



**CARRERA: ADMINISTRACIÓN**

**TEMA:**

**“Proyecto de factibilidad para la implementación de un local de reparación y mantenimiento de computadoras llamado Alerta Digital en Cuenca, Provincia del Azuay.”**

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

**AUTOR:**

**KLEVER RODOLFO CHACHA SALINAS**

**TUTORA:**

**Ing. Karina Falconí**

**D.M. Quito, 5 de marzo 2022**

## **DEDICATORIA**

A todas las personas que persiguen sus sueños y nunca se rinden ante las adversidades.

Con amor, a mi abnegada madre Rosita, quien desde el cielo cuida y guía mis pasos, dejaste un legado que prevalece en el tiempo y que nunca se borrará de nuestra memoria.

A mi padre Jorge, por su valentía y ejemplo de lucha.

A mi suegra Margarita, por su gran coraje y fuerza de voluntad.

A mis hermanos, a pesar que hemos tomado rumbos diferentes, es bueno saber que siempre estaremos para apoyarnos.

A mi sobrina Emilia, estoy orgulloso de ti, con humildad vas a llegar muy lejos.

A mis hijos Ismael, Daniela, y Belén, por inspirarme a vencer todos los obstáculos y darle sentido a mi existencia.

A mi esposa Patricia, por su sencillez, entrega, y amor a la familia.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi profunda gratitud a Dios y a la Santísima Virgen del Cisne por todas las bendiciones recibidas.

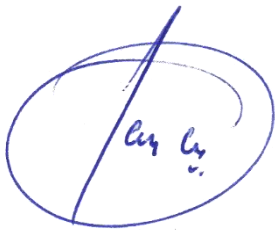
Al Tecnológico Internacional Universitario ITI y a todo su personal docente, quienes durante todo el proceso educativo han sabido transmitir su sabiduría de forma acertada, de manera especial al Ing. Cristhian Carvajal coordinador de la carrera de Administración y a la Ing. Karina Falconí tutora de la tesis.

A toda mi familia, gracias por su paciencia, comprensión y apoyo.

## **AUTORÍA**

Yo, Klever Rodolfo Chacha Salinas autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente



**Klever Rodolfo Chacha Salinas**

D.M. Quito, 5 de marzo del 2022

**Ing. Karina Falconí.**

**Tutora del 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.

Ing. Karina Falconí MBA.

D.M. Quito, 5 de marzo del 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 **Ing. Karina Falconí** y por sus propios derechos en calidad de tutora del trabajo fin de carrera; y el **Sr. Klever Rodolfo Chacha Salinas** por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. - El **Sr. Klever Rodolfo Chacha Salinas** realizó el trabajo fin de carrera titulado: “**Proyecto de factibilidad para la implementación de un local de reparación y mantenimiento de computadoras llamado Alerta Digital en Cuenca, Provincia del Azuay**”, para optar por el título de, Tecnólogo/a en Administración en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección de la Ing. Karina Falconí.

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, **Ing. Karina Falconí** en calidad de tutora del trabajo fin de carrera y el **Sr. Klever Rodolfo Chacha Salinas**, como autor 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 un local de reparación y mantenimiento de computadoras llamado Alerta Digital en Cuenca, Provincia del Azuay**”, 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.



**Ing. Karina Falconí MBA.**

**Sr. Klever Chacha S.**

D.M. Quito, 5 de marzo del 2022

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN.....	v
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA .....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
RESUMEN.....	12
2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL.....	13
2.1. Creación de la empresa.....	13
2.2. Descripción de la empresa .....	13
2.1.1. Importancia .....	13
2.1.2. Características .....	14
2.1.3. Actividad.....	15
2.3. Tamaño de la empresa .....	15
2.4. Necesidades que satisfacer.....	16
2.4.1. Necesidad de Seguridad.....	16
2.4.2. Necesidad Social – Afiliación.....	17
2.5. Localización de la empresa .....	17
2.6. Filosofía empresarial .....	18
2.6.1. Misión.....	18
2.6.2. Visión.....	18
2.6.3. Objetivos empresariales.....	18
2.6.4. Meta.....	18
2.6.5. Estrategias .....	18
2.6.6. Políticas.....	19
2.6.7. FODA .....	20
2.7. Desarrollo organizacional .....	20
2.7.1. Tipo de Estructura .....	20
2.7.2. Formalización.....	21
2.7.3. Centralización – Descentralización .....	21
2.7.4. Integración .....	22
2.8. Organigrama empresarial.....	22
2.9. Funciones del personal .....	23
3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING.....	26
3.1. Objetivo de mercadotecnia.....	26

3.2. Investigación de mercado .....	27
3.2.1. Modalidad .....	27
3.3. Plan de Muestreo .....	27
3.4. Análisis de las encuestas .....	28
3.4.1. Análisis General .....	39
3.5. Entorno empresarial.....	40
3.5.1. Microentorno.....	40
3.5.2. Macroentorno .....	43
3.6. Servicios a ofertar.....	46
3.6.1. Producto Esencial .....	46
3.6.2. Variedad de Servicios.....	47
3.6.3. Servicio aumentado .....	47
3.7. Canal de distribución y puntos de atención .....	56
3.8. Riesgo y oportunidades del negocio.....	58
3.9. Fijación de Precios .....	59
3.9.1. Fijación de precios por la prestación de servicios.....	59
3.9.2. Servicio de Reparación de Software.....	60
3.9.3. Servicio de Reparación de Hardware .....	61
3.9.4. Servicio de Asistencia Remota.....	61
3.10. Implementación del negocio .....	62
3.11. Estudio arquitectónico .....	67
4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL.....	69
4.1. Servicio de Rentas Internas / SRI.....	69
4.2. Municipio de Cuenca .....	69
4.3. Requisitos para la afiliación al IESS .....	70
5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL .....	71
5.1 Impacto ambiental .....	71
5.2 Impacto social .....	72
6. PROCESO FINANCIERO.....	74
6.1. Introducción .....	74
6.2 Activos Fijos .....	74
6.3. Activos diferidos .....	75
6.4. Capital de trabajo.....	75
6.5. Inversión total.....	76
6.6. Sueldos.....	76
6.7. Depreciación activos fijos.....	77
6.8. Amortizaciones.....	78
6.9. Estructura capital .....	78



6.10. Punto de equilibrio.....	78
6.11. Costo de ventas.....	81
6.12. Flujo de caja .....	81
6.13. Cálculo del TIR y el VAN .....	82
6.13.1. VAN (Valor Actual Neto).....	82
6.13.2. TIR (Tasa Interna de Retorno) .....	83
6.13.3. TMAR (Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento) .....	83
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	84
7.1 Conclusiones .....	84
7.2 Recomendaciones .....	85
7.3 Referencias .....	86
7.4 Anexos .....	87
7.4.1 Muebles y enseres.....	87
7.4.2. Equipos de computación .....	91
7.4.3. Herramientas .....	94
7.4.4 Maquinaria y equipos .....	97

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población según el censo del año 2010.....	26
Tabla 2. Comunidades donde residen .....	28
Tabla 3. Respuesta género.....	29
Tabla 4. Rango de edad.....	30
Tabla 5. Población que tiene computadora .....	31
Tabla 6. Sistemas operativos más utilizados.....	32
Tabla 7. Actividades más realizadas .....	33
Tabla 8. Frecuencia de mantenimiento .....	34
Tabla 9. Competencia directa.....	35
Tabla 10. Motivos últimos de revisión.....	36
Tabla 11. Aceptación a la propuesta de negocio.....	37
Tabla 12. Puntos de ubicación competencia .....	38
Tabla 13. Proveedores.....	42
Tabla 14. Presupuesto para publicidad.....	58
Tabla 15. Ficha mantenimiento de software .....	60
Tabla 16. Ficha mantenimiento de hardware .....	61
Tabla 17. Ficha asistencia remota .....	62
Tabla 18. Edificaciones.....	63
Tabla 19. Muebles y enseres .....	63
Tabla 20. Equipos de computación .....	64
Tabla 21. Herramientas.....	64
Tabla 22. Maquinaria y equipos.....	65
Tabla 23. Vehículos .....	65
Tabla 24. Equipos de seguridad.....	66
Tabla 25. Suministros de oficina.....	66
Tabla 26. Servicios básicos .....	67
Tabla 27. Mantenimiento del local.....	67
Tabla 28. Activos Fijos .....	74
Tabla 29. Activos diferidos .....	75
Tabla 30. Capital de trabajo .....	75
Tabla 31. Detalles de inversión.....	76
Tabla 32. Sueldos.....	76
Tabla 33. Depreciación de activos fijos .....	77
Tabla 34. Porcentaje Amortización.....	78
Tabla 35. Estructura de capital.....	78
Tabla 36. Costos fijos.....	79
Tabla 37. Margen de contribución .....	79
Tabla 38. Punto de equilibrio .....	80
Tabla 39. Proyección de ventas 2022.....	80
Tabla 40. Costo de ventas .....	81
Tabla 41. Flujo de caja .....	82
Tabla 42. VAN/ TIR .....	83

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Pirámide de Maslow .....	16
Gráfico 2. Ubicación del negocio.....	17
Gráfico 3. Proceso recepción y evaluación del equipo de computación.....	22
Gráfico 4. Organigrama empresarial Alerta Digital.....	22
Gráfico 5. Fórmula muestra de la población .....	28
Gráfico 6. Comunidad a la que pertenece .....	29
Gráfico 7. Porcentaje de género .....	30
Gráfico 8. Porcentajes rango de edad.....	31
Gráfico 9. Acceso a computadora.....	32
Gráfico 10. Sistema operativo más utilizado .....	33
Gráfico 11. Actividades más realizadas por los usuarios.....	34
Gráfico 12. Frecuencia de mantenimiento. ....	35
Gráfico 13. Puntos de reparación en Tarqui.....	36
Gráfico 14. Motivos revisión del equipo.....	37
Gráfico 15. Necesidad del servicio en la Parroquia Tarqui .....	38
Gráfico 16. Puntos de ubicación competencia .....	39
Gráfico 17. Esquema microentorno Alerta Digital .....	40
Gráfico 18. Ubicación del negocio.....	41
Gráfico 19. Factores del macroentorno Alerta Digital.....	43
Gráfico 20. Diagrama de flujo servicio 1 .....	49
Gráfico 21. Diagrama de flujo servicio 2.....	49
Gráfico 22. Diagrama flujo de servicio 3.....	50
Gráfico 23. Registro de ingreso de equipo Alerta Digital.....	51
Gráfico 24. Imagotipo Alerta Digital .....	51
Gráfico 25. Diseño de los materiales POP .....	53
Gráfico 26. Diseño de Letrero.....	54
Gráfico 27. Diseño de Flyer .....	54
Gráfico 28. Diseño de Banner.....	55
Gráfico 29. Anverso tarjeta de presentación .....	55
Gráfico 30. Reverso tarjeta de presentación .....	56
Gráfico 31. Estructura establecimiento .....	68
Gráfico 32. Tacho guardián.....	72
Gráfico 33. Punto de equilibrio.....	80

**“Proyecto de factibilidad para la implementación de un local de reparación y mantenimiento de computadoras llamado Alerta Digital en Cuenca, Provincia del Azuay”**

**Klever Chacha S**

**Ing. Karina Falconi MBA**

D.M. Quito 5 de marzo del 2022

**RESUMEN**

El presente proyecto ha sido elaborado pensando en solventar una necesidad existente en la Parroquia Tarqui, perteneciente al Cantón Cuenca, Provincia del Azuay, donde se requiere el servicio de mantenimiento y reparación de computadoras.

Para determinar si la idea de negocio es viable, ha sido necesario aplicar métodos de investigación primaria y secundaria, los cuales han proporcionado información muy valiosa sobre el territorio, preferencia de los consumidores, presencia de competidores, servicios informáticos con más demanda, etc.

Una vez definido el segmento de clientes, el análisis FODA ha permitido resaltar los elementos favorables que tiene Alerta Digital, pero también considera factores que pueden influir de forma positiva y negativa en el futuro, además detalla toda su estructura organizacional, perfiles de puestos, procesos operativos, aspectos legales de constitución, etc.

Las estrategias de marketing son esenciales para posicionar la marca y promover los servicios que tiene Alerta Digital; para su difusión se emplearán medios tradicionales y aquellos que actualmente están revolucionando el mercado.

Mediante el estudio de diferentes variables financieras, Alerta Digital determina si cuenta con los recursos económicos suficientes para la implementación del proyecto y si el mismo genera rentabilidad, además es posible realizar proyecciones financieras a corto, mediano y largo plazo.

## **2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL**

### **2.1. Creación de la empresa**

Alerta Digital es una empresa especializada en servicios informáticos relacionados a la reparación y mantenimiento de computadoras, que se enfoca en brindar soluciones innovadoras a la población de la Parroquia Tarqui, Cantón Cuenca, Provincia del Azuay, involucrando tecnología y un equipo humano comprometido en superar las expectativas de sus clientes.

### **2.2. Descripción de la empresa**

#### ***2.1.1. Importancia***

El campo de la informática está en constante evolución y la computadora se ha convertido en una herramienta indispensable para la ejecución de diferentes actividades en el campo personal, educativo y profesional.

En los últimos dos años debido a la pandemia generada por la Covid 19, el uso de equipos informáticos se ha convertido en una necesidad creciente de cada hogar con el que pueden desarrollar cualquier tipo de labor, en donde el teletrabajo, la educación virtual y el e-commerce llegaron a convertirse en una actividad diaria de la familia.

En este contexto, los usuarios están expuestos a varios problemas de carácter informático, los cuales pueden originarse por fallas en el hardware o software de los equipos; siendo en la mayoría de ocasiones complejo que los mismos usuarios puedan enfrentar el problema por falta de conocimientos y se ven, en la obligación de acudir a puntos especializados.

En el área rural la situación se agrava, porque los usuarios tienen que recorrer varios kilómetros para llegar a la ciudad; otro elemento a tener en cuenta es que el servicio de transporte público no llega de manera constante y los habitantes tienen que contratar servicios privados de transporte, lo cual representa pérdida de tiempo y un impacto a la débil economía que vivimos actualmente, además están expuestos a la delincuencia y pueden sufrir el robo de los equipos de computación.

Por lo descrito anteriormente, se revela la importancia de establecer un lugar cercano, donde los habitantes de las comunidades de la parroquia Tarqui puedan encontrar solución a diversos problemas, que a veces se originan a nivel de hardware y software en los equipos informáticos.

### **2.1.2. Características**

Alerta Digital plantea las siguientes características en cuanto a su servicio:

**Profesionalismo:** la empresa se debe destacar por el manejo adecuado de los equipos informáticos que nuestros clientes dejan en nuestra custodia, brindando toda la información técnica del trabajo que se va a realizar.

**Confidencialidad de datos:** reconocemos que nuestros clientes requieren un servicio que respete su privacidad, ya que en sus equipos se manejan todo tipo de información de relevancia estricta para el usuario.

**Investigación e innovación:** Alerta Digital camina de la mano con la tecnología y constantemente realiza un análisis de las nuevas propuestas en hardware y software, y los va adecuando a las necesidades de los consumidores con el propósito de brindarles un servicio único acorde a la realidad actual.

**Responsabilidad Social:** Alerta Digital es una microempresa que se rige por políticas de responsabilidad social, orientadas a desarrollar las actividades de una forma justa y responsable, buscando siempre el bien colectivo.

- Cumplir íntegramente con los empleados, acatando todas las obligaciones exigidas por la ley.
- Fomentar el desarrollo profesional de los empleados a través de talleres de capacitación.
- Minimizar la contaminación ambiental mediante la reutilización de componentes electrónicos y piezas procedentes de computadoras e impresoras que ya han terminado su vida útil.
- Fomentar campañas de reciclaje de chatarra electrónica.
- Pago puntual a los empleados.
- Cumplir a cabalidad con todas las normas legales que rigen en el País para el desarrollo de las actividades.

- Utilizar conscientemente los servicios básicos.
- Dar un servicio de calidad a los clientes.
- Implementar un plan de seguridad para evitar riesgos laborales.
- Innovar constantemente y otorgar a los empleados todas las herramientas necesarias para que realicen su trabajo con eficiencia y calidad.

**Responsabilidad ambiental:** Alerta Digital es consciente que los componentes que contienen los equipos electrónicos son de alto riesgo para la salud y el planeta, por este motivo mediante el reciclaje de “basura electrónica” reutilizamos aquellos elementos que todavía sirven, y le damos una nueva oportunidad, además el material que ya ha quedado obsoleto es enviado a un lugar especializado donde mediante procesos seguros se procede a desintegrar aquellos elementos válidos para utilizarlos nuevamente.

### ***2.1.3. Actividad***

Alerta Digital es un negocio dedicado a prestar sus servicios en el área de la informática, puntualmente se especializa en la reparación, mantenimiento y venta de computadoras.

### **2.3. Tamaño de la empresa**

Alerta Digital en su fase inicial está considerada dentro de la categoría de microempresas, su estructura orgánica departamental se enfoca en áreas estratégicas que son: área administrativa, área de servicio técnico, área de marketing, área de contabilidad y atención al cliente.

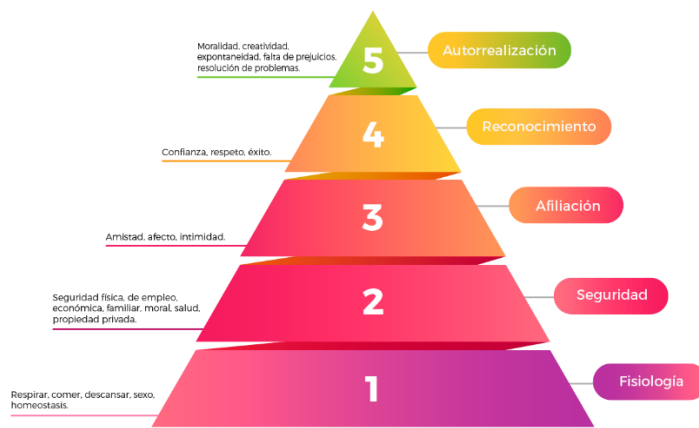
En el aspecto de personal, la microempresa contará con:

- Gerente.
- Técnico en reparación y mantenimiento de computadoras.
- Secretaria Recepcionista.

## 2.4. Necesidades que satisfacer

Para poder identificar las necesidades de nuestros clientes en las cuales nos enfocaremos, es importante visualizar la Pirámide de necesidades de Maslow:

Gráfico 1. *Pirámide de Maslow*



(Delsol, 2022). Pirámide de Maslow. Recuperado de: <https://urlzs.com/5tkHP>

En la actualidad y por efectos de la pandemia de la Covid 19, podremos decir que la tecnología juega un papel importante en nuestras vidas y pasó de ser un insumo de lujo a ser una herramienta indispensable en nuestros hogares, ya que es usada para el trabajo, el estudio, la interacción social e incluso la diversión; por lo que, según la teoría de Abraham Maslow, nuestra empresa se orientaría a satisfacer las siguientes necesidades:

### 2.4.1. Necesidad de Seguridad

Cuando hablamos de la seguridad según Maslow, hablamos de que nuestros clientes se sientan seguros y en el contexto de pandemia, el hecho de mantenerse en casa sin riesgo a contagios ha hecho que la venta de equipos informáticos y el mantenimiento de los mismos sea una de los servicios (luego de la medicina y los insumos médicos) más demandados por los clientes; además esto sumado a la seguridad de tener a sus niños a salvo a través de la implementación de clases virtuales, lo que avocó a que los padres de familia optaran por considerar a las computadoras como una inversión de uso diario.



