

Instituto Tecnológico de Costa Rica
Sede San Carlos

Escuela de Administración de Empresas

Proyecto de Graduación para optar por
El Grado de Bachiller en Administración de Empresas

“Plan de Negocios para la empresa COMPUSERVICIO EXPRESS S.A.”



Elaborado por:
María José Hidalgo Castro

Profesor Asesor:
Alfredo Alfaro Ramos

SAN CARLOS
Noviembre, 2006

Resumen

Un plan de negocios, es concebir una idea y llevarla a cabo, mediante dicho plan se debe tomar en cuenta todas las características que la idea encierra. En este caso la idea pretende establecerse en el sector comercial y de servicios, enfocada más a la parte de servicios y tomando muy en serio lo que el valor agregado significa.

La idea de este plan de negocios es llevar a cabo una empresa que se dedique a la venta, reparación y mantenimiento de computadoras a domicilio, el nombre de dicho negocio será “Compuservicio Express S.A.”; lo que se pretende es garantizar a los clientes seguridad, confianza, flexibilidad de horarios y eficiencia, en donde las personas no tengan que llevar sus equipos hasta un establecimiento para que estos sean reparados.

Mediante un estudio de mercado que se realizó en Ciudad Quesada a octubre del 2006, en donde se tomó en cuenta aquellas personas que son mayores de edad y que generan ingresos; se pudo determinar que la mayoría de la gente que poseía computadora no recibía garantía real, ni un servicio de reparación y mantenimiento de las mismas a domicilio. La mayoría de las personas encuestadas deseaba recibir el servicio, por lo general los sábados en la tarde fueron la preferencia para recibirlos.

En todo caso el horario que se estableció para la empresa determinó que en promedio se duraría por servicio una hora y media, por lo cual por mes se estarían brindando ciento ochenta y cuatro servicios, de los cuales la mayoría son anidados, o sea que uno depende de otro. Para poder abrir la empresa se estableció trabajar con dos personas una sería el gerente el cual daría los servicios, y otra sería un técnico que estaría en el establecimiento atendiendo al público ya sea personalmente o por teléfono, y reparando todo lo que no se puede remediar en las casas de habitación de los clientes.

Se pudo determinar que la variable financiera más sensible fue el costo de la mercadería vendida, y se obtuvo un préstamo de quince años, el cual se cancelaría a los cinco para efectos de la proyección de los flujos, por medio de la venta de los activos. En conclusión el proyecto es viable en todos sus escenarios exceptuando en el pesimista donde el VAN es negativo y el TIR positivo.

Palabras clave: plan, idea, negocio, servicio, mantenimiento, reparación.

Abstract

A plan of business, is to conceive an idea and to carry out it, by means of this plan it should take into account all the characteristics that the idea contains. In this case the idea seeks to settle down in the commercial sector and of services, focused more to the part of services and taking what the added value means very seriously.

The idea of this plan of business is to carry out a company that is devoted for sale, repair and maintenance of computers to home, the name of this business will be "Compuservicio Express CORP."; what is sought is to guarantee to the clients security, trust, flexibility of schedules and efficiency where people don't have to take their teams until an establishment so that these they are repaired.

By means of a market study that was carried out in City Quesada to October of the 2006 where took into account those people that are bigger than age and that they generate revenues; you could determine that most of people that possessed computer didn't receive real guarantee, both a repair service and maintenance from the same ones to home. Most of interviewed people wanted to receive the service, in general on Saturdays at afternoon were the preference to receive them.

In any event the schedule that settled down for the company it determined that on the average you would last an hour and a half for service, reason why per month it would be offering hundred eighty four services, of which most is nested, that is to say that one depends of another. To be able to open the company it settled down to work with two people one who would be the manager which would give the services, and another would be a technician that would be in the establishment either assisting personally the public or for telephone, and repairing all that it cannot remedy in the houses of the clients' room.

It could determine that the most sensitive financial variable was the cost of the sold merchandise, and a fifteen year-old loan was obtained, which would be canceled at the five for effects of the projection of the flows, by means of the sale of the assets. In conclusion the project is viable in all its scenarios excepting in the pessimist where the VAN is negative and the positive TIR.

Keywords: plan, idea, busyness, service, maintenance, repair.

