAL IPG S.A.); SPEEDNET S.A; STARTEL S.A.; STEALTH TELECOM DEL ECUADOR S.A. SURATEL (SURAMERICANA DE TELECOMUNICACIONES); SYSTEMDOSMIL S.A; TELEAXXIS TELECOMUNICACIONES CIA. LTDA.; TELECOMUNICACIONES KNOWLEDGMENT S.A.; TELECOMUNICACIONES NETWORKING TELYNWORKING C.A.; TELYDATA TELECOMUNICACIONES Y DATOS CIA.; TERREMARK DEL ECUADOR S.A.; UNETECOM C. LTDA.; UNIVISA S.A.; VIMACO; VTE ECUADOR S.A. VIRTUAL TEAM ENTREPRISES ECUADOR; WEXCOM S.A.

Resumen anual de acceso al Internet

2004

Mes	Cuentas Dial Up	Cuentas Corporativas	Usuarios estimados de Cuentas Corporativas	Total de usuarios estimados
Enero	102.610	4.617	55.478	158.088
Febrero	98.992	10.321	82.567	181.559

Reportes de cibercafés

Datos actualizados a febrero del 2004

PROVINCIA	CANTIDAD	% DE CIBERCAFES QUE PERTENECEN AL PLAN "Internet para Todos"
AZUAY	86	91,86%
CAÑAR	11	72,73%
COTOPAXI	11	81,82%
CHIMBORAZO	55	74,55%
EL ORO	26	100,00%
ESMERALDAS	4	75,00%
GALAPAGOS	3	33,33%
GUAYAS	270	84,44%
IMBABURA	18	55,56%
LOJA	30	73,33%
LOS RIOS	2	100,00%
MORONA SANTIAGO	3	100,00%
MANABI	33	84,85%
PASTAZA	8	87,50%
PICHINCHA	422	62,56%
SUCUMBIOS	2	100,00%
TUNGURAHUA	40	62,50%
ZAMORA CHINCHIPE	2	100,00%
TOTAL A NIVEL NACIONAL	1026	74,07%
ENERO 2004	1014	73,96%

ANEXO 2

MATRIZ DE LA COMPETENCIA

COMPETENCIA	PRECIO	DESEMPEÑO SERVICIO	LIMITACIONES	POSIBILIDADES DE SOLUCION A DIFICULTADES	VOLUMEN UNIDADES	ESQUEMA DE VENTAS	CAPACIDAD DE PRODUCCION DEL SERVICIO	CAPACIDAD FINANCIERA	MARCA LIDER (Precio-calidad-servicio)	EMPRESAS NUEVAS Y EMPRESAS CERRADAS	POSICIONAMIENTO	VENTAJAS COMPARATIVAS	SEGMENTO DE MERCADO	COMPETENCIA FACIL O DIFICIL	POSIBILIDAD DE OBTENER FRACCION DE MERCADO
CYBER	Standardización por sectores según su asociación.	Existe un rango amplio debido a que el servicio depende básicamente de la infraestructura instalada y de la atención que se brinda.	Exclusivamente depende de la tecnología instalada.	Todo es solucionable, pero involucra una fuerte inversión económica en tecnología.	\$920,00 mensuales como promedio en ingresos brutos.	Servicio IN SITU, más promociones	Esta en función de actualización de tecnología, aumento de unidades de hardware y clientes potenciales.	Limitada a unos pocos	No hay marca líder, muchos clientes buscan precio, luego servicio y finalmente calidad.	Muchas empresas han cerrado, y otras han ingresado al mercado.	No hay un posicionamiento en la mente de los consumidores, poca lealtad.	Precio y luego servicio	Clase media mayoritariamente, estudiantes secundarios y universitarios.	Fácil competir, hay pocas barreras de ingreso.	Aumentando un poco el precio, brindaremos mejor servicio y mejor calidad reportado en una tecnología de punta.
CABINAS TELEFONICAS	Segmentado por distribuidor y destino de la llamada	En función de la tecnología usada.	Limitación económica en la adquisición de tarjetas de consumo. En telefonía IP el ancho de banda es fundamental.	Amplia gama de soluciones a mediano plazo.	180 minutos diarios indistinto del proveedor (en promedio por cabina).	Masiva instalación de cabinas en lugares de alta afluencia de público (farmacias, despensas, etc)	De amplia capacidad	Buena capacidad económica	No existe líder definido, el mercado está repartido entre las tres empresas proveedoras del servicio	Ha surgido un cuarto proveedor y un constante aumento de distribuidores	Fuerte posicionamiento de las empresas participantes	Depende del destino de la llamada para escoger el proveedor. Pacificel goza de una buena aceptación por la variedad de destinos y calidad de la llamada.	Al público en general, con énfasis en el segmento comprendido por la clase media.	Alta competencia entre ellos, es indiferente escoger un proveedor para que ofrezca el servicio.	Esta dado en la medida de que se escoja cualquiera de los tres proveedores.
IMPRESION, FAX, COPIA, ESCANEADO, PROCESADO DE DOCUMENTOS	Alta competencia entre copistas, influye el volumen del número de copias. Precio oscila entre 2 y 5 centavos de dólar.	Existe un rango amplio, debido a que el servicio depende básicamente de la infraestructura instalada y de la atención que se brinda.	Depende de la tecnología instalada, el mantenimiento de las máquinas y el servicio que se brinda.	Es posible, al contar con un buen mantenimiento y buena tecnología con servicio rápido y eficiente.	\$2400,00 mensuales como promedio en ingresos brutos. (80000 copias)	Servicio IN SITU	En función de los equipos, su mantenimiento y clientela disponible	Hay más personas dispuestas a invertir en este tipo de negocio por el rápido retorno de su inversión	Xerox por calidad y servicio	Crecimiento estable, pocos locales son los que cierran.	Fuerte posicionamiento de la "xeroxocopia"	Calidad de impresión	Al público en general	Barreras de entrada bajas por estandarización de precios en el mercado, y altas, por costos de inversión tecnológica.	Depende del volumen de ventas que se tenga, el cual está en función de la ubicación geográfica del local.
CAFETERIA	Los precios varían en función de su ubicación y la calidad de la instalación.	Se requiere control de calidad y buen servicio al cliente.	Pocas limitaciones	Amplia gama.	Ventas diarias pueden variar desde \$ 50,00 hasta \$ 250,00	Servicio IN SITU y servicio de entrega a los alrededores.	Varía en función de la instalación.	Varía en función de la capacidad económica del inversionista.	No existe un líder, pero si hay ciertos locales con renombre.	Se abren y se cierran este tipo de negocios, en función de la calidad del producto y el mercado de sus clientes.	Existe poco posicionamiento de las empresas candidatas a lograr el liderazgo.	Calidad de sus productos y el servicio ofrecido.	Orientado a la clase media y alta.	Fácil entrar a competir, pero difícil mantener la calidad de servicio.	Dependerá en la medida de que el producto y el servicio sea de buena calidad y se mantenga en el tiempo.
SUMINISTROS Y ACCESORIOS DE OFICINA Y COMPUTACION	Varían de acuerdo a los proveedores.	Es irregular, depende del producto, el volumen de unidades compradas influye en la capacidad de satisfacer al cliente.	Existen limitaciones por el costo del producto adquirido. El volumen de unidades compradas influye en la capacidad de satisfacer al cliente.	Amplia.	Partimos de una base mínima de \$ 100,00 diarios	IN SITU y al detalle. Se puede dar servicio a oficinas.	Buena capacidad para mantener en stock los suministros.	Se puede adquirir fácilmente y manejar consignación	Juan Marcet, por servicio y diversidad de productos.	Ha ingresado PACO al mercado local, en locales pequeños difícil determinar.	Juan Marcet tiene un buen posicionamiento en el mercado local.	Depende de la calidad del servicio.	Público en general.	Fácil competir, hay pocas barreras de ingreso. Influye el servicio que se brinda.	Muy limitada.
TELEFONIA FIJA Y MOVIL	Regulado por el Estado	No se desarrolla al máximo su potencial	Principalmente provienen del marco legal gubernamental	Superables, pero consumen tiempo y recursos		Servicio IN SITU, influenciado por la promoción del proveedor	Baja calidad del servicio al existir simultaneidad y en fechas especiales	Muy buena.	Existe oligopolio tanto en la fija como en la móvil	Muchos nuevos, casi nadie ha cerrado	Muy buen posicionamiento	No hay muchas alternativas en el mercado.	Clase media y alta, y una porción de clase baja.	Competencia difícil por la inversión financiera inicial.	Pequeña pero factible.
SERVICIO TECNICO	Va a depender de la infraestructura instalada y del trabajo a realizar.	Debe ser de alta calidad.	La competencia y capacidad del personal que brinda el servicio.	Limitado a los recursos técnicos disponibles.	Tres atenciones diarias como mínimo	Visitas a clientes y venta de contratos de mantenimiento.	Dependerá de las herramientas y manuales disponibles.	Se requiere para capacitación, compra de herramientas, adquisición de manuales, etc.	Existen líderes en la medida del trabajo a realizar.	No hay un dato exacto por la cantidad de empresas pequeñas y personas naturales que brindan este tipo de servicio.	Dependerá del trabajo a realizar	Calidad de servicio y herramientas usadas para el mismo.	Orientado al mercado SOHO	Será fácil en la medida que se brinde un buen servicio.	Muy limitada.
SERVICIO 24 HORAS	Actualmente no existe un competidor definido para este tipo de servicio														
SALA VIP	Actualmente no existe un competidor definido para este tipo de servicio														

MATRIZ DE LA COMPETENCIA

COMPETENCIA	POSICIONAMIENTO	% DEL MERCADO	TAMAÑO	ESTRATEGIA COMPETITIVA	EMPRESA LIDER	COBERTURA	OBSERVACIONES
CYBER	No hay un posicionamiento definido	No esta definido.	No esta definido	Bajo costo	Ninguna	Local	Negocio altamente fragmentado
CABINAS TELEFONICAS	Locutorios de Pacifitel (Cabinatel)	50%	No esta definido	Bajo costo	Pacifitel/Andinatel	Nacional	Las dos empresas líderes cubren la mayor parte del territorio nacional
IMPRESION, FAX, COPIA, ESCANEADO, PROCESADO DE DOCUMENTOS	Docucentros Xerox	50%	No hay información disponible	Diferenciación	Xerox	Nacional	
CAFETERIA	Islas de Nescafé	No esta definido.	No hay información disponible	Tercerización de máquinas expendedoras de café	Nestle	Nacional	
SUMINISTROS Y ACCESORIOS DE OFICINA Y COMPUTACION	Juan Marcet / Intellicom	40 % / 25%	No hay información disponible	Diferenciación	Juan Marcet / Intellicom	Regional	
TELEFONIA FIJA Y MOVIL	Pacifitel/Porta/Bellsouth	100 % entre los tres	1'487.018 abonados Telefonía fija y 2'155.853 abonados Telefonía celular	Diferenciación	Pacifitel (Telefonía fija) y Porta (Telefonía celular)	Regional / Nacional	Nuevo competidor a partir del mes de Diciembre 2003
SERVICIO TECNICO	No hay un posicionamiento definido	No esta definido.	No esta definido	Diferenciación	Ninguna	Local	Poca explotación de sus servicios
SERVICIO 24 HORAS	No hay un posicionamiento definido	No esta definido.	No esta definido	No esta definida	Ninguna	Local	No hay este servicio
SALA SESIONES	No hay un posicionamiento definido	No esta definido.	No esta definido	Diferenciación	Ninguna	Local	Medianamente implementadas

ESTADO DEL SECTOR EN TERMINOS DE: PRODUCTOS, MERCADOS, CLIENTES, EMPRESAS NUEVAS, TECNOLOGIA, ADMINISTRACION Y DESARROLLO

ESTADO DEL SECTOR	CYBER	CABINAS TELEFONICAS	IMPRESION, FAX, COPIA, ESCANEADO, PROCESADO DE DOCUMENTOS	CAFETERIA	SUMINISTROS Y ACCESORIOS DE OFICINA Y COMPUTACION	TELEFONIA FIJA Y MOVIL	SERVICIO TECNICO	SERVICIO 24 HORAS	SALA VIP
PRODUCTOS	Crecimiento estacionado	En crecimiento	En crecimiento	En crecimiento	Estable	En crecimiento	Estable	NA	NA
MERCADOS	Crecimiento bajo	Crecimiento medio	Crecimiento medio	Crecimiento medio	Crecimiento bajo	Crecimiento alto	Crecimiento bajo	NA	NA
CLIENTES	Crecimiento bajo	Crecimiento medio	Crecimiento medio	Crecimiento medio	Crecimiento medio	Crecimiento alto	Crecimiento bajo	NA	NA
EMPRESAS NUEVAS	Hay 320 locales en Guayas	MetroCabinas, Bellsouth, Pacifitel, Porta	Presencia de varios detallistas	Apertura de nuevos locales e islas de Nescafé	Presencia de varios detallistas	Teleca (Allegro)	Presencia de varios detallistas	NA	NA
TECNOLOGIA	Costo con tendencia a la baja en proveedores de banda ancha	Actualmente están con tecnología de punta.	En constante innovación	Poca innovación.	Alta innovación en productos de computación	Telefonía fija estable. Telefonía móvil a 1900 Mhz.	Constante capacitación y actualización	NA	NA
ADMINISTRACION	Uso de software para control del negocio	Uso de software para control del negocio	Uso de software para control del negocio	Controles básicos	Controles básicos	Uso de software para control del negocio	Controles básicos	NA	NA
DESARROLLO	Estandado	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto	Estable	NA	NA