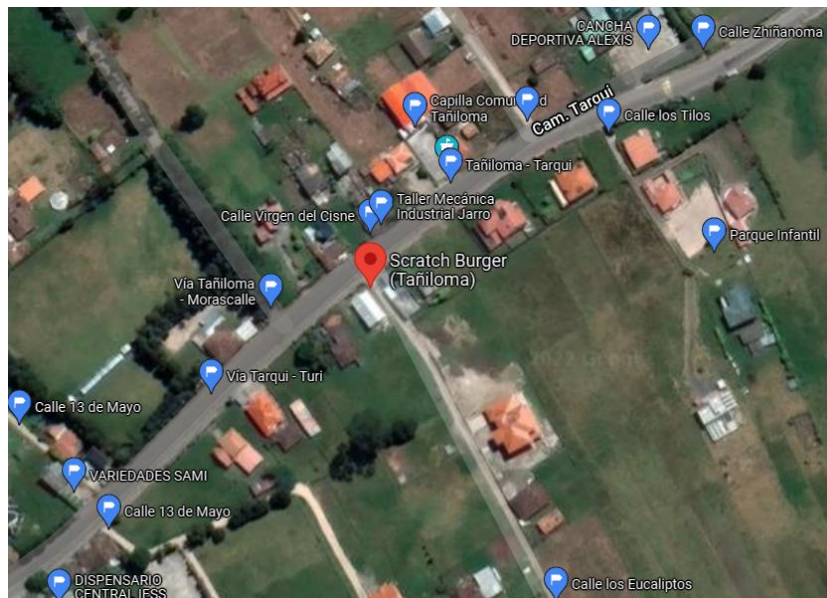
### 2.4.2. Necesidad Social – Afiliación

Los clientes a través de sus equipos informáticos fueron capaces de comunicarse con familiares y amigos que se encontraban aislados debido a la Covid 19, lo que satisface esa necesidad propia del ser humano de carácter social, además, gracias a las redes sociales las personas cada vez más buscan mostrar sus diferentes facetas en búsqueda de interacción y aprobación social; por lo que, al ofrecer servicios que busquen mejorar sus equipos o apoyarlos a mantenerlos operativos y en óptimas condiciones, también estamos satisfaciendo de forma indirecta estas necesidades.

### 2.5. Localización de la empresa

Alerta Digital se ubicará en la comunidad de Tañiloma, Parroquia Tarqui, Cantón Cuenca, Provincia del Azuay.

Gráfico 2. Ubicación del negocio



(GoogleMaps, 2022) *Ubicación*. Recuperado de <https://bit.ly/3IgKFop>

## **2.6. Filosofía empresarial**

### **2.6.1. Misión**

Alerta Digital es la empresa que resuelve de forma integral los problemas informáticos de sus clientes con agilidad, eficiencia y responsabilidad, enfocando todos los esfuerzos para brindar el mejor servicio.

### **2.6.2. Visión**

Para el año 2025, Alerta Digital será reconocida como la empresa líder en servicios informáticos de reparación, mantenimiento y venta de equipos en la parroquia Tarqui de la ciudad de Cuenca.

### **2.6.3. Objetivos empresariales**

- Posicionar la marca Alerta Digital en al menos un 30% los habitantes de la parroquia Tarqui de la ciudad de Cuenca en el primer año de operaciones.
- Obtener una rentabilidad anual del 30%, a través de un control financiero adecuado.
- Incrementar anualmente la cartera de clientes en un 25%, mediante la aplicación de estrategias de marketing mix.

Implementar servicio de asistencia online para la captación del 15% del público objetivo que se encuentre distante y requiera asesoría remota.

### **2.6.4. Meta**

Implementar un negocio de reparación y mantenimiento de computadoras, para satisfacer las necesidades existentes en los habitantes de la parroquia Tarqui, posicionando la marca Alerta Digital como pionera en la prestación de servicios informáticos en un lapso de 3 años.

### **2.6.5. Estrategias**

#### **Estrategia de Segmentación**

En primera instancia hemos seleccionado un segmento de mercado específico y plenamente identificado, lo que nos permite enfocar todos los esfuerzos

de la empresa a la satisfacción de estas personas, específicamente, habitantes de la parroquia Tarqui de la ciudad de Cuenca.

### **Estrategia de posicionamiento**

Al ser una empresa nueva, y según lo identificado en los estudios de mercado, nuestra propuesta es única en la gran mayoría del segmento de mercado al cual nos dirigimos por lo que, la propuesta estratégica del marketing y la administración de la empresa Alerta digital, procurará posesionarse como la primera marca que soluciona problemas informáticos de la parroquia Tarqui.

### **Estrategia de Marketing de contenidos**

A través del marketing digital y el social media, promoveremos contenido de valor para nuestros clientes, haciendo que podamos crecer en número de seguidores y logrando mayor alcance con menos inversión, además apoyado por medios tradicionales para la difusión de consejos que nos promuevan como una marca que apoya al consumidor.

#### ***2.6.6. Políticas***

- Resolver los requerimientos de los clientes oportunamente.
- Capacitación técnica constante.
- Brindar información al cliente sobre el proceso a realizar.
- Guardar confidencialidad de datos e información contenida en el equipo del cliente.
- Generar un entorno amigable, solidario y positivo para los empleados.
- Aplicar normas de conducta y comportamiento ejemplares.
- Entregar los trabajos en los tiempos acordados con los clientes.
- Apoyar a la comunidad en actividades de carácter social y educativo.

### 2.6.7. FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El propietario de la empresa cuenta con el 100% de capital para iniciar el negocio.</li> <li>• Se cuenta con la infraestructura para el funcionamiento del negocio</li> <li>• Se dispone del mobiliario adecuado para el servicio.</li> <li>• El personal está capacitado y tiene experiencia.</li> <li>• Se cuenta con herramientas para la ejecución del trabajo.</li> <li>• Se dispone de un vehículo para movilización de equipos</li> <li>• El propietario tiene referencias positivas en el Buró de crédito.</li> <li>• Se cuenta con un sistema de video vigilancia en el local.</li> <li>• El local es propio y tiene una ubicación estratégica.</li> <li>• Está contratado un servicio de internet de fibra óptica para servicios remotos.</li> <li>• El propietario tiene amplio conocimiento del sector y relación positiva con la comunidad</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad de importar directamente los productos y repuestos.</li> <li>• Incremento del uso de equipos informáticos debido a la pandemia de la Covid 19.</li> <li>• Innovación constante en tecnología de hardware y software, lo que promueve la obsolescencia de equipos.</li> <li>• La tendencia del mercado hacia la asistencia y asesoría remota debido a los nuevos hábitos contraídos durante la cuarentena por COVID 19</li> <li>• Generación de alianzas con instituciones educativas de la parroquia para promocionar los servicios y captar nuevos clientes.</li> <li>• Mas del 70% de los consumidores no conoce una empresa de servicios informáticos en la parroquia Tarqui.</li> <li>• El 93% del segmento encuestado posee al menos una computadora en su hogar.</li> <li>• El 100% de encuestados ha usado servicios de reparación de computadoras.</li> <li>• El 99% de los encuestados, considera necesario el servicio técnico para computadoras dentro de la parroquia.</li> <li>• Incremento del uso de computadoras para actividades diarias como teletrabajo, telemedicina, educación virtual, reuniones, etc.</li> </ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negocio nuevo en etapa de introducción, necesita mayor inversión en marketing para ser reconocido</li> <li>• Falta parqueadero.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencia de competidores en otros puntos de la parroquia</li> <li>• Descenso de la economía local por la actual crisis debido a la pandemia.</li> <li>• Precios de insumos y repuestos son inestables.</li> <li>• Existencia de servicios sustitutos a través de tutoriales e información en internet para la solución de problemas.</li> <li>• Personal no profesional que brinda el servicio empírico a precios bajos.</li> <li>• Clientes fieles a la competencia del centro de la ciudad de Cuenca.</li> </ul>

## 2.7. Desarrollo organizacional

### 2.7.1. Tipo de Estructura

Alerta Digital está dentro de la categoría de microempresas, inicialmente tres personas, son las responsables de manejar las diferentes áreas.

Para facilitar un mayor nivel de comunicación entre los empleados y la gerencia, se establecerá una estructura horizontal, de esta forma se fortalece el trabajo en equipo, el Gerente puede tomar decisiones considerando la opinión de los empleados, también se puede delegar responsabilidades para disminuir la carga laboral, etc.

La organización es de tipo horizontal y está estructurada de la siguiente manera:

**Nivel Gerencial**

**Nivel Operativo**

**Nivel Gerencial**

Gerente nivel operativo.

Secretaria recepcionista.

Técnico en reparación y mantenimiento de computadoras.

### ***2.7.2. Formalización***

Alerta Digital tiene el firme propósito de crecer y posicionarse como una marca sólida en el mercado, y la mejor forma es ejerciendo sus actividades de forma legal.

La actividad será respetuosa y se acogerá a todas las normativas y regulaciones vigentes, garantizando de esta manera, el pago de impuestos, seguridad social, registro de patentes y otras obligaciones exigidas por la ley.

### ***2.7.3. Centralización – Descentralización***

El núcleo de las tareas principales está en las áreas de, recepción, servicio técnico y marketing digital; su buen desempeño y trabajo en equipo influirá directamente en los resultados y el futuro del negocio.

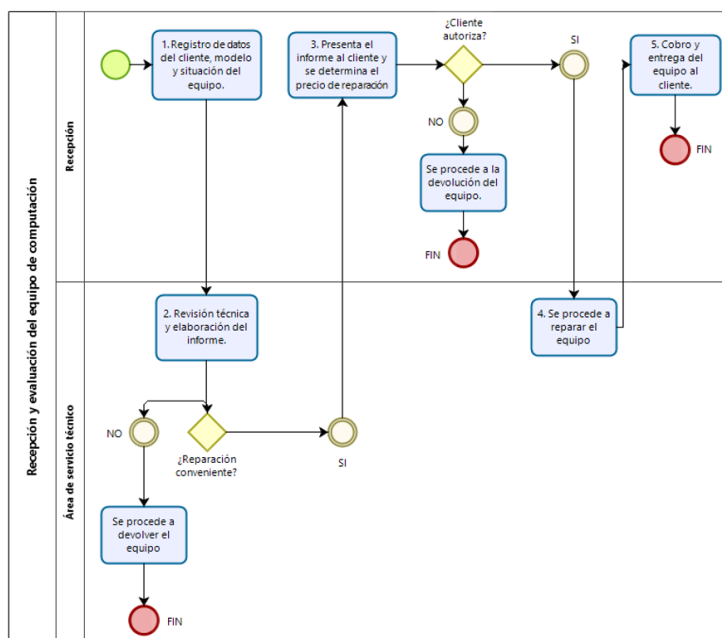
La Administración es descentralizada, se basa en la confianza y el trabajo conjunto, los empleados mediante la delegación de responsabilidades dadas por el gerente, poseen autoridad para tomar decisiones, y resolver conflictos.

### 2.7.4. Integración

La integración organizacional engloba al área administrativa, recepción, servicio técnico y marketing digital, quienes trabajarán de forma comprometida y coordinada en los diferentes objetivos trazados y poder concretar con éxito las metas establecidas.

Es primordial llevar un registro minucioso de todos los trabajos realizados servicios para llevar un control anualmente.

Gráfico 3. Proceso recepción y evaluación del equipo de computación

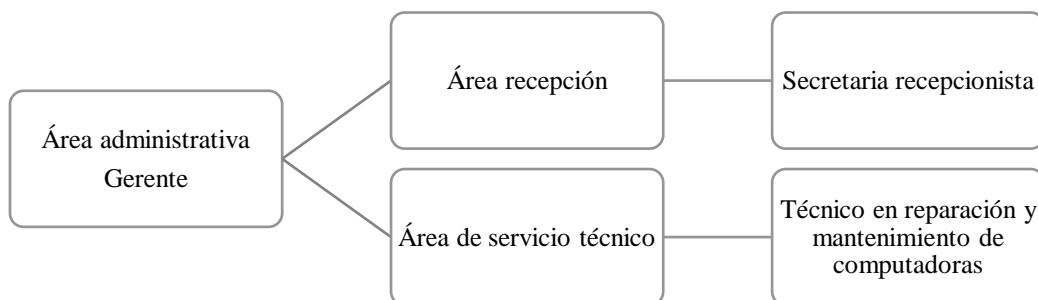


Chacha, K. (2022). Proceso recepción y evaluación del equipo de computación.

## 2.8. Organigrama empresarial

Nivel Administrativo y Operativo

Gráfico 4. Organigrama empresarial Alerta Digital



Chacha, K. (2022). Organigrama empresarial Alerta Digital. Cuenca.

## 2.9. Funciones del personal

### PUESTO DE GERENTE

<b>Detalles generales puesto de gerente</b>	
<b>Empresa</b>	Alerta Digital
<b>Unidad administrativa</b>	Área Administrativa
<b>Misión del puesto</b>	Establecer políticas y desarrollar estrategias a corto, mediano y largo plazo, con el objetivo de brindar un servicio óptimo y de calidad, aprovechando de forma eficiente todos los recursos disponibles.
<b>Denominación del puesto</b>	Gerente
<b>Rol del puesto</b>	Planificar, dirigir, coordinar y vigilar que las diferentes áreas cumplan de forma responsable con las actividades encomendadas, fomentar el trabajo colaborativo, controlar el estado financiero, velar por el desarrollo y crecimiento del negocio, generar y coordinar la implementación de estrategias de marketing para el posicionamiento de la empresa; establecer y enfocar a la empresa para la consecución de la misión y visión.
<b>Remuneración</b>	\$616,50

### Méritos aspectos a considerar

<b>Instrucción formal</b>	<b>Experiencia</b>	<b>Capacitación</b>	<b>Competencias del puesto</b>
Tecnólogo en Administración de empresas o superior.	Mínima 2 años en el cargo de Administración	Motivación y liderazgo Relaciones Humanas Trabajo en equipo Servicio al cliente	Gestión Puntualidad Poder de decisión Visionario Respeto Creatividad Delegación Liderazgo Integridad Planificación y organización Trabajo en equipo Responsabilidad

## PUESTO DE SECRETARIA RECEPCIONISTA

<b>Detalles generales puesto de secretaria recepcionista</b>	
<b>Empresa</b>	Alerta Digital
<b>Unidad administrativa</b>	Área de recepción
<b>Misión del puesto</b>	Proyectar una imagen positiva del negocio, atender de manera, amable, ágil y oportuna los diferentes requerimientos de los clientes, proveedores y del personal interno de la empresa.
<b>Denominación del puesto</b>	Secretaria recepcionista
<b>Rol del puesto</b>	Registrar los requerimientos de los clientes, llevar la contabilidad del negocio, cumplir con los pagos a proveedores, y prestar apoyo en algunas actividades administrativas.
<b>Remuneración</b>	\$ 443,84

### Méritos, aspectos a considerar

<b>Instrucción formal</b>	<b>Experiencia</b>	<b>Capacitación</b>	<b>Competencias del puesto</b>
Bachiller en contabilidad o secretariado Ingles Nivel A2	Mínima 12 meses en un cargo similar	Manejo de TICS Curso de informática Relaciones humanas Atención al cliente	Amabilidad Asertividad Compromiso Puntualidad Agilidad Comunicación Integridad Trabajo en equipo Responsabilidad



## PUESTO DE TÉCNICO EN REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS

<b>Detalles generales puesto de técnico en reparación y mantenimiento</b>	
<b>Empresa</b>	Alerta Digital
<b>Unidad administrativa</b>	Área de servicio técnico
<b>Misión del puesto</b>	Plantear soluciones inmediatas a los diferentes problemas informáticos que tienen nuestros clientes.
<b>Denominación del puesto</b>	Técnico en reparación y mantenimiento de computadoras.
<b>Rol del puesto</b>	Asistencia técnica y mantenimiento de computadoras.
<b>Remuneración</b>	\$534,91

### Méritos, aspectos a considerar

<b>Instrucción formal</b>	<b>Experiencia</b>	<b>Capacitación</b>	<b>Competencias del puesto</b>
Tecnólogo en informática o nivel superior	Al menos 2 años de experiencia laboral	Actualización de sistemas operativos Seguridad informática	Innovador Analítica Respeto Puntualidad Decisión Integridad Trabajo en equipo Responsabilidad

### 3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING

#### 3.1. Objetivo de mercadotecnia

Examinar un segmento específico de la Parroquia Tarqui y determinar qué cantidad de la población tiene actualmente una computadora, sus diferentes usos y la forma como solucionan sus problemas relacionados al campo de la informática.

Definida la necesidad, averiguar si en el área hay posibles competidores que presten el servicio, sus precios y el nivel de influencia que tienen en el mercado.

Todo este proceso ayudará a tomar decisiones acertadas, y desarrollar estrategias orientadas a impulsar y posicionar la marca Alerta Digital.

Tabla 1. Población según el censo del año 2010

No.	Comunidad	Hombres	Mujeres	Total
1	Acchayacu	141	167	308
2	Atucloma	94	119	213
3	Bellavista	135	178	313
4	Centro parroquial	339	388	727
5	Chaulayacu	183	217	400
6	Chilca Chapar	112	126	238
7	Chilca Totorá	92	106	198
8	Cotapamba	189	205	394
9	El Verde	111	140	251
10	Frances Urco	71	84	155
11	Gulagpugro	39	51	90
12	Gullanzhapa	466	578	1 044
13	Las Américas	130	147	277
14	Manzanapamba	46	57	103
15	Morascalle	127	149	276
16	Parcoloma	132	139	271
17	Rosa de Oro	67	88	155
18	San Francisco de Totorillas	67	75	142
19	Santa Lucrecia	99	107	206
20	Santa Rosa	104	116	220
21	Santa Teresita	141	182	323
22	Tañiloma	155	185	340
23	Tutupali Chico	544	686	1 230
24	Tutupali Grande	539	574	1 113
25	Yunga	71	84	155
26	Zhucay	404	493	897
<b>Total</b>		<b>4 598</b>	<b>5 441</b>	<b>10 039</b>

Fuente: INEC – Censo de Población y Vivienda –, 2010, Elaboración: Territorio & Desarrollo, 2020.

### 3.2. Investigación de mercado

El ser originarios del lugar donde se establecerá el negocio, nos permite conocer la distribución geográfica del sector segmentado, lo cual representa un elemento bastante positivo para el levantamiento de la información requerida.

