



CARRERA: TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN

TEMA:

“Proyecto de factibilidad para la implementación de una tienda de artículos tecnológicos y servicio técnico en el sector de Zabala-Calderón al Norte de la ciudad de Quito”

Proyecto de Plan de Negocio previo a la obtención del título de Tecnólogo Superior en Administración

AUTORA:

Pía Paulette Pizarro Maldonado.

TUTORA:

MSc. Noemy Sandoval.

D.M. Quito, 21 de agosto de 2022

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico con mucho cariño a Dios, por permitirme alcanzar mis sueños y metas a lo largo de mi vida y a mis padres y hermanos por su apoyo incondicional en todo mi proceso académico.

Su apoyo moral me ha permitido cumplir con mucha responsabilidad y entusiasmo con cada una de las actividades que he tenido que desarrollar a lo largo de la carrera y en este último y gran paso de realización de tesis y su próxima sustentación.

Atte.: Pía Pizarro.

AGRADECIMIENTO

Empiezo agradeciendo a mis profesores por compartir sus conocimientos y experiencias a todos los estudiantes y permitir la formación de buenos profesionales.

Agradezco también a la MSc. Noemy Sandoval por haber sido mi tutora de tesis, por el tiempo y dedicación que nos brindó en este proceso.

Reitero mis agradecimientos totales a mi familia por estar siempre pendientes de mí en toda situación.

Atte.: Pía Pizarro.

AUTORÍA

Yo, Pía Paulette Pizarro Maldonado autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente



Pía Paulette Pizarro Maldonado.

D.M. Quito, 21 de agosto de 2022

MSc. Noemy Sandoval.
Tutora de Trabajo de Titulación

CERTIFICACIÓN

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, de Quito, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

MSc. Noemy Sandoval.

D.M. Quito, 21 de agosto de 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en trabajo fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: La **MSc. Noemy Sandoval** y por sus propios derechos en calidad de Tutora del trabajo fin de carrera; y la Srta. Pía Paulette Pizarro Maldonado por sus propios derechos, en calidad de autora del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. – La Srta. Pía Paulette Pizarro Maldonado realizó el trabajo fin de carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la implementación de una tienda de artículos tecnológicos y servicio técnico en el sector de Zabala- Calderón al Norte de la ciudad de Quito”** para optar por el título de, Tecnóloga en Administración en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección de la **MSc. Noemy Sandoval**.

DOS. - Es política del Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, que los trabajos fin de carrera se aplique, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad.

TERCERA: Los comparecientes, MSc. Noemy Sandoval en calidad de Tutora del trabajo fin de carrera y la Srta. Pía Paulette Pizarro Maldonado, como autora del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la implementación de una tienda de artículos tecnológicos y servicio técnico en el sector de Zabala- Calderón al Norte de la ciudad de Quito”**, y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA: Aceptación: las partes declaradas que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derecho.



MSc. Noemy Sandoval
D.M. Quito, 21 de agosto de 2022

Pía Paulette Pizarro Maldonado

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
AUTORIA	iv
CERTIFICACIÓN	v
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xii
RESUMEN EJECUTIVO	13
2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL.....	14
2.1 Creación de la Empresa.....	14
2.2 Descripción de la Empresa	15
2.3 Tamaño de la empresa.....	17
2.4 Necesidades a satisfacer.....	18
2.5 Localización de la empresa	19
2.6 Filosofía empresarial.....	20
2.7 Desarrollo organizacional	25
2.8 Organigrama empresarial	29
2.9 Funciones del personal.....	30
3. PROCESOS DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING	33
3.1 Objetivo de mercadotecnia	33
3.2 Investigación de mercado	33
3.3 Plan de Muestreo	35
3.4 Análisis de las Encuestas	36
3.5 Entorno empresarial	48
3.5.1 Microentorno	48

3.5.2 Macroentorno.....	52
3.6 Producto y servicio	57
3.6.1 Producto Esencial	57
3.6.2 Producto real	58
3.6.3 Producto aumentado	60
3.7 Plan de introducción al mercado	61
3.8 Canal de distribución y puntos de ventas	66
3.9 Riesgo y oportunidades del negocio	67
3.10 Fijación de precios	68
3.11 Capacidad instalada	69
3.11.1 Implementación del negocio	69
3.12 Estudio arquitectónico	72
4. PROCESOS DE DERECHO EMPRESARIAL	73
4.1 Servicio de Rentas Internas / SRI	73
4.2 Patente Municipal	74
4.3 Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social / IESS	75
5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL	76
5.1 Objetivo de área	76
5.2 Impacto ambiental	77
5.3 Impacto social	79
6. PROCESO FINANCIERO	80
6.1 Introducción	80
6.2 Activos diferidos	81
6.3 Capital de trabajo	82
6.4 Sueldos	83
6.5 Depreciación activos fijos	84

6.6 Amortizaciones	85
6.7 Tabla de amortización	85
6.8 Estructura capital	86
6.9 Punto de equilibrio	87
6.10 Costo de ventas	89
6.11 Flujo de caja	90
6.12 Cálculo del TIR y el VAN	91
6.12.1 VAN (Valor Actual Neto).....	91
6.12.2 TIR (Tasa Interna de Retorno)	91
7. CONCLUSIONES	92
7.1 Recomendaciones	93
7.2 Referencias	94
7.3 Anexos	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Méritos aspectos a considerar, Administrador	30
Tabla N° 2 Méritos aspectos a considerar, Técnico Informático	31
Tabla N° 3 Méritos aspectos a considerar, Auxiliar Técnico Informático	32
Tabla N° 4 Pregunta 1	36
Tabla N° 5 Pregunta 2.....	37
Tabla N° 6 Pregunta 3.....	38
Tabla N° 7 Pregunta 4.....	39
Tabla N° 8 Pregunta 5.....	40
Tabla N° 9 Pregunta 6.....	41
Tabla N° 10 Pregunta 7.....	42
Tabla N° 11 Pregunta 8.....	43
Tabla N° 12 Pregunta 9.....	44
Tabla N° 13 Pregunta 10.....	45
Tabla N° 14 Proveedores	50
Tabla N° 15 Financiamiento	67
Tabla N° 16 Costos de producto	68
Tabla N° 17 Arriendo del local	69
Tabla N° 18 Equipos industriales	69
Tabla N° 19 Equipos de computación	70
Tabla N° 20 Muebles y enseres	70
Tabla N° 21 Equipos industriales y de seguridad	70
Tabla N° 22 Suministros de oficina	71
Tabla N° 23 Servicios básicos	71
Tabla N° 24 Materiales de limpieza	72
Tabla N° 25 Activos Fijos	80

Tabla N° 26 Activos diferidos	81
Tabla N° 27 Capital de trabajo	82
Tabla N° 28 Sueldos	83
Tabla N° 29 Décimos	83
Tabla N° 30 Total, de sueldos y décimos	83
Tabla N° 31 Depreciación activos fijos	84
Tabla N° 32 Amortizaciones	85
Tabla N° 33 Tabla de amortización	85
Tabla N° 34 Estructura capital	86
Tabla N° 35 Costos fijos	87
Tabla N° 36 Margen de contribución	87
Tabla N° 37 Punto de equilibrio	88
Tabla N° 38 Proyección de ventas	88
Tabla N° 39 Costo de ventas	89
Tabla N° 40 Flujo de caja	90
Tabla N° 41 Cálculo del TIR y el VAN	91

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración N°1 Pirámide de Maslow	18
Ilustración N°2 Ubicación de la empresa	19
Ilustración N°3 Flujo del proceso de venta	28
Ilustración N°4 Flujo de proceso de servicio.....	28
Ilustración N°5 Organigrama empresarial	29
Ilustración N°6 Gráfico circular de la pregunta 1	36
Ilustración N°7 Gráfico circular de la pregunta 2.....	37
Ilustración N°8 Gráfico circular de la pregunta 3.....	38
Ilustración N°9 Gráfico circular de la pregunta 4.....	39
Ilustración N°10 Gráfico circular de la pregunta 5	40
Ilustración N°11 Gráfico circular de la pregunta 6.....	41
Ilustración N°12 Gráfico circular de la pregunta 7	42
Ilustración N°13 Gráfico circular de la pregunta 8.....	43
Ilustración N°14 Gráfico circular de la pregunta 9.....	44
Ilustración N°15 Gráfico circular de la pregunta 10.....	45
Ilustración N°16 Esquema microentorno	48
Ilustración N°17 Esquema macroentorno.....	52
Ilustración N°18 Diseño uniforme personal administrativo	61
Ilustración N°19 Diseño uniforme personal operacional.....	62
Ilustración N°20 Diseño del logo	63
Ilustración N°21 Diseño de tarjeta de presentación.....	64
Ilustración N°22 Diseño de hoja de proforma	65
Ilustración N°23 Esquema y distribución de TECOMPCELL	72

“Proyecto de factibilidad para la implementación de una tienda de artículos tecnológicos y servicio técnico en el sector de Zabala- Calderón al Norte de la ciudad de Quito”

Pía Paulette Pizarro Maldonado

MSc. Noemy Sandoval

D.M. Quito 21 de agosto 2022

1. RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesis desarrolla un plan de negocio para la implementación de una tienda de artículos tecnológicos y servicio técnico en el sector de Zabala- Calderón al Norte de la ciudad de Quito. Como primer punto se realizó un estudio de mercado, donde se llevó a cabo una investigación de campo y documental, en la investigación de campo se realizaron encuestas para conocer la acogida que tendría el negocio por los habitantes de la zona, mientras que en la investigación documental se analizó mediante fuentes primarias y secundarias los productos con mayor demanda en el mercado, además de conocer y visitar a la competencia y buscar futuros proveedores.

En lo que respecta al análisis financiero, una vez realizados todos los cálculos pertinentes con datos reales de costos, financiamiento, entre otros, se determinó que el plan de negocio de TECOMPCELL es un negocio factible de acuerdo con los valores del VAN y TIR. La presente tesis culmina con conclusiones y recomendaciones que resumen todo este proyecto y sus resultados.

2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

Creación de la empresa.

“TECOMPCELL”, surge a partir de la necesidad que se ha detectado en la comunidad, siendo esta la falta de una tienda de artículos tecnológicos y arreglo de computadoras y celulares, puesto que, desde el inicio de la pandemia, el uso de los aparatos tecnológicos se incrementó en gran medida debido al confinamiento que vivieron todas las personas alrededor del mundo, se tuvo que trabajar y estudiar desde casa y para ello era indispensable contar con algún aparato tecnológico, siendo este un computador, laptop o celular. Razón por la que muchas personas empezaron a comprar o arreglar sus dispositivos tecnológicos. Una vez terminado el confinamiento, las personas han adoptado el hábito de usar estos dispositivos, lo que a su vez genera una gran demanda de los mismos, sea para su compra o arreglo.

Descripción de la empresa.***Importancia.***

Para llevar a cabo un buen servicio y atención, “TECOMPCELL”, considera necesario contar con personal experto en el área, de esta manera los clientes sentirán la seguridad y confianza de visitar la tienda. El beneficio de abrir una tienda de artículos tecnológicos y servicio de arreglo de computadoras y celulares es muy grande, puesto que muchas personas necesitan de una en la zona, lo cual les permitirá sentirse en confianza llevando sus dispositivos a arreglarlos cerca de su hogar o desde la comodidad de su hogar y a costos asequibles.

Características.

“TECOMPCELL” centra sus actividades en brindar la mejor experiencia y conocimientos a sus clientes, a través de sus productos o servicios. Está enfocada en vender artículos importados y de demostrar los conocimientos del personal en el servicio de arreglo de sus dispositivos en la tienda y a domicilio.

“TECOMPCELL” cuenta con personal calificado para realizar este tipo de servicio, mismos que cuentan con acuerdos y beneficios establecidos en el Ministerio de Trabajo, siendo estos: Salario básico que hasta la presente fecha es de \$425,00 por las 40 horas semanales, afiliación al seguro social, décimos, utilidades, vacaciones. Además, como beneficio propio de la empresa cuentan con cursos gratuitos online y presenciales realizados dentro de sus jornadas laborales.

El compromiso de “TECOMPCELL” con la sociedad es brindar solución a los problemas que presenten sus dispositivos tecnológicos, satisfacer la demanda de los mismos y generar la confianza y fidelidad con sus clientes.

Actividad.

“TECOMPCELL”, ofrece a su comunidad una tienda de artículos tecnológicos, además del servicio de reparación y mantenimiento de: computadoras de escritorio, computadoras portátiles, servidores informáticos, unidades de disco magnético, unidades de memoria USB y otros dispositivos de almacenamiento; unidades de disco óptico (CD – ROM, DVD-ROM, DVD-RW), módems internos y externos, impresoras pantallas, teclados, ratones, palancas de mano y celulares en general, la tienda se sitúa en el Sector de Zabala- Calderón al norte de la ciudad de Quito, sin embargo, también ofrece servicio a domicilio a cualquier parte de la ciudad.

Tamaño de la empresa.

“TECOMPCELL”, es una microempresa que cuenta con una plantilla de tres colaboradores, siendo estos el Gerente, un técnico en informática y un asesor de ventas. Esta microempresa cuenta con una recepción, la sala de arreglos y mantenimientos de equipos, el baño y en partes de toda la sala se encuentran exhibidos los productos, también cuenta con un sistema de aire acondicionado en toda la tienda.

Necesidades a satisfacer.

Ilustración 1.

Pirámide de Maslow.



Nota: Pirámide de Maslow. Tomado de (Psicok, 2018).

"Abraham Maslow propuso en 1943 en su obra *"A Theory of Human Motivation"* una teoría en la que expresó una jerarquía de necesidades humanas que ilustró a través de su conocida pirámide de necesidades". Maslow dividió la pirámide en cinco niveles de modo que el ser humano, a medida que satisface los niveles más bajos, desarrolla nuevas necesidades en los niveles más altos. (España, 2019).