TENDENCIAS ECONOMICAS, SOCIALES O CULTURALES QUE AFECTAN AL SECTOR TELECOMUNICACIONES POSITIVA O NEGATIVAMENTE

TENDENCIAS	CYBER	CABINAS TELEFONICAS	IMPRESION, FAX, COPIA, ESCANEADO, PROCESADO DE DOCUMENTOS	CAFETERIA	SUM. ACC. OF. Y COM.	TEL. FIJA Y MOVIL	SERVICIO TECNICO	SERV. 24 HORAS	SALA VIP
ECONOMICAS	Disminución del costo por minuto de navegación	Disminución del costo por minuto de servicios	Bajos costos en estos servicios	Proliferación de establecimientos	Baja de precios en accesorios de computación	Disminución del costo por minuto	Mano de obra barata	NA	NA
SOCIALES	Descenso de migración puede ocasionar disminución de clientes	Descenso de migración puede ocasionar disminución de clientes	Nuevos estratos sociales pueden acceder a estos servicios	Incremento como punto de reunión, de entretenimiento y negocio	Aumento de usuarios de suministros de computación	Nuevos estratos sociales pueden acceder a estos servicios	Tercerización de estos servicios	NA	NA
CULTURALES	Crecimiento del nivel cultural de personas de clase media baja	Incrementando el uso de cabinas	Mejor presentación de la imagen personal. Posible falsificación de documentos	Combinación del servicio con otros eventos (arte, conciertos, recitales)	Incremento de música y software pirata, por medio de suministros de computación	Aparición del uso masivo de celulares	Mayor conciencia y exigencia por un servicio adecuado	Por la presencia de nuevos hábitos y necesidades se requiere este tipo de servicio	Por la presencia de nuevos hábitos y necesidades se requiere este tipo de servicio

ANEXO 3

TAMANO DEL MERCADO (referido a la ciudad de Guayaquil)

SERVICIOS	TAMAÑO MERCADO GLOBAL (dólares por mes)	VOLUMEN DE MIS VENTAS MENSUALES (dólares por mes)	TAMANO DE MI MERCADO (en porcentaje)	OBSERVACIONES
CYBER (Incluye navegación, impresiones y cabinas telefónicas IP)	\$ 728,000.00	\$ 7,488.00	1.03%	Estamos considerando 350 cybers a razón de \$80 durante 26 días (Se asumen los cuatro domingos como dos días)
CABINAS TELEFONICAS (Cabinas telefónicas celulares)	\$ 4,750,200.00	\$ 7,560.00	0.16%	Existen alrededor de 2900 cabinas públicas entre los Proveedores Porta y Bellsouth en la ciudad de Guayaquil, a un promedio de \$ 0.35 por minuto, 3 minutos por persona, 60 personas por cabina.
IMPRESION, FAX, COPIA, ESCANEADO, PROCESADO DE DOCUMENTOS	\$ 419,942.00	\$ 4,860.00	1.16%	Se tomaron datos de la producción anual de una empresa líder en el mercado. Se ha considerado impresión/copia tanto b/n como color.
CAFETERIA	\$ 1,560,000.00	\$ 6,000.00	0.38%	Se calcula un promedio de ventas de \$ 115 por día para nuestro mercado. Se calculó 400 cafeterías para Guayaquil a un promedio de \$ 150 de ingresos diarios.
SUMINISTROS Y ACCESORIOS DE OFICINA Y COMPUTACION	\$ 720,000.00	\$ 4,500.00	0.63%	
TELEFONIA MOVIL	\$ 24,960,000.00	\$ 8,100.00	0.03%	Para nuestro tamaño de mercado, se calculó 100 planes mensuales de \$30,00 c/u y 260 tarjetas de \$10,00 c/u
SERVICIO TECNICO	\$ 1,192,000.00	\$ 4,800.00	0.40%	Se ha considerado 200 empresas y 200 profesionales independientes. Hemos considerado para nuestro volumen de ventas tres visitas diarias a \$ 40,00 por 26 días.
SALA SESIONES				Por ser un servicio innovador, no hay datos estadísticos para establecer un valor mensual de mercado global.

ANEXO 4

ENCUESTA # INVESTIGACION DE MERCADOS CENTRO DE TELECOMUNICACIONES

1	Fecha:	Día	Mes	Año	
2	Lugar donde vive:				
3	Lugar donde trabaja:	Empresa:		Dirección:	
4	Sexo:	Masculino	Femenino		
5	Edad:				
6	Nivel de Educación:				
	Primaria		Secundaria		Pregrado Postgrado
7	Ocupación:				
		Ama de Casa			
		Estudiante			
		Empleado			
		Profesional independiente			
		Empresario			
		Microempresario			
8	Le parecería útil tener en un solo lugar concentrado los servicios de:				
	Copiadora, fax, escaneado				
	Cyber				
	Cabinas Telefónicas				
	Suministros de Oficina y Computación				
	Venta de Celulares (líneas y accesorios)				
	Levantamiento de Textos				
	Cafetería				
	Servicio Técnico				
	Sala VIP				
	SI		NO		
	Si contestó NO indique porqué:				
9	Estaría dispuesto Ud. a pagar un poco más por dichos servicios concentrados y así evitarse las molestias e inconvenientes de ir de uno en uno buscándolos?				
	SI		NO		
10	Le sería de utilidad encontrar en este Centro de Servicios los llamados "combos"? (Ejemplo: por una hora de navegación en Internet recibe un café gratis)?				
	SI		NO		
11	De los servicios indicados en la pregunta 8 cuáles cree que deben estar disponibles las 24 horas?				
		Copiadora, fax, escaneado			
		Cyber			
		Cabinas Telefónicas			
		Suministros de Oficina y Computación			
		Venta de Celulares (líneas y accesorios)			
		Levantamiento de Textos			
		Cafetería			
		Servicio Técnico			
		Sala VIP			
12	Le gustaría incluir otros servicios adicionales a los ya mencionados, por ejemplo: alquiler y compra de videos digitales?				
	SI		NO		OTROS
	(Favor indicar)				

EVALUACION ENCUESTA INVESTIGACION DE MERCADOS CENTRO DE TELECOMUNICACIONES

1	Fecha (Intervalo):	Días	Meses	Años
2	Lugar donde vive:	Centro	Sur	Norte
		1	42	25
3	Lugar donde trabaja	Centro	Sur	Norte
		24	6	23
4	Sexo:	Masculino	42 Femenino	37
5	Edad:	De 13 a 18	2	
		De 19 a 24	17	
		De 25 a 29	13	
		De 30 a 39	28	
		De 40 a 49	3	
		De 50 a 59	4	
		De 60 en adelante	1	
6	Nivel de Educación:	Primaria	1	Secundaria
			13	Pregrado
			45	Postgrado
			19	
7	Ocupación:			
		Ama de Casa	1	
		Estudiante	11	
		Empleado	33	
		Profesional independiente	12	
		Estudiante/empleado	16	
		Microempresario	6	
8	Le parecería útil tener en un solo lugar concentrado los servicios de:			
	Copiadora, fax, escaneado			
	Cyber			
	Cabinas Telefónicas			
	Suministros de Oficina y Computación			
	Venta de Celulares (líneas y accesorios)			
	Levantamiento de Textos			
	Cafetería			
	Servicio Técnico			
	Sala VIP			
		SI	71	NO
				8
	Si contestó NO indique porqué:			
9	Estaría dispuesto Ud. a pagar un poco más por dichos servicios concentrados y así evitarse las molestias e inconvenientes de ir de uno en uno buscándolos?			
		SI	64	NO
				15
10	Le sería de utilidad encontrar en este Centro de Servicios los llamados "combos"? (Ejemplo: por una hora de navegación en Internet recibe un café gratis)?			
		SI	72	NO
				7
11	De los servicios indicados en la pregunta 8 cuáles cree que deben estar disponibles las 24 horas?			
		Copiadora, fax, escaneado	55	
		Cyber	62	
		Cabinas Telefónicas	68	
		Suministros de Oficina y Computación	15	
		Venta de Celulares (líneas y accesorios)	8	
		Levantamiento de Textos	37	
		Cafetería	49	
		Servicio Técnico	40	
		Sala VIP	20	
12	Le gustaría incluir otros servicios adicionales a los ya mencionados, por ejemplo: alquiler y compra de videos digitales?			
		SI	51	NO
			28	OTROS
				(Favor indicar)

SELECCIÓN DE LA UBICACION

VARIABLES	ALTERNATIVA 1	ALTERNATIVA 2	ALTERNATIVA 3	ALTERNATIVA 4
	Centro Comercial Riocentro Los Ceibos	Local Comercial Plaza Milenium WTC	Local Comercial Plaza del Centenario	Local Comercial Tungurahua y Quisquis
Seguridad	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena
Parqueos	Buenos (sin costo)	Buenos	Regular	Regular
Costo de compra o arriendo	Elevado	Elevado	Razonable	Razonable
Proximidad al segmento de estudiantes	Optimo	Escaso	Escaso	Optimo
Proximidad al segmento oficinistas/ejecutivos	Escaso	Optimo	Optimo	Optimo
Posibilidad de uso de Sala VIP	Escaso	Optimo	Escaso	Optimo
Servicio 24 horas	No factible	No factible	Factible	Factible
Facilidades de transporte público	Buenas	Buenas	Muy buenas	Muy Buenas

ANEXO 5

PLAN QUINQUENAL DE VENTAS

SERVICIOS	PRIMER TRIMESTRE			SEGUNDO TRIMESTRE			TERCER TRIMESTRE			CUARTO TRIMESTRE			TOTAL	SEGUNDO AÑO	META	TERCER AÑO	CUARTO AÑO	QUINTO AÑO
	1M	2M	3M	1M	2M	3M	1M	2M	3M	1M	2M	3M			ANUAL			
VOLUMEN ESTIMADO DE VENTAS																		
CYBER	187	196	205	216	226	238	250	259	269	279	289	300	2,913	312	3,744	4,006	4,327	4,716
CABINAS TELEFONICAS DE CELULARES	3,744	3,911	4,106	4,311	4,527	4,753	4,992	5,179	5,373	5,575	5,784	6,001	58,257	6,240	74,880	80,122	86,531	94,319
PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS	46,800	48,883	51,327	53,893	56,588	59,417	62,400	64,740	67,168	69,687	72,300	75,011	728,212	78,000	936,000	1,001,520	1,081,642	1,178,989
CAFETERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUMINISTROS Y ACCESORIOS DE OFICINA Y COMPUTACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TELEFONIA CELULAR	140	147	154	162	170	178	187	194	202	209	217	225	2,185	234	2,808	3,005	3,245	3,537
SERVICIO TECNICO	62	65	68	72	75	79	83	86	90	93	96	100	971	104	1,248	1,335	1,442	1,572
SALA DE SESIONES	62	65	68	72	75	79	83	86	90	93	96	100	971	104	1,248	1,335	1,442	1,572
VENTAS EN DOLARES																		
CYBER	4,867.20	5,280.91	5,729.79	5,915.52	6,465.66	7,066.97	7,113.60	7,188.48	7,263.36	7,338.24	7,413.12	7,488.00	79,130.85	7,488.00	89,858.00	98,841.60	108,725.76	119,598.34
CABINAS TELEFONICAS DE CELULARES	4,914.00	5,331.69	5,784.88	5,972.40	6,527.83	7,134.92	7,182.00	7,257.60	7,333.20	7,408.80	7,484.40	7,560.00	79,891.73	7,560.00	90,720.00	99,792.00	109,771.20	120,748.32
PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS	3,159.00	3,427.52	3,718.85	3,839.40	4,196.46	4,586.74	4,617.00	4,665.60	4,714.20	4,762.80	4,811.40	4,860.00	51,358.97	4,860.00	58,320.00	64,152.00	70,567.20	77,623.92
CAFETERIA	3,900.00	4,231.50	4,591.18	4,740.00	5,180.82	5,662.64	5,700.00	5,760.00	5,820.00	5,880.00	5,940.00	6,000.00	63,406.13	6,000.00	72,000.00	79,200.00	87,120.00	95,832.00
SUMINISTROS Y ACCESORIOS DE OFICINA Y COMPUTACION	2,925.00	3,173.63	3,443.38	3,555.00	3,885.62	4,246.98	4,275.00	4,320.00	4,365.00	4,410.00	4,455.00	4,500.00	47,554.60	4,500.00	54,000.00	59,400.00	65,340.00	71,874.00
TELEFONIA CELULAR	5,265.00	5,712.53	6,198.09	6,399.00	6,994.11	7,644.56	7,695.00	7,776.00	7,857.00	7,938.00	8,019.00	8,100.00	85,598.28	8,100.00	97,200.00	106,920.00	117,612.00	129,373.20
SERVICIO TECNICO	3,120.00	3,385.20	3,672.94	3,792.00	4,144.66	4,530.11	4,560.00	4,608.00	4,656.00	4,704.00	4,752.00	4,800.00	50,724.91	4,800.00	57,600.00	63,360.00	69,696.00	76,665.60
SALA DE SESIONES	780.00	846.30	918.24	948.00	1,036.16	1,132.53	1,140.00	1,152.00	1,164.00	1,176.00	1,188.00	1,200.00	12,681.23	1,200.00	14,400.00	15,840.00	17,424.00	19,166.40
VALOR TOTAL DE VENTAS	28,930.20	31,389.27	34,057.35	35,161.32	38,431.32	42,005.44	42,282.60	42,727.68	43,172.78	43,617.84	44,062.92	44,508.00	470,346.70	44,508.00	534,098.00	587,505.60	646,256.16	710,881.78
DESCUENTOS EN VENTAS POR VOLUMEN	422.50	441.30	463.37	486.53	510.86	536.40	552.50	573.22	594.71	617.02	640.15	664.16	6,502.73	650.00	7,300.00	8,348.00	9,013.68	9,824.91
TOTAL VENTAS NETAS	28,507.70	30,947.97	33,593.99	34,674.79	37,920.46	41,469.03	41,730.10	42,154.46	42,578.05	43,000.82	43,422.77	43,843.84	463,843.97	43,858.00	526,798.00	579,159.60	637,242.48	701,056.86
IVA	3,420.92	3,713.76	4,031.28	4,160.97	4,550.46	4,976.28	5,007.61	5,058.54	5,109.37	5,160.10	5,210.73	5,261.26	55,661.28	5,262.96	63,155.52	69,499.15	76,469.10	84,126.82