Inicialmente se realizó un método de investigación secundaria, obteniendo información importante del PDOT 2020 de la Parroquia Tarqui, sin embargo, para profundizar más en la investigación fue necesario ejecutar una investigación primaria, a través de una encuesta.

#### 3.2.1. Modalidad

Con la finalidad de precautelar la salud de la población, frente a la Pandemia Covid 19, se realizó una encuesta virtual utilizando el software Google Forms, la cual constó de 10 preguntas cerradas y una abierta de carácter opcional.

### 3.3. Plan de Muestreo

El segmento de la población es finita y está dirigido a los 10.039 habitantes de la Parroquia Rural de Tarqui, de los cuales se segmentó a quienes tienen menos de 4 años y más de 65 años, ya que sus intereses están enfocados a otras actividades en el sector rural, y es poco probable que sean usuarios de computadora, por lo que, nuestra población objetivo quedaría definida en: 8975 personas, luego de restar los porcentajes de la pirámide poblacional del Azuay según el censo del INEC 2010.

Una vez especificada la población, se procede a utilizar el cálculo de tamaño de la muestra a través de la fórmula:

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

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

Gráfico 5. Fórmula muestra de la población

FÓRMULA DE LA MUESTRA CON POBLACIÓN FINITA	
	$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(e)^2 * (N - 1) + (Z)^2 * P * Q}$
POBLACIÓN	N = 8975
	$n = \frac{3,8416 * 0,5 * 0,5 * 8975}{0,0025 * (8975 - 1) + 3,8416 * 0,5 * 0,5}$
	$n = \frac{8620}{22,435} + 0,9604$
	$n = \frac{8620}{23,3954}$
MUESTRA REAL	n = 368,43
	PERSONAS PARA ENCUESTAR

Chacha, K. (2022). Fórmula muestra de la población. Cuenca.

Es decir que la muestra de la población a encuestar es de **369** habitantes de la parroquia Tarquí, de 5 a 65 años de edad.

### 3.4. Análisis de las encuestas

**Pregunta 1:** ¿En cuál de las siguientes comunidades vive Ud.?

Tabla 2. Comunidades donde residen

Comunidad	Respuestas
Tañiloma	114
Gullanzhapa	42
OTROS	36
Centro Parroquial de Tarqui	30
Morascale	26
Cotapamba	25
Chica Totorá	19
Parcoloma	16
Santa Teresita	15
Chilca Chapar	14
San José	13
Chaulayacu	7
Manzanapamba	7
Las Américas	5
Total, general	369

Chacha, K. (2022). ¿En Cuál de las siguientes comunidades vive Ud?. Cuenca. Tabla 2: Población segmentada.

Gráfico 6. Comunidad a la que pertenece



Chacha, K. (2022). Pregunta 1, comunidad a la que pertenece. Cuenca.

**Análisis:** Del segmento seleccionado para la encuesta, vemos que un 30,7 % se encuentra ubicado en la comunidad de Tañiloma, el resto se distribuye entre varias comunidades cercanas, Gullanzhapa con el 11,4 %, Morascalle y Cotapamba con el 7%, y Chilca Chapar con el 5,3%, el resto tiene porcentajes menores, pero representan una gran oportunidad para la expansión del negocio. Con este análisis se puede establecer con certeza, cuáles son las comunidades en la que existe mayor potencial de negocio, y así enfocar de forma efectiva la publicidad a través de volantes, por ejemplo.

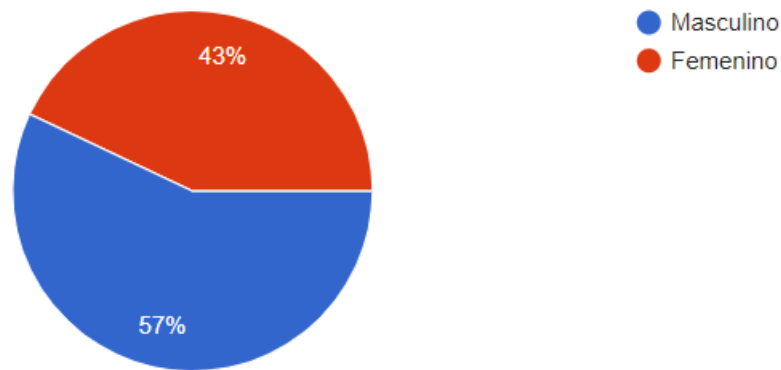
### Pregunta 2: ¿Cuál es su género?

Tabla 3. Respuesta género

RESPUESTA	%
Masculino	57
Femenino	43
	100

Chacha, K. (2022). ¿Cuál es su género?. Cuenca.

Gráfico 7. Porcentaje de género



Chacha, K. (2022). Pregunta 2, gráfico de pastel. Cuenca.

**Análisis:** La encuesta determina que el 57% de población está conformada por varones y un 43% por mujeres, en este caso, los porcentajes de variación no son tan significativos como para definir que se trata de servicios enfocados a un sexo en específico, por tanto, las acciones del marketing deberán seguir en caminadas a un lenguaje unisex.

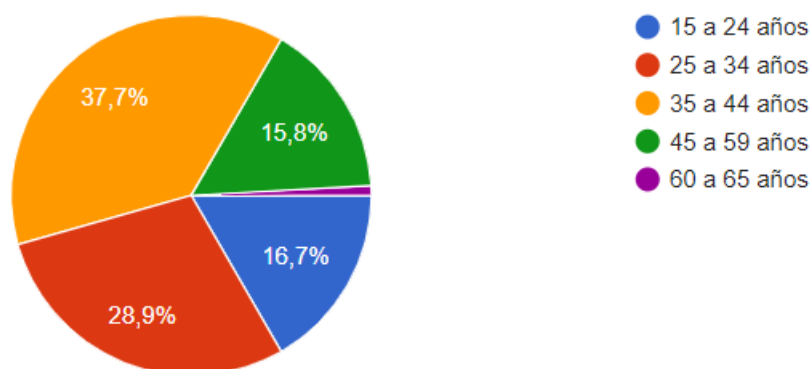
### Pregunta 3. ¿Su rango de edad es?

Tabla 4. Rango de edad

RESPUESTA	%
15 a 24 años	16,7
25 a 34 años	28,9
35 a 44 años	37,7
45 a 59 años	15,8
60 a 65 años	0,9
	100

Chacha, K. (2022). ¿Su rango de edad es?. Cuenca.

Gráfico 8. Porcentajes rango de edad



Chacha, K. (2022). Pregunta 3, gráfico de pastel. Cuenca.

**Análisis:** Las cifras apuntan a que un 37,7% de la población está en un rango de edad de 35 a 44 años, a continuación, se ubican quienes están entre 25 a 34 años con un 28,9 %, en tercera posición se encuentran las edades de 15 a 24 años con un porcentaje del 16,7 %, finalmente tenemos a las edades de 45 a 59 años con 15,8%. En el caso de los servicios de Alerta Digital, el contexto de la edad, es de utilidad, debido a que cada grupo etario, tiene un comportamiento característico que puede orientarnos a proponer promociones según este criterio. Por mencionar podremos decir que los niños utilizan más la computadora para asistir a clase, hacer deberes y luego jugar, en cambio los jóvenes, además de ello se involucran en juegos en línea para los cuales se necesitan equipos de ciertas características y software específicos para un mejor desempeño informático; mientras los adultos, se enfocan más en reuniones laborales y la suite de Office. En resumen, conocer la edad nos permite conocer al cliente.

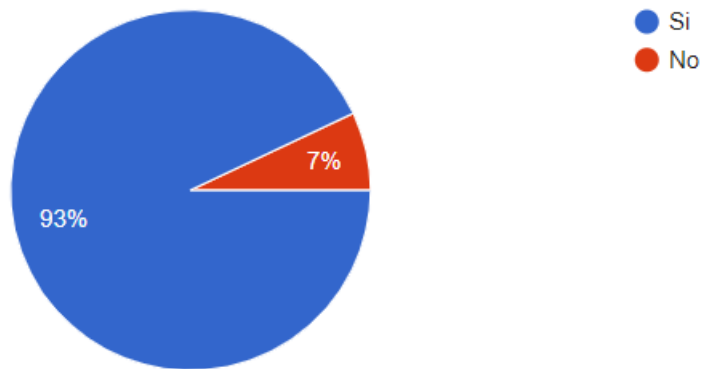
#### Pregunta 4. ¿Ud. tiene computadora?

Tabla 5. Población que tiene computadora

RESPUESTA	%
Si	93
No	7
Total	100

Chacha, K. (2022). ¿Ud. tiene computadora?. Cuenca.

Gráfico 9. Acceso a computadora



Chacha, K. (2022). Pregunta 4, gráfico de pastel. Cuenca.

**Análisis:** La población que tiene acceso a una computadora en el sector segmentado de la parroquia Tarqui, ocupa el 93%, quedando un 7% al margen de la tecnología; denotando la amplitud del mercado potencial al que podríamos llegar; si lo ponemos en contexto; 9 de cada 10 habitantes de Tarqui serían nuestros potenciales clientes.

**Pregunta 5.** ¿Con cuál de los siguientes sistemas operativos funciona su computadora?

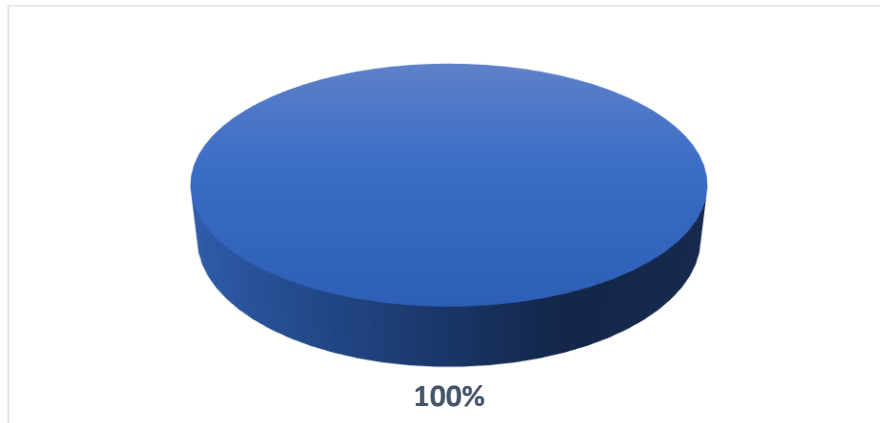
Tabla 6. Sistemas operativos más utilizados

RESPUESTA	%
Windows	91%
Mac	9%
Total	100%

Chacha, K. (2022). ¿Con cuál de los siguientes sistemas operativos funciona su computadora?. Cuenca.



Gráfico 10. Sistema operativo más utilizado



Chacha, K. (2022). Pregunta 5, gráfico de pastel. Cuenca.

**Análisis:** Del 100% se revela que el 91% de la población encuestada utiliza el sistema operativo Windows, y un 9% para los usuarios de Mac, estos datos son importantes puesto que, aunque se pueda brindar asistencia técnica a los dos sistemas operativos, los técnicos podrán especializarse en brindar soporte en Windows puesto que es el software más usado en la parroquia Tarqui.

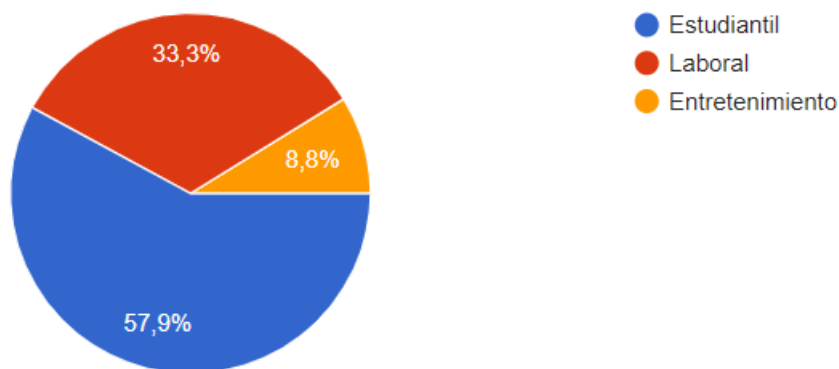
**Pregunta 6.** ¿Cuál es la actividad que más realiza con su computadora?

Tabla 7. Actividades más realizadas

RESPUESTA	%
Estudiantil	57,9
Laboral	33,3
Entretenimiento	8,8
Total	100

Chacha, K. (2022). ¿Cuál es la actividad que más realiza con su computadora?. Cuenca.

Gráfico 11. Actividades más realizadas por los usuarios



Chacha, K. (2022). Pregunta 6, gráfico de pastel. Cuenca.

**Análisis:** Podemos apreciar que la actividad predominante sin duda el uso estudiantil con un porcentaje del 57,9 %, seguida del área laboral ocupa un espacio bastante importante con el 33.3 %, y finalmente tenemos el entretenimiento con el 8,8 %. Con estos datos podemos orientarnos hacia posibles enfoques de promoción y servicio para la población estudiantil, definiendo, por ejemplo, promociones en fechas previas al ingreso a clases y así mismo, en época de vacaciones ofertar respaldos o limpieza de archivos previos al nuevo periodo lectivo; en el tema laboral ofertar licencias de software para reuniones en promoción, etc.

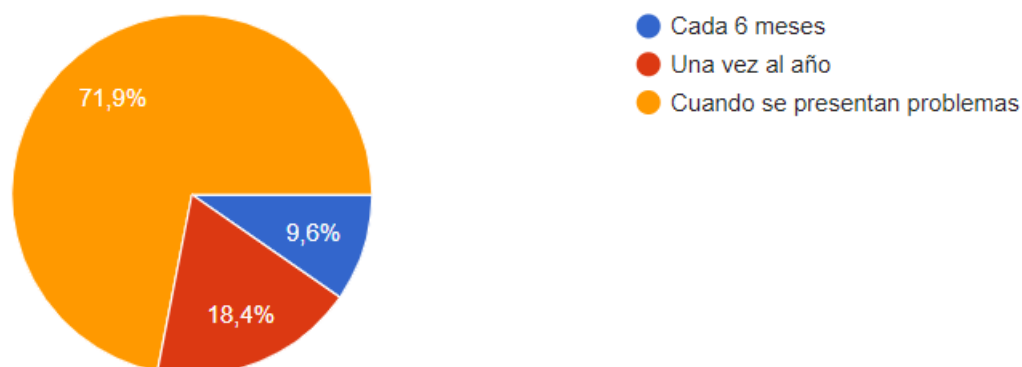
**Pregunta 7.** ¿Con que frecuencia realiza el mantenimiento preventivo de su computadora?

Tabla 8. Frecuencia de mantenimiento

RESPUESTA	%
Cada seis meses	9,6
Una vez al año	18,4
Cuando se presentan problemas	71,9
Total	100

Chacha, K. (2022). ¿Con que frecuencia realiza el mantenimiento de su computadora?. Cuenca.

Gráfico 12. Frecuencia de mantenimiento.



Chacha, K. (2022). Pregunta 7, gráfico de pastel. Cuenca.

**Análisis:** Se puede determinar que la mayoría de usuarios realizan el mantenimiento de su computadora solo cuando se presentan problemas, lo cual no es recomendable, en este caso el índice es bastante alto porque llega a un 71,9 %, otras cifras a considerar lo tenemos en la cifra 18,4 % que corresponde a la opción cada seis meses y el 9,6 % a una vez al año. Esta situación encontrada, es analizada como una oportunidad para la generación de contenido de valor para los clientes que nos siguen en redes, en la cual se defina como eje comunicacional el mantenimiento preventivo, antes que correr el riesgo de daños severos y más costosos en las computadoras.

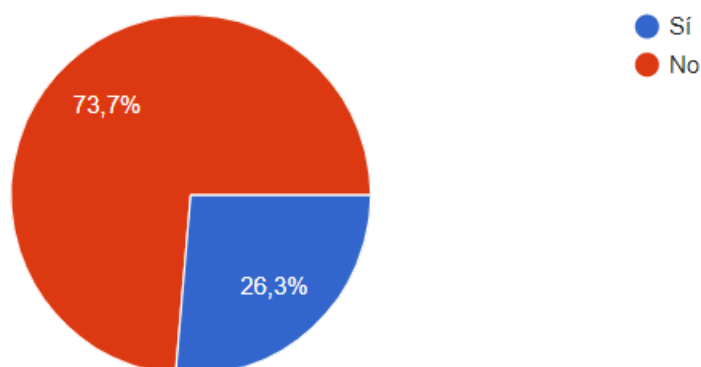
**Pregunta 8.** ¿Conoce un lugar donde realicen mantenimiento y reparación de computadoras en la Parroquia Tarqui?

Tabla 9. Competencia directa

RESPUESTA	%
Si	26,3
No	73,7
Total	100

Chacha, K. (2022). ¿ Conoce un lugar donde realicen mantenimiento y reparación de computadoras en la Parroquia Tarqui?. Cuenca.

Gráfico 13. Puntos de reparación en Tarqui.



Chacha, K. (2022). Pregunta 8, gráfico de pastel. Cuenca.

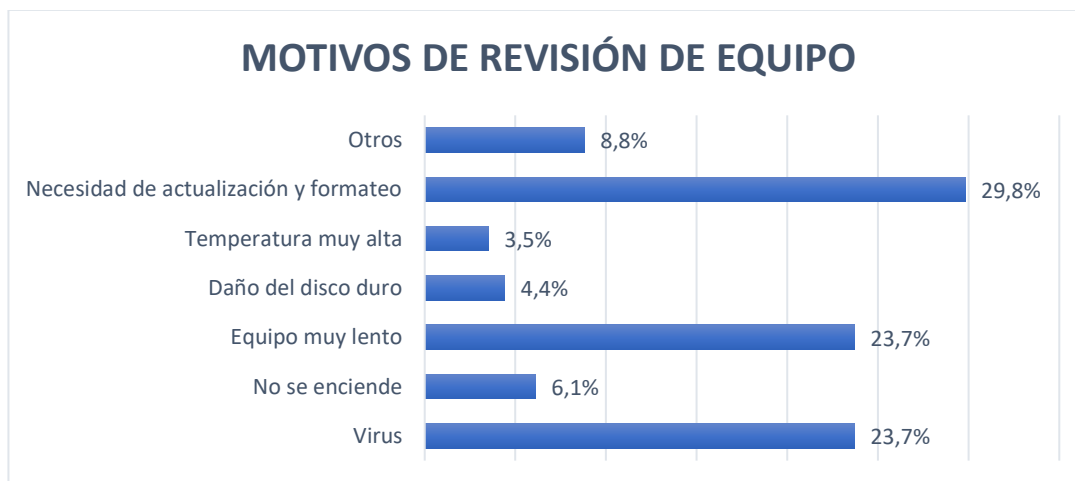
**Análisis:** Del 100 % de personas encuestadas, un 73,7 % manifiesta que no conoce un lugar en la parroquia Tarqui donde se realice reparación y mantenimiento de computadoras, lo cual representa una gran oportunidad para los objetivos de Alerta Digital, es importante manifestar que un 26 % de personas si conocen de otros puntos donde se dan servicios informáticos.