Filosofía empresarial.***Misión.***

Ser una tienda de artículos tecnológicos muy confiable encargada de mejorar la calidad de vida de sus clientes brindando también servicios de arreglo de computadoras y celulares a nuestros clientes.

Visión.

Ser la mejor cadena de artículos tecnológicos a nivel nacional en tres años, contando con servicios exclusivos para cuidar los dispositivos y el bolsillo de nuestros clientes.

Valores empresariales.

- 1.- Calidad.
- 2.- Compromiso.
- 3.- Liderazgo.
- 4.- Efectividad.
- 5.- Pasión.

Objetivos empresariales:

- 1.- Brindar solución a los problemas de los clientes respecto a sus equipos informáticos y generar una relación de credibilidad y confianza con los mismos.
- 2.- Conseguir el crecimiento y reconocimiento de la marca a nivel nacional para posicionarse en el mercado.
- 3.- Mantener en constante innovación sus productos y servicios.

Meta.

Brindar un producto y servicio de calidad a los clientes mediante la venta de artículos tecnológicos y servicio técnico con la finalidad de satisfacer sus necesidades, generar una confianza y fidelidad hacia la empresa para de esta manera lograr un reconocimiento y posicionamiento de la marca en los próximos tres años.

Estrategias.

1. Fidelizar a los clientes realizando promociones, brindándoles una buena experiencia de atención y servicio de calidad.
2. Garantizar satisfacción del cliente solventando sus dudas y resolviendo los problemas que presenten sus equipos, además de ofrecerles garantías, precios bajos y comodidad de pago.
3. Ofrecer variabilidad de productos importados y nacionales con la finalidad de satisfacer la necesidad de los clientes y sus gustos y preferencias.
4. Incrementar las ventas buscando buenos proveedores y bajos costos de adquisición de los productos para poder venderlo a bajos precios.
5. Incentivar la motivación del personal ofreciéndoles beneficios, comisiones por ventas, brindándoles capacitaciones gratuitas acorde a sus áreas de trabajo.
6. Ayudar a crecer y reconocer la marca a través de las publicidades vía redes sociales, de boca en boca, innovaciones tecnológicas, infraestructura, buen logo y nombre de la empresa.

Políticas.***La empresa***

- 1.- Brindar un servicio de calidad a nuestros clientes, a través de la contratación de personal calificado para su labor y la capacitación constante de los mismos.
- 2.- Ofrecer a nuestros colaboradores sueldos acorde a la ley, beneficios de ley y propios de la empresa.
- 3.- Mantener una buena atención y función de la empresa gracias a las capacitaciones del personal y las innovaciones tecnológicas desarrolladas en la empresa.
- 4.- Ofrecer precios acordes al mercado y permitir diversas formas de pago para la comodidad y alcance del bolillo del cliente.

Los trabajadores.

- 1.- Brindar una atención cordial y servicio de calidad a los clientes.
- 2.- Cumplir con todas sus funciones dentro de la empresa.
- 3.- Respetar los protocolos de seguridad y políticas internas de la empresa.
- 4.- Demostrar interés por su trabajo, respeto hacia los clientes y sus jefes, además de ser puntuales y educados.

ANÁLISIS FODA.

“FODA significa fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Es muy importante analizar cada uno de estos factores para planificar correctamente el crecimiento de las organizaciones” (Raeburn, 2021)

Fortalezas

1. Precios asequibles.
2. Buen ambiente para trabajar.
3. Varios espacios publicitarios en redes sociales.
4. Personal capacitado.

Debilidades

1. Limitación en cuanto al número de colaboradores.
2. Movilización.
3. Recursos económicos limitados para la compra de más productos o piezas.
4. Local arrendado.
5. No existe personal de control interno ni externo.

Oportunidades

1. Alta demanda de una tienda de artículos tecnológicos.
2. Clientes confiables.
3. Buena ubicación.
4. Publicidad por parte de los clientes.

Amenazas

1. Problemas de seguridad.
2. Restricción de aforo.
3. Altos precios de importación de productos.

Desarrollo Organizacional.

Tipo de Estructura.

“TECOMPCELL”, tiene un tipo de estructura horizontal puesto que es una microempresa, donde solo existen tres colaboradores y todos desempeñarán un cargo o función específica, pero brindarán apoyo o soporte en otras actividades también.

Procesos Estratégico.

Aquí podemos encontrar al Gerente o Administrador que como su nombre lo indica será el encargado de controlar, administrar y en algunos casos de gestionar los procesos de venta dentro de la empresa.

Procesos Operacionales.

El auxiliar informático será el encargado de las ventas y dará soporte al otro técnico en caso de ser requerido. El tecnólogo informático será encargado de dar soporte a los clientes, reparar y mantener sus equipos tecnológicos.

Procesos de Apoyo.

Todo el personal brindará apoyo en cuanto a la limpieza y mantenimiento del local, semanalmente se realizará una limpieza profunda al mismo.

Formalización.

TECOMPCELL, estará constituida como una empresa formal, puesto que para su funcionamiento contará con una razón social o nombre de la empresa, un respectivo logo que la diferencia, su misión, visión, políticas, además de contar con los respectivos permisos municipales, pagos y declaraciones al SRI, IESS, entre otras entidades pertinentes para el buen funcionamiento de la misma.

Centralización – Descentralización.

TECOMCELL, se enfocará en vender productos tecnológicos y brindar un servicio de arreglo de computadoras y celulares. Para ello contará con personal capacitado, con la finalidad de brindarle una satisfacción y fidelización de sus clientes.

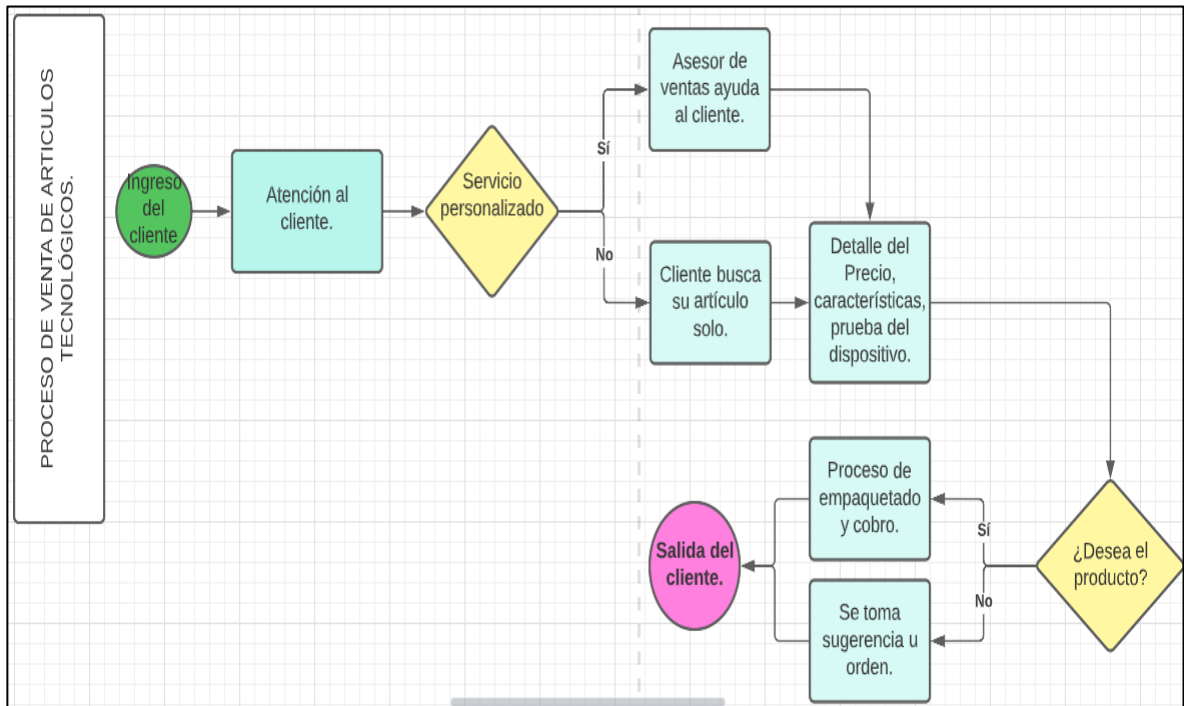
La descentralización será la delegación de las actividades pertinentes a cada colaborador, cada uno de ellos tendrá un área a cargo de la cual debe hacerse totalmente responsable y algunas ocasiones brindarán apoyo al área donde sea requerido. Con esta organización se espera que todos los colaboradores se sientan parte de la empresa y se sientan importantes en la misma para hacer más fácil y agradable su trabajo.

Integración.

La integración dependerá de lo que el cliente desee realizar en la empresa, si requiere comprar un artículo o si requiere un mantenimiento o reparación de su dispositivo.

Ilustración 3.

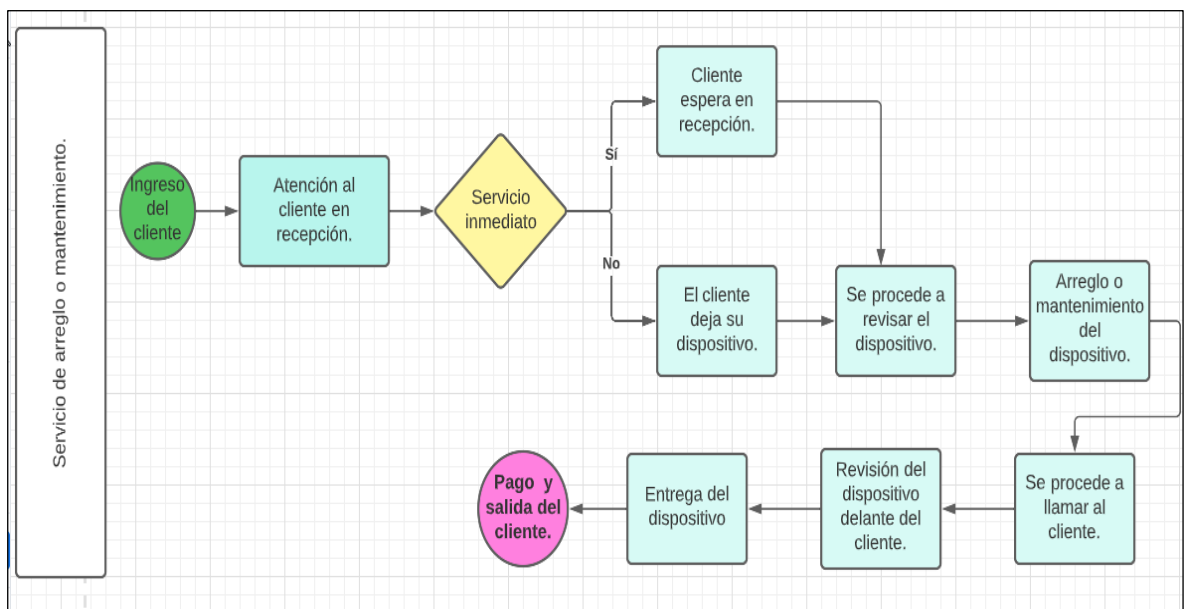
Flujo de proceso de venta.



Nota: Flujo de proceso de venta. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Ilustración 4.

Flujo de proceso de servicio de arreglo de computadoras y celulares.

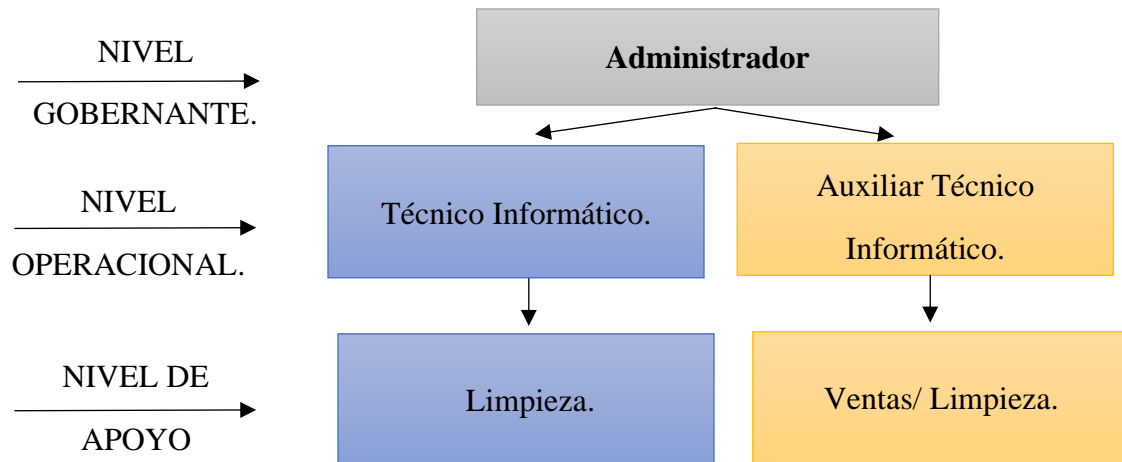


Nota: Flujo de proceso de servicio de arreglo de computadoras y celulares. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Organigrama Empresarial.

Ilustración 5.

Organigrama empresarial "TECOMPCELL".



Nota: Organigrama empresarial "TECOMPCELL". Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Funciones del Personal.

Detalles generales del puesto del Administrador.

Misión del puesto: Administrar una tienda de artículos tecnológicos y estar a cargo del auxiliar y técnico informático y de todos los asuntos referentes a la empresa. Tener conocimiento de todo el paquete OFFICE y conocimiento medio- alto en inglés. Tener conocimientos de contabilidad.