PLAN DE VENTAS ESTIMADAS POR MES para el segundo año

SERVICIOS	UNIDAD	COSTO UNITARIO	UNIDADES VENDIDAS	Número de equipos	SUBTOTAL DIARIO	ADICIONAL 24 HORAS	Número de equipos	SUBTOTAL 24 HORAS	TOTAL DIARIO	DIAS	TOTAL MENSUAL	OBSERVACIONES
CYBER	hora	\$ 0.80	12	22	\$ 211.20	6	8	\$ 38.40	\$ 249.60	30	\$ 7,488.00	La hora de navegación se cobrará a \$ 0.80. Los \$ 0.20 adicionales usados en nuestros calculos son por concepto de llamadas por cabinas IP e impresiones
CABINAS TELEFONICAS CELULARES	minutos	\$ 0.35	240	8	\$ 672.00	60	8	\$ 168.00	\$ 840.00	30	\$ 7,560.00	Se considera 4 horas de las 16 del día, para uso de las cabinas. Para el servicio 24 horas funcionaran dos tarjeteros para uso durante todo el día. Se estima vender 5 tarjetas de 3 dolares durante el día.
PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS	copia	0.045	3000		\$ 135.00	600		\$ 27.00	\$ 162.00	30	\$ 4,860.00	Se considera 3000 copias b/n diarias. Durante la noche se asume el 10% de la producción del día. En las 3000 copias están incluidas las impresiones, scaneos y fax.
CAFETERIA	global				\$ 150.00			\$ 50.00	\$ 200.00	30	\$ 6,000.00	En el servicio de la madrugada, el ingreso es menor por cuanto es un servicio complementario.
SUMINISTROS Y ACCESORIOS DE OFICINA Y COMPUTACION	global	\$ 1.00			\$ 120.00			\$ 30.00	\$ 150.00	30	\$ 4,500.00	Para las madrugadas, se asume un 10% de los ingresos del día.
TELEFONIA CELULAR	plan	\$ 30.00	9		\$ 270.00				\$ 270.00	30	\$ 8,100.00	En los planes indicados, estamos incluyendo la venta de tarjetas de \$ 10.00. No hay servicio de 24 horas en este ítem.
SERVICIO TECNICO	servicio	\$ 40.00	4		\$ 160.00				\$ 160.00	30	\$ 4,800.00	Se considera solo tres servicios diarios. No hay servicio 24 horas.
SALA DE SESIONES	hora	\$ 10.00	4		\$ 40.00				\$ 40.00	30	\$ 1,200.00	Alquiler sala de sesiones, considerando 2 horas diarias, a un valor de \$ 10 dolares la hora
TOTAL					\$ 1,758.20			\$ 313.40	\$ 2,071.60		\$ 44,508.00	

SERVICIOS	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD MENSUAL	SUBTOTAL MENSUAL
CYBER				
Navegacion	hora	\$ 0.60	6,000	\$ 3,600.00
Impresión b/n	hoja A4	\$ 0.10	4,400	\$ 440.00
Impresión color	hoja A4	\$ 0.70	800	\$ 560.00
Cabinas IP	minuto	\$ 0.30	3,000	\$ 900.00
TOTAL				\$ 5,500.00

SERVICIOS	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD MENSUAL	SUBTOTAL MENSUAL
CYBER				
Navegacion	hora	\$ 0.60	6,500	\$ 3,900.00
Impresión b/n	hoja A4	\$ 0.10	6,500	\$ 650.00
Impresión color	hoja A4	\$ 0.70	1,000	\$ 700.00
Cabinas IP	minuto	\$ 0.30	4,000	\$ 1,200.00
TOTAL				\$ 6,450.00

SERVICIOS	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD MENSUAL	SUBTOTAL MENSUAL
CYBER				
Navegacion	hora	\$ 0.60	7,335	\$ 4,401.00
Impresión b/n	hoja A4	\$ 0.10	7,270	\$ 727.00
Impresión color	hoja A4	\$ 0.70	1,100	\$ 770.00
Cabinas IP	minuto	\$ 0.30	5,300	\$ 1,590.00
TOTAL				\$ 7,488.00

SERVICIOS	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD MENSUAL	SUBTOTAL MENSUAL
-----------	--------	--------------------	---------------------	---------------------

CABINAS Y TELEFONIA CELULAR

Cabina	Minutos	\$ 0.35	19,100	\$ 6,685.00
Plan pospago	Plan	\$ 30.00	30	\$ 900.00
Plan prepago	Kit	\$ 80.00	10	\$ 800.00
Tarjetas	Tarjeta	\$ 10.00	80	\$ 800.00
Accesorios	Accesorio	\$ 5.00	10	\$ 50.00

TOTAL \$ 9,235.00

SERVICIOS	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD MENSUAL	SUBTOTAL MENSUAL
-----------	--------	--------------------	---------------------	---------------------

CABINAS Y TELEFONIA CELULAR

Cabina	Minutos	\$ 0.35	21,000	\$ 7,350.00
Plan pospago	Plan	\$ 30.00	30	\$ 900.00
Plan prepago	Kit	\$ 80.00	15	\$ 1,200.00
Tarjetas	Tarjeta	\$ 10.00	120	\$ 1,200.00
Accesorios	Accesorio	\$ 5.00	20	\$ 100.00

TOTAL \$ 10,750.00

SERVICIOS	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD MENSUAL	SUBTOTAL MENSUAL
-----------	--------	--------------------	---------------------	---------------------

CABINAS Y TELEFONIA CELULAR

Cabina	Minutos	\$ 0.35	26,072	\$ 9,125.20
Plan pospago	Plan	\$ 30.00	50	\$ 1,500.00
Plan prepago	Kit	\$ 80.00	36	\$ 2,880.00
Tarjetas	Tarjeta	\$ 10.00	200	\$ 2,000.00
Accesorios	Accesorio	\$ 5.00	31	\$ 155.00

TOTAL \$ 15,660.20

SERVICIOS	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD MENSUAL	SUBTOTAL MENSUAL
PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS				
Copias b/n	copia	\$ 0.045	20,910	\$ 940.95
Copias color	copia	\$ 1.00	520	\$ 520.00
Impresión b/n	hoja A4	\$ 0.10	130	\$ 13.00
Impresión color	hoja A4	\$ 1.00	600	\$ 600.00
Escaneado	hoja A4	\$ 0.40	60	\$ 24.00
Fax nacional	hoja transmitida	\$ 0.40	52	\$ 20.80
Levantamiento de texto	hoja	\$ 0.25	300	\$ 75.00
Anillado	Anillado	\$ 1.00	50	\$ 50.00
TOTAL				\$ 2,243.75

SERVICIOS	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD MENSUAL	SUBTOTAL MENSUAL
PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS				
Copias b/n	copia	\$ 0.045	32,308	\$ 1,453.86
Copias color	copia	\$ 1.00	650	\$ 650.00
Impresión b/n	hoja A4	\$ 0.10	182	\$ 18.20
Impresión color	hoja A4	\$ 1.00	728	\$ 728.00
Escaneado	hoja A4	\$ 0.40	80	\$ 32.00
Fax nacional	hoja transmitida	\$ 0.40	70	\$ 28.00
Levantamiento de texto	hoja	\$ 0.25	364	\$ 91.00
Anillado	Anillado	\$ 1.00	80	\$ 80.00
TOTAL				\$ 3,081.06

SERVICIOS	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD MENSUAL	SUBTOTAL MENSUAL
PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS				
Copias b/n	copia	\$ 0.045	45,922	\$ 2,066.49
Copias color	copia	\$ 1.00	880	\$ 880.00
Impresión b/n	hoja A4	\$ 0.10	300	\$ 30.00
Impresión color	hoja A4	\$ 1.00	1,450	\$ 1,450.00
Escaneado	hoja A4	\$ 0.40	120	\$ 48.00
Fax nacional	hoja transmitida	\$ 0.40	120	\$ 48.00
Levantamiento de texto	hoja	\$ 0.25	550	\$ 137.50
Anillado	Anillado	\$ 1.00	200	\$ 200.00
TOTAL				\$ 4,859.99

SERVICIOS	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD MENSUAL	SUBTOTAL MENSUAL
SUMINISTROS DE OFICINA Y COMPUTACION				
Papel	resma	\$ 3.00	50	\$ 150.00
Marcadores	marcador	\$ 0.60	70	\$ 42.00
Carpeta manila	carpeta	\$ 0.10	60	\$ 6.00
Cinta impresora 80	cinta	\$ 2.80	60	\$ 168.00
Cinta impresora 120	cinta	\$ 5.00	25	\$ 125.00
Tinta original	Cartucho	\$ 25.00	21	\$ 525.00
Tinta generica	Cartucho	\$ 8.00	20	\$ 160.00
Tinta recargable	Recarga	\$ 7.00	60	\$ 420.00
Toner	Toner	\$ 70.00	1	\$ 70.00
CD-R	Disco	\$ 0.75	60	\$ 45.00
Diskettes	Diskette	\$ 0.10	50	\$ 5.00
Varios	Global			\$ 300.00
TOTAL				\$ 2,016.00

SERVICIOS	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD MENSUAL	SUBTOTAL MENSUAL
SUMINISTROS DE OFICINA Y COMPUTACION				
Papel	resma	\$ 3.00	80	\$ 240.00
Marcadores	marcador	\$ 0.60	130	\$ 78.00
Carpeta manila	carpeta	\$ 0.10	78	\$ 7.80
Cinta impresora 80	cinta	\$ 2.80	78	\$ 218.40
Cinta impresora 120	cinta	\$ 5.00	52	\$ 260.00
Tinta original	Cartucho	\$ 25.00	30	\$ 750.00
Tinta generica	Cartucho	\$ 8.00	30	\$ 240.00
Tinta recargable	Recarga	\$ 7.00	100	\$ 700.00
Toner	Toner	\$ 70.00	2	\$ 140.00
CD-R	Disco	\$ 0.75	80	\$ 60.00
Diskettes Maxel	Diskette	\$ 0.10	60	\$ 6.00
Varios	Global			\$ 300.00
TOTAL				\$ 3,000.20

SERVICIOS	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD MENSUAL	SUBTOTAL MENSUAL
SUMINISTROS DE OFICINA Y COMPUTACION				
Papel	resma	\$ 3.00	120	\$ 360.00
Marcadores de pizarra	marcador	\$ 0.80	130	\$ 104.00
Carpeta manila	carpeta	\$ 0.10	78	\$ 7.80
Cinta impresora 80	cinta	\$ 5.00	78	\$ 390.00
Cinta impresora 120	cinta	\$ 6.00	52	\$ 312.00
Tinta original	Cartucho	\$ 35.00	40	\$ 1,400.00
Tinta generica	Cartucho	\$ 10.00	30	\$ 300.00
Tinta recargable	Recarga	\$ 7.00	130	\$ 910.00
Toner	Toner	\$ 70.00	4	\$ 280.00
CD-R	Disco	\$ 1.00	100	\$ 100.00
Diskettes Maxel	Diskette	\$ 0.30	90	\$ 27.00
Varios	Global			\$ 309.20
TOTAL				\$ 4,500.00

SERVICIOS	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD MENSUAL	SUBTOTAL MENSUAL
CAFETERIA				
Café especial	vaso 6 onz	\$ 0.55	1,500	\$ 825.00
Café tradicional	vaso 4 onz	\$ 0.30	600	\$ 180.00
Vaso cola	vaso 10 onz	\$ 0.45	260	\$ 117.00
Botella de cola	botella	\$ 0.85	750	\$ 637.50
Jugos	botella	\$ 0.60	450	\$ 270.00
sanduches	sanduches	\$ 0.80	390	\$ 312.00
humitas	humitas	\$ 0.90	390	\$ 351.00
dulces	negritos	\$ 0.40	130	\$ 52.00
agua	botella 1/2 Litro	\$ 0.35	390	\$ 136.50
Otros	golosinas			\$ 150.00
TOTAL				\$ 3,031.00

SERVICIOS	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD MENSUAL	SUBTOTAL MENSUAL
CAFETERIA				
Café especial	vaso 6 onz	\$ 0.55	2,500	\$ 1,375.00
Café tradicional	vaso 4 onz	\$ 0.30	1,000	\$ 300.00
Vaso cola	vaso 10 onz	\$ 0.45	400	\$ 180.00
Botella de cola	botella	\$ 0.85	750	\$ 637.50
Jugos	botella	\$ 0.60	450	\$ 270.00
sanduches	sanduches	\$ 0.80	520	\$ 416.00
humitas	humitas	\$ 0.90	520	\$ 468.00
dulces	negritos	\$ 0.40	208	\$ 83.20
agua	botella 1/2 Litro	\$ 0.35	650	\$ 227.50
Otros	golosinas			\$ 250.00
TOTAL				\$ 4,207.20

SERVICIOS	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD MENSUAL	SUBTOTAL MENSUAL
CAFETERIA				
Café especial	vaso 6 onz	\$ 0.55	3,500	\$ 1,925.00
Café tradicional	vaso 4 onz	\$ 0.30	1,500	\$ 450.00
Vaso cola	vaso 10 onz	\$ 0.45	900	\$ 405.00
Botella de cola	botella	\$ 0.85	750	\$ 637.50
Jugos	botella	\$ 0.60	450	\$ 270.00
sanduches	sanduches	\$ 0.75	751	\$ 563.25
humitas	humitas	\$ 0.95	752	\$ 714.40
dulces	negritos	\$ 0.60	450	\$ 270.00
agua	botella 1/2 Litro	\$ 0.35	900	\$ 315.00
Otros	golosinas			\$ 450.00
TOTAL				\$ 6,000.15

SERVICIOS	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD MENSUAL	SUBTOTAL MENSUAL
SERVICIO TECNICO	Atención	\$ 40.00	90	\$ 3,600.00

TOTAL \$ 3,600.00

SERVICIOS	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD MENSUAL	SUBTOTAL MENSUAL
SERVICIO TECNICO	Atención	\$ 40.00	100	\$ 4,000.00

TOTAL \$ 4,000.00

SERVICIOS	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD MENSUAL	SUBTOTAL MENSUAL
SERVICIO TECNICO	Atención	\$ 40.00	120	\$ 4,800.00

TOTAL \$ 4,800.00

SERVICIOS	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD MENSUAL	SUBTOTAL MENSUAL
SALA SESIONES				
Alquiler Sala Sesiones	hora	\$ 10.00	60	\$ 600.00
TOTAL				\$ 600.00

SERVICIOS	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD MENSUAL	SUBTOTAL MENSUAL
SALA SESIONES				
Alquiler Sala Sesiones	hora	\$ 10.00	90	\$ 900.00
TOTAL				\$ 900.00

SERVICIOS	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD MENSUAL	SUBTOTAL MENSUAL
SALA SESIONES				
Alquiler Sala Sesiones	hora	\$ 10.00	120	\$ 1,200.00
TOTAL				\$ 1,200.00