**Pregunta 9.** ¿Últimamente qué problema ha motivado que su computadora sea enviada a revisión?

Tabla 10. Motivos últimos de revisión

¿ Últimamente qué problema a motivado que su computadora sea enviada a revisión?	
RESPUESTA	%
Virus	23,7%
No se enciende	6,1%
Equipo muy lento	23,7%
Daño del disco duro	4,4%
Temperatura muy alta	3,5%
Necesidad de actualización y formateo	29,8%
Otros	8,8%
Total	100,0%

Chacha, K. (2022). ¿ Últimamente qué problema a motivado que su computadora sea enviada a revisión?. Cuenca.

Gráfico 14. *Motivos revisión del equipo*

Chacha, K. (2022). Pregunta 9, gráfico de barras. Cuenca.

**Análisis:** En esta pregunta se pueden definir los problemas con equipos que Alerta Digital podrá tener dentro de sus servicios de mayor demanda, como es el caso de: actualización y formateo con un 29,8 %, equipo muy lento 23,7%, virus 23,7 %, no se enciende 6,1%; con esta información podemos enfocarnos en las situaciones más representativas para nuestros clientes e incluso generar talleres para nuestros colaboradores y especializarlos en estos servicios más requeridos.

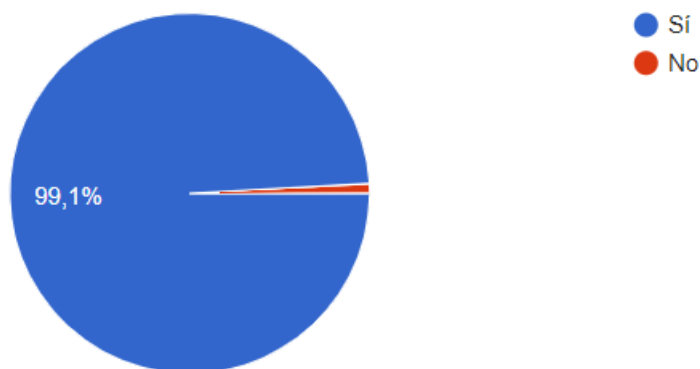
**Pregunta 10.** ¿Cree necesario que en la Parroquia Tarqui se ubique un local especializado en la reparación y mantenimiento de computadoras?

Tabla 11. Aceptación a la propuesta de negocio

RESPUESTA	%
Si	99,1
No	0,9
Total	100

Chacha, K. (2022). ¿ Cree necesario que en la Parroquia Tarqui se ubique un local especializado en la reparación y mantenimiento de computadoras?. Cuenca.

Gráfico 15. Necesidad del servicio en la Parroquia Tarqui



Chacha, K. (2022). Pregunta 10, gráfico de pastel. Cuenca.

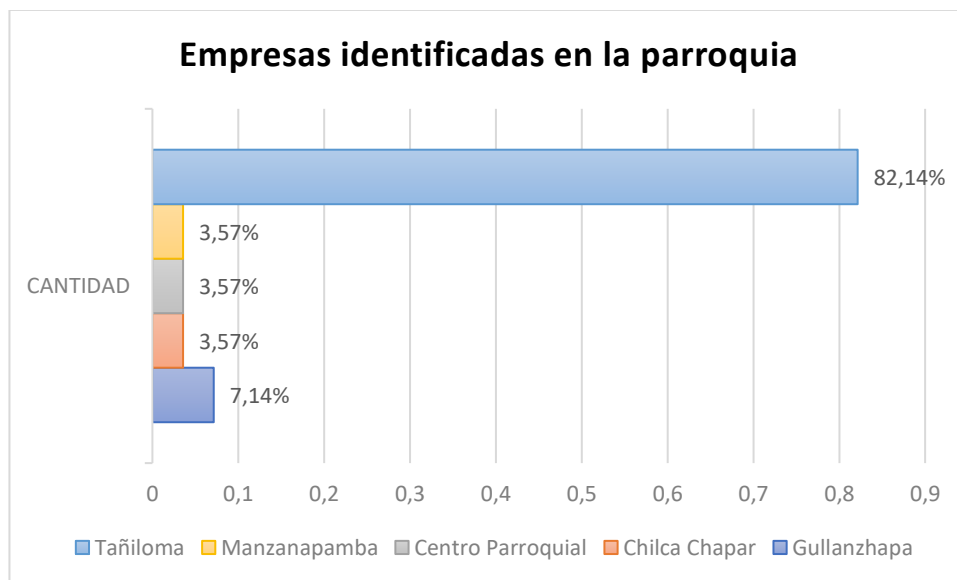
**Análisis:** El 99,1 % de las personas encuestadas, opinan que es fundamental que la Parroquia Tarqui cuente con un lugar especializado en la reparación y mantenimiento de computadoras; señalando una clara oportunidad de negocio, por la cual se considera que Alerta Digital, puede establecerse con su propuesta nueva para el mercado de la parroquia Tarqui de la ciudad de Cuenca.

### Pregunta Opcional

Tabla 12. Puntos de ubicación competencia

En caso que Ud. conozca un punto de reparación de computadoras en Tarqui, indique su ubicación.	
RESPUESTA	CANTIDAD
Gullanzhapa	7,14%
Chilca Chapar	3,57%
Centro Parroquial	3,57%
Manzanapamba	3,57%
Tañiloma	82,14%

Chacha, K. (2022). *Puntos localización competencia. Cuenca.*

Gráfico 16. *Puntos de ubicación competencia*

Chacha, K. (2022). Pregunta 11, gráfico de barras. Cuenca.

### 3.4.1. *Análisis General*

Un 93% de las personas encuestadas tienen acceso a una computadora en su hogar, lo cual representa un potencial nicho de mercado para el negocio propuesto, además, nos ha permitido conocer que los equipos de computación en su gran mayoría son utilizados en el campo estudiantil, lo cual corrobora la constante evolución e importancia que la tecnología informática tiene actualmente en la educación, especialmente desde el origen de la pandemia COVID 19, información que también nos permite generar un enfoque publicitario hacia ese segmento estudiantil.

Un alto porcentaje utiliza el sistema operativo Windows, lo que permite orientar las capacitaciones al personal técnico de la empresa Alerta Digital en ese sistema operativo; mientras que un aliciente trascendente para el negocio es la percepción de necesidad de los habitantes de Tarqui para que exista una empresa con el servicio que ofertamos en su sector. Por último, en la pregunta opcional, se puede apreciar que la empresa está teniendo una gran acogida en la mente del consumidor puesto que sin estar brindando el servicio como una empresa sino más bien a título personal, las personas de la comunidad ya la ubican en Tañiloma; lo

que hace estar seguros de estar en el camino correcto en la consolidación como empresa debido a que representaría mayor oportunidad de negocio.

### 3.5. Entorno empresarial

#### 3.5.1. Microentorno

Para la definición adecuada del microentorno de la empresa Alerta Digital, vamos a identificar según lo plantea Michael Porter a los factores que están fuera de la organización pero que tienen una incidencia directa en la misma.

Gráfico 17. Esquema microentorno Alerta Digital



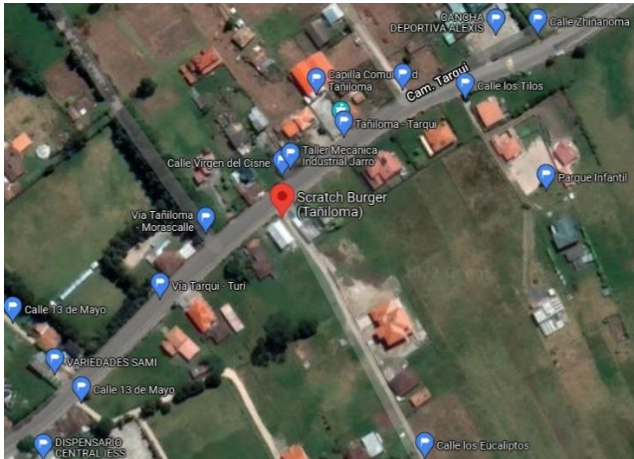
Chacha, K. (2022). Esquema microentorno Alerta Digital, Cuenca.

#### Ubicación de Alerta Digital

Alerta Digital tiene una ubicación estratégica al costado de la vía Tarqui – Turi lo que la hace accesible desde la cabecera parroquial y de las comunidades aledañas.



Gráfico 18. *Ubicación del negocio*



(GoogleMaps, 2022) *Ubicación*. Recuperado de <https://bit.ly/3IgKFop>

### **Competencia directa**

Después de realizar la investigación de mercado, el 73,7% de los consumidores no identificaron a competidores que realicen el mismo servicio especializado en el sector en el cual se ubica la empresa Alerta Digital.

### **Competencia indirecta**

De la misma forma, en la investigación se pudo evidenciar que existen personas que tienen conocimientos informáticos y son quienes brindan servicios en aspectos básicos de software a los clientes; mientras que, para temas especializados los usuarios acuden al centro de la ciudad de Cuenca a una hora aproximadamente del sector, convirtiéndolos en competidores indirectos.

### **Servicios Sustitutos**

En este sentido, la misma tecnología se ha vuelto en el principal servicio sustituto de los servicios de Alerta Digital; debido a que, a través de videos tutoriales, o blogs informáticos especializados que se encuentran fácilmente en internet muchos usuarios encuentran soluciones a problemas. Ventajosamente para la empresa, la mayoría de los clientes prefieren un servicio personalizado según la investigación de mercado.

## Proveedores

Los proveedores juegan un papel importante dentro de las empresas ya que se convierten en socios estratégicos de la misma, ya que de ellos depende la realización de los servicios, así como, poder contar con los productos a tiempo, además de poder generar una línea de crédito y demás beneficios para Alerta Digital.

Tabla 13. Proveedores

PROVEEDORES / SOCIOS ESTRATÉGICOS		
EQUIPOS		
Proveedor	Fiabilidad y beneficios	Producto
Lesmatech	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos de calidad</li> <li>• Varios años de experiencia en el mercado</li> <li>• Entrega al establecimiento.</li> </ul>	Hardware (Piezas de Computadora), software
Techdami	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos de calidad</li> <li>• Varios años de experiencia en el mercado</li> <li>• Facilidades de pago (crédito)</li> <li>• Entrega al establecimiento.</li> </ul>	Hardware (Piezas de Computadoras), software

Chacha, K. (2022). *Proveedores*. Cuenca.

## Intermediarios del servicio

En el caso de Alerta Digital, al ser una empresa de servicio especializados brindará los mismos de forma directa, por lo tanto, no requiere intermediarios para su comercialización.

## Clientes

Alerta Digital tiene una segmentación de mercado geográfica dirigida a la población de un sector específico de la ciudad de Cuenca, ya que, está enfocada para los habitantes de la parroquia rural de Tarqui, compuesta por 10 039 habitantes, de acuerdo al último Censo INEC 2010; si tomamos en consideración que el uso de las computadoras está generalizado en cada hogar, podemos decir que existe un número importante de clientes meta, demostrando que la empresa posee una clara oportunidad en el segmento seleccionado.

### 3.5.2. Macroentorno

Existen factores en el mercado que las empresas no pueden controlar ya que se tratan de aspectos externos a las mismas, pero aun así influyen en su labor y se denomina el Macroentorno empresarial. Es por ello que es necesario poder definir e identificar cada factor para que Alerta Digital pueda establecer el nivel de impacto que tendría en la organización y de esta forma, aprovechar algunos aspectos positivos o planificar estrategias para enfrentar situaciones adversas.

Gráfico 19. Factores del macroentorno Alerta Digital



Chacha, K. (2022). Esquema macroentorno Alerta Digital, Cuenca.

### **Factor Político**

Es importante establecer cuál es el entorno político en Ecuador desde el punto de vista empresarial, por lo que es en este sentido podemos rescatar que actualmente se están definiendo aspectos desde el gobierno que pretenden apoyar al emprendimiento como es el caso de los créditos del 1 % que se ofertan a través de Ban Ecuador, para poder optar por un incremento de capital en caso de requerirlo; además, se han dado cambios en el aspecto de los impuestos para este sector a través del RIMPE, como una alternativa al RISE para promover la cultura tributaria en los pequeños negocios. Otro aspecto de decisión política fue la eliminación o reducción de impuestos en varias partidas arancelarias para algunos equipos y repuestos, situación que pueden incidir de forma positiva en el negocio. Sin embargo, también existen decisiones políticas pueden afectar negativamente a los emprendedores como lo es con el precio de los combustibles, lo que sumado a la especulación hizo que los productos básicos encarezcan, y el aspecto más complicado para el estado es la inseguridad, situación que afecta tanto a los empresarios como a los usuarios ya que, al tratarse de equipos informáticos, suelen ser objetos de fácil sustracción.

### **Factor Económico**

La pandemia ocasionada por la COVID 19, estos últimos 2 años ha generado un alto impacto en la economía, principalmente a nivel de emprendimientos cuya línea de negocios estuvo enfocada al turismo, el contacto personal, y en general todo tipo de negocio presencial vivió grandes afectaciones por esta situación a nivel mundial; sin embargo no todo fue negativo en todos los sectores comerciales, puesto que servicios como el de salud, educación virtual, delivery, y supermercados, todos ellos impulsados por la tecnología, fueron los que salieron a flote e incluso superaron expectativas de ventas. Aún más, dentro del ámbito de empresas del sector tecnológico se puede decir que la pandemia fue un impulso para colocar más terminales de computación en el mercado, y se convirtieron en una necesidad prácticamente básica, requiriendo por parte de los consumidores ahorro e inversión mayores para la adquisición y mantenimiento de computadores, siendo un impulso positivo para empresas como Alerta Digital.

### **Factor Sociocultural**

En el aspecto socio cultural, es importante destacar los cambios en la interacción social que afrontó el planeta a raíz de la pandemia debido al Coronavirus; ya que por restricciones de movilidad, sumado al temor de la gente por enfermarse, hizo que gran parte de la vida de los ciudadanos se “virtualice”, y es así donde surgieron otras maneras de aprender, vender, comprar, reunirse, e interactuar; en resumen el mundo se adaptó a una nueva realidad y la interacción de las personas se volvió diferente acelerando la llegada de un futuro digital que se veía distante. Ahora es imprescindible tener una computadora o un smartphone, pues es en definitiva la única manera de relacionarse con la sociedad. El analfabetismo digital disminuyó por la necesidad de que la gente pudiera estar “conectada”, y esto entre otros aspectos que incrementaron la integración social a través de la tecnología, resultan una oportunidad para el sector empresarial, como Alerta Digital.

### **Factor Tecnológico**

En este factor, es importante reconocer que debido a la pandemia, la tecnología ocupó un sitio determinante para que la economía mundial no se detenga del todo, además logró acercar a las personas que por motivo de enfermedad no podían salir de sus casas, en resumen, el campo tecnológico fue el gran aliado de la sociedad, y es por ello que las computadoras, son ahora máquinas indispensables para el desarrollo de diferentes actividades cotidianas, por lo cual es importante que las mismas se encuentren 100% operativas a nivel del hardware y software, para que los usuarios puedan realizar sus tareas sin contratiempos.

### **Factor Ambiental**

El factor ambiental, debe estar concebido en las empresas no solo como una parte importante de gestión hasta la Responsabilidad Social Empresarial, sino enfocada hacia la sostenibilidad ambiental en cuanto al cumplimiento de las normativas ambientales de desechos. Es necesario definir procesos de manejo de desechos, cumpliendo con las normas de los fabricantes o del municipio de Cuenca, que en este caso cuenta con una empresa municipal específica en este campo

denominada EMAC EP, que es la encargada de definir la forma de gestionar desechos en las empresas que están asentadas en la ciudad. Cabe mencionar también que la tecnología está actualizándose de forma constante y es por ello que se habla de obsolescencia programada, una situación compleja desde el punto de vista ambiental, pues involucra mayores desechos.

### **Factor Legal**

Dentro del aspecto legal, la empresa Alerta Digital está al tanto de las regulaciones y permisos legales que debe cumplir dentro de su ámbito, tanto al momento de constituirse, como en el sentido de su funcionamiento diario; es por ello que mencionamos los aspectos legales que se involucran en este factor y que las empresas del sector deben cumplir:

- Registro único de contribuyente.
  - Facturación.
  - Patente Municipal de Cuenca.
  - Permiso de Bomberos Cuenca.
- Registro como empleador del IESS.

### **3.6. Servicios a ofertar**

Alerta Digital es una empresa ubicada estratégicamente en el sector de Tañiloma de la parroquia rural Tarqui, de la ciudad de Cuenca, está enfocada en brindar servicios especializados y soluciones informáticas de diagnóstico y reparación de equipos de computación de toda marca, así como asistencia técnica en instalación y reinstalación de software, ya sea de forma presencial, a domicilio o a través de asistencia remota.

#### ***3.6.1. Producto Esencial***

El principio los clientes potenciales se enfrentan a la dificultad de tener acceso a servicio técnico para sus computadoras en la zona de Tarqui, y es por ello, que deben recorrer largas distancias, en transportes variados con sus equipos hasta llegar a la urbe y realizar la mantención o arreglo de sus equipos informáticos; por

ese motivo, Alerta Digital nace como una empresa que busca acercar los servicios informáticos a la población de la parroquia, como propuesta de solución al problema identificado.

### **3.6.2. Variedad de Servicios**

Alerta Digital pretende llegar al mercado de la parroquia Tarqui, de la ciudad de Cuenca a través de 3 servicios definidos según la investigación de mercados:

**Mantenimiento de Hardware;** se enfoca en diagnosticar el problema encontrado en la computadora y buscar soluciones, ya sea a través de la reparación de piezas o compra de nuevos repuestos, para el óptimo funcionamiento del equipo.

**Mantenimiento de Software;** este servicio es uno de los más buscados por parte de los usuarios, puesto que muchas veces necesitan programas específicos para realizar diferentes tareas, dentro de los cuales están el office, las plataformas de comunicación como Teams, Zoom, Meet; y otros aplicativos más específicos como los de la suite de Adobe: Ilustrador, o Photoshop. Además de la instalación en muchos casos se busca el mantenimiento y gestión de la información que está en el equipo en cuanto a respaldos o formateos para mejorar el rendimiento del equipo.

**Servicio Técnico a Domicilio;** en este caso se ha mencionado el enfoque de segmentación geográfica que tiene Alerta Digital, y una de las problemáticas con la que se encuentran nuestros clientes es la distancia de las comunidades hasta el centro de la ciudad, es por ello que se plantea el servicio a domicilio, el mismo se enfoca en poder retirar el equipo desde la casa del cliente; y si este cuenta con internet se realiza la asistencia de forma remota. Por tanto, la empresa se enfoca en las necesidades específicas de los habitantes de Tarqui.