Empresa: TECOMPCELL

Unidad administrativa: Área Administrativa.

Denominación del puesto: Administrador.

Rol del puesto: Administración y supervisión de personal.

Remuneración: \$ 500

Tabla 1.

Méritos aspectos a considerar, Administrador.

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Tecnólogo en Administración.	2 años de experiencia administrando.	Conocimiento de administración y contabilidad.	Atención al cliente. Liderazgo, Planificación y organización. Responsabilidad.

Nota: Méritos aspectos a considerar, Administrador. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Detalles generales del puesto de Técnico informático.

Misión del puesto: Encargado de atención al cliente y en reparación y mantenimiento de equipos tecnológicos. Tener conocimiento de informática. y atención al cliente.

Empresa: TECOMPCELL

Unidad administrativa: Área Operacional.

Denominación del puesto: Informática.

Rol del puesto: Técnico Informático.

Remuneración: \$ 450

Tabla 2.

Méritos aspectos a considerar, Técnico Informático.

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Técnico Informático.	2 años de experiencia.	Conocimiento área de informática.	Atención al cliente. Puntualidad. Honestidad. Respeto.

Nota: Méritos aspectos a considerar, Técnico Informático. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Detalles generales del puesto de Auxiliar informático.

Misión del puesto: Encargado de ventas, atención al cliente y auxiliar del Técnico en Informática. Tener conocimiento de todo el paquete OFFICE. Tener conocimiento de atención al cliente.

Empresa: TECOMPCELL

Unidad administrativa: Área Operacional.

Denominación del puesto: Ventas.

Rol del puesto: Auxiliar y asesor de ventas.

Remuneración: \$425

Tabla 3.

Méritos aspectos a considerar, Auxiliar Técnico Informático.

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Bachiller.	2 años de experiencia.	Conocimiento área de ventas e informática.	Atención al cliente. Puntualidad. Honestidad. Respeto.

Nota: Méritos aspectos a considerar, Auxiliar Técnico Informático. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING.

Objetivo de mercadotecnia.

TECOMPCELL, tiene como objetivo principal posicionar su marca en la mente de los consumidores empezando desde brindar un servicio de calidad y calidez a sus clientes, incrementando su publicidad y marketing en redes sociales y su página web oficial, realizando promociones constantes y llevando a cabo una buena solvencia de dudas a sus clientes a través de las redes sociales.

Investigación de Mercado.

TECOMPCELL, llevó a cabo una investigación de mercado documental y de campo. Para la investigación documental, se recurrió a fuentes primarias y secundarias para obtener información sobre los artículos tecnológicos más vendidos en las tiendas de tecnologías más grandes y conocidas de la capital, donde también se obtuvo información de proveedores y precios de costos para la adquisición de productos.

En la investigación de campo, se procedió a aplicar una encuesta a una muestra de población de la ciudad de Quito, específicamente de la parroquia de Calderón, con la finalidad de conocer el interés y opinión de las personas con respecto a la apertura de una tienda de tecnología en su sector.

Modalidad

La aplicación de encuesta se llevó a cabo en modalidad presencial en la zona de Zabala en Calderón, la misma tomó un tiempo de dos días, debido a que la mayoría de personas suelen trabajar muy temprano y regresan a sus casas tarde, razón por la cual, se destinó esos días y horarios específicos para la recolección de información. La encuesta fue aplicada a 384 personas y la misma constó de 10 preguntas cerradas.

Plan de muestreo.

Esta encuesta fue realizada a personas económicamente activas, es decir, personas entre un rango de edad de 15 a 64 años, debido a que la mayoría dispone de algún trabajo formal o informal o tienen conocimiento sobre los dispositivos tecnológicos. La presente fórmula permite determinar el tamaño de la muestra a ser encuestada.

$$n = \frac{N * (Z)^2 * P * Q}{(e)^2 * (N - 1) + (Z)^2 * P * Q}$$

Dónde:

N= Población segmentada

Z= Nivel de confianza 95% (1.96)

P= Proporción de defectos esperados 50% (0.5)

Q= Probabilidad negativa 50% (0.5)

e= Error de estimación 5% (0.05)

n= tamaño de la muestra

$$n = \frac{100,434 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (100,434 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{96.456,8136}{252.0429}$$

$$n = 384$$

Análisis de encuestas

Pregunta 1.

Tabla 4.

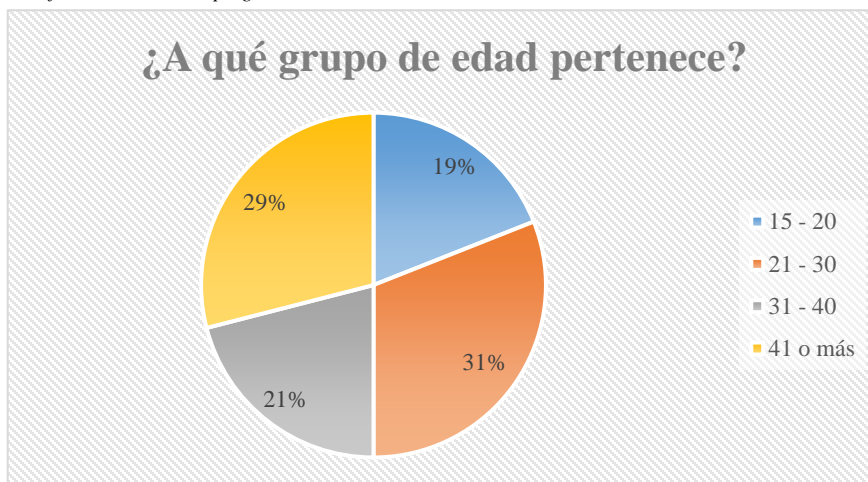
Pregunta 1.

¿A qué grupo de edad pertenece?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
15 - 20	73	19 %
21 - 30	119	31%
31 - 40	81	21%
41 o más	111	29 %
TOTAL	384	100%

Nota: Grupos de edades de los encuestados. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Ilustración 6.

Gráfico Circular de la pregunta 1.



Nota: Gráfico Circular de grupos de edades. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Análisis: De los 384 encuestados, se puede determinar que el 31% de ellos se encuentran en un rango de edad de 21 – 30 años, sin embargo, no existe diferencia significativa en relación a los demás rangos de edad, por ende, se puede determinar que tanto los jóvenes como los adultos serán los potenciales clientes de TECOMPCELL.

Pregunta 2.

Tabla 5.

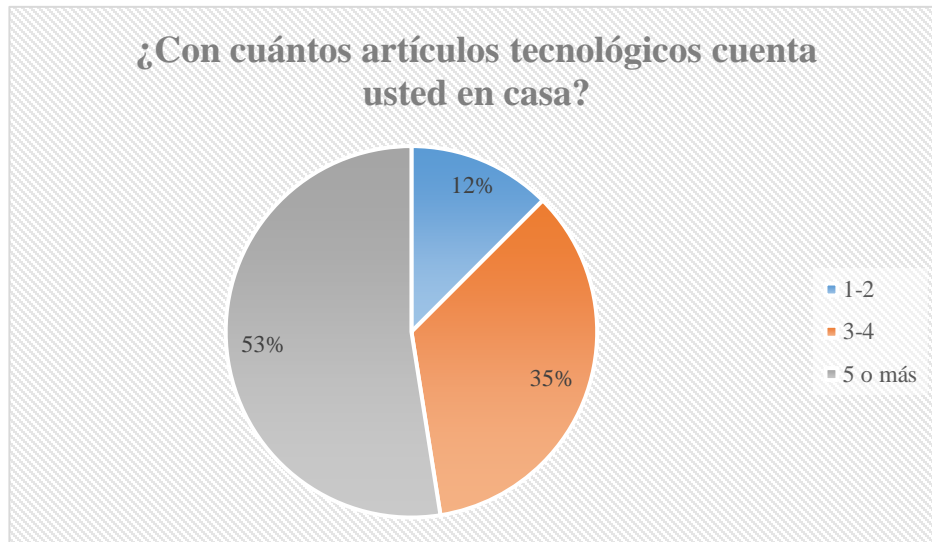
Pregunta 2.

¿Con cuántos artículos tecnológicos cuenta usted en casa?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
1 - 2	46	12 %
3 - 4	134	35 %
5 o más	204	53 %
TOTAL	384	100%

Nota: ¿Con cuántos artículos tecnológicos cuenta usted en casa? Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Ilustración 7.

Gráfico Circular de la pregunta 2.



Nota: Gráfico Circular sobre la cantidad de artículos tecnológicos que tienen los encuestados. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Análisis: De acuerdo con el gráfico se determinó que un 53% de la muestra de población encuestada cuenta con más de 5 dispositivos tecnológicos en casa, mientras que solo un 12% cuenta con 1 o 2, lo que beneficia directamente a la idea de plan de negocio de TECOMPCELL, puesto que las personas están muy involucradas con la tecnología en la actualidad.

Pregunta 3.

Tabla 6.

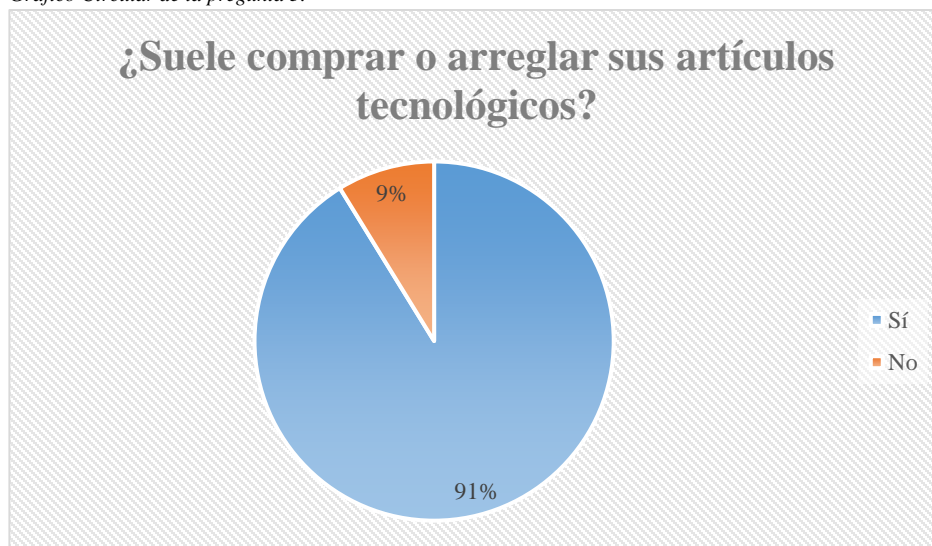
Pregunta 3.

¿Suele comprar o arreglar sus artículos tecnológicos?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Sí	349	91 %
No	35	9 %
TOTAL	384	100%

Nota: ¿Suele comprar o arreglar sus artículos tecnológicos? Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Ilustración 8.

Gráfico Circular de la pregunta 3.



Nota: Gráfico Circular sobre la preferencia de los encuestados de arreglar o comprar artículos tecnológicos. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Análisis: Aquí se puede notar satisfactoriamente que la gran mayoría, es decir, un 91% de las personas encuestadas mencionó que suelen comprar o arreglar sus dispositivos tecnológicos, lo que permitirá a TECOMPCELL tener potenciales clientes una vez arranque su funcionamiento.

Pregunta 4.

Tabla 7.

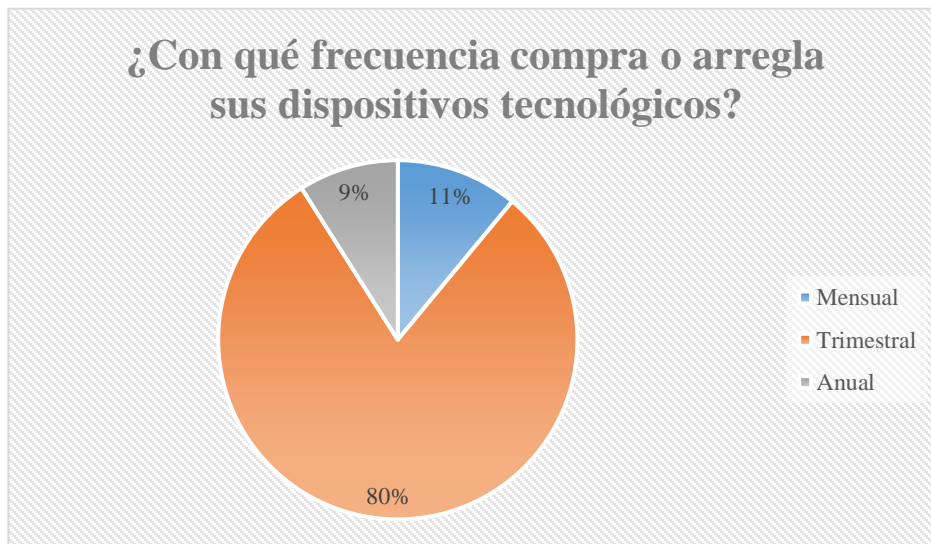
Pregunta 4.

¿Con qué frecuencia compra o arregla sus dispositivos tecnológicos?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Mensual	42	11 %
Trimestral	307	80 %
Anual	35	9 %
TOTAL	384	100%

Nota: ¿Con qué frecuencia compra o arregla sus dispositivos tecnológicos? Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Ilustración 9.

Gráfico Circular de la pregunta 4.



Nota: Gráfico Circular sobre la frecuencia que tienen los encuestados de arreglar o comprar artículos tecnológicos. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Análisis: De las 384 personas encuestadas el 80% respondió que lo hacen trimestralmente, lo cual es un indicador factible para el negocio, aunque sin lugar a duda se deberá potenciar las ventas de otro tipo de artículos tecnológicos cuya salida sea más rápida.