BIBLIOTECA
ESPAE-ESPOL

ESCENARIOS

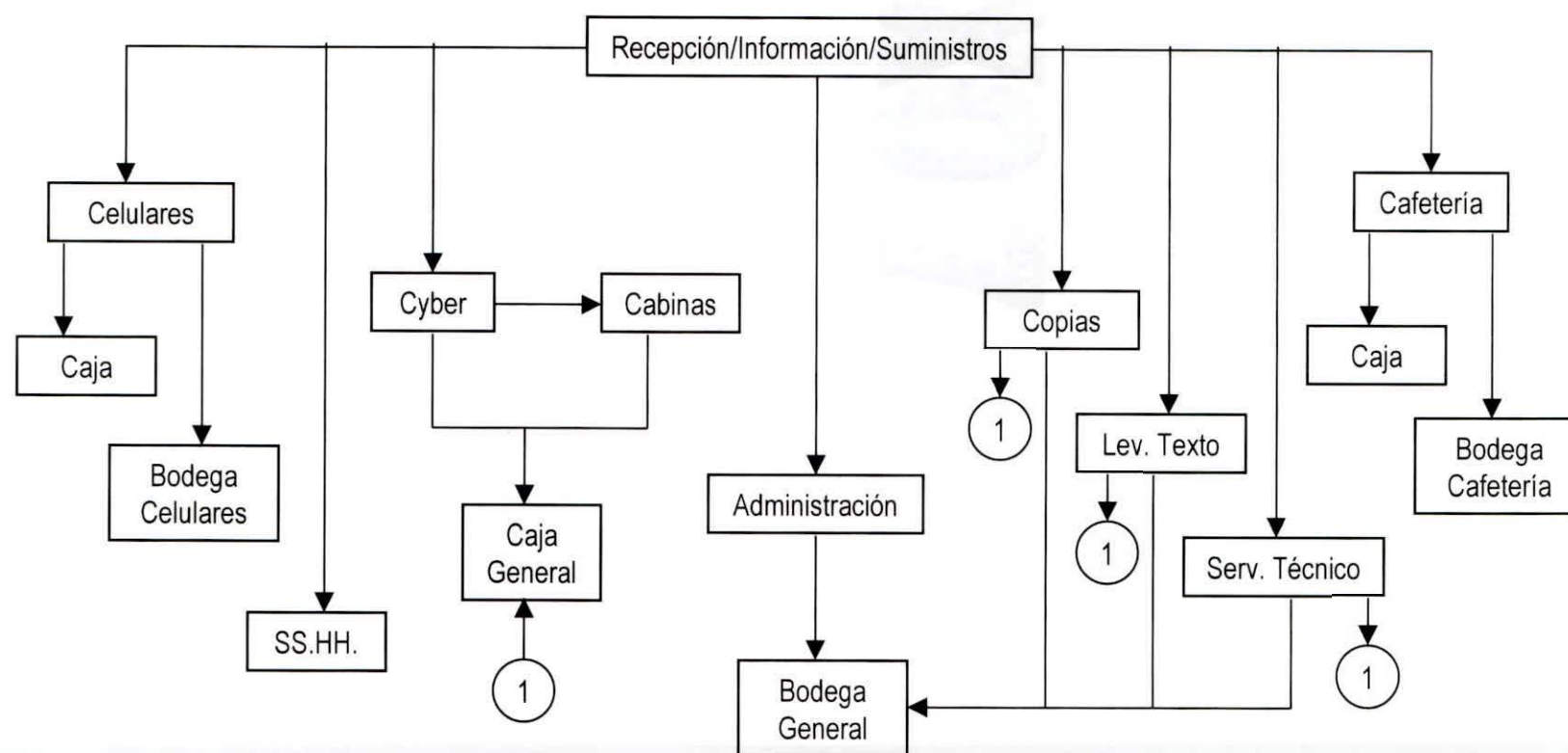
SERVICIOS	PESIMISTA	MEDIO	REAL
SALA VIP	\$ 600.00	\$ 900.00	\$ 1,200.00
SERVICIO TECNICO	\$ 3,600.00	\$ 4,000.00	\$ 4,800.00
CABINAS Y CELULARES	\$ 9,235.00	\$ 10,750.00	\$ 15,660.20
PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS	\$ 2,243.75	\$ 3,081.06	\$ 4,859.99
SUMINISTROS DE OFICINA Y COMPUTACION	\$ 2,016.00	\$ 3,000.20	\$ 4,500.00
CAFETERIA	\$ 3,031.00	\$ 4,207.20	\$ 6,000.15
CYBER	\$ 5,500.00	\$ 6,450.00	\$ 7,488.00
	\$ 26,225.75	\$ 32,388.46	\$ 44,508.34



BIBLIOTECA
ESPAE-ESPOL

ANEXO 6

Esquema General de Atención



ANEXO 7

ANALISIS TECNICO DIGITECH S.A.

Servicio	Equipo o maquinaria	Cantidad	Descripción	Personal Necesario	Forma de Adquisición	Necesidades de Infraestructura	Políticas de Mantenimiento	Observaciones
Cyber	Servidor computadoras	1	Pentium IV, 256 MB RAM, Windows 2000 Server, unidad CD, FDD, HDD 80 GB, mouse y teclado compatible MS	0	Leasing	Cableado de red y alimentación eléctrica, requiere UPS	Limpieza mensual, realizado por el propio personal de servicio	
	Computadora Administración	1	Pentium IV, 256 MB RAM, Windows XP PRO, unidad CD, combo DVD/CD RW, FDD, HDD 60 GB, mouse y teclado compatible MS	1	Leasing	Cableado de red y alimentación eléctrica, requiere UPS	Limpieza mensual, realizado por el propio personal de servicio	Estará instalado el software de control del cyber, y los servicios del equipo multifunción.
	Computadoras	20	Pentium IV, 256 MB RAM, Windows XP PRO, FDD, HDD 40 GB, audífonos, mouse y teclado compatible MS	1	Leasing	Cableado de red y alimentación eléctrica	Limpieza mensual, realizado por el propio personal de servicio	
	Monitores	22	SVGA de 17" máxima resolución 1280x1024 pixeles	0	Leasing	Instalación eléctrica que la comparten con el CPU de la computadora	Limpieza mensual, realizado por el propio personal de servicio	
	UPS	2	1.2 KVA	0	Leasing	Instalación eléctrica	De acuerdo a las políticas del distribuidor	
	Impresora multifunción	1	HP 6160 con servicio de scanner e impresora inkjet color. Facilidad de fax y copiadora auxiliar.	0	Leasing	Instalación eléctrica y conexión a equipo de Administración.	Limpieza mensual, realizado por el propio personal de servicio	
	Mesas	22	Apropiadas para computadoras, deben poseer canaletas internas para ocultar los cables.	0	Pago de contado	Espacio físico apropiado (90x60)	Limpieza diaria	
	Sillas navegación	25	Apilables, cómodas y resistentes.	0	Pago de contado	Ergonómicas	Limpieza diaria	
	Taburete cabina	8	Cómodos, resistentes con pequeño respaldo a nivel lumbar	0	Pago de contado	Ergonómicas	Limpieza diaria	
	Cabinas Cyber	8	Mamparas de aluminio y vidrio templado con mesón MDF revestido con láminas tipo formica	0	Pago de contado	Estructura de 1.2x1 (metros)	Limpieza diaria	
	Teléfonos Cabinas Cyber	8	Equipo Net2phone o similar	0	Pago de contado	Cableado eléctrico y de red	De acuerdo a las políticas del distribuidor	
	Controlador Cabinas	1	Equipo de control de los teléfonos de las cabinas del cyber	0	Pago de contado	Cableado eléctrico y de red	De acuerdo a las políticas del distribuidor	
Telefonía Celular	Computadoras counter ventas	2	Pentium IV, 256 MB RAM, Windows XP PRO, FDD, HDD 40 GB, mouse y teclado compatible MS	2	Leasing	Cableado eléctrico y de red	Limpieza mensual, realizado por el propio personal de servicio	Tiene que tener instalado el software del respectivo mayorista.
	Computadora Jefe de Ventas	1	Pentium IV, 256 MB RAM, Windows XP PRO, FDD, HDD 40 GB, mouse y teclado compatible MS	1	Leasing	Cableado eléctrico y de red	Limpieza mensual, realizado por el propio personal de servicio	Tiene que tener instalado el software del respectivo mayorista.
	Computadora de Activaciones	1	Pentium IV, 256 MB RAM, Windows XP PRO, FDD, HDD 40 GB, mouse y teclado compatible MS	1	Leasing	Cableado eléctrico y de red	Limpieza mensual, realizado por el propio personal de servicio	Software de activación de celulares que mantiene comunicación con proveedor de celulares.
	Computadoras personal ventas	1	Pentium IV, 256 MB RAM, Windows XP PRO, FDD, HDD 40 GB, mouse y teclado compatible MS	1	Leasing	Cableado eléctrico y de red	Limpieza mensual, realizado por el propio personal de servicio	Tiene que tener instalado el software del respectivo mayorista.
	Counter de ventas	1	Mueble de un solo cuerpo con facilidades para ocultar cableado.	0	Pago de contado	Espacio físico apropiado	Limpieza diaria	Es para la atención al público
	Vitrinas de exhibición	4	Estructura de madera con puertas y repisas de vidrio con sus respectivas seguridades	0	Pago de contado	Espacio físico apropiado	Limpieza diaria	Exhibición de mercadería relativa a este servicio.
	Perchas de bodega	8	Metálicas y con perfiles ranurados para graduar altura.	0	Pago de contado	Espacio físico apropiado	Limpieza diaria	Para almacenaje, debe contar con seguridades apropiadas
	Modular para estación de trabajo	2	Tipo ATU o similar	0	Pago de contado	Espacio físico apropiado	Limpieza diaria	Sitio de trabajo del Jefe de Ventas y la persona que realiza las activaciones (Secretaría Ventas)
	Mesón de vendedores	1	Mesón MDF revestido con láminas tipo formica	0	Pago de contado	Espacio físico apropiado	Limpieza diaria	Es para trabajo de oficina de la fuerza de ventas
	Sillas vendedores	7	Apilables, cómodas y resistentes. Con tapiz de tela y garuchas.	0	Pago de contado	Espacio físico apropiado	Limpieza diaria	
	Sillas atención público	4	Apilables, cómodas y resistentes. Con tapiz de tela	0	Pago de contado	Espacio físico apropiado	Limpieza diaria	
	Cabinas celulares	4	Mamparas de aluminio y vidrio templado, con mesón MDF revestido con láminas tipo formica	0	Pago de contado	Espacio físico apropiado	Limpieza diaria	
Servicio de copia y levantamiento de texto	Celular (Tarjetero)	2	Equipo que funciona mediante el uso de tarjetas de telefonía pública	0	Por definir	Instalación eléctrica	Propia del proveedor	Equipo destinado a dar la facilidad de comunicación las 24 horas del día
	Fotocopiadora b/n	1	Equipo pequeño con capacidad de ampliación reducción y manejo de perfiles fotográficos.	1	Leasing	Instalación eléctrica	Contrato de mantenimiento con el proveedor	
	Equipo multifunción b/n	1	Equipo mediano, con conectividad a red, funciona como impresora láser y como copiadora.	1	Leasing	Instalación eléctrica y de red	Contrato de mantenimiento con el proveedor	
	Equipo multifunción color	0	Equipo mediano, con conectividad a red, funciona como impresora láser color y como copiadora. Puede tener facilidades de scanner.	1	Leasing	Instalación eléctrica y de red	Contrato de mantenimiento con el proveedor	
	Sillas	4	Apilables, cómodas y resistentes.	0	Pago de contado	Espacio físico requerido		

ANALISIS TECNICO DIGITECH S.A.

Servicio	Equipo o maquinaria	Cantidad	Descripción	Personal Necesario	Forma de Adquisición	Necesidades de Infraestructura	Políticas de Mantenimiento	Observaciones
Servicio de copia y levantamiento de texto	counter	1	Mueble de un solo cuerpo con seguridades para guardar suministros.	0	Pago de contado	Espacio físico requerido		
	Computadora PC	1	Pentium IV, 256 MB RAM, Windows XP PRO, FDD, HDD 40 GB, combo DVD CD RW, mouse y teclado compatible MS	1	Leasing	Instalación eléctrica y de red	Limpieza mensual, realizado por el propio personal de servicio	Equipo con software de diseño gráfico y aplicaciones Office XP
	Computadora MAC	1	MAC G5 con OS 10.3, 512 MB RAM HDD 80 GB, lector de disco óptico y zip drive. Unidad de DVD	1	Leasing	Instalación eléctrica y de red	Propia del proveedor	Equipo con software de diseño gráfico y aplicaciones Office MAC
	Mesón de trabajo	1	Mueble de un solo cuerpo, una parte adecuada para las computadoras de diseño y otra parte con seguridades para guardar suministros.	0	Pago de contado	Espacio físico requerido		
	Anilladora	1	Equipo destinado para colocar espirales en los trabajos de varias páginas	0	Pago de contado	Espacio físico requerido	Limpieza diaria	
	Guillotina	1	Equipo de corte de papel	0	Pago de contado	Espacio físico requerido	Limpieza diaria	
Cafetería	Máquina de café (Nescafé)	1		1	Pago de contado	Espacio físico requerido	Limpieza constante	
	Microondas	1		0	Pago de contado	Espacio físico e instalación eléctrica requerido	Limpieza constante	
	Refrigerador	1		0	Alquiler	Espacio físico e instalación eléctrica requerido	Limpieza constante	
	Dispensador de colas	1		0	Alquiler	Espacio físico e instalación eléctrica requerido	Limpieza constante	
	Meson	1		0	Pago de contado	Espacio físico requerido	Limpieza constante	
	Mesas	4		0	Pago de contado	Espacio físico requerido	Limpieza constante	
Suministros y accesorios de oficina y computación	Sillas	16		0	Pago de contado	Espacio físico requerido	Limpieza constante	
	Vitrinas de exhibición	2	Estructura de madera con puertas y repisas de vidrio con sus respectivas seguridades	0	Pago de contado	Espacio físico apropiado	Limpieza diaria	Exhibición de mercadería relativa a este servicio.
	Computadoras	1	Pentium IV, 256 MB RAM, Windows XP PRO, FDD, HDD 40 GB, audifonos, mouse y teclado compatible MS	1	Leasing	Cableado de red y alimentación eléctrica	Limpieza mensual, realizado por el propio personal de servicio	
	Mesón de trabajo	1	Mueble de un solo cuerpo, una parte adecuada para las computadoras de diseño y otra parte con seguridades para guardar suministros.	0	Pago de contado	Espacio físico requerido		
	Computadoras	4	Pentium IV, 256 MB RAM, Windows XP PRO, FDD, HDD 40 GB, audifonos, mouse y teclado compatible MS	0	Leasing	Cableado de red y alimentación eléctrica	Limpieza mensual, realizado por el propio personal de servicio	
	Monitores	4	Pantalla plana de 17" máxima resolución 1280x1024 pixeles	0	Leasing	Instalación eléctrica que la comparten con el CPU de la computadora	Limpieza mensual, realizado por el propio personal de servicio	
Sala VIP	Mesas	4	Apropiadas para computadoras, deben poseer canales internas para ocultar los cables.	0	Pago de contado	Espacio físico apropiado (1,2x60)	Limpieza diaria	
	Sillas navegación	4	Apilables, cómodas y resistentes.	0	Pago de contado	Ergonómicas	Limpieza diaria	
	Computadoras	2	Pentium IV, 256 MB RAM, Windows XP PRO, FDD, HDD 40 GB, audifonos, mouse y teclado compatible MS	2	Leasing	Cableado de red y alimentación eléctrica	Limpieza mensual, realizado por el propio personal de servicio	
	Mesón de trabajo	1	Mueble de un solo cuerpo, una parte adecuada para las computadoras de diseño y otra parte con seguridades para guardar suministros.	0	Pago de contado	Espacio físico requerido		
	Escritorio ejecutivo	1	Escritorio para el Gerente Administrativo	0	Pago de contado	Espacio físico requerido	Limpieza diaria	
	Sillas visitantes y gerente	4	Apilables, cómodas y resistentes. Con tapiz de tela y garruchas	0	Pago de contado	Espacio físico apropiado	Limpieza diaria	Se incluye la silla de la Secretaria y del Gerente
Gerencia Administrativa	Impresora láser de red	1	Equipo de impresión láser, con conectividad a red e impresión por ambas caras.	0	Leasing	Cableado de red y alimentación eléctrica	Contrato de mantenimiento con el proveedor	Este equipo se usará para fines administrativos y para dar servicio de impresión en la Sala VIP