### **3.6.3. Servicio aumentado**

Alerta Digital se enfoca en 3 aspectos principales para satisfacer a sus clientes:

1. Custodia del equipo y confidencialidad de información del cliente; sabemos que un equipo informático almacena gran cantidad de información y dentro de ella, están contenidos de importancia y

relevancia específicos para nuestros clientes, desde tareas de la universidad, hasta fotografías de recuerdos familiares, todo ello es preservado en nuestra empresa gracias al proceso de etiquetado de equipo al momento del ingreso de la orden de trabajo. De esta forma al cliente se le hace notar que su información y equipo no podrán ser entregados a otras personas sin su autorización expresa.

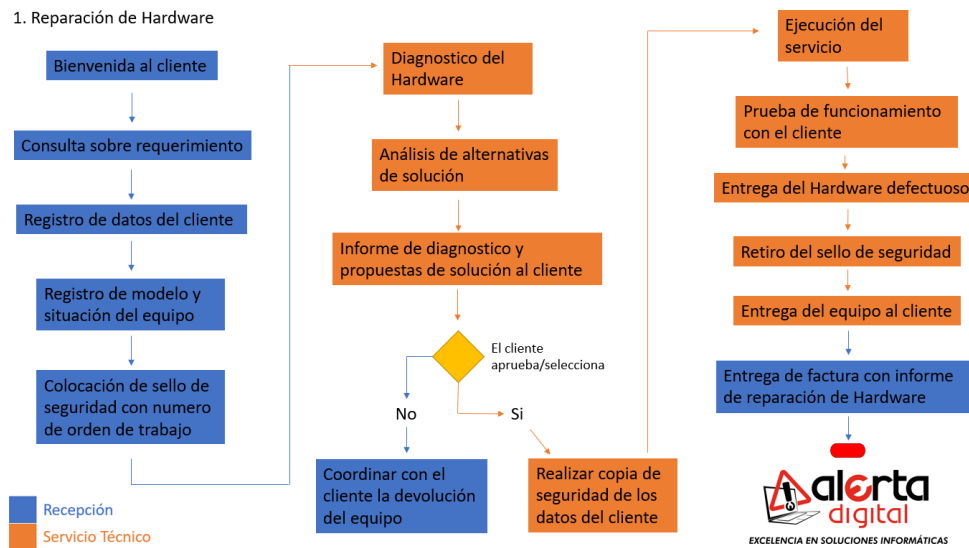
2. Servicio puerta a puerta, y aunque pueda sonar a valor agregado de una empresa de transporte; en este caso se trata de la propuesta que tendrá Alerta Digital en conjunto con las compañías de camionetas del sector para poder retirar los equipos de las casas de los clientes y una vez realizada la reparación, se enviará de la misma manera al domicilio; se procura que el costo de transporte cuente con una tarifa especial por el convenio que se firmaría.
3. Servicio remoto; como ya es sabido, la penetración del servicio de internet en el país y el mundo aumento de forma drástica, constituyéndose en una oportunidad para poder brindar algunos servicios de asesoría y reparación de software a través de un sistema remoto; el mismo se denomina AnyDesk, y permite al técnico de Alerta Digital, ingresar al computador del usuario y resolver varios inconvenientes. Posterior al arreglo, se genera una orden de pago virtual para que el cliente pueda efectuar transferencia y evitar así su movilización hacia el local, optimizando su tiempo y recursos.

### **Proceso de Servucción**

En Alerta Digital definimos como se debe establecer la producción de cada tipo de servicio, es por ello que se plasma a través de diagramas de flujo, ya que de esta forma sirven también como base para el entrenamiento de nuestro personal y así procuramos que cada colaborador esté realizando la actividad que le corresponde con eficiencia y eficacia.

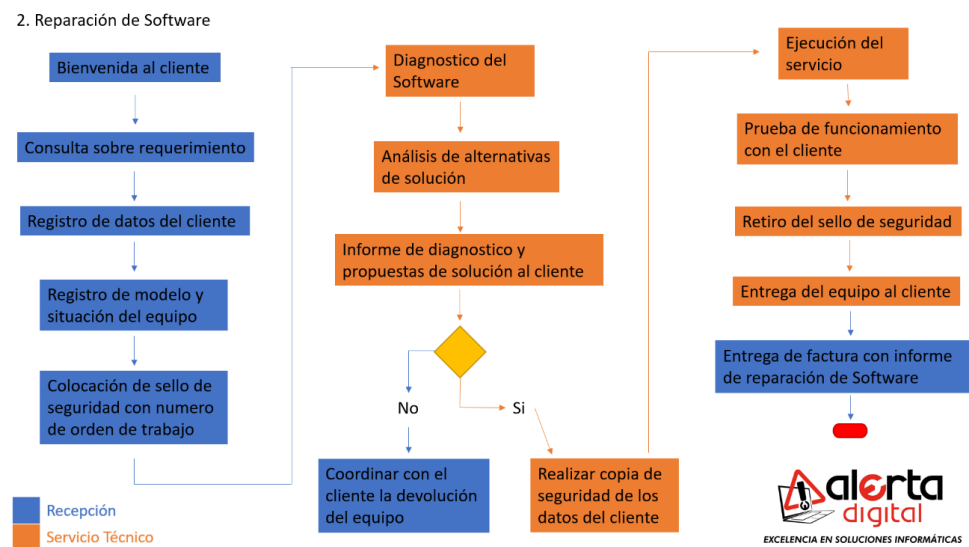


Gráfico 20. Diagrama de flujo servicio 1



Chacha, K. (2022). Diagrama de servicio de Reparación de Hardware, Alerta Digital, Cuenca.

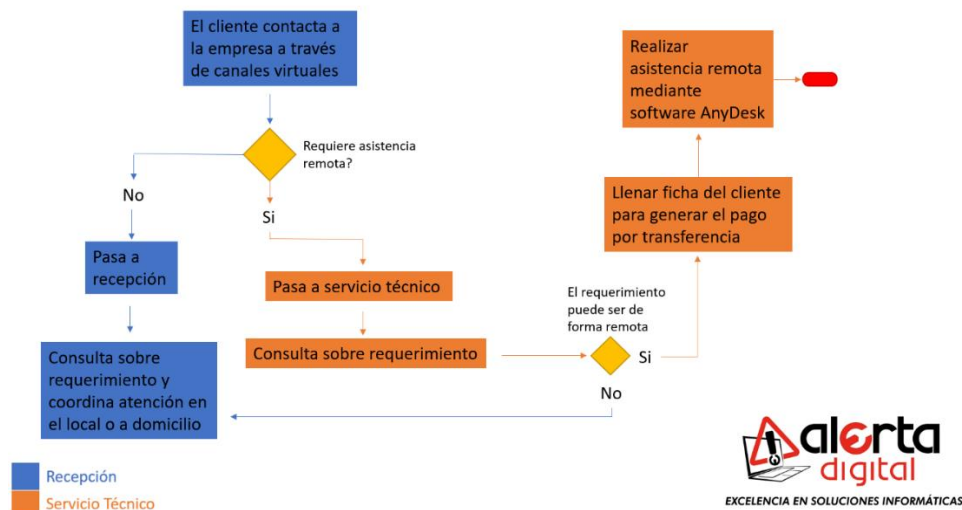
Gráfico 21. Diagrama de flujo servicio 2



Chacha, K. (2022). Diagrama de servicio de Reparación de Software, Alerta Digital, Cuenca.

Gráfico 22. Diagrama flujo de servicio 3

## 3. Asistencia remota



Chacha, K. (2022). Diagrama de servicio de Asistencia Remota, Alerta Digital, Cuenca.

### Calidad

En la empresa Alerta Digital se ha definido un riguroso sistema de control al momento del ingreso y entrega de los equipos, ya que se ha podido identificar que en la mayoría de empresas de servicios informáticos existen deficiencias en este aspecto, lo que ocasiona errores al momento de realizar el trabajo, así como, se tiene el riesgo de entregar de manera equivocada el equipo a otro cliente; es por ello, como se puede apreciar en el gráfico 23, se asegura la recepción de las computadoras mediante la colocación de un sello de registro, esto garantiza:

- Cadena de custodia del equipo.
- Custodia de información.
- Mejor seguimiento por parte de los colaboradores de la empresa.
- Rápida identificación del equipo dentro del área de servicio técnico.
- Entrega oportuna del equipo gracias al número de seguimiento que asigna un orden según la llegada de los equipos.
- Evita confusiones al momento de entregar los equipos puesto que el cliente lleva un comprobante con el código de registro.

Gráfico 23. Registro de ingreso de equipo Alerta Digital

**alerta digital**  
EXCELENCIA EN SOLUCIONES INFORMÁTICAS

REGISTRO INGRESO  
#

MODELO / SERIE  DÍA  MES  2022

CLIENTE

PROCESO

Soporte técnico: **0984149358**

Chacha, K. (2022). Adhesivo de registro de equipo, Alerta Digital, Cuenca.

### Marca

Alerta Digital es una marca que llama al sentido de urgencia de poder solucionar un problema en el ámbito digital. Generalmente, en el entorno informático, los equipos muestran mensajes de “alerta” cuando algo no se encuentra funcionando de forma adecuada, y nos obliga a tomar decisiones para que estos mensajes dejen de aparecer en pantalla; estos mensajes suelen acompañarse de un triángulo de emergencia y un signo de admiración.

Es por ello que se ha pensado en usar estos elementos y las palabras para crear una marca que sea de fácil recordación y posicionamiento en la mente del consumidor, que además contenga elementos gráficos “familiares” para el cliente, que denoten esta necesidad de que sus equipos requieren mantenimiento.

### Imagotipo

Gráfico 24. Imagotipo Alerta Digital



**EXCELENCIA EN SOLUCIONES INFORMÁTICAS**

Chacha, K. (2022). Imagotipo Alerta Digital. Cuenca.

**Elementos a destacar:**

El símbolo de alerta en la computadora.

La forma de herramienta en la tipografía de la letra "e".

El logotipo del establecimiento "alerta digital"

El eslogan de la empresa "Excelencia en soluciones informáticas"

Los colores usados:

Color blanco de fondo.

Color negro y rojo en la tipografía que además de resaltar con el fondo son 2 colores contrastantes entre sí.

El Isotipo es claro en dar una alerta sobre nuestro computador por eso se puede apreciar el signo de advertencia en color rojo el cual nos indica que hay un problema, también podemos evidenciar el signo que asemeja a una herramienta en la tipografía de "e" la cual nos daría a pensar que la empresa tiene las herramientas para la solución al problema.

**Distintivos, Uniformes y material POP**

Área de Recepción y servicio técnico

El personal de Alerta Digital tiene a su disposición una serie de productos con el logo de la empresa para su uso dentro de la jornada laboral el mismo que consta de:

- Camiseta con la marca Alerta Digital
- Gorra corporativa
- Carnet de identificación
- Jarro empresarial para bebidas
- Fosforeras corporativas
- Esfero corporativo
- Agenda corporativa
- Memoria Flash Alerta Digital
- Llaverito Alerta Digital
- Botón publicitario de Alerta Digital
- Funda corporativa

Además, es importante destacar que se ejecutaran acciones publicitarias con el material POP de Alerta Digital en fechas previstas según el cronograma de publicidad definido. Para poder tener la referencia grafica se demuestra el material a continuación:

Gráfico 25. Diseño de los materiales POP



Chacha, K. (2022). Uniforme y material POP de Alerta Digital. Cuenca.

## **Materiales de identificación de la empresa**

### **Letrero**

Es un elemento importante dentro de la propuesta de posicionamiento, puesto que estaría colocado en la entrada principal del local, el mismo que se encuentra en una vía principal por la cual transitan nuestro segmento de mercado.

Gráfico 26. *Diseño de Letrero*

Chacha, K. (2022). Letrero de Alerta Digital. Cuenca.

### Flyer

Si bien es cierto, se puede considerar que en la actualidad el material impreso está perdiendo su eficacia, es importante rescatar que el público objetivo de Alerta Digital es muy tradicional, por tanto, usa medios como la radio y la prensa para conocer novedades y noticias, por lo que, se ha definido el invertir en flyers para poder entregarlo en eventos masivos de la parroquia, así como en las afueras de iglesias y plazas de las comunidades aledañas a la cabecera parroquial.

Gráfico 27. *Diseño de Flyer*

Chacha, K. (2022). Muestra Flyer de Alerta Digital. Cuenca.

## Banner

En el local de la empresa y para eventos en los que participe Alerta Digital, se plantea tener un banner con una imagen clara de nuestro servicio y sobre todo mostrando la marca:

Gráfico 28. *Diseño de Banner*



Chacha, K. (2022). Diseño de Banner para Alerta Digital. Cuenca.

## Tarjetas de presentación

En el anverso puede apreciarse el Isotipo de la empresa.

Gráfico 29. *Anverso tarjeta de presentación*



Chacha, K. (2022). Anverso tarjeta de presentación. Cuenca.

En el reverso están los servicios principales, además de los datos de contacto, y la dirección del establecimiento, consta también el Isotipo de la empresa.

Gráfico 30. Reverso tarjeta de presentación



Chacha, K. (2022). Reverso tarjeta de presentación. Cuenca.

### 3.7. Canal de distribución y puntos de atención

Alerta Digital tiene un canal de distribución directo con el cliente, se ofertará desde su local ubicado en la vía Turi – Tarqui en el sector Tañiloma.

#### **Promoción**

Lo importante es definir los canales de promoción y por tanto al tratarse de un público meta que todavía utiliza los medios tradicionales, se pretende utilizar la radio como principal estrategia de comunicación.

Como ya se ha mencionado en párrafos anteriores; otro canal de promoción será a través de flyers que serán entregados a transeúntes y colocados en establecimientos como tiendas, minimercado, paradas de camionetas, entre otros.

Al ser una empresa digital, también se plantea el uso del canal virtual de promoción, es decir, usar las redes sociales como Facebook y WhatsApp.

Bases de datos para mailing; otra propuesta está enmarcada en la creación de una base de datos de clientes para hacerles llegar ofertas y contenido de valor para estar siempre en el Top of mind de nuestro público objetivo.



### **Contacto**

Alerta Digital promueve el contacto con sus clientes a través de:

- Teléfono.
- WhatsApp.
- Tarjetas de presentación.
- Flyers.
- Facebook.

### **E- mailing**

Una vez realizado el servicio, se procede a guardar la dirección de correo del cliente en una base de datos, para enviar promociones y contenido de valor como Tips para el cuidado de los equipos, de manera en que Alerta digital esté constantemente en la mente del consumidor.

### **Atención**

Alerta Digital oferta 3 canales de atención:

- Directa en el local.
- Vía telefónica o WhatsApp.
- A través de asistencia remota con AnyDesk

### **Presupuesto Anual**

Para la ejecución del plan de introducción es importante el tener definido la inversión a ejecutar, a través de una tabla de presupuesto:

Tabla 14. Presupuesto para publicidad

Cuña Radial	2 meses al año	\$200,00
Letrero	1 unidad	\$60,00
Banner	1 unidad	\$30,00
Tarjetas de presentación	100 unidades	\$30,00
Flyer	1000 unidades	\$60,00
Kit Alerta Digital (Camiseta, gorra, encendedor, jarro, cuaderno y memoria)	3 unidades	\$108,00
Llavero	10 unidades	\$30,00
Esferos	6 unidades	\$2,00
Fundas	200 unidades	\$80,00
Publicidad Facebook	4 veces por mes	\$360,00
<b>TOTAL, MENSUAL</b>		<b>\$80,00</b>
<b>TOTAL, ANUAL</b>		<b>\$960,00</b>

Chacha, K. (2022). Presupuesto publicidad. Cuenca.

### 3.8. Riesgo y oportunidades del negocio

Una vez que se cuenta con una visión general del negocio; se puede evidenciar que la oportunidad más grande que tiene Alerta Digital es el de introducirse en la mente del consumidor como la primera y única empresa del sector de Tarqui, que brinda servicios informáticos y de esta manera posicionarse en ese segmento geográfico de mercado de la ciudad de Cuenca.

Una oportunidad importante, es la virtualidad que trae consigo la pandemia Covid 19; ya que mientras no se pueda regresar a la normalidad las personas se verán en la necesidad de seguir comprando y usando sus computadoras, lo que deviene en la necesidad de mantenerlos actualizados y en óptimas condiciones lo que procura para la empresa más clientes y por ende mayor demanda de servicios.

Se conjuga estas oportunidades con el incremento del uso de la tecnología, que nos permite diversificar servicios como el innovador servicio remoto, que representa un apoyo para el usuario y una ventaja para la empresa puesto que puede

abarcar a más clientes con menos infraestructura física. El aspecto de la disminución del analfabetismo digital promueve también un incremento en el uso de los equipos para actividades variadas, desde clases hasta reuniones comunales lo que significa un mayor desgaste de las computadoras y mayor necesidad de mantención.

Por otro lado, nuevas políticas arancelarias pueden generar oportunidades de negocio en computadoras, así como en sus partes y piezas, las mismas que podrán conseguirse de proveedores internacionales a precios competitivos para ofrecer el equilibrio más buscado por el cliente: calidad – precio.

Con respecto a los riesgos, el más latente es el mismo internet, que a través del blogs o de videos tutoriales, tan de moda actualmente, principalmente en el segmento joven, hace que las personas generen esa autosuficiencia de conocimientos que provocaría una disminución en las consultas y atenciones que la empresa puede realizar; otra amenaza analizada, para la empresa y sus usuarios es la delincuencia situación que puede ser enfrentada también desde la creación de redes de contactos para generar alertas tempranas y disminuir riesgos.

### **3.9. Fijación de Precios**

Una vez definidas las estrategias empresariales para Alerta Digital, es preponderante que en cuanto a la fijación de precios se oriente hacia el cumplimiento de los objetivos de posicionamiento en el segmento de mercado de la parroquia Tarqui.

#### ***3.9.1. Fijación de precios por la prestación de servicios***

Según lo planteado en la propuesta de marketing, la empresa Alerta Digital, se enfocará en 3 servicios genéricos para su público objetivo:



- Servicio de Reparación de Software
- Servicio de Reparación de Hardware
- Servicio de Asistencia Remota

Como punto de partida, se ha planteado la definición de los costos fijos y costos variables de la empresa, para poder identificar el costo total y de esta forma establecer los precios adecuados que nos permitan tener un emprendimiento no solo sustentable, sino también rentable para su propietario.

### 3.9.2. Servicio de Reparación de Software

Para este servicio es importante destacar el valor agregado del proceso de diagnóstico previo que se realiza, el mismo que pretende definir cuál es el estado real del equipo y del cual será el punto de partida para realizar el mantenimiento en concordancia con lo que el cliente pueda necesitar. Es importante destacar que dentro de la ficha de servicio consta el talonario de registro de ingreso para el seguimiento y seguridad del equipo.