Pregunta 5.

Tabla 8.

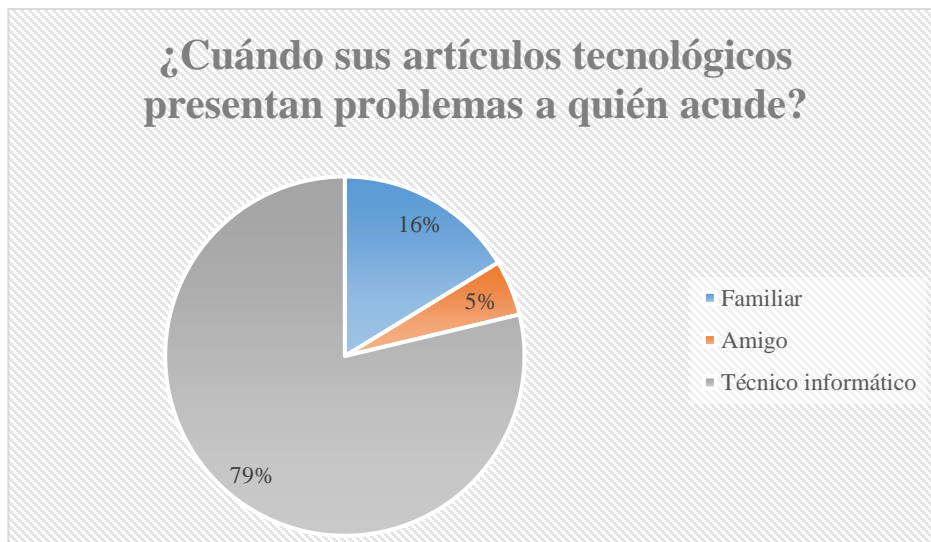
Pregunta 5.

¿Cuándo sus artículos tecnológicos presentan problemas a quién acude?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Familiar	62	16 %
Amigo	19	5 %
Técnico informático	303	79 %
TOTAL	384	100%

Nota: ¿Cuándo sus artículos tecnológicos presentan problemas a quién acude? Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Ilustración 10.

Gráfico Circular de la pregunta 5.



Nota: La mayoría de encuestados indican que acuden a los técnicos informáticos cuando sus dispositivos se dañan. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Análisis: De acuerdo con las respuestas de las 384 personas encuestadas, su gran mayoría siendo el 79% de ellas, afirmaron que cuando sus dispositivos tecnológicos presentan problemas suelen acudir a técnicos informáticos para su arreglo, esto genera más seguridad al momento de montar TECOMPCELL.

Pregunta 6.

Tabla 9.

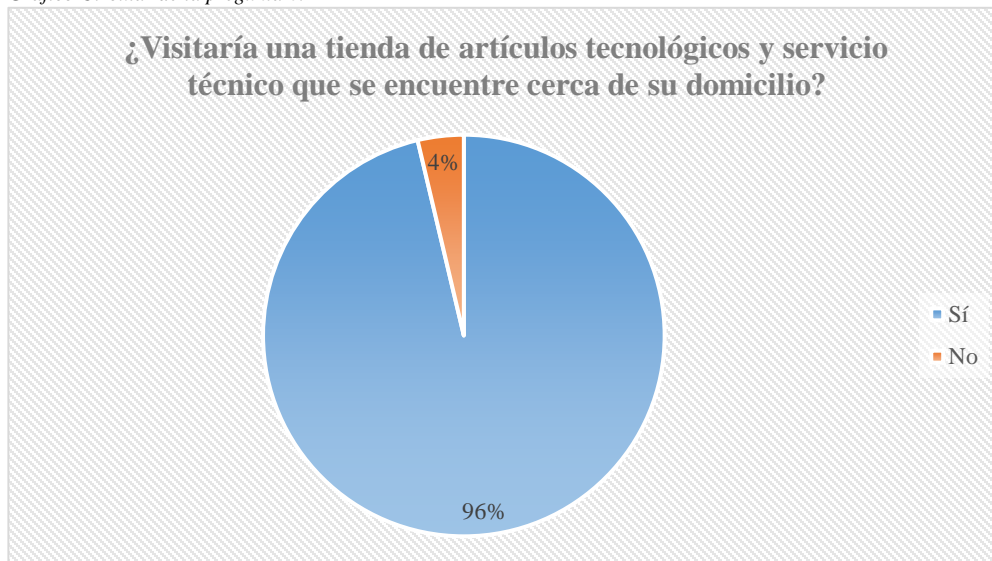
Pregunta 6.

¿Visitaría una tienda de artículos tecnológicos y servicio técnico que se encuentre cerca de su domicilio?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Sí	369	96 %
No	15	4 %
TOTAL	384	100%

Nota: ¿Visitaría una tienda de artículos tecnológicos y servicio técnico que se encuentre cerca de su domicilio? Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Ilustración 11.

Gráfico Circular de la pregunta 6.



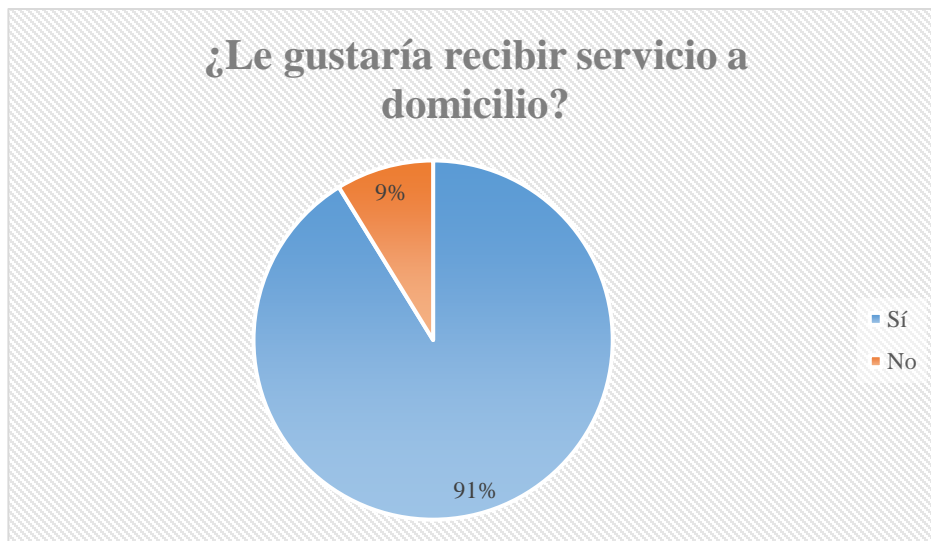
Nota: La mayoría de encuestados visitarían una tienda de tecnología cerca de sus domicilios. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Análisis: De los 384 encuestados, el 96% de ellos respondió que estarían dispuestos a visitar una tienda de artículos tecnológicos en su sector, esto genera mayor confianza a TECOMPCELL en cuanto al servicio a brindar, debido a la gran acogida que muestran los encuestados.

Pregunta 7.**Tabla 10.***Pregunta 7.*

¿Le gustaría recibir servicio a domicilio?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Sí	349	91 %
No	35	9 %
TOTAL	384	100%

Nota: ¿Le gustaría recibir servicio a domicilio? Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Ilustración 12.*Gráfico Circular de la pregunta 7.*

Nota: A la mayoría de encuestados les gustaría recibir servicio a domicilio. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Análisis: El 91% de los 384 encuestados afirmó que les gustaría recibir un servicio a domicilio, lo que incentiva a TECOMPCELL a ofrecer en gran medida este tipo de servicio a sus clientes, y lo que lleva a considerar a futuro el aumento en su plantilla de colaboradores para realizar un trabajo eficiente tanto dentro como fuera de la tienda.

Pregunta 8.

Tabla 11.

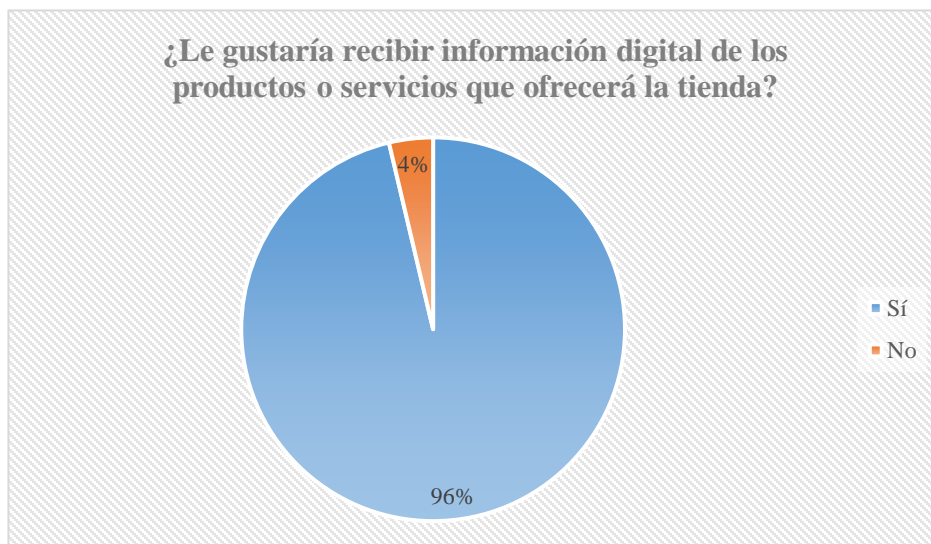
Pregunta 8.

¿Le gustaría recibir información digital de los productos o servicios que ofrecerá la tienda?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Sí	369	96 %
No	15	4 %
TOTAL	384	100%

Nota: ¿Le gustaría recibir información digital de los productos o servicios que ofrecerá la tienda? Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Ilustración 13.

Gráfico Circular de la pregunta 8.



Nota: A la mayoría de encuestados les gustaría recibir información digital de los productos. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Análisis: El 96% de los 384 encuestados afirmó que les gustaría recibir información de tipo digital acerca de los productos o servicios ofrecidos por TECOMPCELL, esto permite determinar la gran importancia e influencia que tendría la publicidad y marketing digital en los consumidores.

Pregunta 9.

Tabla 12.

Pregunta 9.

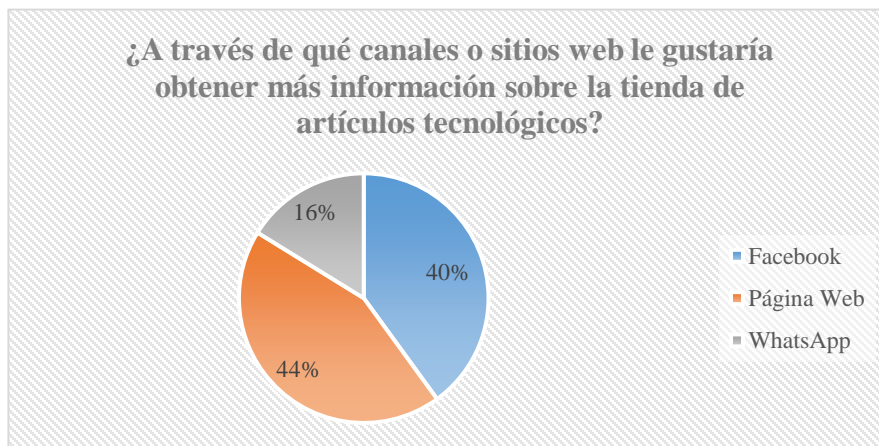
¿A través de qué canales o sitios web le gustaría obtener más información sobre la tienda de artículos tecnológicos?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Facebook	154	40 %
Página web	169	44 %
WhatsApp	61	16 %
TOTAL	384	100%

Nota: ¿A través de qué canales o sitios web le gustaría obtener más información sobre la tienda de artículos tecnológicos?

Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Ilustración 14.

Gráfico Circular de la pregunta 9.



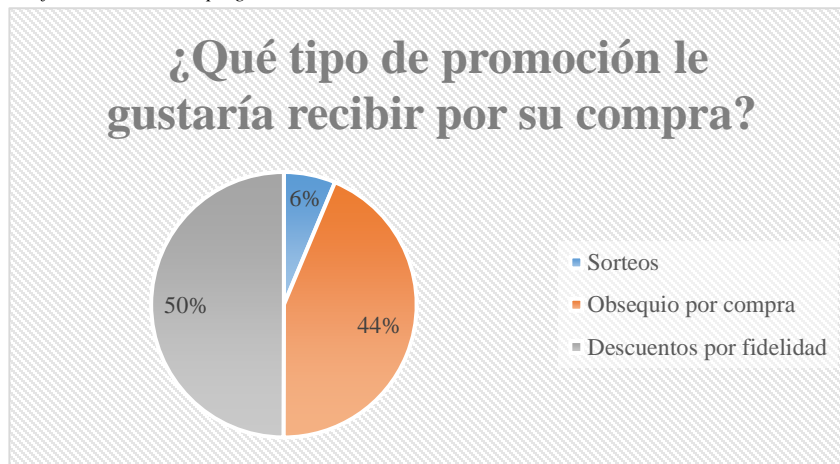
Nota: A los encuestados les gustaría recibir información de los productos por sitios web. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Análisis: Un 44% de los 384 encuestados contestó que le gustaría recibir información sobre la tienda a través de su página web oficial, mientras que, con muy poca diferencia, el 40% de ellos respondió que les gustaría recibir dicha información por Facebook, esto indica que TECOMPCELL necesita mantener en constante actualización y publicidad sus redes sociales y página oficial.