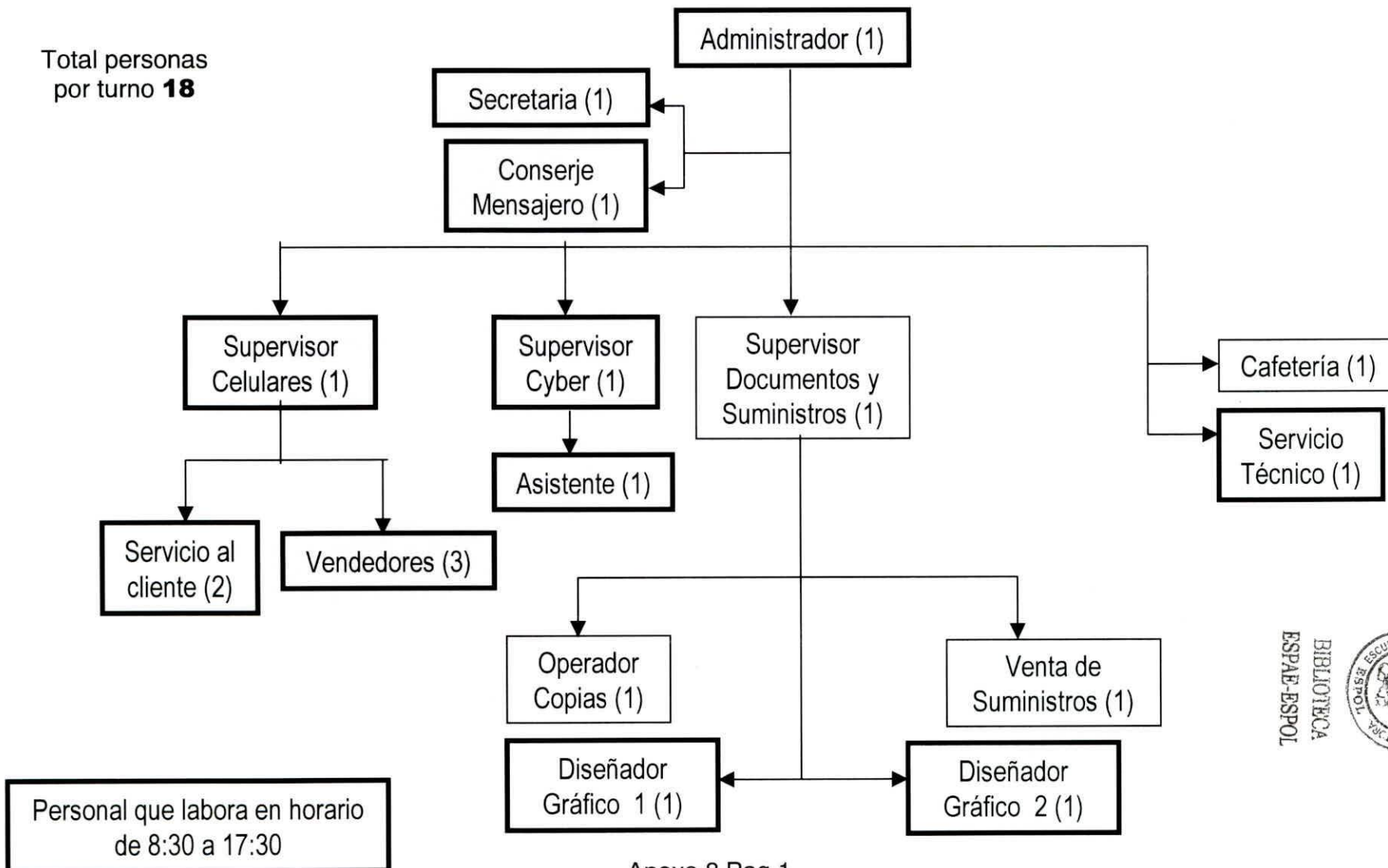
ESPAE-ESPOL
BIBLIOTECA



ANEXO 8

Organigrama Turno 1 (6H00-12H00)

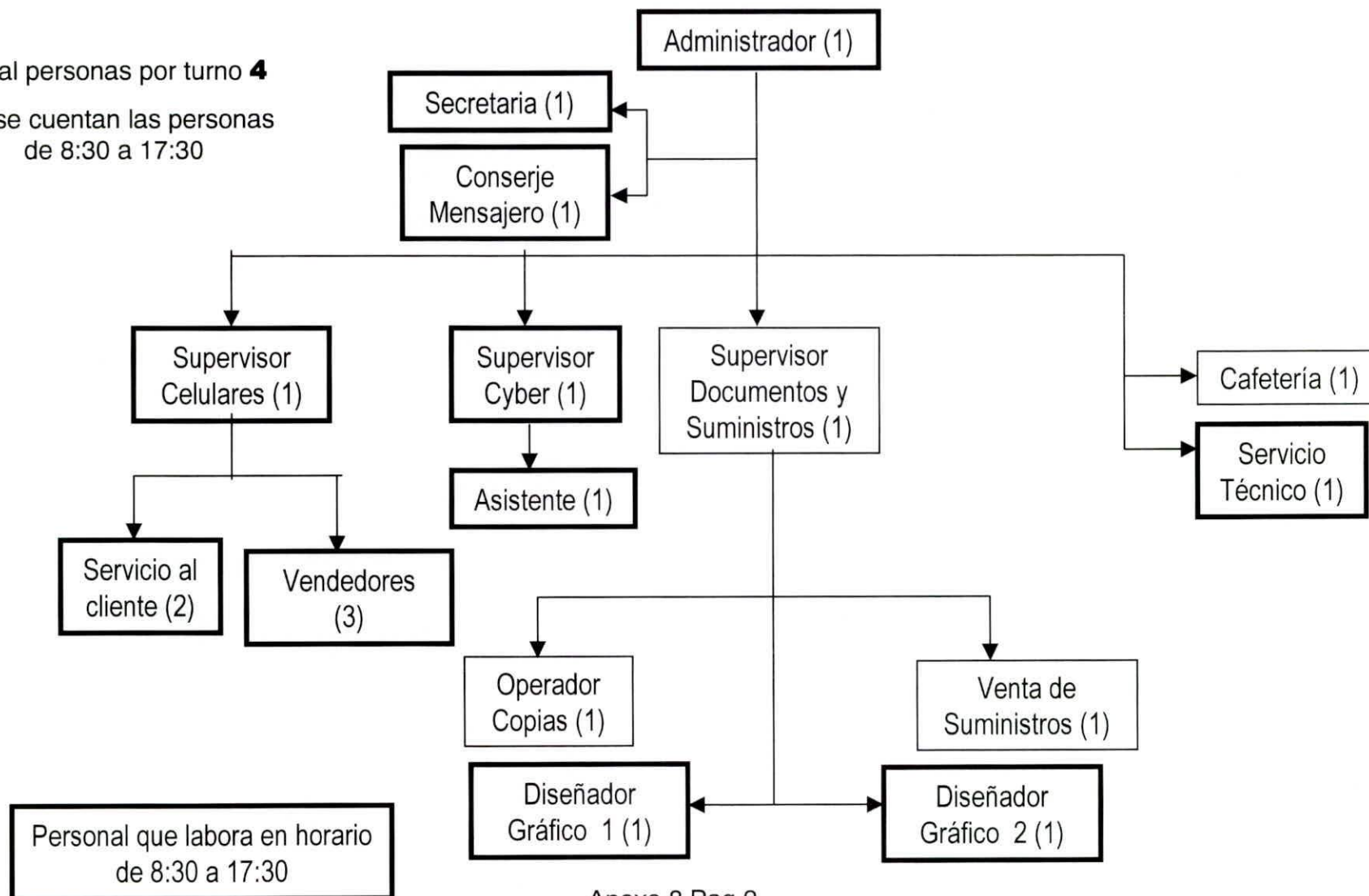
Total personas
por turno **18**



Organigrama Turno 2 (12H00-18H00)

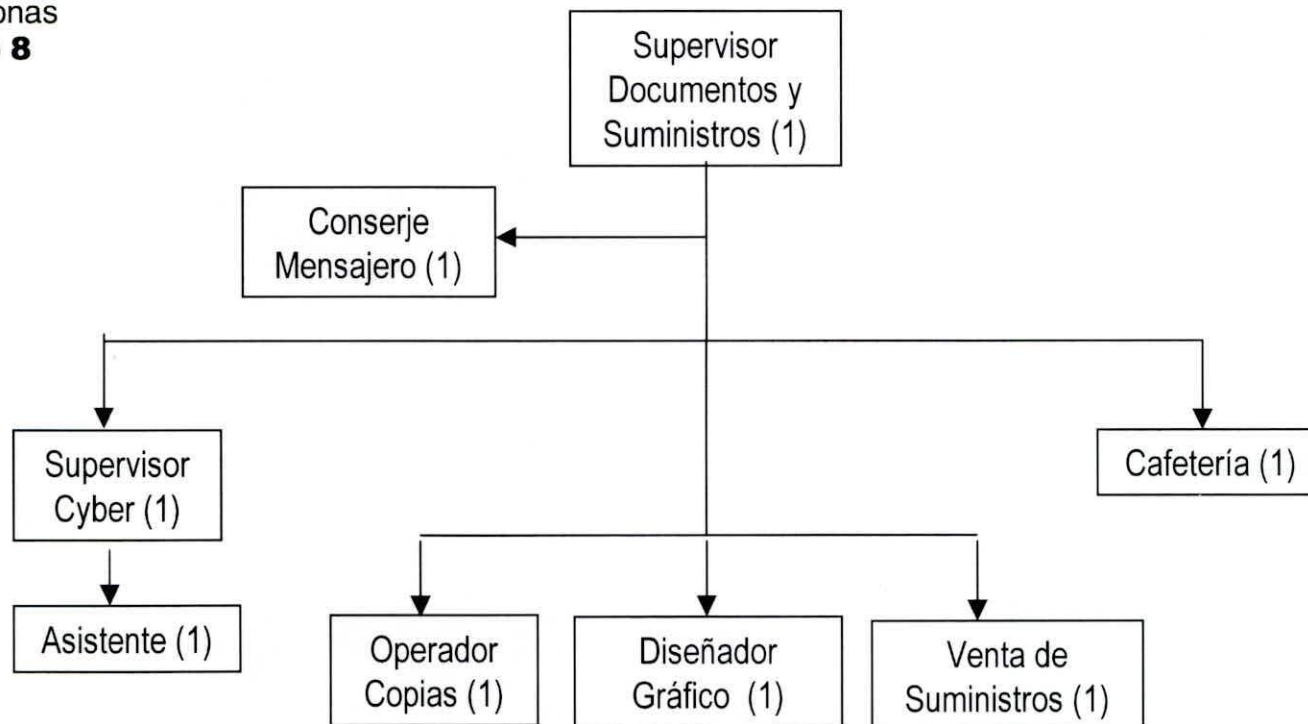
Total personas por turno **4**

No se cuentan las personas
de 8:30 a 17:30



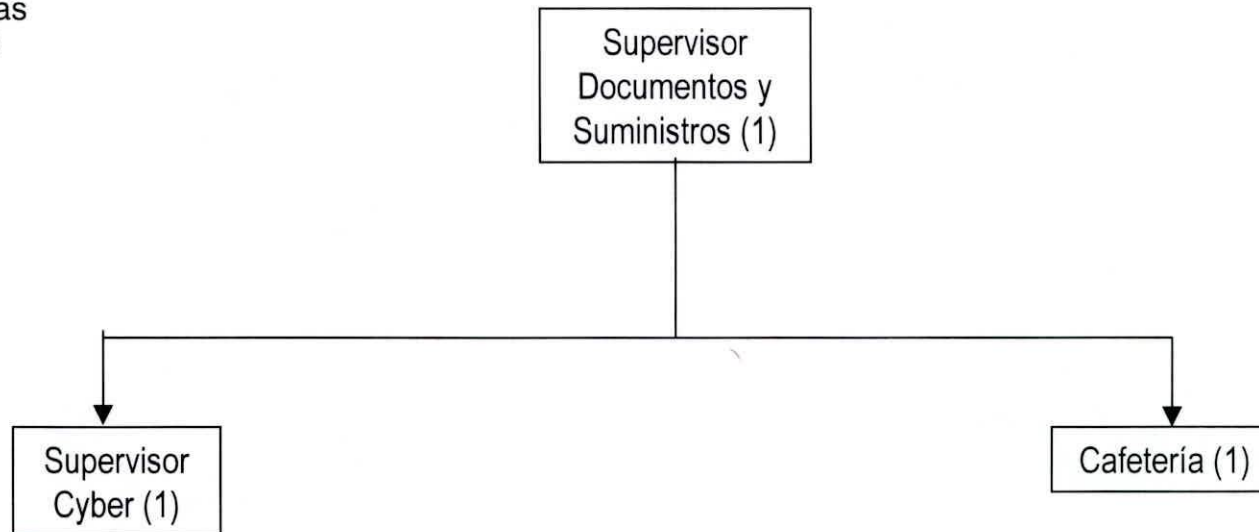
Organigrama Turno 3 (18H00-24H00)