Tabla 15. Ficha mantenimiento de software

		FICHA TÉCNICA DE SERVICIOS	
		PROFORMA	
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Mantenimiento de Software	<b>Código:</b> 001	
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN :</b>	05/03/2022	<b>Técnico:</b> Cristhian Quito	
<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>COSTO (UNIT)</b>	<b>TOTAL</b>
1	Diagnóstico de equipo	\$1,00	\$1,00
1	Servicio de reparación de software	\$10,00	\$10,00
1	Software instalado	\$4,00	\$4,00
<b>CODIGO DE REGISTRO</b>			
			
			\$15,00
		<b>Total</b>	<b>\$15,00</b>

### 3.9.3. Servicio de Reparación de Hardware

En varias ocasiones los equipos informáticos pueden presentar daños a nivel del hardware, en este caso el área técnica de Alerta Digital realizará un diagnóstico minucioso para determinar con exactitud las fallas existentes y proceder a la reparación de las piezas o reemplazo en caso que sea necesario. Se destaca además que dentro de la ficha de servicio consta el talonario de registro de ingreso para el seguimiento y seguridad del equipo.

Tabla 16. Ficha mantenimiento de hardware

		FICHA TÉCNICA DE SERVICIOS	
		PROFORMA	
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Mantenimiento de Hardware	<b>Código:</b> 002	
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	05/03/2022	<b>Técnico:</b> Cristhian Quito	
<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>COSTO (UNIT)</b>	<b>TOTAL</b>
1	Diagnóstico de equipo	\$1,00	\$1,00
1	Servicio de reparación de Hardware (incluye formateo)	\$15,00	\$15,00
1	Costo del componente (ejemplo ventilador)	\$14,00	\$14,00
<b>CODIGO DE REGISTRO</b>			
			
			\$30,00
<b>Total</b>			\$30,00


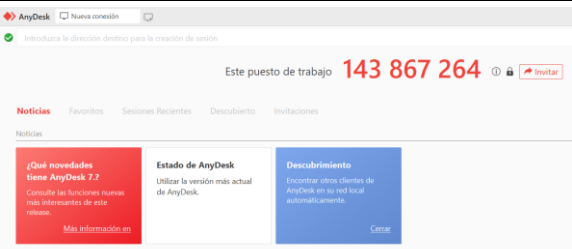
Chacha, K. (2022). Ficha de servicio, Cuenca.

### 3.9.4. Servicio de Asistencia Remota

El valor agregado de este servicio es que el cliente está recibiendo la atención debida desde la comodidad de su hogar; en este caso se genera un

diagnóstico previo, para definir cuál es el estado del equipo con la finalidad de realizar el mantenimiento. Si el problema no pudiera ser resuelto, por ejemplo, por daño de hardware; se le ofrece un servicio de transporte para poder realizar el trabajo en el local, para lo cual se plantearía el costo de traslado del equipo a un valor preferencial por tratarse del vehículo propio de la empresa. En este caso el código de seguimiento será el que asigna el software Anydesk con el que se ejecuta la asistencia remota.

Tabla 17. Ficha asistencia remota

		FICHA TÉCNICA DE SERVICIOS	
		PROFORMA	
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Asistencia Remota	<b>Código:</b> 003	
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN N:</b>	05/03/2022	<b>Técnico:</b> Cristhian Quito	
<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>COSTO (UNIT)</b>	<b>TOTAL</b>
1	Conexión y diagnóstico de equipo	\$3,00	\$3,00
1	Servicio de reparación de software	\$8,00	\$8,00
1	Software instalado	\$4,00	\$4,00
<b>CODIGO DE REGISTRO</b>			
			
			<b>\$15,00</b>
		<b>Total</b>	<b>\$15,00</b>

Chacha, K. (2022). Ficha de servicio, Cuenca.

### 3.10. Implementación del negocio

Para la implementación del negocio es indispensable contar con activos fijos que permitan brindar un servicio adecuado a los clientes; por lo que procedemos a describir los bienes o activos con los que cuenta Alerta Digital.

Tabla 18. Edificaciones

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
<b>Edificaciones</b>			
Construcción Propia	1	\$50.000,00	\$50.000,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$50.000,00</b>

Chacha, K. (2022). Edificaciones. Cuenca.

### Muebles y enseres

Los clientes internos y externos deben encontrarse en un ambiente cómodo y adecuado, sea para dar el servicio especializado o para esperar su equipo, según sea el caso; por eso se ha invertido en mobiliario acorde al posicionamiento de calidad y calidez que queremos posicionar en el mercado.

Tabla 19. Muebles y enseres

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
<b>Muebles y Enseres</b>			
Escritorios de oficina	2	\$160,00	\$320,00
Sillón ejecutivo	1	\$114,45	\$114,45
Sillones de oficina	2	\$65,00	\$130,00
Sillas de oficina clientes	6	\$43,00	\$258,00
Estación de trabajo área técnica	2	\$98,00	\$196,00
Sofá sala de espera	1	\$239,48	\$239,48
Estante organizador de oficina	3	\$78,00	\$234,00
Mueble múltiple para portátiles	1	\$90,00	\$90,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$1.581,93</b>

Chacha, K. (2022). Muebles y enseres. Cuenca.

### Equipos de computación

La propuesta de valor que plantea Alerta Digital, involucra un servicio ágil por lo que se cuenta con equipos tecnológicos para que el servicio de recepción y facturación sea el adecuado:

Tabla 20. Equipos de computación

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNIT	VALOR TOTAL
<b>Equipos de computación</b>			
Computadora Portátil Gamer Lenovo	1	\$1.299,00	\$1.299,00
Computadora de escritorio Hp in one Aio	2	\$659,00	\$1.318,00
Impresora Epson L4160	1	\$365,00	\$365,00
Calculadoras Casio FX 82ms	2	\$12,50	\$25,00
Teléfonos inalámbricos Panasonic	2	\$39,00	\$78,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$3.085,00</b>

Chacha, K. (2022). Equipos de computación. Cuenca.

### Herramientas

En el área técnica se procura contar con herramientas de precisión idóneas para el manejo de los equipos de nuestros clientes:

Tabla 21. Herramientas

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
<b>Herramientas</b>			
Alfombrilla soldadura aislamiento	1	\$19,99	\$19,99
Reparación kit red tester	1	\$27,99	\$27,99
Tercera mano con lupa	1	\$19,99	\$19,99
Pulsera antiestática	6	\$2,99	\$17,94
Limpiador de pantallas	4	\$8,50	\$34,00
Kit de herramientas reparación	1	\$99,00	\$99,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$218,91</b>

Chacha, K. (2022). Herramientas. Cuenca.

### Maquinaria y equipos

Alerta Digital cuenta con una gama amplia de equipos que permitan obtener un diagnóstico adecuado, para una reparación eficaz; ya que sabemos lo importante que son las computadoras para los clientes:



Tabla 22. Maquinaria y equipos

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
<b>Maquinaria y equipos</b>			
Disco Duro Externo WD de 8 teras	2	\$275,00	\$550,00
Dvd writer externo	2	\$28,99	\$57,98
Unitek USB 3.0 to IDE and SATA	2	\$32,99	\$65,98
Concentrador Oriko USB 3.0	2	\$19,99	\$39,98
Probador De Fuentes De Poder Atx	2	\$19,99	\$39,98
Sopladora Aire Aspiradora Limpieza	1	\$23,50	\$23,50
Multímetro Digital Proskit	1	\$35,00	\$35,00
Estación de soldadura Seekone	1	\$40,00	\$40,00
Disco duro externo ADATA 1 tera	1	\$70,99	\$70,99
Convertidor Hdmi, vga	2	\$9,90	\$19,80
Flash memory kingston	4	\$4,99	\$19,96
Regleta múltiple	1	\$50,00	\$50,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$1.013,17</b>

Chacha, K. (2022). Maquinaria y equipos. Cuenca.

### **Vehículos**

Debido a la problemática planteada en la justificación de este proyecto, la dispersión geográfica de los clientes en la parroquia Tarqui, se plantea la posibilidad de brindar un servicio adicional de traslado de equipos desde el domicilio al local y viceversa, es por ello que se cuenta con vehículo.

Tabla 23. Vehículos

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
<b>Vehículos</b>			
Camioneta Ford Ranger	1	\$17.994,00	\$17.994,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$17.994,00</b>

Chacha, K. (2022). Vehiculos. Cuenca.

### **Equipamiento de seguridad**

La seguridad del local será un valor agregado para los clientes, tanto para quienes visiten el local, al encontrarse en un entorno seguro; así como la seguridad del cliente al momento de dejar sus equipos en Alerta Digital.

Tabla 24. Equipos de seguridad.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
<b>Equipamiento de seguridad</b>			
Kit de cámaras Hik Vision	1	\$155,90	\$155,90
Extintor recargable de 10 libras.	1	\$20,21	\$20,21
Señalización seguridad: extinguidor, baños, salida de emergencia, no fumar, área restringida, material reciclado.	6	\$3,00	\$15,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$191,11</b>

Chacha, K. (2022). Equipamiento de seguridad. Cuenca.

### Suministros de oficina

En Alerta Digital se plantea contar con los insumos adecuados para brindar el servicio de calidad.

Tabla 25. Suministros de oficina

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
<b>Suministros de oficina</b>			
Resma papel bond	1	\$3,00	\$3,00
Engrampadora	1	\$3,00	\$3,00
Perforadora	1	\$3,00	\$3,00
Saca grampas	1	\$1,00	\$1,00
Kit Tinta Epson	1	\$15,00	\$16,60
Esferos color azul y rojo	6	\$0,40	\$2,40
Cinta de embalaje	1	\$1,00	\$1,00
<b>TOTAL, MENSUAL</b>			<b>\$30,00</b>
<b>TOTAL, TRIMESTRAL</b>			<b>\$90,00</b>
<b>TOTAL, ANUAL</b>			<b>\$360,00</b>

Chacha, K. (2022). Suministros de oficina. Cuenca.

### Servicios básicos

En el aspecto de servicios básicos se han definido los siguientes:

Tabla 26. Servicios básicos

DESCRIPCIÓN	Tarifa mensual
<b>Servicios básicos</b>	
Luz	\$15,00
Agua	\$5,00
Teléfono	\$20,00
Internet	\$35,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$75,00</b>
<b>TOTAL, ANUAL</b>	<b>\$900,00</b>

Chacha, K. (2022). Servicios básicos. Cuenca.

### Mantenimiento del local

Para un servicio de calidad es importante que la infraestructura siempre esté cuidada y se muestre un entorno limpio y organizado, por ello se ha definido rubros para el mantenimiento mensual del local.

Tabla 27. Mantenimiento del local

MANTENIMIENTO DEL LOCAL		
Mensual	Semestral	Anual
\$25	\$150,00	\$300,00

Chacha, K. (2022). Mantenimiento del local. Cuenca.

### 3.11. Estudio arquitectónico

Las instalaciones de Alerta Digital están distribuidas de forma estratégica; cada espacio permite a los trabajadores realizar sus actividades de forma coordinada, cómoda, ágil y eficiente, además hay una sala de espera destinada a los clientes.

## Estructura interna del establecimiento

Gráfico 31. Estructura establecimiento



Chacha, K. (2022). Estructura interna del establecimiento. Cuenca.

## **4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL**

Ejercer las actividades de forma legal, incrementa las oportunidades de crecimiento del negocio, generando confianza en los clientes, y, facilitan el acceso a créditos, etc.

A continuación, se detallan los requisitos que Alerta Digital cumplirá para su legalización:

### **4.1. Servicio de Rentas Internas / SRI**

Régimen Simplificado para Emprendedores y Negocios Populares (RIMPE Vigente desde el año 2022).

Los contribuyentes sujetos al régimen RIMPE deberán emitir facturas, documentos complementarios, liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios, así como comprobantes de retención en los casos que proceda.

**Referencia.** Servicio de Rentas Internas. (s.f.). Rimpe. <https://www.sri.gob.ec/rimpe>

#### **Requisitos**

- Cédula de identidad
- Certificado de votación
- Factura, planilla, comprobante de pago de agua potable o teléfono
- Comprobante de pago de impuesto predial urbano o rural
- Escritura de compraventa del inmueble o certificado del Registrador de la propiedad.

### **4.2. Municipio de Cuenca**

#### **Permisos para rótulos o letreros**

- La instalación de publicidad exterior requiere la autorización del Municipio de Cuenca, el valor a pagar es de \$8,08.

#### **Requisitos**

- Fotografías del predio, del letrero a colocar emplazado en la imagen.

### **Registro Municipal Obligatorio**

- Carta de pago del predio urbano.

#### **4.3. Requisitos para la afiliación al IESS**

- Copia de la cédula de identidad y de certificado de votación del patrono y del empleado (a color).
- Copia del contrato de trabajo debidamente legalizado en el Ministerio de Trabajo.
- Copia del pago de un servicio básico del patrono.

## **5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL**

### **5.1 Impacto ambiental**

En la ciudad de Cuenca la Empresa Municipal EMAC controla y fomenta el reciclaje de los desechos sólidos que se generan en el Cantón.

En la página web de la EMAC, se describe claramente que todos los ciudadanos están obligados a almacenar y desechar diferenciadamente los residuos y desechos sólidos, es decir a utilizar la funda celeste para los residuos reciclables y la funda negra para la basura; así como cumplir con los horarios y días de reciclaje establecidos por la EMAC EP, quien impondrá multas de 10 y 100 dólares por el incumplimiento de la Ordenanza Municipal Vigente.

Tomando en cuenta que los componentes utilizados en la fabricación de equipos informáticos contienen elementos dañinos para la salud y el medio ambiente, es vital concientizar y promover la cultura del reciclaje en la población.

En el proceso de mantenimiento de computadoras, son varios los motivos que obligan a intervenir en el hardware del equipo y reemplazar piezas defectuosas, las cuales requieren ser tratadas de forma responsable para minimizar el riesgo de daño al medio ambiente.

Alerta Digital cumpliendo con la responsabilidad ambiental y cuidado del planeta, recolectará todas las piezas dañadas que se obtengan en el área de servicio técnico y las clasificará de manera ordenada; los elementos con mayor nivel de peligrosidad, como pantallas rotas, baterías, toners de tinta, etc. serán depositados en un tacho recolector denominado “guardián de seguridad” de esta manera protegemos la integridad física y la salud del personal de Alerta Digital y de los trabajadores de la EMAC, quienes finalmente serán los responsables de transportar el material reciclado.

Gráfico 32. *Tacho guardián*.



(Bohorquez, 2022). *Tacho guardián*. Recuperado de: <https://goo.su/VhDN>

Proteger el medio ambiente es un compromiso de todos, por ello, Alerta Digital a través de medios tradicionales y digitales promoverá campañas publicitarias orientadas a sensibilizar a la colectividad sobre la importancia de reducir el consumo de dispositivos electrónicos, los cuales muchas veces son adquiridos por novedad y no por necesidad, además es fundamental promover una cultura ambiental orientada a reutilizar los equipos tecnológicos y aprovecharlos al máximo durante su vida útil.

Cada 5 de junio se celebra el día mundial del medio ambiente, esta fecha será aprovechada por Alerta Digital para promover a nivel de toda la parroquia Tarqui, un evento masivo de recolección de equipos electrónicos en desuso; la coordinación se realizará con instituciones educativas y las diferentes comunidades, posteriormente el material recolectado será entregado a la EMAC - Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca para que realice el tratamiento necesario con los materiales reciclados.

## 5.2 Impacto social

Según información obtenida en la web, el impacto social es el resultado o efecto de una determinada acción en la colectividad. El impacto social se asocia a las consecuencias que genera una acción en el seno de una comunidad.

**Referencia.** Pérez y Gardey (2021). Definición de impacto social. <https://goo.su/nmYizM>



La informática es fundamental en el proceso de enseñanza, por esta razón la mayoría de instituciones educativas de la Parroquia Tarqui, cuentan con laboratorios de computación, los cuales de forma periódica deben ser revisados para garantizar su funcionalidad.

Alerta Digital como parte de sus acciones de carácter social, realizará convenios con las instituciones a nivel de primaria y secundaria en la Parroquia Tarqui, y mediante capacitaciones sensibilizará a la comunidad educativa sobre la importancia de reducir el consumo de equipos electrónicos, además en época de vacaciones o cuando la situación lo amerite, Alerta Digital realizará el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos de forma gratuita.

Otro factor a tomar en consideración dentro del impacto social, es el movimiento económico que se va a generar como resultado de la alianza entre Alerta Digital y las cooperativas de transporte de Tarqui, quienes serán las encargadas de brindar el servicio a domicilio, como estrategia publicitaria se planifica colocar etiquetas con la publicidad de Alerta Digital en los vehículos.

## 6. PROCESO FINANCIERO

### 6.1. Introducción

Las empresas están inmersas en una serie de variables, bajo las cuales se mantienen a través del tiempo como lo son sus ventas, sus servicios, su infraestructura, su talento humano, y obviamente sus finanzas; puesto que a través del proceso financiero la empresa podrá tener el flujo de capital necesario para brindar sus servicios de calidad. En el presente capítulo se plantea abordar los diferentes indicadores financieros de Alerta Digital, sus activos o pasivos, además, de sus proyecciones y ratios.

### 6.2 Activos Fijos

Son los bienes tangibles o intangibles que posee la empresa. Estos son necesarios para el funcionamiento de una empresa, dentro de ellos se toman en cuenta el local, vehículo, equipos de computación, herramientas para reparación de computadoras, equipos de seguridad; en el caso de Alerta Digital los activos fijos suman en total: \$74.084,12. (Ver tabla 28).

Tabla 28. Activos Fijos

<b>ACTIVOS FIJOS</b>	
Edificios	\$50.000,00
Muebles y enseres	\$1.581,93
Equipos de Computación	\$3.085,00
Herramientas	\$218,91
Maquinaria y equipos	\$1.013,17
Vehículos	\$17.994,00
Equipos de seguridad	\$191,11
<b>Total</b>	<b>\$74.084,12</b>

Chacha, K. (2022). Activos Fijos. Cuenca.

### 6.3. Activos diferidos

Se refiere a todos los gastos o inversión para la creación de la empresa; en el caso de Alerta Digital, no se plantea la creación de una compañía como una figura legal; pero si el establecer el registro de marca, para poder promocionar su nombre en la web, además de cubrir con los requisitos del trámite de patente municipal y permiso de funcionamiento que se debe cubrir. (Ver tabla 29).

Tabla 29. Activos diferidos

<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>	
Permisos funcionamiento	\$5,00
Patentes municipales	\$20,00
Registro de marca	\$200,00
<b>Total</b>	<b>\$225,00</b>

Chacha, K. (2022). Activos Diferidos. Cuenca.

### 6.4. Capital de trabajo

En cada negocio, es importante establecer el capital de trabajo de manera en que la organización funcione de forma adecuada y pueda satisfacer a sus clientes desde el principio. Para que una empresa funcione es necesario contar con dinero suficiente para la compra de herramientas, pago de sueldos, servicios básicos, materiales de aseo, etc. En la siguiente tabla, se puede apreciar los rubros considerados para que Alerta Digital funcione, presupuestando para 3 meses subsiguientes (Ver tabla 30).