Pregunta 10.**Tabla 13.***Pregunta 10.*

¿Qué tipo de promoción le gustaría recibir por su compra?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Sorteos	23	6 %
Obsequio por compra	169	44 %
Descuentos por fidelidad	192	50 %
TOTAL	384	100%

Nota: ¿Qué tipo de promoción le gustaría recibir por su compra? Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Ilustración 15.*Gráfico Circular de la pregunta 9.*

Nota: Tipos de promociones que les gustaría recibir a los encuestados por sus compras. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Análisis: En cuanto a las promociones, el 50% de los 384 encuestados manifestó que les gustaría recibir descuentos por fidelidad. Esto permite conocer los intereses de los clientes en cuanto a la acogida que le brindarán a la empresa según sus promociones, en este caso TECOMPCELL deberá enfocarse en realizar este tipo de promociones para ganar clientes potenciales y una vez que ellos se fidelicen con la empresa ofrecerles descuentos para mantenerlos y que recomienden a la empresa.

Análisis General

En primer lugar, se pudo determinar que el target al cual estará dirigido TECOMPCELL será a una población económicamente activa, con mayor interés por parte de jóvenes de 15 – 20 años y adultos de 41 en adelante, que son aquellos que se encuentran más involucrados con la tecnología y aquellos que cuentan o pueden conseguir los recursos económicos para comprar o arreglar estos dispositivos.

Si bien es cierto, acorde a los resultados de la encuesta, la gran mayoría de encuestados cuenta con varios dispositivos tecnológicos, lo que puede significar una amenaza para TECOMPCELL puesto que, muchos de sus potenciales clientes ya tendrían cubierta su necesidad, sin embargo, esto permite orientar a la empresa a la venta de nuevos dispositivos, novedades, a buscar mejores proveedores para reducir los costos de compra y de esta manera captar la atención de los clientes.

Pero sin lugar a duda, de acuerdo con las respuestas obtenidas, TECOMPCELL podrá enfocarse mucho más en el servicio técnico, puesto que, sus potenciales clientes suelen a más de comprar, arreglar sus dispositivos con una frecuencia bastante aceptable, además de que la gran mayoría recurre a técnicos especialistas en estos equipos para sus arreglos, lo que de una u otra forma les causará interés por visitar la tienda o requerir el servicio desde la comodidad de sus hogares.

En cuanto a las promociones y marketing, TECOMPCELL deberá enfocarse en potenciar su marketing digital constantemente para atraer, captar y mantener los clientes. Por otro lado, deberá realizar promociones llamativas que permitan generar la confianza y fidelidad de sus clientes con la empresa.

En conclusión, TECOMPCELL es un negocio factible gracias a la aceptación que se vio reflejada en su estudio de mercado.

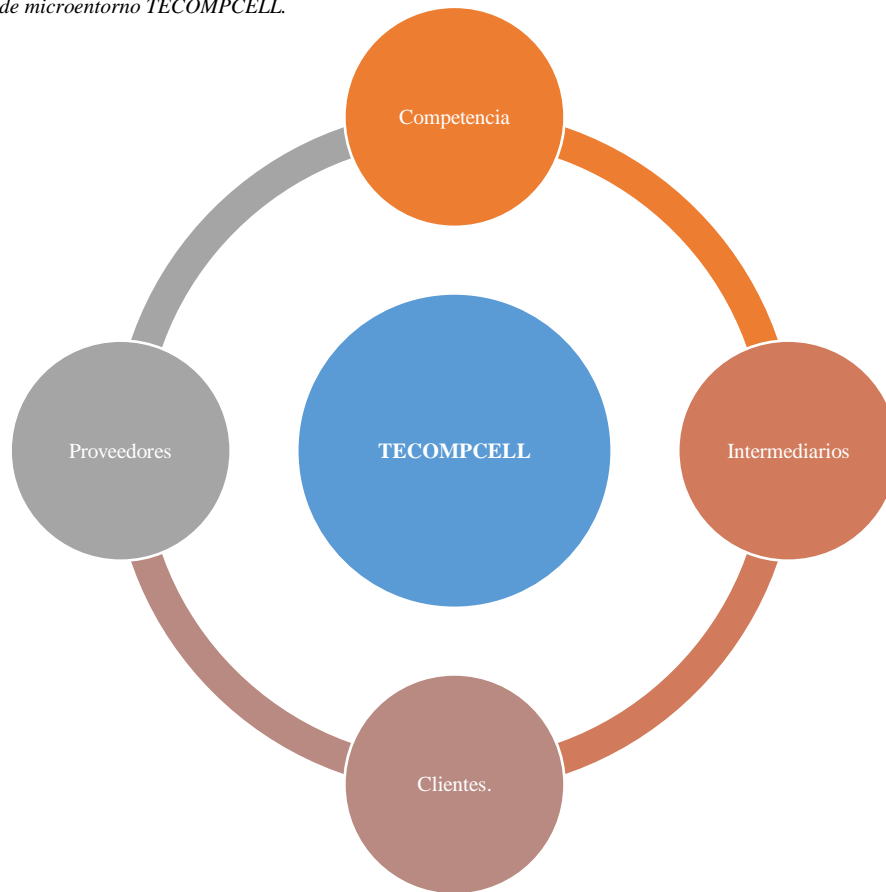
Entorno empresarial.

Microentorno.

TECOMPCELL, considera a su microentorno a todos aquellos aspectos que se relacionan con la empresa en sus actividades diarias y en sus resultados.

Ilustración 16.

Esquema de microentorno TECOMPCELL.



Nota: Esquema de microentorno TECOMPCELL. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Competencia directa

Una vez realizado el recorrido por el sector donde se abrirá TECOMPCELL, se encontró como competencia directa a un establecimiento de servicio técnico, donde se procedió a investigar los productos que vendía, los servicios ofrecidos, los clientes habituales y su infraestructura.

En la calle de los Arrieros se encuentra un establecimiento de servicio técnico y venta de celulares llamados “Servicio Técnico Prado”, donde se pudo constatar que solo ofrecen servicio técnico a celulares y cuentan con escasos celulares de venta y los mismos son de segunda mano.

Competencia indirecta

En la calle de los Arrieros también se encuentra un taller de Servicio Técnico de televisores.

Proveedores

TECOMPCELL cuenta con varios proveedores nacionales que ofrecen productos de calidad a precios muy bajos.

Tabla 14.

Proveedores.

TABLA DE PROVEEDORES		
PROVEEDOR	BENEFICIO	PRODUCTO
COMPUTRIONICA	<ul style="list-style-type: none"> • Precios muy bajos. • Crédito directo. • Entregas seguras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Computadoras. • Componentes. • Periféricos.
SERACOM	<ul style="list-style-type: none"> • Gran variedad de productos. • Precios competitivos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Componentes. • Audio y sonido. • Periféricos.
COMPUTRON	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de productos. • Garantía directa con la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Computadoras. • Laptops. • Cámaras. • Televisores. • Impresoras.
TECNOMEGA	<ul style="list-style-type: none"> • Entregas seguras. • Garantía directa con la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Audio y sonido. • Computadoras. • Celulares. • Componentes. • Periféricos. • Televisores. • Impresora.

Nota: Proveedores. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Intermediarios.

TECOMPCELL, no necesitará intermediarios, debido a que comercializará sus productos de manera directa.

Clientes.

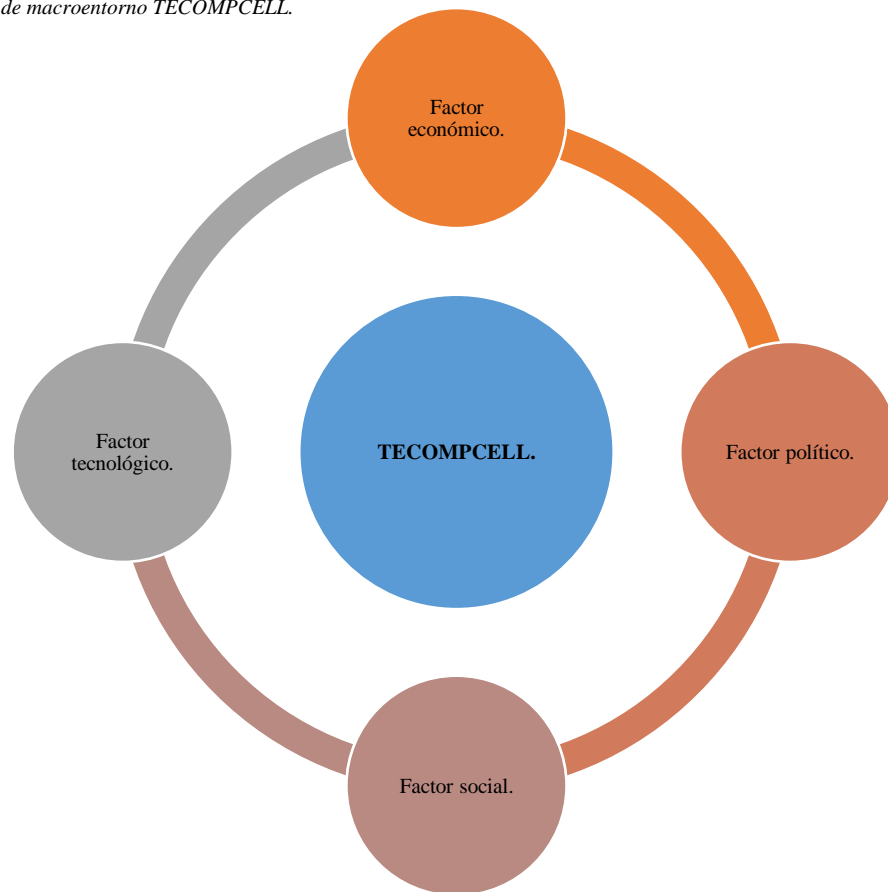
TECOMPCELL, está exclusivamente dirigida a personas económicamente activas, debido a que los jóvenes y adultos son aquellos que se encuentran más familiarizados con la tecnología.

Macroentorno.

Son aquellos factores donde TECOMPCELL no tiene un control directo e influirán en el funcionamiento de la empresa.

Ilustración 17.

Esquema de macroentorno TECOMPCELL.



Nota: Esquema de macroentorno TECOMPCELL. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Factor político

Desde el 8 de octubre del 2021, computadores, tabletas y teléfonos inteligentes ingresan al país con una tarifa arancelaria del 0%, ya que en esa fecha entraron en vigencia las resoluciones No. 025–2019 y No.024–2019, del Comité de Comercio Exterior (COMEX), que establecen la eliminación de aranceles para esos productos, en el marco de las decisiones económicas tomadas por el Gobierno Nacional.

Desde el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) solicitamos a las empresas y locales de venta de estos productos actualizar sus precios, en beneficio de los ecuatorianos y en el marco de su contribución para reducir la brecha digital. Es importante mencionar que la baja de estos aranceles incentivará el despliegue de infraestructura; así como el incremento de la penetración de smartphones del 42% al 62%, mejorando la conectividad y la adopción tecnológica por parte de la población. (MINTEL, s.f.).

La eliminación de aranceles para ciertos equipos tecnológicos se considera una oportunidad para la idea de negocio.

Factor económico

El índice de Precios al Consumidor (IPC) se elevó y se ubicó en 3,38% en mayo de 2022, en comparación con el mismo mes de 2021, según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). En términos mensual, el IPC subió 0,56% en mayo, comparado con abril de 2022.

Las ciudades en que más se incrementaron los precios al consumidor en un año son Manta, con 4,20%; Cuenca, con 3,86%; y Santo Domingo, con 3,62%. En Guayaquil el IPC se elevó 3,44% entre mayo de 2021 y el mismo mes de 2022. Y en Quito ese indicador subió 3,30% en el mismo periodo (Coba, 2022)

Esto genera una baja en cuanto al consumo de cierto productos o servicios que no son específicamente de primera necesidad, como por ejemplo la tecnología, por ello se considera un riesgo para el negocio.

Factor tecnológico

Lo último es la tecnología 5G que tendrá la capacidad de mayor velocidad en teléfonos móviles, haciéndolo 10 veces más veloz que con tecnología 4G. También se reducirá el tiempo de retraso entre dispositivos y los servidores. Pero esto influye también en sensores, autos, robots y nuevas tecnologías. Se prevé que el uso de tecnología 5G se aplique desde 2020 (Geographic, 2019)

Sin embargo, se ha comprobado que la tendencia tecnológica para los próximos años se centra en los celulares y, en menor grado las tablets. Por tanto, la computadora está destinada a desaparecer como lo predijo Steve Jobs (Manjoo, 2019).

Se esperan grandes avances tecnológicos en los próximos años, considerando esto como una oportunidad para el negocio.

Factor social

La seguridad ha sido un serio problema para el país en estos últimos años donde las tasas de delito parecen haberse disparado; esto se debe fundamentalmente a una internacionalización del crimen debido a la existencia de la situación tan extrema y la profundización de su conflicto; así en el país las organizaciones frente a la extrema desconfianza en el Sistema de Justicia Ecuatoriano, se han visto obligadas a buscar alternativas para garantizar su seguridad, y se han multiplicado las organizaciones de provisión de servicios privados de protección de bienes y personas que se han convertido en una necesidad de toda organización, aunque esto implique multiplicar costos (Sandoval, 2018).

La inseguridad del país es un gran riesgo para todas las personas, sus negocios y trabajos en general.

Producto y servicio.

TECOMPCELL, es un emprendimiento dedicado a la venta de artículos tecnológicos y servicio técnico, aquí los clientes pueden encontrar periféricos de entrada, salida, computadoras, laptops, software y arreglar sus dispositivos: celulares, computadoras e impresoras.

TECOMPCELL, cuenta con servicio a domicilio, donde los clientes pueden solicitar dicho servicio y el técnico irá hasta sus hogares a solucionar sus problemas tecnológicos.

Producto esencial.

En TECOMPCELL, no solo se venden productos, sino que vende experiencia, busca facilitar la vida de sus consumidores al ofrecerles confianza y comodidad al momento de conseguir sus artículos tecnológicos a precios cómodos y poder solicitar sus servicios a domicilio.