Total personas
por turno **8**



Organigrama Turno 4 (0H00-6H00)

Total personas
por turno **3**



ANEXO 9

PLAN DE CONSUMO												
UNIDADES	PRIMER TRIMESTRE			SEGUNDO TRIMESTRE			TERCER TRIMESTRE			CUARTO TRIMESTRE		
	1M	2M	3M	1M	2M	3M	1M	2M	3M	1M	2M	3M
PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS												
PAPEL	46,800	48,883	51,327	53,893	56,588	59,417	62,400	64,740	67,168	69,687	72,300	75,011
TONER	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
FUSOR				1			1			1		1
DOLARES												
PAPEL	\$280.80	\$293.30	\$307.96	\$323.36	\$339.53	\$356.50	\$374.40	\$388.44	\$403.01	\$418.12	\$433.80	\$450.07
TONER	\$500.00	\$500.00	\$750.00	\$750.00	\$750.00	\$750.00	\$750.00	\$1,000.00	\$1,000.00	\$1,000.00	\$1,000.00	\$1,000.00
FUSOR				\$400.00			\$400.00			\$400.00		\$400.00
CYBER												
PAPEL	4,860	5,076	5,330	5,597	5,876	6,170	6,480	6,723	6,975	7,237	7,508	7,790
DOLARES												
PAPEL	\$29.16	\$30.46	\$31.98	\$33.58	\$35.26	\$37.02	\$38.88	\$40.34	\$41.85	\$43.42	\$45.05	\$46.74

 BIBLIOTECA
 ESPA-ESPOL


PLAN DE COMPRAS												
UNIDADES	PRIMER TRIMESTRE			SEGUNDO TRIMESTRE			TERCER TRIMESTRE			CUARTO TRIMESTRE		
	1M	2M	3M	1M	2M	3M	1M	2M	3M	1M	2M	3M
PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS												
PAPEL	54,243	54,074	59,375	59,746	65,331	66,000	71,911	72,005	77,308	77,604	83,117	83,631
TONER	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
FUSOR	1		1		1		1		1		1	
ANILLADO	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
DOLARES												
PAPEL	\$325.46	\$324.44	\$356.25	\$358.48	\$391.98	\$396.00	\$431.47	\$432.03	\$463.85	\$465.62	\$498.70	\$501.79
TONER	\$1,000.00	\$1,000.00	\$1,000.00	\$1,000.00	\$1,000.00	\$1,000.00	\$1,000.00	\$1,000.00	\$1,000.00	\$1,000.00	\$1,000.00	\$1,050.00
FUSOR	\$400.00		\$400.00		\$400.00		\$400.00		\$400.00		\$400.00	
ANILLADO	\$40.00	\$40.00	\$40.00	\$40.00	\$40.00	\$40.00	\$40.00	\$40.00	\$40.00	\$40.00	\$40.00	\$40.00
CYBER												
TARJETAS NETPHONE	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ENLACE INTERNET GLOBAL	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
PAPEL	8,500	8,500	8,500	8,500	8,500	8,500	8,500	8,500	8,500	8,500	8,500	8,500
DOLARES												
TARJETAS NETPHONE	\$2,000.00	\$2,000.00	\$2,000.00	\$2,000.00	\$2,000.00	\$2,000.00	\$2,000.00	\$2,000.00	\$2,000.00	\$2,000.00	\$2,000.00	\$2,000.00
PAPEL	\$51.00	\$51.00	\$51.00	\$51.00	\$51.00	\$51.00	\$51.00	\$51.00	\$51.00	\$51.00	\$51.00	\$51.00
CAFETERIA												
CAFÉ ESPECIAL	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000
CAFÉ TRADICIONAL	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
CILINDRO DE COLAS	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
BOTELLAS DE COLAS	528	528	528	528	528	528	528	528	528	528	528	528
JUGOS	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350
SANDUCHES	650	650	650	650	650	650	650	650	650	650	650	650
HUMITAS	650	650	650	650	650	650	650	650	650	650	650	650
DULCES	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
AGUA	624	624	624	624	624	624	624	624	624	624	624	624
VASOS DE COLA	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600
VASOS DE CAFE 6 ONZ	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000
VASOS DE CAFE 4 ONZ	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
TAPAS DE CAFE	2400	2400	2400	2400	2400	2400	2400	2400	2400	2400	2400	2400
TAPAS DE COLA	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600
BOTELLON DE AGUA	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
DOLARES												
CAFÉ ESPECIAL	\$240.00	\$240.00	\$240.00	\$240.00	\$240.00	\$240.00	\$240.00	\$240.00	\$240.00	\$240.00	\$240.00	\$240.00
CAFÉ TRADICIONAL	\$12.00	\$12.00	\$12.00	\$12.00	\$12.00	\$12.00	\$12.00	\$12.00	\$12.00	\$12.00	\$12.00	\$12.00
CILINDRO DE COLAS	\$ 120.00	\$ 120.00	\$ 120.00	\$ 120.00	\$ 120.00	\$ 120.00	\$ 120.00	\$ 120.00	\$ 120.00	\$ 120.00	\$ 120.00	\$ 120.00
BOTELLAS DE COLAS	\$ 290.40	\$ 290.40	\$ 290.40	\$ 290.40	\$ 290.40	\$ 290.40	\$ 290.40	\$ 290.40	\$ 290.40	\$ 290.40	\$ 290.40	\$ 290.40
JUGOS	\$ 105.00	\$ 105.00	\$ 105.00	\$ 105.00	\$ 105.00	\$ 105.00	\$ 105.00	\$ 105.00	\$ 105.00	\$ 105.00	\$ 105.00	\$ 105.00
SANDUCHES	\$ 227.50	\$ 227.50	\$ 227.50	\$ 227.50	\$ 227.50	\$ 227.50	\$ 227.50	\$ 227.50	\$ 227.50	\$ 227.50	\$ 227.50	\$ 227.50
HUMITAS	\$ 325.00	\$ 325.00	\$ 325.00	\$ 325.00	\$ 325.00	\$ 325.00	\$ 325.00	\$ 325.00	\$ 325.00	\$ 325.00	\$ 325.00	\$ 325.00
DULCES	\$ 117.00	\$ 117.00	\$ 117.00	\$ 117.00	\$ 117.00	\$ 117.00	\$ 117.00	\$ 117.00	\$ 117.00	\$ 117.00	\$ 117.00	\$ 117.00
AGUA	\$ 85.80	\$ 85.80	\$ 85.80	\$ 85.80	\$ 85.80	\$ 85.80	\$ 85.80	\$ 85.80	\$ 85.80	\$ 85.80	\$ 85.80	\$ 85.80
VASOS DE COLA	\$12.00	\$12.00	\$12.00	\$12.00	\$12.00	\$12.00	\$12.00	\$12.00	\$12.00	\$12.00	\$12.00	\$12.00
VASOS DE CAFE 6 ONZ	\$40.00	\$40.00	\$40.00	\$40.00	\$40.00	\$40.00	\$40.00	\$40.00	\$40.00	\$40.00	\$40.00	\$40.00
VASOS DE CAFE 4 ONZ	\$8.00	\$8.00	\$8.00	\$8.00	\$8.00	\$8.00	\$8.00	\$8.00	\$8.00	\$8.00	\$8.00	\$8.00
TAPAS DE CAFE	\$24.00	\$24.00	\$24.00	\$24.00	\$24.00	\$24.00	\$24.00	\$24.00	\$24.00	\$24.00	\$24.00	\$24.00

PLAN DE COMPRAS												
UNIDADES	PRIMER TRIMESTRE			SEGUNDO TRIMESTRE			TERCER TRIMESTRE			CUARTO TRIMESTRE		
	1M	2M	3M	1M	2M	3M	1M	2M	3M	1M	2M	3M
TAPAS DE COLA	\$6.00	\$6.00	\$6.00	\$6.00	\$6.00	\$6.00	\$6.00	\$6.00	\$6.00	\$6.00	\$6.00	\$6.00
BOTELLON DE AGUA	\$22.50	\$22.50	\$22.50	\$22.50	\$22.50	\$22.50	\$22.50	\$22.50	\$22.50	\$22.50	\$22.50	\$22.50
CABINAS Y CELULARES	\$1,635.20											
Plan pospago	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Plan prepago	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Tarjetas	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300
Accesorios	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
DOLARES												
Plan pospago	\$400.00	\$400.00	\$400.00	\$400.00	\$400.00	\$400.00	\$400.00	\$400.00	\$400.00	\$400.00	\$400.00	\$400.00
Plan prepago	\$3,780.00	\$3,780.00	\$3,780.00	\$3,780.00	\$3,780.00	\$3,780.00	\$3,780.00	\$3,780.00	\$3,780.00	\$3,780.00	\$3,780.00	\$3,780.00
Tarjetas	\$2,640.00	\$2,640.00	\$2,640.00	\$2,640.00	\$2,640.00	\$2,640.00	\$2,640.00	\$2,640.00	\$2,640.00	\$2,640.00	\$2,640.00	\$2,640.00
Accesorios	\$150.00	\$150.00	\$150.00	\$150.00	\$150.00	\$150.00	\$150.00	\$150.00	\$150.00	\$150.00	\$150.00	\$150.00
SUM.OFICINAS Y COMPUTACION	\$6,970.00											
Papel	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Marcadores	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
Carpeta manila	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Cinta impresora 80 EPSON	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Cinta impresora 120 EPSON	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Tinta original	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Tinta generica	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Tinta recargable	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
Toner	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
CD-R	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Diskettes caja de 10 unidades	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
Varios	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
DOLARES												
Papel	\$225.00	\$225.00	\$225.00	\$225.00	\$225.00	\$225.00	\$225.00	\$225.00	\$225.00	\$225.00	\$225.00	\$225.00
Marcadores	\$102.00	\$102.00	\$102.00	\$102.00	\$102.00	\$102.00	\$102.00	\$102.00	\$102.00	\$102.00	\$102.00	\$102.00
Carpeta manila	\$4.00	\$4.00	\$4.00	\$4.00	\$4.00	\$4.00	\$4.00	\$4.00	\$4.00	\$4.00	\$4.00	\$4.00
Cinta impresora 80 EPSON	\$324.00	\$324.00	\$324.00	\$324.00	\$324.00	\$324.00	\$324.00	\$324.00	\$324.00	\$324.00	\$324.00	\$324.00
Cinta impresora 120 EPSON	\$272.25	\$272.25	\$272.25	\$272.25	\$272.25	\$272.25	\$272.25	\$272.25	\$272.25	\$272.25	\$272.25	\$272.25
Tinta original	\$1,050.80	\$1,050.80	\$1,050.80	\$1,050.80	\$1,050.80	\$1,050.80	\$1,050.80	\$1,050.80	\$1,050.80	\$1,050.80	\$1,050.80	\$1,050.80
Tinta generica	\$150.00	\$150.00	\$150.00	\$150.00	\$150.00	\$150.00	\$150.00	\$150.00	\$150.00	\$150.00	\$150.00	\$150.00
Tinta recargable	\$420.00	\$420.00	\$420.00	\$420.00	\$420.00	\$420.00	\$420.00	\$420.00	\$420.00	\$420.00	\$420.00	\$420.00
Toner	\$267.30	\$267.30	\$267.30	\$267.30	\$267.30	\$267.30	\$267.30	\$267.30	\$267.30	\$267.30	\$267.30	\$267.30
CD-R	\$97.42	\$97.42	\$97.42	\$97.42	\$97.42	\$97.42	\$97.42	\$97.42	\$97.42	\$97.42	\$97.42	\$97.42
Diskettes caja de 10 unidades	\$19.10	\$19.10	\$19.10	\$19.10	\$19.10	\$19.10	\$19.10	\$19.10	\$19.10	\$19.10	\$19.10	\$19.10
Varios	\$126.00	\$126.00	\$126.00	\$126.00	\$126.00	\$126.00	\$126.00	\$126.00	\$126.00	\$126.00	\$126.00	\$126.00