Tabla 30. Capital de trabajo

<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	<b>3 meses</b>
Sueldos	\$6.887,83
Servicios básicos	\$120,00
Internet	\$105,00
Suministros de local	\$90,00
Gastos de publicidad	\$240,00
<b>TOTAL, DE CAPITAL</b>	<b>\$7.442,83</b>

Chacha, K. (2022). Capital de trabajo. Cuenca.

## 6.5. Inversión total

En el caso de la inversión total se deben considerar son todos valores utilizados para la compra de activos fijos, diferidos y capital de trabajo, considerando también los 3 meses de inicio. (Ver tabla 31).

Tabla 31. Detalles de inversión

<b>TOTAL, DE INVERSIÓN</b>	
Total, Activos Fijos	\$74.084,12
Total, Activos Diferidos	\$225,00
Total, Capital de Trabajo	\$7.442,83
<b>Total</b>	<b>\$81.751,95</b>

Chacha, K. (2022). Detalles de inversión. Cuenca.

## 6.6. Sueldos

Alerta Digital contará con talento humano calificado para cada puesto, y para ellos se establecen sueldos acordes al perfil, y somos una empresa responsable con las obligaciones por lo que se consideran todos los beneficios legales, según consta a continuación (Ver tabla 32).

Tabla 32. Sueldos

<b>RUBROS</b>	<b>TECNICO</b>	<b>RECEPCIONISTA</b>	<b>GERENTE</b>
<b>SUELDO MENSUAL</b>	\$534,91	\$443,84	\$616,50
<b>DECIMO TERCERO</b>	\$44,58	\$36,99	\$51,38
<b>DECIMO CUARTO</b>	\$35,42	\$35,42	\$35,42
<b>APORTE IESS PATRONAL (11,15%)</b>	\$59,64	\$49,49	\$68,74
<b>APORTE IESS PERSONAL (9,45%)</b>	\$50,55	\$41,94	\$58,26
<b>FONDOS RESERVA</b>	\$44,56	\$36,97	\$51,35
<b>TOTAL, MENSUAL</b>	<b>\$769,65</b>	<b>\$644,65</b>	<b>\$881,65</b>
<b>TOTAL, ANUAL</b>	<b>\$9.235,82</b>	<b>\$7.735,75</b>	<b>\$10.579,74</b>

Chacha, K. (2022). Sueldos. Cuenca.

Como se puede apreciar el valor total anual por conceptos de sueldos de las 3 personas que trabajaran en la empresa es de: \$ 27.551,32.

## 6.7. Depreciación activos fijos

En el ámbito financiero, es importante conceptualizar que la depreciación es la disminución del valor del activo fijo que se produce por su uso y desgaste, lo cual disminuye su valor económico. La depreciación de los activos fijos se realizará de acuerdo a la naturaleza de los bienes, a la duración de su vida útil y la técnica contable. Para que este gasto sea deducible, no podrá superar los siguientes porcentajes: (Castro, 2011) En este sentido se ha definido ciertos porcentajes estandarizados para el cálculo de la depreciación:

- Instalaciones, maquinarias, equipos y muebles 10% anual.
- Vehículos, equipos de transporte y equipo caminero móvil 5% anual.
- Equipos de cómputo y software 33,33% anual

Como se puede observar en la tabla 33; el propietario de Alerta Digital, ha generado una inversión importante en activos fijos que van desde edificios y vehículos, hasta equipos de seguridad para ofrecer el mejor servicio posible a sus clientes de la parroquia Tarqui de la ciudad de Cuenca.

Tabla 33. Depreciación de activos fijos

<b>DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS</b>			
		<b>% DEPRECIACIÓN</b>	<b>DEPRECIACIÓN</b>
Maquinaria y equipos	\$ 1.013,17	10%	\$ 101,32
Edificio	\$50.000,00	5%	\$ 2500,00
Vehículos	\$17.994,00	20%	\$ 3598,80
Equipos de Computación	\$3.085,00	33,33%	\$ 1028,23
Muebles y Enseres	\$1.581,93	10%	\$ 158,19
Herramientas	\$218,91	10%	\$ 21,89
Equipamiento de seguridad	\$191,11	10%	\$ 19,11
<b>TOTAL, DEPRECIACION DE ACTIVOS FIJOS</b>			<b>\$ 7427,54</b>

Chacha, K. (2022). Depreciación. Cuenca.

## 6.8. Amortizaciones

La amortización, se trata del valor que recupera la empresa por gastos de constitución. Como se ha explicado en líneas anteriores, el interés del propietario se centra en que la empresa Alerta Digital tenga una marca registrada y patentada. (Ver tabla 34.)

Tabla 34. Porcentaje Amortización

<b>AMORTIZACIONES</b>			
		<b>PORCENTAJE AMORTIZACION</b>	
Registro de Marca y Patente	\$225,00	20%	45

Chacha, K. (2022). Amortización. Cuenca.

## 6.9. Estructura capital

En el caso de Alerta Digital, la estructura del capital está planteado en su totalidad por capital propio con la suma de \$ 81.863,44 el mismo que tiene un gran componente de activos fijos, además de \$ 10,000.00 en efectivo que el propietario destinará para el arranque o inicio de la empresa; además se ha calculado el TMAR (tasa mínima de rendimiento) como indicador de la factibilidad de la empresa (Ver tabla 35.)

Tabla 35. Estructura de capital

<b>ESTRUCTURA DE CAPITAL</b>					
		<b>Estructura</b>	<b>Costo</b>	<b>TD</b>	
Capital Propio	\$81.751,95	100%	9,89%	9,89%	
<b>Total</b>	\$81.751,95	100%		9,89%	<b>TMAR</b>

Chacha, K. (2022). Estructura de capital. Cuenca.

## 6.10. Punto de equilibrio

Es de suma importancia establecer un indicador, un número que permita definir cuál es el monto mínimo que la empresa debe vender u ofertar sus servicios; ya que de esta forma, podremos saber a ciencia cierta si estamos generando utilidad o simplemente trabajamos para mantener a la empresa en sus costos operativos; para ello se analizan los costos fijos, el margen de contribución y obviamente se lo

establece a través del precio del servicio que en caso de nuestra empresa esta estandarizado a \$ 15,00. (Ver tabla 38).

Tabla 36. Costos fijos

<b>COSTOS FIJOS MENSUALES</b>	
Sueldos	\$1.595,25
Servicios Básicos	\$40,00
Internet	\$35,00
Suministros de limpieza	\$30,00
Publicidad contratada	\$80,00
<b>Total</b>	<b>\$1.780,25</b>

Chacha, K. (2022). Costos fijos. Cuenca.

Cuando calculamos la diferencia entre el precio de venta al público de nuestro servicio y los costos totales que involucra el ofertar el mismo, podemos obtener el margen de contribución; como se aprecia, en Alerta Digital se ha planteado un margen del 40%. (Ver tabla 37).

Tabla 37. Margen de contribución

<b>RUBROS</b>	<b>VALORES</b>
<b>COSTO DEL SERVICIO</b>	\$7,24
<b>UTILIDAD (40%) MARGEN DE CONTRIBUCIÓN</b>	\$ 7,76
<b>PRECIO DEL SERVICIO</b>	\$15,00

Chacha, K. (2022). Margen de contribución. Cuenca.

Es clave para toda organización, el poder definir su punto de equilibrio, nos permite determinar el nivel de ventas necesario para cubrir los costes totales, y con ellos, definir la cantidad de servicios que Alerta Digital debe vender para recuperar el dinero invertido, aunque sin recibir ganancias.

Se puede observar en la tabla 38, que se deberían realizar 229 servicios informáticos mensuales, a un precio de \$15.00 cada uno, para que Alerta Digital tenga su punto de equilibrio y no se gane ni se pierda; mientras que en la tabla 39

se demuestra que se proyectan ventas de 3840 servicios anuales, lo que nos brinda rentabilidad.

Tabla 38. Punto de equilibrio

	NÚMERO	VALOR	TOTAL
<b>VENTA</b>	229	\$15,00	\$ 3.442,48
<b>COSTO</b>	229	\$7,24	\$ 1.662,23
<b>GASTO</b>			\$ 1.780,30
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b>	229		<b>0</b>

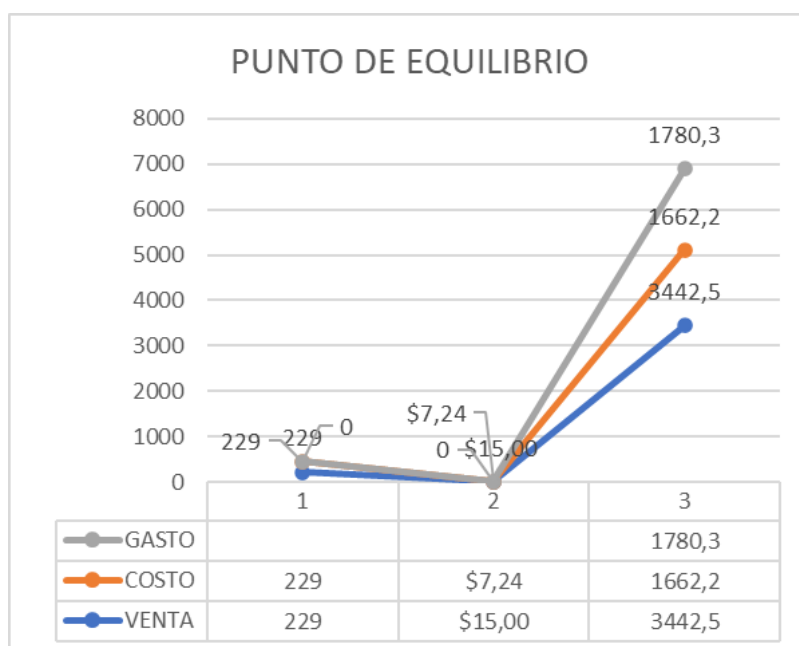
Chacha, K. (2022). Punto de Equilibrio. Cuenca.

Tabla 39. Proyección de ventas 2022

MENSUAL		ANUAL		
SERVICIOS	VALOR MENSUAL	SERVICIOS	T. ANUAL	
300	\$4.500,00	3600	\$54.000,00	<b>VENTAS</b>
300	\$2.173,29	3600	\$26.079,43	<b>COSTO</b>

Chacha, K. (2022). Proyección de Ventas. Cuenca.

Gráfico 33. *Punto de equilibrio*



Chacha, K. (2022). Punto de Equilibrio. Cuenca.



### 6.11. Costo de ventas

Cada operación financiera supone un costo, ya sea por el valor mismo del dinero invertido, como del giro operacional que involucra brindar el servicio, es por ellos que se presenta la tabla 40, con el costo de venta basado en un periodo de cinco años para tener una clara referencia de hacia dónde podemos llegar.

Tabla 40. Costo de ventas

<b>ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO</b>					
<b>DETALLE</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>					
INGRESOS POR SERVICIO DE MANTENIMIENTO	\$54.010,51	\$55.058,31	\$56.126,44	\$57.215,29	\$58.325,27
<b>VENTAS TOTALES</b>	<b>\$54.010,51</b>	<b>\$55.058,31</b>	<b>\$56.126,44</b>	<b>\$57.215,29</b>	<b>\$58.325,27</b>
<b>COSTOS OPERACIONALES</b>					
COSTOS POR SERVICIO DE MANTENIMIENTO	\$23.859,43	\$24.322,31	\$24.794,16	\$25.275,17	\$25.765,50
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y LICENCIAS	\$480,00	\$480,00	\$480,00	\$480,00	\$480,00
<b>COSTOS OPERACIONALES TOTALES</b>	<b>\$24.339,43</b>	<b>\$24.802,31</b>	<b>\$25.274,16</b>	<b>\$25.755,17</b>	<b>\$26.245,50</b>
<b>UTILIDAD BRUTA (VENTAS - COSTOS)</b>	<b>\$29.671,07</b>	<b>\$30.256,00</b>	<b>\$30.852,28</b>	<b>\$31.460,13</b>	<b>\$32.079,77</b>
GASTOS ADMINISTRATIVOS Y VENTAS	\$2.520,00	\$2.520,00	\$2.520,00	\$2.616,00	\$2.616,00
UTILIDAD EN OPERACIÓN (UB - GADM)	\$27.151,07	\$27.736,00	\$28.332,28	\$28.844,13	\$29.463,77
UTILIDAD ANTES DE LOS IMPUESTOS (UOP)	\$27.151,07	\$27.736,00	\$28.332,28	\$28.844,13	\$29.463,77
15% PARTICIPACIÓN DE LOS EMPLEADOS	\$4.072,66	\$4.160,40	\$4.249,84	\$4.326,62	\$4.419,57
<b>UTILIDAD ANTES DEL IMPUESTO DE LA RENTA</b>	<b>\$23.078,41</b>	<b>\$23.575,60</b>	<b>\$24.082,44</b>	<b>\$24.517,51</b>	<b>\$25.044,20</b>
22% IMPUESTO DE LA RENTA	\$5.077,25	\$5.186,63	\$5.298,14	\$5.393,85	\$5.509,72
<b>UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>	<b>\$18.001,16</b>	<b>\$18.388,97</b>	<b>\$18.784,30</b>	<b>\$19.123,66</b>	<b>\$19.534,48</b>

Chacha, K. (2022). Costo de Ventas. Cuenca.

### 6.12. Flujo de caja

Como en toda empresa, Alerta Digital debe establecer su flujo de caja, la cual se presenta a través de una tabla en la que consta información sobre los recursos que genera una empresa, permitiendo indicar con facilidad el flujo de entrada y salida de dinero, en un periodo de tiempo determinado; presentando información sobre los ingresos y gastos, con ellos se puede determinar la solvencia y liquidez que podremos alcanzar como empresa, tomando como referencia los próximos 5 años (Ver tabla 41).

Tabla 41. Flujo de caja

<b>FLUJO DE CAJA</b>						
	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD OPERATIVA		\$19.657,99	\$20.242,92	\$20.839,20	\$21.351,05	\$21.970,69
DEPRECIACION		\$7.427,54	\$7.427,54	\$7.427,54	\$7.427,54	\$7.427,54
AMORTIZACION		\$65,54	\$65,54	\$65,54	\$65,54	\$65,54
- BASE IMPOSITIVA		\$7.126,02	\$7.338,06	\$7.554,21	\$7.739,75	\$7.964,37
- PAGO CAPITAL		\$907,70	\$1.034,78	\$1.179,65	\$1.344,80	\$1.533,07
+ VALOR DE SALVAMENTO		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$69.773,67
+ CAPITAL DE TRABAJO		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$10.000,00
- REPOSICION DE ACTIVOS		\$ -	\$ -	\$ -	\$3.303,91	\$ -
= FLUJO NETO DE CAJA	-\$81.751,95	\$19.117,35	\$19.363,16	\$19.598,42	\$16.455,66	\$99.739,99

Chacha, K. (2022). Flujo de Caja. Cuenca.

### 6.13. Cálculo del TIR y el VAN

El VAN y el TIR son dos herramientas para calcular la viabilidad de un proyecto empresarial, la diferencia radica en que el primero calcula la rentabilidad y el segundo el tiempo que la empresa tardará en recuperar la inversión inicial.

Un análisis financiero de un proyecto puede contener varios ratios o indicadores, que pueden ayudar a los inversionistas de definir, si vale la pena invertir en tal o cual negocio, en Alerta Digital se ha planteado el cálculo del VAN y el TIR.

#### 6.13.1. VAN (Valor Actual Neto)

El VAN o VPN es calculado a partir del flujo de caja anual, trasladando todas las cantidades futuras al presente. En este caso el VAN nos sirve para determinar la viabilidad de un proyecto; y se calcula con una fórmula financiera para traer al valor presente todas las proyecciones obtenidas en el flujo de caja menos la inversión; En el caso de Alerta Digital este valor es de: \$ 4.589,93. Según el concepto; VAN es bueno cuando es mayor a cero; por consiguiente, el negocio es factible de llevar a cabo.

### **6.13.2. TIR (Tasa Interna de Retorno)**

la Tasa Interna de Retorno es la tasa de rentabilidad o interés que nos ofrece una inversión, es decir, el porcentaje de pérdidas o beneficios que supondrá cualquier inversión que llevemos a cabo.

Todo inversionista procura establecer cuál es el porcentaje de beneficio o pérdida que conllevará cualquier inversión que se realice; y para esto podemos utilizar la Tasa Interna de Retorno (TIR). Para poder establecer si el proyecto es factible y se puede invertir en él; es necesario que el TIR sea mayor al TMAR. Como se puede observar la tabla 44, la propuesta de Alerta Digital es completamente factible desde el punto de vista financiero.

Tabla 42. VAN/ TIR

VAN	21.396,43	39.524,79
TIR	22,88%	
TMAR	9,89%	

Chacha, K. (2022). VAN - TIR. Cuenca.

### **6.13.3. TMAR (Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento)**

Es la rentabilidad mínima que un inversionista espera obtener de una inversión, teniendo en cuenta los riesgos de la inversión y el costo de oportunidad de ejecutarla en lugar de otras inversiones.

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 7.1 Conclusiones

La idea de negocio propuesta en la presente tesis de grado, nace con el objetivo principal de dar solución a una necesidad real que existe en la Parroquia Tarqui, para lo cual se ha realizado el análisis de diferentes elementos que determinan que el proyecto es factible y sustentable en el tiempo.

El proceso de investigación de mercado, determina que el 99,1 % de las personas encuestadas, consideran necesario que en la parroquia Tarqui se establezca un negocio especializado en la reparación y mantenimiento de computadoras.

Con la certeza de tener un mercado potencial, Alerta Digital establece normas y políticas orientadas a cumplir con los objetivos y metas trazadas.

Otro factor importante que vale tomar en consideración, es que Alerta Digital cumple con todas las normativas legales, esto le permite establecer bases sólidas y proyectarse con más seguridad hacia el futuro, lo cual es fundamental para ampliar su acción en el mercado, consolida la confianza de los clientes, atrae el interés de inversionistas, entidades financieras etc.

Alerta Digital mediante el servicio de reparación y mantenimiento de computadoras, solventa una necesidad existente en la parroquia Tarqui, lo cual representa un beneficio para la población, fomenta la economía, contribuye el cuidado del medio ambiente y a través de convenios estratégicos apoya a la educación.

Finalmente, es necesario destacar que Alerta Digital es muy responsable con el manejo de los recursos económicos, motivo por el cual todos los ingresos y egresos están debidamente justificados, además se han realizado proyecciones a 5 años, las cuales dejan claro que el negocio propuesto es 100% viable.

## 7.2 Recomendaciones

Elaborar un plan de negocio de manera correcta y buscando apoyo económico de un socio inversionista o de alguna institución financiera que proporcionen los fondos necesarios.

En el mundo de los negocios estamos expuestos a la presencia de competidores que ofrecen los mismos productos y servicios; con el objetivo de generar ventajas competitivas es importante monitorear las características y las diferentes acciones que realizan, por ejemplo: tamaño de la empresa, estrategia de precios, alcance geográfico, proveedores, etc.