Producto real.

TECOMPECELL, ofrece una amplia gama de productos tecnológicos tales como: Accesorios, case, tarjeta madre, procesadores, memorias¹, impresoras, computadoras portátiles, computadoras de mesa, periféricos de entrada, salida y almacenamiento, servicio técnico para computadoras, celulares e impresoras.

Características.

TECOMPECELL, cuenta con personal capacitado para realizar sus labores de servicio técnico, además se encuentra muy comprometido con sus clientes, brindándoles una atención y servicio de calidad, buenos precios y comodidad.

¹ Case: Armazón de los CPU.

Tarjeta madre: Placa base de las computadoras.

Procesadores: Componente que recepta y envía toda la información a la computadora.

Memorias: Dispositivos que sirven de almacenamiento de información.

Calidad.

TECOMPCELL cuenta con indicadores de calidad tales como:

1. Productos con garantía.
2. Productos importados.
3. Personal cumple con normas de bioseguridad.
4. Limpieza y desinfección del área de trabajo.
5. Protocolos de bioseguridad para sus clientes.

Estilo.

TECOMPCELL, tiene un estilo tecnológico y profesional, sus instalaciones ofrecen una temática innovadora en cuanto al servicio y atención a sus clientes, el producto o servicio lo podrán solicitar físicamente o virtualmente donde todo el equipo de trabajo estará dispuesto a atenderlos de manera inmediata.

Marca.

El nombre TECOMPCELL, surge de la unión de varios términos: TEC: Tecnología – COMP: Computadoras – CELL: Celulares. Dichos términos están muy relacionados con la actividad comercial de la empresa.

TECOMPCELL se encuentra dispuesto a abrir sus puertas a todos los clientes y consumidores de la tecnología, ofreciendo productos y servicio técnico.

Producto aumentado.

TECOMPCELL se encuentra comprometido con cuidado del bolsillo de sus clientes, por lo cual, cuenta con proveedores que garantizan calidad en sus productos a precios bajos, siendo esta una ventaja competitiva de la empresa.

Plan de introducción al mercado.

Distintivos y uniformes.

Área administrativa

La administradora usará un uniforme con el respectivo logo de la empresa, dicho uniforme será proporcionado por la misma empresa y estará compuesto por las siguientes prendas: Blusa manga larga blanca, chaleco celeste con logo de la empresa, pantalón de tela negro y zapatos negros.

Ilustración 18.

Diseño uniforme personal del área administrativa.



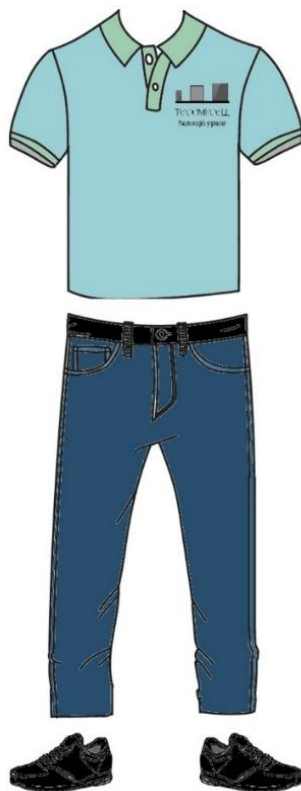
Nota: Diseño uniforme personal del área administrativa. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Área operacional.

En esta área tanto el técnico como el auxiliar informático usarán el mismo uniforme que será proporcionado por la empresa. Y consta de las siguientes prendas: camiseta polo con logo de la empresa, pantalón jean azul, correa negra y zapatos deportivos negros.

Ilustración 19.

Diseño uniforme personal del área operacional



Nota: Diseño uniforme personal del área operacional. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Materiales de identificación.

Imagotipo.

Ilustración 20.

Diseño de logo de TECOMPCELL.



Nota: Diseño de logo de TECOMPCELL. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

- Entre los elementos a destacar del logotipo tenemos a: un celular, una Tablet y una laptop en medio del logo.
- En la parte exterior del logo tenemos una laptop, una carpeta, la nube, un chip y una mano con la rosca de herramientas.
- Los colores usados son principalmente el celeste, verde y el negro.

Isotipo.

Con los elementos dibujados en el logo, se pretende destacar la tecnología principalmente, el servicio técnico a ofrecer tanto a computadoras, laptops y celulares.

Las imágenes externas representan el beneficio de las herramientas tecnológicas en la vida diaria.

Tarjeta de presentación.

Ilustración 21.

Diseño la tarjeta de presentación de TECOMPCELL.



Nota: Diseño la tarjeta de presentación de TECOMPCELL. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

La tarjeta consta de un solo lado lleno de información, como principal se encuentra el nombre de la empresa, su lema, el nombre del administrador, la dirección, los teléfonos de contacto, correo electrónico y redes sociales.

Hoja de proforma

Como adicional, TECOMPCELL contará con su hoja de proformas personalizada, para brindar a sus clientes la información y precios de los productos de manera detallada y ordenada, al mismo tiempo que promociona su empresa con la hoja membretada donde se destaca el logo, información y contactos de TECOMPCELL.

Ilustración 22.

Diseño la hoja de proforma de TECOMPCELL.

PROFORMA TECOMPCELL

Cliente:
Dirección:
Celular:

CANTIDAD	DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
VALOR TOTAL			

Firma:
.....

Dirección: Zabala-De los Arrieros y de los Jaribues.
Teléfono: 0983966537 / 02 - 273 - 8856
Quito - Ecuador
Correo: tecompcell@gmail.com
Facebook: facebook.com/tecompcell

Nota: Diseño la hoja de proforma de TECOMPCELL. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Canal de distribución y puntos de venta

El canal de distribución y punto de venta físico de TECOMPCELL es su establecimiento ubicado en la ciudad de Quito, en Calderón – Zabala en las calles de los arrieros y de los Jaribues.

Publicidad y promoción

TECOMPCELL cuenta con canales de publicidad y promoción en sus redes sociales (Facebook y WhatsApp) y en su página web oficial. Además de publicaciones y promociones escritas en el periódico.

Contacto

La manera de contactar a TECOMPCELL será mediante sus: tarjetas de presentación, correo electrónico y redes sociales (Facebook y WhatsApp)

Negociación

Medios de negociación a través de: Negociación directa en el establecimiento, vía telefónica y vía correo electrónico.

Financiamiento

Tabla 15.

Financiamiento.

FINANCIAMIENTO		
Tarjeta de presentación	150 unidades	\$ 5,00
Publicidad en periódico.	3 veces por mes	\$ 10,00
TOTAL		\$ 15,00
TOTAL ANUAL		\$ 180,00

Nota: Financiamiento. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Riesgo y oportunidades del negocio.

Acorde al análisis del microentorno, TECOMPCELL ha realizado un adecuado estudio de la competencia directa e indirecta para conocer sus principales amenazas, además de buscar los mejores proveedores del mercado y conocer las exigencias y gustos de sus clientes para satisfacer las mismas.

En cuanto al Macroentorno, se consideran que un gran riesgo de TECOMPCELL es la seguridad del sector, al ser una zona un poco peligrosa, se corre el riesgo de robos en las instalaciones o a sus clientes.

Una de las oportunidades de TECOMPCELL es que actualmente mediante un decreto presidencial, las importaciones tecnológicas tendrán aranceles de 0%, lo que incentiva al comercio tecnológico y ayuda a la regulación de precios en el país.

TECOMPCELL cuenta con productos de calidad, su estilo de trabajo está acorde a sus funciones, la marca es fácil de pronunciar y es la abreviatura de tres palabras: tecnología, computadoras y celulares. Cuenta con uniformes personalizados


para cada área de trabajo, también tiene su propio logo, tarjetas de presentación, hoja de proforma, el canal de distribución será la tienda física en Zabala. En cuanto a las promociones y publicidades, estas se manejarán en gran medida a través de redes sociales.

Fijación de Precios.

Los precios de los productos tecnológicos dependerán de los precios de los proveedores y los precios del servicio técnico varían acorde al requerimiento del cliente y el estado del dispositivo. Los precios serán fijados acorde a la competencia y el mercado.

Tabla 16.

Costos de producto.

		COSTO DE COMBO DE COMPUTADORA.		
FECHA:	24/07/2022	Administrador: Pía Pizarro.		
PRODUCTOS	CANTIDAD	COSTO	TOTAL	
Monitor	1	\$ 50,00	\$ 50,00	
CPU	1	\$ 200,00	\$ 200,00	
Teclado/Mouse/Parlantes	1	\$ 10,00	\$ 10,00	
Cámara web	1	\$ 5,00	\$ 5,00	
		Total, bruto	\$265,00	
		10% imprevistos	\$26,50	
		Total, neto	\$291,50	
		M.O. 45%	\$131,18	
		G. Admin. 12%	\$ 34,98	
		45% Utilidad.	\$131,18	
		Subtotal	\$588,84	
		12% IVA	\$70,66	
		10% Servicio	\$58,88	
		Total	\$ 718,38	

Nota: Costos de producto. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Capacidad instalada

“TECOMPCELL” cuenta con una capacidad de aforo de 10 personas, destinando el espacio necesario para cada área.

Implementación del negocio

Arriendo del local

Tabla 17.

Arriendo del local.

Arriendo del local.		
Pago Mensual	Pago Semestral	Pago Anual
\$300,00	\$1.800,00	\$3.600,00

Nota: Costos de producto. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Equipos industriales

Tabla 18.

Equipos industriales.

Equipos industriales.				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	SUBTOTAL	VALOR TOTAL
Kit de reparación de computadoras.	1	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00
Kit de componentes electrónicos.	1	\$150,00	\$150,00	\$150,00
Soplador.	1	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00
Disco duro externo.	1	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00
Multímetro.	1	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00
Kit de destornilladores.	1	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00
Kit Cautín.	2	\$ 10,00	\$ 20,00	\$ 20,00
Kit de pinzas.	1	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 10,00
Ventosas.	1	\$ 15,00	\$ 15,00	\$ 15,00
Tapete antiestático.	1	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00
Lupas.	1	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00
Kit de brochas.	1	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 10,00
Probador de fuentes de computadoras.	1	\$ 15,00	\$ 15,00	\$ 15,00
Total				\$ 905,00

Nota: Equipos industriales. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Equipos de computación

Tabla 19.

Equipos de computación.

Equipos de computación.				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	SUBTOTAL	VALOR TOTAL
Computadoras escritorio	2	\$700,00	\$ 1.400,00	\$ 1.400,00
Impresora	1	\$250,00	\$250,00	\$250,00
Cámaras Web	3	\$20,00	\$60,00	\$60,00
Total				\$ 1.710,00

Nota: Equipos de computación. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Muebles y enseres

Tabla 20.

Muebles y enseres.

Muebles y enseres.				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	SUBTOTAL	VALOR TOTAL
Escritorios de oficina.	1	\$200,00	\$200,00	\$200,00
Sillas giratorias.	1	\$80,00	\$80,00	\$80,00
Archivador.	2	\$65,00	\$130,00	\$130,00
Silla de espera tres asientos.	1	\$150,00	\$150,00	\$150,00
Mesa de trabajo.	2	\$150,00	\$300,00	\$300,00
Total				\$ 860,00

Nota: Muebles y enseres. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Equipos industriales y de seguridad.

Tabla 21.

Equipos industriales y de seguridad.

Equipos industriales y de seguridad.				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	SUBTOTAL	VALOR TOTAL
Extintor (polvo seco) 10 Lb	1	\$18,00	\$18,00	\$18,00
Rótulos de señalética.	5	\$2,00	\$10,00	\$10,00
Total				\$ 28,00

Nota: Equipos industriales y de seguridad. (Pizarro, P. 2022).

Suministros de oficina

Tabla 22.

Suministros de oficina.

Suministros de oficina.				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	SUBTOTAL	VALOR TOTAL
Resma de hojas	1	\$4,50	\$4,50	\$4,50
Esferos	5	\$ 0,30	\$ 1,50	\$ 1,50
Grapadora – grapas	1	\$ 3,00	\$ 3,00	\$ 3,00
Perforadora	1	\$ 3,00	\$ 3,00	\$ 3,00
Clips	2	\$ 0,50	\$ 1,00	\$ 1,00
Carpetas archivadoras	5	\$ 2,00	\$ 10,00	\$ 10,00
Tijera	1	\$ 0,50	\$ 0,50	\$ 0,50
Libreta	2	\$0,50	\$1,00	\$1,00
Total mensual				\$ 24,50
Total anual				\$ 294,00

Nota: Suministros de oficina. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Servicios básicos

Tabla 23.

Servicios básicos.

Servicios básicos.	
DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL MENSUAL
Agua	\$5,00
Luz	\$ 10,00
Teléfono	\$ 7,00
Internet	\$ 10,00
Total mensual	\$ 32,00
Total anual	\$ 384,00

Nota: Servicios básicos. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Materiales de limpieza.

Tabla 24.

Materiales de limpieza.

Materiales de limpieza.				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	SUBTOTAL	VALOR TOTAL
Escoba	1	\$3,50	\$ 3,50	\$ 3,50
Trapeador	1	\$ 3,50	\$ 3,50	\$ 3,50
Desinfectante	1	\$ 2,00	\$ 2,00	\$ 2,00
Alcohol	1	\$ 2,00	\$ 2,00	\$ 2,00
Papel higiénico	4	\$ 1,00	\$ 4,00	\$ 4,00
Toallas de papel	1	\$ 3,50	\$ 3,50	\$ 3,50
Total mensual				\$ 18,50
Total anual				\$ 222,00

Nota: Materiales de limpieza. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Estudio arquitectónico

Estructura interna del establecimiento

Ilustración 23. Esquema y distribución de “TECOMPCELL”

Nota: Esquema y distribución de “TECOMPCELL” Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).