ANEXO 10

INVERSIONES EN ACTIVOS FIJOS

	CANTIDAD	ADMINISTRACIÓN	CANTIDAD	TELEFONIA MOVIL Y CABINAS	CANTIDAD	CYBER Y CABINAS	CANTIDAD	FOTOCOPIADO IMPRESIÓN ESCANEADO ENCUADERNADO	CANTIDAD	SUMINISTROS DE OFICINA Y COMPUTACION	CANTIDAD	CAFETERIA	CANTIDAD	SALA DE SESIONES	CANTIDAD	SERVICIO TECNICO	TOTAL
Inversiones depreciables																	
Edificio	1		0														0
Cabinas			8	\$3,700	8	\$2,400											\$6,100
Sillas	9	\$400	10	\$400	24	\$960	4	\$160			8	\$320	8	\$320	1	\$40	\$2,600
Taburetes			8	\$300	8	\$200	2	\$50	1	\$25	5	\$125					\$700
Mesas y mesitas	2	\$140									2	\$200	1	\$500			\$840
Repisas	2	\$400	1	\$1,200			1	\$200	1	\$200					1	\$200	\$2,200
Estación de trabajo	1	\$200	4	\$600	22	\$3,300							1	\$200	1	\$200	\$4,500
Counter			1	\$1,500			1	\$2,500	1	\$1,500	1	\$2,300					\$7,800
Escritorios	1	\$300			1	\$250											\$550
Estación de diseño gráfico (plataforma MAC)							1	\$3,500									\$3,500
Estación de diseño gráfico (plataforma windows)							1	\$1,200									\$1,200
Computadoras	2	\$1,400	5	\$3,250	1	\$750							1	\$750	1	\$650	\$6,800
Computadora server					1	\$1,800											\$1,800
Computadoras de navegación					22	\$14,300											\$14,300
Escaner							1	\$327									\$327
Fotocopiadora blanco y negro							1	\$5,384									\$5,384
Fotocopiadora-impresora b/n							1	\$6,314									\$6,314
Fotocopiadora-impresora color							1	\$14,823									\$14,823
Maquina de Nescafe											1	\$1,500					\$1,500
Registradora			1	\$400					1	\$400	1	\$400					\$1,200
Equipo multifunción					1	\$360							1	\$360			\$720
Central telefonica	1	\$4,000															\$4,000
Equipos de aire acondicionados	9	\$10,021															\$10,021
Alarmas	7	\$2,127															\$2,127
Impresora laser	1	\$200	1	\$200	1	\$200											\$600
Controlador de cabinas					1	\$1,500											\$1,500
Controlador de computadoras					1	\$200											\$200
Visores para cabinas					8	\$1,200											\$1,200
TOTAL INVERSIONES DEPRECIABLES		\$19,188		\$11,550		\$27,420		\$34,458		\$2,125		\$4,845		\$2,130		\$1,090	\$102,806
Inversiones amortizables																	
Seguro robo-incendio		\$2,000															\$2,000
Software cabinas ISP						\$200											\$200
Software cyber						\$200											\$200
Software administrativo cyber						\$500											\$500
Software de diseño gráfico								\$2,000									\$2,000
Software servidor						\$1,000											\$1,000
Licencia computadoras	2	\$827	4	\$1,532	23	\$9,541	1	\$444					1	\$444	1	\$383	\$13,201
Franquicia cabinas telefónicas	1			\$4,480													\$4,480
Software cabinas				\$5,088													\$5,088
TOTAL INVERSIONES AMORTIZABLES		\$2,827		\$11,100		\$11,441		\$2,444						\$444			\$28,669
Gastos preoperativos																	
Permiso sanitario		\$40															\$40
Permiso cuerpo de bomberos		\$20															\$20
Permiso municipal		\$60															\$60
Constitución de la empresa		\$50															\$50
Letreros		\$300		\$300													\$600
Folletos		\$1,000															\$1,000
Hojas volantes		\$200															\$200
Consultor Recursos Humanos		\$150															\$150
Teléfonos		\$200															\$200
Suministros de oficina y computación				\$170.00		\$80.00											\$250
Adecuación de local		\$20,000															\$20,000
Alquiler de local (3 meses)		\$5,400															\$5,400
Instalación de red de computación y telefonía												\$700					\$700
Suministros de oficina		\$100															\$100
Instalación de red de computación		\$150															\$150
Instalación banda ancha						\$850											\$850
TOTAL GASTOS PREOPERATIVOS		\$27,670		\$470		\$930		\$0		\$0		\$700		\$0		\$0	\$29,770
TOTAL INVERSIONES		\$49,685		\$23,120		\$39,791		\$36,902		\$2,125		\$5,545		\$2,574		\$1,090	\$161,245

ANEXO 11

PRESUPUESTO PERSONAL DE VENTAS DE LUNES A VIERNES

SERVICIOS	Descripción del puesto	Número de personas	Jornada Normal			COSTO MENSUAL	Número de personas	Jornada Especial					COSTO DIARIO	COSTO SEMANAL	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL	COSTO AÑO 2	COSTO AÑO 3	COSTO AÑO 4	COSTO AÑO 5
			8:30 a 17:30	Costos hora hombre				8:00 a 12:00	12:00 a 18:00	18:00 a 24:00	0:00 a 6:00	Costos hora hombre								
CYBER, CABINAS TELEFONICAS	Supervisor	1	1	\$ 1.10	\$ 176.00		2	0	0	1	1	\$ 1.10	\$ 13.20	\$ 66.00	\$ 440.00	\$ 5,280.00	\$ 5,544.00	\$ 5,821.20	\$ 6,112.26	\$ 6,417.87
	Asistente de cyber	1	1	\$ 0.95	\$ 152.00		1	0	0	1	0	\$ 0.95	\$ 5.70	\$ 28.50	\$ 266.00	\$ 3,192.00	\$ 3,351.60	\$ 3,519.18	\$ 3,695.14	\$ 3,879.90
IMPRESION, FAX, COPIA, ESCANEADO, PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS	Supervisor						4	1	1	1	1	\$ 1.70	\$ 40.80	\$ 204.00	\$ 816.00	\$ 9,792.00	\$ 10,281.60	\$ 10,795.68	\$ 11,335.46	\$ 11,902.24
	Operador copias						3	1	1	1	1	\$ 0.95	\$ 17.10	\$ 85.50	\$ 342.00	\$ 4,104.00	\$ 4,309.20	\$ 4,524.66	\$ 4,750.89	\$ 4,988.44
	Diseñador grafico 1	1	1	\$ 1.50	\$ 240.00		1	0	0	1	0	\$ 1.50	\$ 9.00	\$ 45.00	\$ 420.00	\$ 5,040.00	\$ 5,292.00	\$ 5,556.80	\$ 5,834.43	\$ 6,126.15
	Diseñador grafico 2	1	1	\$ 1.50	\$ 240.00									\$ 240.00	\$ 2,880.00	\$ 3,024.00	\$ 3,175.20	\$ 3,333.96	\$ 3,500.66	\$ 3,667.41
CAFETERIA	Expendedor						4	1	1	1	1	\$ 0.95	\$ 22.80	\$ 114.00	\$ 456.00	\$ 5,472.00	\$ 5,745.60	\$ 6,032.88	\$ 6,334.52	\$ 6,651.25
SUMINISTROS Y ACCESORIOS DE OFICINA Y COMPUTACION	Asistente de suministros y accesorios						3	1	1	1	0	\$ 0.95	\$ 17.10	\$ 85.50	\$ 342.00	\$ 4,104.00	\$ 4,309.20	\$ 4,524.66	\$ 4,750.89	\$ 4,988.44
TELEFONIA CELULAR Y CABINAS	Supervisor	1	1	\$ 3.00	\$ 480.00									\$ 480.00	\$ 5,760.00	\$ 6,048.00	\$ 6,350.40	\$ 6,667.92	\$ 7,001.32	\$ 7,351.68
	Asistente servicio al cliente 1	1	1	\$ 1.10	\$ 176.00									\$ 176.00	\$ 2,112.00	\$ 2,217.60	\$ 2,328.48	\$ 2,444.90	\$ 2,567.15	\$ 2,694.40
	Asistente servicio al cliente 2	0	0				3	1	1	1	0	\$ 0.95	\$ 17.10	\$ 85.50	\$ 342.00	\$ 4,104.00	\$ 4,309.20	\$ 4,524.66	\$ 4,750.89	\$ 4,988.44
	Vendedor 1	1	1	\$ 1.80	\$ 288.00									\$ 288.00	\$ 3,456.00	\$ 3,628.80	\$ 3,810.24	\$ 4,000.75	\$ 4,200.79	\$ 4,411.83
	Vendedor 2	1	1	\$ 1.80	\$ 288.00									\$ 288.00	\$ 3,456.00	\$ 3,628.80	\$ 3,810.24	\$ 4,000.75	\$ 4,200.79	\$ 4,411.83
SERVICIO TECNICO	Vendedor 3	1	1	\$ 1.80	\$ 288.00									\$ 288.00	\$ 3,456.00	\$ 3,628.80	\$ 3,810.24	\$ 4,000.75	\$ 4,200.79	\$ 4,411.83
	Asesor comercial técnico	1	1		\$ 300.00									\$ 300.00	\$ 3,600.00	\$ 3,780.00	\$ 3,969.00	\$ 4,167.45	\$ 4,375.82	\$ 4,588.27
COSTO TOTAL			10		\$ 2,628.00		21						\$ 142.80	\$ 714.00	\$ 5,484.00	\$ 65,808.00	\$ 69,098.40	\$ 72,553.32	\$ 76,180.99	\$ 79,990.04

PRESUPUESTO PERSONAL DE VENTAS SABADOS, DOMINGOS Y FERIADOS

SERVICIOS	Descripción del puesto	Número de personas	Jornada Normal			COSTO DIARIO	Número de personas	Jornada Especial					COSTO DIARIO	COSTO SEMANAL	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL	COSTO AÑO 2	COSTO AÑO 3	COSTO AÑO 4	COSTO AÑO 5
			9:00 a 18:00	10:00 a 19:00	Costos hora hombre			8:00 a 12:00	12:00 a 18:00	18:00 a 24:00	0:00 a 6:00	Costos hora hombre								
CYBER, CABINAS TELEFONICAS	Supervisor	1	1		\$ 1.65	\$ 13.20	2	0	0	1	1	\$ 1.65	\$ 19.80	\$ 66.00	\$ 264.00	\$ 3,168.00	\$ 3,326.40	\$ 3,492.72	\$ 3,667.36	\$ 3,850.72
	Asistente de cyber	1	1		\$ 1.43	\$ 11.44	1	0	0	1	0	\$ 1.43	\$ 8.55	\$ 39.98	\$ 159.92	\$ 1,919.04	\$ 2,014.99	\$ 2,115.74	\$ 2,221.53	\$ 2,332.61
IMPRESION, FAX, COPIA, ESCANEADO, PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS	Supervisor						4	1	1	1	1	\$ 2.55	\$ 61.20	\$ 122.40	\$ 489.60	\$ 5,875.20	\$ 6,168.96	\$ 6,477.41	\$ 6,801.28	\$ 7,141.34
	Operador copias						3	1	1	1	1	\$ 1.43	\$ 25.65	\$ 51.30	\$ 205.20	\$ 2,462.40	\$ 2,585.52	\$ 2,714.80	\$ 2,850.54	\$ 2,993.06
	Diseñador grafico 1	1	1	1	\$ 2.25	\$ 18.00	1	0	0	1	0	\$ 2.25	\$ 13.50	\$ 27.00	\$ 252.00	\$ 3,024.00	\$ 3,175.20	\$ 3,333.96	\$ 3,500.66	\$ 3,675.69
	Diseñador grafico 2	1	1	1	\$ 2.25	\$ 18.00								\$ 144.00	\$ 1,728.00	\$ 1,814.40	\$ 1,905.12	\$ 2,000.38	\$ 2,100.39	\$ 2,200.40
CAFETERIA	Expendedor						4	1	1	1	1	\$ 1.43	\$ 34.20	\$ 68.40	\$ 273.60	\$ 3,283.20	\$ 3,447.36	\$ 3,619.73	\$ 3,800.71	\$ 3,990.75
SUMINISTROS Y ACCESORIOS DE OFICINA Y COMPUTACION	Asistente de suministros y accesorios						3	1	1	1	0	\$ 1.43	\$ 25.65	\$ 51.30	\$ 205.20	\$ 2,462.40	\$ 2,585.52	\$ 2,714.80	\$ 2,850.54	\$ 2,993.06
TELEFONIA CELULAR Y CABINAS	Asistente servicio al cliente 1	1	1	1	\$ 1.65	\$ 13.20														
	Asistente servicio al cliente 2	0	0	0	\$ -	\$ -	3	1	1	1	0	\$ 1.43	\$ 25.74	\$ 51.48	\$ 205.92	\$ 2,471.04	\$ 2,594.59	\$ 2,724.32	\$ 2,860.54	\$ 3,003.56
COSTO TOTAL			5			\$ 73.84	21						\$ 214.29	\$ 477.86	\$ 2,199.44	\$ 26,393.28	\$ 27,712.94	\$ 29,098.59	\$ 30,553.52	\$ 32,081.20
			15			\$ 2,701.84	42						\$ 357.09	\$ 1,191.86	\$ 7,683.44	\$ 92,201.28	\$ 96,811.34	\$ 101,651.91	\$ 106,734.51	\$ 112,071.23

PRESUPUESTO PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LUNES A VIERNES

Descripción del puesto	Jornada Normal			Jornada Especial								COSTO SEMANAL	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL	COSTO AÑO 2	COSTO AÑO 3	COSTO AÑO 4	COSTO AÑO 5
	Número de personas	8:30 a 17:30	Costos hora hombre	COSTO MENSUAL	Número de personas	6:00 a 12:00	12:00 a 18:00	18:00 a 24:00	0:00 a 6:00	Costos hora hombre	COSTO DIARIO							
Administrador	1	1		\$ 500.00									\$ 500.00	\$ 6,000.00	\$ 6,300.00	\$ 6,615.00	\$ 6,945.75	\$ 7,293.04
Secretaria	1	1		\$ 200.00									\$ 200.00	\$ 2,400.00	\$ 2,520.00	\$ 2,646.00	\$ 2,778.30	\$ 2,917.22
Conserje mensajero	1	1		\$ 150.00									\$ 150.00	\$ 1,800.00	\$ 1,890.00	\$ 1,984.50	\$ 2,083.73	\$ 2,187.91
Conserje mensajero					1			1		\$ 0.95	\$ 5.70	\$ 28.50	\$ 114.00	\$ 1,368.00	\$ 1,436.40	\$ 1,508.22	\$ 1,583.63	\$ 1,662.81
COSTO TOTAL	3			\$ 850.00	1							\$ 28.50	\$ 964.00	\$ 11,568.00	\$ 12,146.40	\$ 12,753.72	\$ 13,391.41	\$ 14,060.98