La tecnología evoluciona a pasos agigantados, es importante innovar de forma constante y aprovechar las diferentes plataformas digitales para ampliar nuestro mercado objetivo y promover los productos y servicios que disponemos.

### 7.3 Referencias

- Castro, I. (2011). *Depreciación de Activos Fijos*. Recuperado el 24 de Agosto de 2021, de <https://todoconta.com/depreciacion-activos-fijos/>
- Concepto*. (16 de julio de 2021). Obtenido de Concepto: <https://concepto.de/analisis-de-puestos/>
- Corvo, S. (25 de abril de 2019). *Lifeder*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/tmar-tasa-minima-aceptable-rendimiento/>
- Enciclopedia Económica*. (marzo de 2022). Obtenido de Enciclopedia Económica: <https://enciclopediaeconomica.com/macroentorno/>
- García, A. (10 de enero de 2018). *Emprendepyme*. Obtenido de Emprendepyme: <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-organizacion-empresarial.html>
- Guzmán, C. (12 de noviembre de 2021). *QPS*. Obtenido de QPS: <https://pqs.pe/tu-negocio/que-es-un-plan-de-negocios-cual-es-su-importancia/>
- Leanfinance*. (s.f.). Recuperado el 3 de marzo de 2022, de Leanfinance: <https://leanfinance.es/encontrar-socios-inversores/>
- Martínez, S. (26 de febrero de 2020). *Jasmín*. Obtenido de Jasmín: <https://www.jasminsoftware.es/blog/plan-financiero/>
- Peralta, M. (s.f.). *Genwords*. Recuperado el 20 de febrero de 2022, de Genwords: <https://www.genwords.com/blog/que-es-el-marketing-digital>
- Perez, A. (23 de abril de 2021). *Obsbusinessschool*. Obtenido de Obsbusinessschool: <https://www.obsbusiness.school/blog/estudio-financiero-en-que-consiste-y-como-llevarlo-cabo>
- Perez, A. (24 de abril de 2021). *Obsbusinessschool*. Obtenido de Obsbusinessschool: <https://www.obsbusiness.school/blog/van-y-tir-dos-herramientas-para-la-viabilidad-y-rentabilidad-de-una-inversion>
- Pymempresario*. (1 de agosto de 2014). Obtenido de Pymempresario: <https://www.pymempresario.com/2014/08/como-construir-una-filosofia-empresarial/>

## 7.4 Anexos

### 7.4.1 Muebles y enseres

#### Anexo A. Escritorio de oficina



Nuevo | 29 vendidos

**Estación De Trabajo Tipo L  
Escritorio - Mueble De  
Oficina**

**U\$S 160**

Pago a acordar con el vendedor  
Acepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.  
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor  
Quito, Pichincha (Quito)  
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** (50 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Mercado Libre. (s.f) [Escritorio de oficina]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://n9.cl/qygz4>

#### Anexo B. Silla Ejecutiva Gamer



**ONE**

**SILLA EJECUTIVA GAMER NEGRO Y ROJA**

**\$114,45**

Cantidad  [+](#) [-](#) [AÑADIR A CARRITO](#)

Referencia: 1HONE98  
Compartir

[DESCRIPCIÓN](#) [ESPECIFICACIÓN](#)

**Descripción del Producto**

Racing sillas de oficina / juegos están especialmente diseñados para las personas quien trabajan largas horas en la oficina o los jugadores de videojuegos. Francia el respaldo alto y forma de la silla racing asegurar la alineación adecuada y el apoyo de la columna vertebral, así como su cuello. Apoyabrazos acolchados para mayor comodidad Ajuste de altura del asiento giratorio de 360 grados Listo y fácil de instalar

Mercado Libre. (s.f) [Silla Ejecutiva Gamer]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://urlzs.com/qR8jJ>

## Anexo C. Sillón de escritorio



Nuevo | 1 vendido

**Sillon Escritorio Atu Piero Naranja 0016** 

**U\$\$ 65**

Pago a acordar con el vendedor  
Acepta depósito bancario, efectivo.  
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor  
Loja, Loja  
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** (999 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Mercado Libre. (s.f) [Sillón de escritorio]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://urlzs.com/n9yYt>

## Anexo D. Silla De Espera



Nuevo | 105 vendidos

**Silla De Espera Secretaria Oficina Escritorio Muha** 

**U\$\$ 43**

Pago a acordar con el vendedor  
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor  
Quito, Pichincha ( Quito )  
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** (437 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Información sobre el vendedor

Mercado Libre. (s.f) [Silla de espera]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://urlzs.com/35MQn>



## Anexo E. Estación de trabajo



Nuevo | 1 vendido

**Escritorio Personal/ Estación De Trabajo**

**U\$S 98**

Pago a acordar con el vendedor  
Acepta depósito bancario, efectivo.  
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor  
Quito, Pichincha ( Quito )  
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** (10 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Mercado Libre. (s.f) [Estación de trabajo]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://urlzs.com/XkdTm>

## Anexo F. Sofá convertible



Nuevo | 1 vendido

**Sofá Cama De Dos Plazas Y Media Convertible Con Portavasos**

**U\$S 239<sup>48</sup>**

Pago a acordar con el vendedor  
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor  
Quito, Pichincha ( Quito )  
[Ver costos de envío](#)

Color: **Negro**

Cantidad: **1 unidad** (49 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Mercado Libre. (s.f) [Sofá convertible]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://urlzs.com/D9vQo>

### Anexo G. Estante organizador



Nuevo | 66 vendidos

**Estante Organizador Archivador Librero Hogar Oficina**

U\$S 78

Pago a acordar con el vendedor  
Acepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.  
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor  
Quito, Pichincha ( Quito )  
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** (46 disponibles)

**Comprar ahora**

Mercado Libre. (s.f) [estante organizador]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://urlzs.com/SqM72>

### Anexo H. Mueble para Portátiles




Mercado Libre. (s.f) [Mueble para portátiles]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://urlzs.com/ScVJA>

## 7.4.2. Equipos de computación


### Anexo I. Gamer Lenovo Core I7




Nuevo | 320 vendidos


**Gamer Lenovo Intel I7**   
**10ma+512ssd+1tb+16ram+6g**  
**b Gtx1660ti I5**

U\$S 1.299

 Pago a acordar con el vendedor  
 Acepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.  
[Más información](#)

 Entrega a acordar con el vendedor  
 Quito, Pichincha ( Quito )  
[Ver costos de envío](#)

Color: **Azul**

Cantidad: **1 unidad**  (407 disponibles)


**Comprar ahora**

Mercado Libre. (s.f) [Gamer Lenovo Core I7]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://urlzs.com/zFRVn>


### Anexo J. Computador todo en uno Hp





Nuevo | 475 vendidos

**Computador Todo En Uno**   
**Hp I5 1000gb + 8gb Ram All**  
**In One Aio**


U\$S 659

 Pago a acordar con el vendedor  
 Acepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.  
[Más información](#)

 Entrega a acordar con el vendedor  
 Quito, Pichincha ( Quito )  
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad**  (501 disponibles)

**Comprar ahora**


 1 años de garantía de fábrica.

Mercado Libre. (s.f) [Computador todo en uno Hp]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://urlzs.com/635Tp>

## Anexo K. Impresora Epson L4160



Nuevo | 1337 vendidos

**Epson L4160 \$365 / L4260**   
**\$375 Wifi Duplex Inc.**  
**Factura**

U\$S 365

Pago a acordar con el vendedor  
 Acepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.

[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor  
 Quito, Pichincha ( Quito )

[Ver costos de envío](#)

Color: black


Cantidad: 1 unidad  (2313 disponibles)[Comprar ahora](#)

Mercado Libre. (s.f) [Impresora Epson L4160]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://urlzs.com/2jAcB>

## Anexo L. Calculadora Casio FX 82ms



Nuevo | 28 vendidos

**Calculadora Científica Casio**   
**Fx-82ms**

U\$S 6<sup>25</sup>

Pago a acordar con el vendedor  
 Acepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.

[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor  
 Guayaquil, Guayas

[Ver costos de envío](#)Cantidad: 1 unidad  (872 disponibles)[Comprar ahora](#)

Mercado Libre. (s.f) [Calculadora Casio FX 82ms]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://urlzs.com/sGx1y>

## Anexo M. Teléfono Inalámbrico Panasonic



Nuevo | 3 vendidos

**Panasonic Teléfono Inalámbrico Una Base Identificador Llamad**

U\$S 39

Pago a acordar con el vendedor  
Acepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.  
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor  
Quito, Pichincha ( Quito )  
[Ver costos de envío](#)

Color: **Negro**

Cantidad: **1 unidad** (491 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Mercado Libre. (s.f) [Teléfono Inalámbrico Panasonic]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://urlzs.com/ZW7QQ>

### 7.4.3. Herramientas

Anexo N. Alfombrilla soldadura aislamiento



E-Durable alfombrilla soldadura para Soldadura Aislamiento resistente al alta temperatura Reparacion Moviles...

Amazon.es Precio: 19,99€ (Fecha 23/11/2021 11:13 PST- Detalles)

Comprobar Stock

Amazon. (s.f) [Alfombrilla soldadura aislamiento]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://urlzs.com/nRw44>

Anexo O. Reparación kit red tester



Pasa el ratón por encima de la imagen para ampliarla



Ctbd 18 Pcs Red Profesional Herramienta Mantenimiento De La Computadora Herramientas De Reparación Kit Cable Tester Stripper

Marca: Ctbd

★★★★☆ 18 valoraciones

Precio: 27,99€

Precio final del producto

Color: Negro

- Crimpadora de cables :: Herramienta de crimpado / corte / desprendimiento 3 en 1, ideal para conectores RJ-45, RJ-11 RJ-12
- Comprobador de cables: Comprobar los cables 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y la conexión a tierra
- Herramienta de perforación: Termina conductores en 110 bloques con capacidad de separación de cable;
- Cuchillo de alicates de desmontaje: para cortar 3.2 - 9MM de red UTP / STP de alambre o cable
- Viene en una cartera práctica para mantener las herramientas juntas
- Paquete Incluido: Incluye alicates de prensado, Cuchilla para pelar alambres, destornilladores planos y ranurados, cuchillo para pinzas, herramienta punch-down, probador de cables de red y conectores

Ver más detalles

Amazon. (s.f) [Reparación kit red tester]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://iplogger.org/2Oswt4>

## Anexo P. Tercera mano con lupa



Nuevo | 1 vendido

**Tercera Mano Para Soldar  
Con Lupa Luz Led - Soporte  
Cautin**

U\$S 19<sup>99</sup>

Pago a acordar con el vendedor  
 Acepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.  
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor  
 Quito, Quito  
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** ▾ (451 disponibles)

**Comprar ahora**

Mercado Libre. (s.f) [Tercera mano con lupa]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://iplogger.org/2LiBm7>

## Anexo Q. Pulsera antiestática



Nuevo | 2 vendidos

**Pulsera Antiestatica  
Wireless Para Pc Laptop  
Robotics**

U\$S 2<sup>99</sup>

Pago a acordar con el vendedor  
 Acepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.  
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor  
 Quito, Quito  
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** ▾ (48 disponibles)

**Comprar ahora**

Mercado Libre. (s.f) [Pulsera antiestática]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://iplogger.org/2LYBm7>

## Anexo R. Limpiador de pantallas



Nuevo | 14 vendidos

**Limpiador De Pantallas Para Tv, celulares, computadoras, etc**

U\$S 8<sup>50</sup>

Pago a acordar con el vendedor  
Acepta depósito bancario, efectivo.  
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor  
Quito, Quito  
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** (5 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Mercado Libre. (s.f) [Limpiador de pantallas]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://iplogger.org/2oKxx3>

## Anexo S. Kit de herramientas



Nuevo | 9 vendidos

**Kit Herramientas Para Computador Pk2088a Proskit**

U\$S 99

Pago a acordar con el vendedor  
Acepta depósito bancario, efectivo.  
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor  
Quito, Pichincha ( Quito )  
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** (2 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Mercado Libre. (s.f) [Kit de herramientas]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://iplogger.org/29MSu6>



## 7.4.4 Maquinaria y equipos

### Anexo T. Disco Duro Externo WD



Nuevo

**Disco Duro Wd My Book Cifrado 6 Tb Usb 3.0** 

U\$S 275

 Pago a acordar con el vendedor  
Acepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.  
[Más información](#)

 Entrega a acordar con el vendedor  
Quito, Pichincha ( Quito )  
[Ver costos de envío](#)

Color: **Negro**

Cantidad: **1 unidad**  (3 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Mercado Libre. (s.f) [Disco Duro Externo WD]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://iplogger.org/2LV5Q7>

### Anexo U. Dvd writer externo



Nuevo | 27 vendidos

**Dvd Writer Rw Quemador Lector Dvd Cd Extern Usb Liteon** 

U\$S 28<sup>99</sup>

 Pago a acordar con el vendedor  
[Más información](#)

 Entrega a acordar con el vendedor  
Quito, Pichincha ( Quito )  
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad**  (173 disponibles)

[Comprar ahora](#)

 3 meses de garantía de fábrica.

Mercado Libre. (s.f) [Dvd writer externo]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://iplogger.org/2oNEx3>

## Anexo V. Unitek USB 3.0 to IDE and SATA



Unitek USB 3.0 a IDE y SATA Converter  
Kit de adaptador de disco duro externo  
para disco duro universal 2.5 / 3.5 HDD  
/ SSD, función de respaldo de un toque  
y software de restauración, adaptador  
de corriente de 12V / 2A incluido

Visite la tienda Unitek

★★★★★ 3,475 valoraciones | 143 preguntas respondidas

De Amazon Elección para "lector de disco duro"

Precio: \$ 32.99 + \$ 23.90 de envío

\$ 87.25 Gastos de envío e importación Depósito a Ecuador Detalles

tipo de conector	USB tipo A
Tipo de cable	USB
Dispositivos compatibles	Escritorio, portátil, ordenador con conector USB A
Color	Adaptador SATA e IDE
Marca	Unitek

#### Acerca de este artículo

- Soporta SSD y HDD SATA de 2.5 "/3.5"; HDD IDE de 2,5 "/ 3,5"; Unidad óptica de DVD-ROM, CD-ROM, CD-RW, DVD-RW, DVD + RW. Conector IDE de doble cabezal (40 pines y 44 pines) más un conector SATA II.

Amazon. (s.f) [Unitek USB 3.0 to IDE and SATA]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://iplogger.org/2oJYx3>

## Anexo W. Concentrador Oriko USB 3.0



ORICO 4 puertos USB 3.0 Unibody  
aluminio portátil Hub de datos -  
perfecto para MacBook, Mac Pro / Mini,  
iMac, XPS, Surface Pro, PC portátil,  
unidades flash USB, HDD móvil - plata

Visita la tienda de ORICO

★★★★★ 644 calificaciones | 16 preguntas respondidas

Precio: US\$19.99 + US\$ 23.00 envío

US\$ 83.32 de envío y depósito de derechos de importación a Ecuador  
Detalles

Color: Plateado



Marca	ORICO
Interfaz de hardware	USB 3.0, USB 2.0
Número de puertos	4
Dispositivos compatibles	Laptops

Amazon. (s.f) [Concentrador Oriko USB 3.0]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://iplogger.org/2Lp8Q7>

## Anexo X. Probador De Fuentes De Poder Atx



Nuevo | 53 vendidos

**Tester Comprobador Probador De Fuentes De Poder Atx Digital**

U\$S 19<sup>99</sup>

Pago a acordar con el vendedor  
Acepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.  
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor  
Quito, Pichincha ( Quito )  
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** (20 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Mercado Libre. (s.f) [Probador De Fuentes De Poder Atx]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://iplogger.org/29PCu6>

## Anexo Y. Multímetro Digital Proskit



Nuevo | 10 vendidos

**Multímetro Digital Proskit Mt-1508**

U\$S 35

Pago a acordar con el vendedor  
Acepta depósito bancario, efectivo.  
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor  
Quito, Quito  
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** (2 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Mercado Libre. (s.f) [Multímetro Digital Proskit]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://urlzs.com/5eFB7>

## Anexo Z. Sopladora, Aspiradora Limpieza



Nuevo | 4 vendidos

**Sopladora Aire Aspiradora Limpieza Pc Laptop 1800 Rpm 600w**

U\$S 23<sup>50</sup>

Pago a acordar con el vendedor  
Acepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.  
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor  
Lago Agrio, Sucumbios  
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** (8 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Mercado Libre. (s.f) [Sopladora, Aspiradora Limpieza]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://urlzs.com/58rm2>

## Anexo AA. Estación de soldadura Seekone



Nuevo

**Seekone Estación De Soldadura, 60 W Kit Soldadura**

U\$S 40

Pago a acordar con el vendedor  
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor  
Quito, Quito  
[Ver costos de envío](#)

¡Última disponible!

[Comprar ahora](#)

3 meses de garantía de fábrica.

Mercado Libre. (s.f) [Estación de soldadura Seekone]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://urlzs.com/FTVEj>

## Anexo BB. Disco duro externo ADATA



Nuevo | 41 vendidos

**Disco Duro Adata Agua Caidas 1 Tb 1 Tera Hd710m Pro 1tb**

U\$S 70<sup>99</sup>

**Pago a acordar con el vendedor**  
Acepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.

[Más información](#)

**Entrega a acordar con el vendedor**  
Cuenca, Azuay

[Ver costos de envío](#)

Color: Militar

Cantidad: 1 unidad (9 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Mercado Libre. (s.f) [Disco duro externo ADATA]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://urlzs.com/TWUpr>

## Anexo CC. Convertidor Hdmi, Vga



Nuevo | 97 vendidos

**Adaptador / Convertidor Usb C A Hdmi Y Vga Version 4k**

U\$S 9<sup>90</sup>

**Pago a acordar con el vendedor**  
Acepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.

[Más información](#)

**Entrega a acordar con el vendedor**  
Quito, Quito

[Ver costos de envío](#)

Cantidad: 1 unidad (902 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Mercado Libre. (s.f) [Convertidor Hdmi, Vga]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://urlzs.com/e3Lk5>

## Anexo DD. Flash Memory Kingston



Nuevo | 335 vendidos

**Flash Memory Kingston**  
32gb Usb 3.2 100%  
Originales Inc Iva

U\$S 4<sup>99</sup>

Pago a acordar con el vendedor  
Acepta depósito bancario, efectivo.  
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor  
Quito, Quito  
[Ver costos de envío](#)

Color: Negro

Cantidad: 1 unidad (995 disponibles)

Comprar ahora

Mercado Libre. (s.f) [Flash Memory Kingston]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://urlzs.com/zpxYB>

## Anexo EE. Regleta múltiple



Nuevo

**Regleta Switchera American**  
Dj Pc-100a 120 Voltios 8  
Canales

U\$S 50

Pago a acordar con el vendedor  
Acepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.  
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor  
Quito, Quito  
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: 1 unidad (3 disponibles)

Comprar ahora

Mercado Libre. (s.f) [Regleta múltiple]. Recuperado el 5 de marzo, 2022, de <https://urlzs.com/mceNu>