4. PROCESO DE DERECHO EMPRESARIAL

Con la finalidad de formalizar a la empresa, se procedió a realizar los trámites pertinentes de funcionamiento.

Servicio de Rentas Internas/ SRI

Para la obtención del RUC, se necesitan los siguientes documentos y seguir los siguientes pasos, este trámite es totalmente gratuito (SRI, 2022).

- 1.- Cédula de identidad del representante legal.
- 2.- Certificado de votación del representante legal.
- 3.- Escritura pública de constitución.
- 4.- Hoja de datos generales y accionistas.
- 5.- Nombramiento del representante legal.
- 6.- Solicitud de inscripción y actualización general del Registro Único de contribuyentes (RUC) sociedades, sector privado y público.
- 7.- Documento para registrar el establecimiento del domicilio del contribuyente.

Patente Municipal.

Para sacar la patente Municipal en Quito se necesitan los siguientes requisitos, cabe recalcar que los formularios se los descarga de Internet (Municipio, 2022)

- 1.- Formulario Inscripción de Patente.
- 2.- Formulario de Acuerdo de Medios Electrónicos.
- 3.- Cédula Original.
- 4.- Copia de una planilla de servicio básico donde ejecuta la actividad económica.
- 5.- Copia del RUC.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social/ IESS

Para la afiliación al seguro social, se deben seguir los siguientes pasos y cabe recalcar que el trámite no tiene costo alguno (IESS, 2022)

- 1.- Ingresar a la página web del IESS www.iess.gob.ec.
- 2.- Escoger la opción empleador-registro nuevo empleador.
- 3.- Ingresar el número de RUC o cédula de ciudadanía y escoger el sector al que pertenece (privado, público o doméstico).
- 4.- Ingresar los datos obligatorios que se encuentran marcados con asterisco.
- 5.- Terminar con el registro patronal, imprimir la solicitud de clave y el acuerdo de uso de la información.
- 6.- Acercarse a las agencias del IESS a los Centros de Atención Universal, portando los documentos que han sido solicitados, para obtener la clave patronal.

5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL

Objetivo de área.

TECOMPCELL, se encuentra muy comprometida con el cuidado del medio ambiente y la seguridad de las personas que laboran en la empresa y de sus clientes, es por ello, que cuenta con normas de cuidado y buena práctica de desechos y reciclaje de los componentes o dispositivos tecnológicos.

Además, cumple con normas de bioseguridad y de seguridad ocupacional, tanto para sus colaboradores como para los clientes, de esta manera se reduce los riesgos laborales.

TECOMPCELL, se compromete a reducir en gran medida el impacto ambiental generado dentro de la empresa, usando menos energía, haciendo un correcto uso de los recursos y un correcto desecho de residuos y reciclaje.

Impacto ambiental.

1.- Residuos: Uno de los mayores impactos ambientales que presenta TECOMPCELL son los residuos. Al usar componentes y dispositivos tecnológicos, estos deben tener una adecuada eliminación o reciclaje para evitar daños considerables al medio ambiente y al personal que los manipula.

Entre los residuos de TECOMPCELL se encuentran:

1. Desechos peligrosos (Contienen sustancias químicas).
2. Desechos urbanos (Papel, envases, empaques).

2.- Iluminación: La iluminación juega un papel importante en cuanto al desempeño y salud visual de los clientes y colaboradores. Las empresas deben contar con una adecuada iluminación para brindar un aspecto de una empresa limpia e interesante y llamativa para los clientes. Contar con adecuada iluminación, letreros, focos ahorradores, entre otros. Procurando siempre que la iluminación no sea tan nociva para la visión de las personas.

Entre la iluminación de TECOMPCELL se encuentran:

1. Gran cantidad de luces o focos.
2. Letreros, anuncios.
3. Exposición excesiva a dispositivos tecnológicos como computadoras, celulares, entre otros.

3.- Ruidos:

TECOMPCELL se encuentra expuesta a ruidos internos y externos tales como:

1. Ruidos vehiculares.
2. Ruidos de las personas que realizan comercio informal.
3. Ruidos de las máquinas usadas en el servicio técnico.

Medidas para contrarrestar los impactos generados por TECOMPCELL.

1.- Se debe realizar un buen manejo de los componentes o dispositivos para evitar exponerse directamente a los mismos, puesto que contienen sustancias químicas peligrosas para el ser humano. Esto se puede evitar usando medidas de protección como guantes, mascarillas, protectores faciales, entre otros.

2.- Se debe disminuir el consumo eléctrico reduciendo la cantidad de bombillas de luz encendidas, desconectando dispositivos que no se usen, utilizando focos ahorradores.

3.- En cuanto a la contaminación auditiva, es un factor externo que únicamente puede ser evitado, disminuyendo ruidos internos para evitar incrementar el ruido en general.

Impacto social.

1.- Fuentes de empleo: TECOMPCELL ofrece estabilidad laboral, sueldos acorde la labor y el mercado, beneficios de ley y beneficios propios de la empresa como día libre en su cumpleaños, comisiones por venta, capacitaciones constantes dentro de sus horarios de trabajo, entre otros. TECOMPCELL también cuida de sus trabajadores, por lo que les ofrece capacitaciones en cuanto a la seguridad laboral, uniformes, herramientas con las cuales pueden proteger su integridad.

2.- Igualdad de género: TECOMPCELL es una empresa que genera empleo a personas sin importar su condición física, social o económica, el único requisito fundamental es que cuenten con conocimientos en el área informática para poder brindar un servicio de calidad.

6. PROCESO FINANCIERO

Introducción

Con la finalidad de analizar la viabilidad del negocio en términos financieros, se procede a usar las siguientes herramientas para realizar los cálculos pertinentes para TECOMPCELL.

Activos fijos

Son aquellos bienes y derechos duraderos, que han sido obtenidos con el fin de ser explotados por la empresa. Se trata de aquellos bienes inmuebles, materiales, equipamiento, herramientas y utensilios con los que no se va a comercializar, es decir, que no se van a convertir en líquido al menos durante el primer año (Directivos, 2021).

Los activos de TECOMPCELL son: Muebles y enseres \$860,00; Equipos y Maquinarias \$905,00; Equipos de Computación \$1710,00; Equipos seguridad industrial \$28,00; generando un total de \$3503,00. (Ver tabla 25).

Tabla 25.

Activos Fijos.

ACTIVOS FIJOS	
Muebles y enseres	\$ 860,00
Equipos y Maquinarias	\$ 905,00
Equipos de Computación	\$ 1710,00
Equipos seguridad industrial	\$ 28,00
Total	\$3503,00

Nota: Activos Fijos. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Activos diferidos

El activo diferido es un gasto que, en realidad se registra como un activo, pero a pesar de estar clasificados como tales, no son otra cosa que unos gastos ya pagados que aún no han sido utilizados. Su objetivo es no afectar la información financiera de la empresa en los períodos en los que aún no se han utilizado; en la medida en que estos se vayan utilizando, se van llevando al gasto bajo el “Principio de Asociación” (Higoadmin, 2021)

Entre los activos diferidos de TECOMPCELL se encuentran, gastos organizacionales, patente municipal y permisos de funcionamiento, todos estos en conjunto denominados gastos constitucionales sumando un valor de \$1000,00. (Ver tabla 26).

Tabla 26.

Activos diferidos.

ACTIVOS DIFERIDOS	
Gastos constitucionales	\$1000,00
Total	\$1000,00

Nota: Activos diferidos. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Capital de trabajo

La cantidad de dinero real y libre de compromisos con la que cuenta una empresa para realizar todas las actividades inherentes a su cadena de valor, tales como: procura de insumos, costos de operación, gastos de mantenimiento, en general todos los compromisos en el corto plazo (Martínez, 2021)

TECOMPCELL cuenta con los siguientes gastos: Sueldos, servicios básicos, suministros de oficina, materiales de limpieza, alquiler del local, publicidad, adquisición de materia prima y gastos financieros sumando un total de inversión anual de \$34413,50. (Ver tabla 27)

Tabla 27.

Capital de trabajo.

CAPITAL DE TRABAJO	12 meses
Sueldos	\$ 19430,50
Servicios Básicos	\$ 384,00
Materiales de limpieza/Suministros de oficina	\$ 516,00
Alquiler local	\$ 3000,00
Publicidad	\$ 780,00
Adquisición de materia prima	\$ 3000,00
Gastos financieros	\$ 2.800,00
TOTAL INVERSION	\$ 34413,50

Nota: Capital de trabajo. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Sueldos

A continuación, se detalla los sueldos a pagar por TECOMPCELL, el Gerente percibirá un sueldo de \$500,00; el Técnico \$ 450,00; y el auxiliar \$425,00.

Tabla 28.

Sueldos.

PERSONAL	SUELDOS	ANUAL	IESS PER.	IESS PAT.	G. SUELDOS ANUAL
Gerente	\$500,00	\$6000,00	\$567,00	\$669,00	\$6102,00
Técnico informático	\$450,00	\$5400,00	\$510,30	\$602,10	\$5491,80
Auxiliar informático	\$425,00	\$5100,00	\$481,95	\$568,65	\$5186,70
TOTAL	\$1375,00	\$16500,00	\$1559,25	\$1839,75	\$16780,50

Nota: Sueldos. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

En la siguiente tabla se detalla el valor de los décimos a recibir anualmente.

Tabla 29.

Décimos

PERSONAL	SUELDOS	DÉCIMO 4º	DÉCIMO 3º	TOTAL, DÉCIMOS
Gerente	\$500,00	\$425,00	\$500,00	\$925,00
Técnico informático	\$450,00	\$425,00	\$450,00	\$875,00
Auxiliar informático	\$425,00	\$425,00	\$425,00	\$850,00
TOTAL	\$1375,00	\$1275,00	\$1375,00	\$2650,00

Nota: Décimos. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Por último, el total de sueldos más décimos anual que TECOMPCELL deberá pagar a sus empleados.

Tabla 30.

Total, de sueldos y décimos.

TOTAL SUELDOS	TOTAL DÉCIMOS	TOTAL ANUAL
\$16780,50	\$2650,00	\$19430,50

Nota: Total, de sueldos y décimos. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Depreciación activos fijos

La depreciación es el mecanismo mediante el cual se reconoce contable y financieramente el desgaste y pérdida de valor que sufre un bien o un activo por el uso que se haga de él con el paso del tiempo (Gerencie.com., 2019)

En la tabla número 31 se puede evidenciar el porcentaje de depreciación de los activos fijos, en este caso de los activos de TECOMPCELL, Equipos de computación con un porcentaje de depreciación de 33.33%, dando un resultado de \$569,94. Mientras que el porcentaje de depreciación de muebles y enseres es del 10% de su costo, dando un resultado de \$86,00.

Tabla 31.

Depreciación activos fijos.

DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS			
		% DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN
Equipos Industriales	\$933,00	10%	\$93,30
Edificio	0	20%	0
Vehículos	0	5%	0
Equipos de Computación	\$1710,00	33,33%	\$569,94
Muebles y Enseres	\$860,00	10%	\$86,00
			\$749,24

Nota: Depreciación activos fijos. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Amortizaciones

Es el valor que recupera la empresa por la constitución de la misma, el porcentaje de Amortización de TECOMPCELL es del 20%, siendo el gasto \$1000,00, el resultado es \$200.

Tabla 32.

Amortizaciones.

AMORTIZACIONES			
		PORCENTAJE AMORTIZACION	
Gastos de Constitución	1000	20%	200

Nota: Amortizaciones. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Tabla de amortización

La presente es una tabla de amortización generada por la Entidad Bancaria a la cual TECOMPCELL solicitará un crédito de \$20000,00 al 14% con un plazo de 5 años, a continuación, se detallan las cuotas anuales.

Tabla 33.

Tabla de amortización.

TABLA DE AMORTIZACIÓN				
MONTO	20000			
TASA	14%			
PLAZO	5			
PERIODO	DIVIDENDO	PAGO INTERÉS	PAGO CAPITAL	SALDO
0	-	-	-	20000
1	5825,67	2.800,00	3.025,67	16.974,33
2	5825,67	2.376,41	3.449,26	13.525,06
3	5825,67	1.893,51	3.932,16	9.592,90
4	5825,67	1.343,01	4.482,66	5.110,24
5	5825,67	715,43	5.110,24	0,00

Nota: Tabla de amortización. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Estructura capital

La estructura de capital muestra la forma en que la empresa financia sus inversiones.

Es la combinación de los recursos propios, representada por su patrimonio neto, y de los recursos ajenos, representados por la deuda a largo y corto plazo (Rus, 2022)

En el caso de TECOMPCELL su estructura capital se encuentra constituida de la siguiente manera. Un capital propio de \$14413,50 y su estructura del 42%, y un capital financiero de \$20000,00 y su estructura del 58%, generando un total de inversión de \$34413,50 y una tasa mínima de rendimiento de 14,4% indicando así el valor de la factibilidad de la empresa.

Tabla 34.

Estructura capital.

ESTRUCTURA DE CAPITAL					
		Estructura	Costo	TD	
Capital Propio	\$14413,50	42%	15%	6,3%	
Capital Financiero	\$20000,00	58%	14%	8,1%	
TOTAL INVERSIÓN	\$34413,50	100%		14,4%	TMAR

Nota: Estructura capital. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Punto de equilibrio

En la tabla número 35 se aprecia los costos fijos que tiene la empresa, costos de materia prima \$250,00; arriendo \$250,00; sueldos \$1619,21; y servicios básicos \$32,00 sumando todos estos da un valor de \$2151,21.

Tabla 35.

Costos fijos.