PRESUPUESTO PERSONAL ADMINISTRATIVO SABADOS, DOMINGOS Y FERIADOS

Descripción del puesto	Jornada Normal				Jornada Especial							COSTO SEMANAL	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL	COSTO AÑO 2	COSTO AÑO 3	COSTO AÑO 4	COSTO AÑO 5
	Número de personas	8:30 a 17:30	Costos hora hombre	COSTO MENSUAL	Número de personas	6:00 a 12:00	12:00 a 18:00	18:00 a 24:00	0:00 a 6:00	Costos hora hombre	COSTO DIARIO							
Administrador	1	1	2	\$ 128.00									\$ 128.00	\$ 1,536.00	\$ 1,612.80	\$ 1,693.44	\$ 1,778.11	\$ 1,867.02
Secretaria	1	1	1.5	\$ 96.00									\$ 96.00	\$ 1,152.00	\$ 1,209.60	\$ 1,270.08	\$ 1,333.58	\$ 1,400.26
Conserje mensajero	1	1	1.4	\$ 89.60									\$ 89.60	\$ 1,075.20	\$ 1,128.96	\$ 1,185.41	\$ 1,244.68	\$ 1,306.91
Conserje mensajero					1			1		\$ 1.43	\$ 8.55	\$ 17.10	\$ 68.40	\$ 820.80	\$ 861.84	\$ 904.93	\$ 950.18	\$ 997.69
COSTO TOTAL	3			\$ 313.60	1							\$ 17.10	\$ 382.00	\$ 4,584.00	\$ 4,813.20	\$ 5,053.86	\$ 5,306.55	\$ 5,571.88
	6			\$1,163.60	2							\$45.60	\$1,346.00	\$16,152.00	\$16,959.60	\$17,807.58	\$18,697.96	\$19,632.86

COSTO TOTAL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y VENTAS

	Mensual	IESS	IECE/SECAP	13 sueldo	vacaciones	Fondo de reserva	14 sueldo	Compensación	Costo mensual	Costo anual	Costo año 2	Costo año 3	Costo año 4	Costo año 5
Personal de ventas	\$7,683.44	\$856.70	\$76.83						\$8,616.98	\$103,403.74	\$108,573.92	\$114,002.62	\$119,702.75	\$125,687.89
Personal administrativo	\$850.00	\$94.78	\$8.50	\$70.83	\$35.42	\$70.83	\$ 379.68	\$ 24.00	\$1,534.04	\$18,408.46	\$ 19,328.88	\$ 20,295.33	\$ 21,310.09	\$ 22,375.60
Personal administrativo	\$496.00	\$55.30	\$4.96						\$556.26	\$6,675.17	\$ 7,008.93	\$ 7,359.37	\$ 7,727.34	\$ 8,113.71
Costo Total mensual	\$9,029.44	\$1,006.78	\$90.29	\$70.83	\$35.42	\$70.83	\$379.68	\$24.00	\$10,707.28	\$128,487.36	\$134,911.73	\$141,657.32	\$148,740.18	\$156,177.19

OTROS GASTOS

	PRIMER TRIMESTRE			SEGUNDO TRIMESTRE			TERCER TRIMESTRE			CUARTO TRIMESTRE			TOTAL	SEGUNDO AÑO	TERCER AÑO	CUARTO AÑO	QUINTO AÑO
	1M	2M	3M	1M	2M	3M	1M	2M	3M	1M	2M	3M	ANUAL				
ESTIMADO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS																	
Agua	10	10	10	15	15	15	20	20	20	20	20	20	195	205	205	205	205
Energía Eléctrica	200	200	200	250	250	250	300	300	300	300	300	300	3,150	3,308	3,308	3,308	3,308
Teléfono	100	100	100	110	110	110	120	120	120	120	120	120	1,350	1,418	1,418	1,418	1,418
Pago mensual de servicio de internet	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	5,400	4,800	4,800	4,800	4,800
Arriendo mensual	1,800	1,800	1,800	1,800	1,800	1,800	1,800	1,800	1,800	1,800	1,800	1,800	21,600	22,680	23,814	25,005	26,255
Seguros	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000
Honorario asesor contable	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	3,600	4,200	4,800	4,800	4,800
Honorario asesor RRHH	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	1,800	2,400	2,400	2,400	2,400
Servicios de Guardianía	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	6,000	6,300	6,300	6,300	6,300
Impuestos	300	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	300	315	331	347	365
Permisos de funcionamiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	126	132	139	146
Gastos de Aseo y Limpieza	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000
Gastos de Útiles de Oficina	0	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	3,850	3,850	3,850	3,850	3,850
Depreciación	1,503	1,503	1,503	1,503	1,503	1,503	1,503	1,503	1,503	1,503	1,503	1,503	18,032	18,032	18,032	18,032	18,032
Amortización	1,107	1,107	1,107	1,107	1,107	1,107	1,107	1,107	1,107	1,107	1,107	1,107	13,288	10,270	10,270	10,270	10,270
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	7,087	7,137	7,137	7,202	7,202	7,202	7,267	7,267	7,267	7,267	7,267	7,267	86,565	85,903	87,659	88,873	90,148
ESTIMADO DE GASTOS FINANCIEROS																	
Financiamiento Fotocopiadoras	181	181	181	181	181	181	181	181	181	181	181	181	2,172	2,172	0	0	0
Financiamiento bancario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gastos Bancarios	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	360	360	360	360	360
TOTAL GASTOS FINANCIEROS	211	211	211	211	211	211	211	211	211	211	211	211	2,532	2,532	360	360	360
ESTIMADO DE GASTOS DE VENTAS																	
Gastos Publicidad y Propaganda	784	784	784	784	784	784	784	784	784	784	784	784	9,408	8,011	5,875	3,231	3,554
Gastos Servicios y Garantías	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	1,416	1,068	1,175	1,293	1,422
Comisiones	214	214	214	214	214	214	214	214	214	214	214	214	2,568	2,916	3,208	3,528	3,881
TOTAL GASTOS DE VENTAS	1,116	1,116	1,116	1,116	1,116	1,116	1,116	1,116	1,116	1,116	1,116	1,116	13,392	11,995	10,258	8,052	8,857
TOTAL GASTOS OPERATIVOS	8,414	8,464	8,464	8,529	8,529	8,529	8,594	8,594	8,594	8,594	8,594	8,594	102,488	100,430	98,277	97,285	99,365

ANEXO 12

ANÁLISIS DE COSTOS						
COSTOS FIJOS		ANO 1	ANO 2	ANO 3	ANO 4	ANO 5
Gastos de personal ventas		103,403.74	108,573.92	114,002.62	119,702.75	125,687.89
Gastos de personal administrativo		25,083.63	26,337.81	27,654.70	29,037.43	30,489.31
Agua		195.00	204.75	204.75	204.75	204.75
Energía Eléctrica		3,150.00	3,307.50	3,307.50	3,307.50	3,307.50
Teléfono		1,350.00	1,417.50	1,417.50	1,417.50	1,417.50
Pago mensual de servicio de internet		5,400.00	4,800.00	4,800.00	4,800.00	4,800.00
Arriendo local		21,600.00	22,680.00	23,814.00	25,004.70	26,254.94
Seguros		2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00
Honorario asesor contable		3,600.00	4,200.00	4,800.00	4,800.00	4,800.00
Honorario asesor RRHH		1,800.00	2,400.00	2,400.00	2,400.00	2,400.00
Servicios de Guardiania		6,000.00	6,300.00	6,300.00	6,300.00	6,300.00
Impuestos		300.00	315.00	330.75	347.29	364.65
Permisos de funcionamiento		0.00	126.00	132.30	138.92	145.86
Gastos de Aseo y Limpieza		6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00
Gastos de Utiles de Oficina		3,850.00	3,850.00	3,850.00	3,850.00	3,850.00
Depreciación		18,032.24	18,032.24	18,032.24	18,032.24	18,032.24
Amortización		13,287.72	10,270.20	10,270.20	10,270.20	10,270.20
Financiamiento Fotocopiadoras		2,171.50	2,171.50	0.00	0.00	0.00
Financiamiento construcción edificio		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Gastos Bancarios		360.00	360.00	360.00	360.00	360.00
TOTAL COSTOS FIJOS		217,583.82	223,346.42	229,676.56	237,973.28	246,684.83
COSTOS VARIABLES						
Gastos Publicidad y Propaganda		9,406.93	8,011.44	5,875.06	3,231.28	3,554.41
Gastos Servicios y Garantias		1,411.04	1,068.19	1,175.01	1,292.51	1,421.76
Comisiones		2,567.95	2,916.00	3,207.60	3,528.36	3,881.20
Descuentos en ventas		6,502.73	7,800.00	8,346.00	9,013.68	9,824.91
Procesamiento de documentos		19,841.58	25,595.64	27,387.34	29,578.32	32,240.37
Cyber		24,612.00	31,749.48	33,971.94	36,689.70	39,991.77
Cafeteria		19,622.40	25,312.90	27,084.80	29,251.58	31,884.23
Cabinas y celulares		76,670.00	98,904.30	105,827.60	114,293.81	124,580.25
Suministro de oficina y computación		36,694.39	47,335.76	50,649.27	54,701.21	59,624.32
TOTAL COSTOS VARIABLES		197,329.03	248,693.71	263,524.61	281,580.46	307,003.22
% CON RESPECTO A VENTAS ESTIMADAS		41.95%	46.56%	44.85%	43.57%	43.19%
COSTO TOTAL		414,912.85	472,040.13	493,201.17	519,553.73	553,688.05



BIBLIOTECA
ESPAE-ESPOL

PUNTO DE EQUILIBRIO DEL NEGOCIO					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
VENTAS ESTIMADAS	470,346.70	534,096.00	587,505.60	646,256.16	710,881.78
COSTO TOTAL	414,912.85	472,040.13	493,201.17	519,553.73	553,688.05
VENTAS - COSTO TOTAL	55,433.85	62,055.87	94,304.43	126,702.43	157,193.73
PUNTO DE EQUILIBRIO DEL NEGOCIO	374,846.92 79.70%	417,965.92 78.26%	416,494.39 70.89%	421,721.80 65.26%	434,199.21 61.08%
COMPROBACION PARA CUBRIR COSTOS FIJOS					
PUNTO DE EQUILIBRIO EN VENTAS	374,846.92	417,965.92	416,494.39	421,721.80	434,199.21
COSTOS VARIABLES	157,263.10	194,619.50	186,817.84	183,748.53	187,514.38
COSTOS FIJOS	217,583.82	223,346.42	229,676.56	237,973.28	246,684.83

PUNTO DE EQUILIBRIO POR SERVICIO						
SERVICIOS	% DEL ESTIMADO DE VENTAS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
CYBER	16.82%	63,064.03	70,318.34	70,070.77	70,950.23	73,049.42
CABINAS TELEFONICAS	16.99%	63,670.41	70,994.48	70,744.53	71,632.44	73,751.82
PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS	10.92%	40,930.98	45,639.31	45,478.63	46,049.43	47,411.88
CAFETERIA	13.48%	50,532.07	56,344.83	56,146.45	56,851.15	58,533.19
SUMINISTROS Y ACCESORIOS DE OFICINA Y COMPUTACION	10.11%	37,899.05	42,258.62	42,109.84	42,638.36	43,899.89
TELEFONIA CELULAR	18.20%	68,218.30	76,065.52	75,797.71	76,749.05	79,019.81
SERVICIO TECNICO	10.78%	40,425.66	45,075.86	44,917.16	45,480.92	46,826.55
SALA DE SESIONES	2.70%	10,106.41	11,268.97	11,229.29	11,370.23	11,706.64
PUNTO DE EQUILIBRIO TOTAL	100.00%	374,846.92	417,965.92	416,494.39	421,721.80	434,199.21

ANEXO 13

SERVICIOS	AREA OCUPADA Planta Baja (M2)	AREA OCUPADA Primer Piso (M2)	AREA OCUPADA Segundo Piso (M2)	PORCENTAJE OCUPACION	INGRESOS PROYECTADOS	PORCENTAJE INGRESOS	RELACION INGRESOS AREA	AREA OCUPADA TOTAL (Considerando proporcional de areas comunes)	RELACION INGRESOS AREA TOTAL
CYBER (Incluye navegación y cabinas telefónicas IP)		70.1		20.99%	\$79,130.85	16.82%	\$1,128.83	84.34	\$938.22
CABINAS TELEFONICAS (Cabinas telefónicas celulares)		18.62		5.57%	\$79,891.73	16.99%	\$4,290.64	22.40	\$3,566.14
IMPRESION, FAX, COPIA, ESCANEADO, PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS	26.35			7.89%	\$51,358.97	10.92%	\$1,949.11	34.84	\$1,474.18
CAFETERIA	25.81			7.73%	\$63,406.13	13.48%	\$2,456.65	34.13	\$1,858.05
SUMINISTROS Y ACCESORIOS DE OFICINA Y COMPUTACION	23.31			6.98%	\$47,554.60	10.11%	\$2,040.09	30.82	\$1,542.99
TELEFONIA CELULAR			33.5	10.03%	\$85,598.28	18.20%	\$2,555.17	45.25	\$1,891.58
SERVICIO TECNICO			9.76	2.92%	\$50,724.91	10.78%	\$5,197.22	13.18	\$3,847.47
SALA SESIONES			19.39	5.81%	\$12,681.23	2.70%	\$654.01	26.19	\$484.16
ADMINISTRACION			9.63	2.88%					
AREAS COMUNALES Y CIRCULACION	35.87	22.62	39.06	29.20%					
TOTAL	111.34	111.34	111.34	100.00%		100.00%		291.16	

ANEXO 14

CRONOGRAMA DE INICIO DE ACTIVIDADES DE DIGITECH S.A.

DIGITECH		MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				Semana
CRONOGRAMA DE EJECUCION DEL PLAN DE NEGOCIOS		Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	
Actividad		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Constitución legal de la compañía																	
2	Obtener RUC, permisos Municipales y Sanitarios																	
3	Contracción de software y hardware de computación																	
4	Contratación Franquicia Cabinas Telefónicas Celulares																	
5	Contratos con proveedores de suministros de computación y oficina																	
6	Contratos con proveedores de suministros para cafetería																	
7	Contratación conexión a Internet																	
8	Contratación Net2Phone																	
9	Contrato con proveedor de celulares																	
10	Alquiler del local																	
11	Contratación de servicios básicos																	
12	Adecuación del local																	
13	Adquisición de copiadoras																	
14	Contratación de consultor Financiero																	
15	Contratación de consultor de RRHH																	
16	Instalación de redes y equipos																	
17	Semana de pruebas de equipos																	
18	Contratación de personal																	
19	Capacitación del personal																	
20	Inauguración DIGITECH (Inicio del Año 1)																	