COSTOS FIJOS	
Materia prima	\$250,00
Arriendo	\$250,00
Sueldos	\$1619,21
Servicios Básicos	\$32,00
Total	\$2151,21

Nota: Costos fijos. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Para calcular el margen de contribución de TECOMPCELL se tomó los valores de costos de un combo de computadora última generación y el precio de venta, generando un margen de contribución de \$323,84.

Tabla 36.

Margen de contribución.

Precio combo	\$588,84	
Costo combo	\$265,00	
Ganancia	\$323,84	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN

Nota: Margen de contribución. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

En la tabla número 37 se determina que se deberán realizar 7 ventas de dicho combo mensuales para que TECOMPCELL tenga un punto de equilibrio donde no gane ni pierda.

Tabla 37.

Punto de equilibrio.

	NÚMERO	VALOR	TOTAL
VENTA	7	\$588,84	\$3911,60
COSTO	7	\$265,00	\$1760,30
GASTO			\$2151,21
PUNTO DE EQUILIBRIO			0

Nota: Punto de equilibrio. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

En la tabla número 38 se realiza una proyección de ventas donde TECOMPCELL debe vender 12 combos para que exista una ganancia.

Tabla 38.

Proyección de ventas.

VENTAS PROYECTADAS			
NÚMERO	VALOR	TOTAL	
12	\$7066,08	\$84792,96	VENTAS
12	\$3180,00	\$38160,00	COSTO

Nota: Proyección de ventas. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Costo de ventas

En la tabla número 39 se aprecia los costos de ventas desde el año 1 hasta el 5 año, siendo el año 1 las ventas proyectadas que tiene TECOMPCELL.

Tabla 39.

Costo de ventas.

	1	2	3	4	5
VENTAS	84792,96	87345,23	89974,32	92682,55	95472,29
COSTO DE VENTAS	38160,00	39308,62	40491,81	41710,61	42966,10
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	46632,96	48036,61	49482,51	50971,94	52506,19
GASTOS ADMINISTRATIVOS	19430,50	20015,36	20617,82	21238,42	21877,69
SERVICIOS BASICOS	384,00	395,56	407,46	419,73	432,36
MATERIAL OFICINA Y LIMPIEZA	516,00	531,53	547,53	564,01	580,99
ALQUILER AUTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ALQUILER	3000,00	3090,30	3183,32	3279,14	3377,84
PUBLICIDAD	780,00	803,48	827,66	852,58	878,24
DEPRECIACIONES	749,24	749,24	749,24	749,24	749,24
AMORTIZACIONES	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00
UTILIDAD OPERATIVA	21573,22	22251,14	22949,47	23668,83	24409,83
GASTOS FINANCIEROS	2800,00	2376,41	1893,51	1343,01	715,43
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	18773,22	19874,74	21055,97	22325,82	23694,40
BASE IMPOSITIVA	6805,29	7204,59	7632,79	8093,11	8589,22
UTILIDAD NETA	11967,93	12670,14	13423,18	14232,71	15105,18

Nota: Costo de ventas. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Flujo de caja

El flujo de caja es un balance que refleja las variaciones en entradas y salidas de efectivo en un determinado periodo de tiempo, el cual generalmente es mensual, trimestral, semestral o anual (Maejo, 2021). Para TECOMPCELL en el año 1 se refleja un flujo de caja de \$17323,63 mientras que para el año 5 aumenta a \$19312,36 tal y como se lo puede observar en la tabla número 40.

Tabla 40.

Flujo de caja.

FLUJO DE CAJA						
	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD OPERATIVA		21573,22	22251,14	22949,47	23668,83	24409,83
DEPRECIACION		749,24	749,24	749,24	749,24	749,24
AMORTIZACION		200,00	200,00	200,00	200,00	200,00
- BASE IMPOSITIVA		6805,29	7204,59	7632,79	8093,11	8589,22
- GASTOS FINANCIEROS		2800,00	2376,41	1893,51	1343,01	715,43
- PAGO CAPITAL		3.025,67	3.449,26	3.932,16	4.482,66	5.110,24
+ VALOR DE SALVAMENTO						0
+ CAPITAL DE TRABAJO						0
- REPOSICION DE ACTIVOS				0		
= FLUJO NETO DE CAJA	-34413,50	9.891,59	10.170,12	10.440,26	10.699,29	10.944,18

Nota: Flujo de caja. Elaboración propia: Pizarro, P. (2022).

Cálculo del TIR y el VAN

VAN (Valor Actual Neto)

Es uno de los indicadores financieros para valorar y determinar la viabilidad y la rentabilidad de un proyecto de inversión, más conocidos y utilizados. Se determina mediante la actualización de los flujos de gastos e ingresos futuros del proyecto, menos la inversión inicial (Ramírez, 2021). En la tabla número 41 se puede observar que el VAN es \$2.133,24, es decir, que es mayor a cero, por lo tanto, se puede determinar que el negocio es factible.

TIR (Tasa Interna de Retorno)

TIR o Tasa Interna de Retorno es uno de los métodos de evaluación de proyectos de inversión más recomendables. Se utiliza frecuentemente para analizar la viabilidad de un proyecto y determinar la tasa de beneficio o rentabilidad que se puede obtener de dicha inversión (Ramírez, 2021). En la tabla número 41 se puede observar que el TIR es 15,36%, siendo mayor al TMAR (Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento) 14,42%, por lo tanto, se puede determinar que el negocio es rentable y genera una buena utilidad.

Tabla 41.

Cálculo del TIR y el VAN.

CALCULO DEL TIR Y EL VAN	
VAN	\$2.133,24
TIR	15,36%
TMAR	14,42%

Nota: Cálculo del TIR y el VAN. (Pizarro, P., 2022).

7. CONCLUSIONES

1.- El análisis financiero indica que el plan de negocio es factible y tendrá una gran rentabilidad, puesto que se enfoca en cubrir las necesidades de un mercado muy demandado como lo es la tecnología. El estudio de mercado permitió conocer las necesidades, gustos o preferencias de los clientes en cuanto a los productos tecnológicos, por ello TECOMPCELL busca crear un ambiente de confianza con sus clientes al mismo tiempo que satisface sus necesidades.

2.- TECOMPCELL aspira a un crecimiento y reconocimiento de su marca, conoce la demanda del mercado, ha analizado la competencia, cuenta con buenos proveedores, productos innovadores y un personal capacitado y especializado en la atención y servicio al cliente, además de que gracias a que los artículos de tecnología en la actualidad no pagan aranceles se puede reducir costos de importación y vender productos de calidad.

3.- Los avances tecnológicos traen consigo un sin número de innovaciones en el mercado, por ello la empresa debe estar preparada para adaptarse a todos los cambios o innovaciones que exista en el mismo. La empresa cuenta con estrategias de innovación con la finalidad de cumplir los objetivos establecidos.

Recomendaciones

1.- Hacer un profundo estudio de mercado para poder conocer las necesidades del consumidor y permitir satisfacer las mismas.

2.- Plantear estrategias de captación y fidelización de clientes para poder posicionarse en el mercado, ofrecer una atención de calidad, precios cómodos, facilidades de pago, promociones y trabajar constantemente en la publicidad de la empresa.

3.- Implementar metodologías de innovación a través de los diferentes medios físicos o virtuales, donde el personal tenga participación activa en las mismas, con la finalidad de estar comprometidos a alcanzar los objetivos empresariales.

Bibliografía

Coba. (06 de 06 de 2022). *La inflación llegó a 3,38% en mayo de 2022, según el INEC.*

Primicias. . Obtenido de
<https://www.primicias.ec/noticias/economia/inflacion-mayo-ecuador-inec-precios/#:~:text=El%20IPC%20es%20uno%20de,el%20mismo%20mes%20de%202022.>

Directivos, R. (05 de noviembre de 2021). *Activo fijo: qué es, tipos, características, y ejemplo. Business School.* Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/el-activo-fijo-tipos-y-caracteristicas/>

España, M. H. (21 de octubre de 2019). *La pirámide de Maslow. McGraw Hill España:* . Obtenido de <https://www.mheducation.es/blog/la-piramide-de-maslow>

Geographic, N. (28 de junio de 2019). *Qué es el 5G y cómo nos cambiará la vida.* . Obtenido de https://www.nationalgeographic.com.es/ciencia/que-es-5g-y-como-nos-cambiaravida_14449

Gerencie.com. (29 de agosto de 2019). *¿Qué es la depreciación?* Obtenido de <https://www.gerencie.com/depreciacion.html>

Higoadmin. (12 de noviembre de 2021). *Activo diferido: ¿Qué es y cuáles son las cuentas que lo integran?* Obtenido de <https://higo.io/blog/educacion/activo->

diferido-que-es-y-cuales-son-las-cuentas-que-lo-integran/

IESS. (2022). *Registro de nuevo empleador*. Obtenido de <https://www.ies.gov.ec/en/web/empleador/registro-de-empleador>

Maejo, R. (18 de noviembre de 2021). *¿Qué es el flujo de caja y por qué debe interesarte?* . Obtenido de <https://blog.nubox.com/empresas/que-es-el-flujo-de-caja>

Manjoo, F. (13 de noviembre de 2019). *Steve Jobs Was Right: Smartphones and Tablets Killed the P.C.* *The New York Times*. Obtenido de <https://www.nytimes.com/2019/11/13/opinion/apple-macbook-pro-ipad.html?partner=IFTTT>

Martínez, J. (26 de noviembre de 2021). *¿Qué es el capital de trabajo y cómo debes calcularlo?* . Obtenido de <https://blog.nubox.com/empresas/que-es-capital-de-trabajo>

MINTEL. (s.f.). *Equipos tecnológicos ya ingresan al Ecuador con cero aranceles*. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gov.ec/equipos-tecnologicos-ya-ingresan-al-ecuador-con-cero-aranceles/>

Municipio. (2022). *Preguntas frecuentes – Patente*. Obtenido de <https://www.quito.gov.ec/index.php/municipio/270-preguntas-frecuentes-patente>

- Psicok. (12 de agosto de 2018). *La pirámide de Maslow al microscopio*. . Obtenido de <https://www.psicok.es/psicok-blog/2018/8/12/piramide-maslow>
- Raeburn, A. (01 de julio de 2021). *Análisis FODA, qué es y cómo usarlo (con ejemplos)*. . Obtenido de <https://asana.com/es/resources/swot-analysis>
- Ramírez, P. (15 de octubre de 2021). *Van y TIR: Concepto, diferencias y cómo calcularlos*. Obtenido de <https://economia3.com/van-tir-concepto-diferencias-como-calcularlos/>
- Rus, E. (28 de marzo de 2022). *Estructura de capital*. Obtenido de Economipedia.com. : Estructura de capital. <https://economipedia.com/definiciones/estructura-de-capital.html>
- Sandoval. (2018). *Plan de negocios para la creación de una microempresa dedicada a la comercialización de equipos tecnológicos y a brindar servicio técnico. [Tesis de Pregrado, Universidad]*. . Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4535/1/T-UIDE-13>
- SRI. (09 de junio de 2022). *Inscripción del Registro único de Contribuyente (RUC) para persona natural (artesanos)*. . Obtenido de <https://www.gob.ec/sri/tramites/inscripcion-registro-unico-contribuyente-ruc-persona-natural-artesanos>

Anexos

Formato de encuesta



Tecnológico
Internacional
Universitario

TECOMPCELL

Señor (ita/a): Su opinión es muy importante para la recolección de datos que sirvan para la implementación de una tienda de artículos tecnológicos y servicio técnico, solicitamos de la manera más comedida responda esta encuesta con mucha coherencia y honestidad:

1.- ¿A qué grupo de edad pertenece? (Escoja una sola respuesta)

___ 15 - 20

___ 21 - 30

___ 31 - 40

___ 41 o más

2.- ¿Con cuántos artículos tecnológicos cuenta usted en casa? (Escoja una sola respuesta)

___ 1 - 2

___ 3 - 4

___ 5 o más



3.- ¿Suele comprar o arreglar sus artículos tecnológicos? (Escoja una sola respuesta)

Sí

No

4.- ¿Con qué frecuencia compra o arregla sus dispositivos tecnológicos? (Escoja una sola respuesta)

Mensual

Trimestral

Anual

5.- ¿Cuándo sus artículos tecnológicos presentan problemas a quién acude? (Escoja una sola respuesta)

Familiar

Amigo

Técnico informático



Tecnológico
Internacional
Universitario

TECOMPCELL

6.- ¿Visitaría una tienda de artículos tecnológicos y servicio técnico que se encuentre cerca de su domicilio? (Escoja una sola respuesta)

Sí

No

7.- ¿Le gustaría recibir servicio a domicilio? (Escoja una sola respuesta)

Sí

No

8.- ¿Le gustaría recibir información digital de los productos o servicios que ofrecerá la tienda? (Escoja una sola respuesta)

Sí

No



Tecnológico
Internacional
Universitario

TECOMPCELL

9.- ¿A través de qué canales o sitios web le gustaría obtener más información sobre la tienda de artículos tecnológicos? (Escoja una sola respuesta)

Facebook

Página web

WhatsApp

10.- ¿Qué tipo de promoción le gustaría recibir por su compra? (Escoja una sola respuesta)

Sorteos

Obsequio por compra

Descuentos por fidelidad.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ELABORADO POR: Pía Paulette Pizarro Maldonado.



Identificación de reporte de similitud: oid:11830:162778553

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS 1 (PÍA PIZARRO)

AUTOR

PIA PAULETTE PIZARRO MALDONADO

RECUENTO DE PALABRAS

11352 Words

RECUENTO DE CARACTERES

63345 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

101 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.5MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 27, 2022 5:04 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 27, 2022 5:06 PM GMT-5

● **19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base d

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossn

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Bloques de texto excluidos manualmente

Activa