Agradecimiento

Agradezco primeramente a Dios por ser la mano que me sostiene y me da fuerza para seguir adelante, a mis padres por ser mi aliento, las personas que hicieron de mí lo que soy ahora, y las que me motivaron a hacer realidad mis proyectos, a mi esposo por ser aquel que está a mi lado en los momentos difíciles, quien me da seguridad de que puedo hacer las cosas que pienso que no puedo realizar, la persona que ha sacrificado cosas propias para que yo pueda realizar este proyecto y el que me ha enseñado a soñar, agradezco a don Alfredo Alfaro por haberme ayudado tanto con este trabajo, quien tuvo comprensión para adaptarse a mis horarios, quien con paciencia me explicó aquello que no entendía, aquel quien tuvo la disposición de atender a mis dudas. ¡Muchas Gracias!

Dedicatoria

Dedico con todo mi corazón este trabajo a mi Dios que me dio la vida,
A mis padres quienes me ayudaron a estar donde estoy y a ser quien soy,
Y a mi esposo por su incondicional apoyo, cariño y comprensión.

Tabla de Contenidos

Resumen	ii
Abstract	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria.....	v
Tabla de Contenidos.....	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Gráficos	x
Índice de Apéndices y Anexos	xi
Presentación de las personas.....	12
Capítulo I:.....	13
Naturaleza del Proyecto	13
1 Naturaleza del Proyecto.....	14
1.1 Introducción.....	14
1.2 Nombre de la Empresa	16
1.3 Descripción de la Empresa	16
1.4 Ventajas Competitivas.....	17
1.5 Direccionalidad	17
1.6 Objetivos de la empresa.....	17
Capítulo II:	19
Planeamiento Estratégico	19
2 Planeamiento Estratégico.....	20
2.1 Diagnóstico Externo	20
Capítulo III:	26
Plan de Mercadeo.....	26
3 Plan de Mercadeo	27
3.1 Análisis y Estudio de Mercado	27
3.2 Análisis de los datos.....	34
Cruces de variables.....	52
3.3 Análisis y Conclusiones:	53
3.4 Mercadeo Estratégico	56
3.5 Mezcla de Mercadeo:	58
3.6 Análisis de la Demanda	62
3.7 Demanda Real.....	62
3.8 Análisis de la Oferta.....	63
Capítulo IV:.....	64
Plan Técnico y Organizacional.....	64
4 Plan Técnico.....	65
4.1 Proyección de Ventas	65
4.2 Localización.....	68
4.3 Disponibilidad de mano de obra	70
4.4 Infraestructura	70
4.5 Red Vial.....	71
4.6 Estimación de Costos	71
5 Plan Organizacional	82
5.1 Estructura Organizacional	82
5.2 Estructura Organizativa	90

Capítulo V:	91
Plan Financiero	91
6 Plan Financiero	92
6.1 Aspectos Financieros a tomar en cuenta.....	92
6.2 Recursos Financieros para la inversión	93
6.3 Análisis Financiero.....	96
6.4 PRESUPUESTO DE EFECTIVO PROYECTADO.....	100
6.5 EVALUACIÓN DEL PROYECTO.....	102
6.6 DETERMINACIÓN DE LOS FLUJOS DE BENEFICIO.....	102
6.7 SENSIBILIZACIÓN	103
6.8 Análisis de los Resultados de la Sensibilización	113
Capítulo VI:	115
Conclusiones.....	115
7 Conclusiones	116
Capítulo VII:.....	117
Recomendaciones	117
8 Recomendaciones.....	118
Literatura	119
Citada	119
Apéndices	121
ANEXOS.....	125

Índice de Tablas

TABLA 1, DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO DE LOS CLIENTES POTENCIALES EN CIUDAD QUESADA A OCTUBRE DEL 2006, N=137.....	34
TABLA 2, LUGAR DE RESIDENCIA DE LOS ENCUESTADOS EN CIUDAD QUESADA A OCTUBRE DEL 2006, N=118.....	38
TABLA 3, EMPRESAS EN LA QUE LAS PERSONAS ADQUIRIERON LAS COMPUTADORAS EN CIUDAD QUESADA A OCTUBRE DEL 2006, N=81	40
TABLA 4 RAZONES POR LAS NO EXISTE SATISFACCIÓN CON LA GARANTÍA RECIBIDA EN CIUDAD QUESADA A OCTUBRE DEL 2006, N=16	42
TABLA 5 CARACTERISTICAS DEL SERVICIO A DOMICILIO RECIBIDO EN CIUDAD QUESADA A OCTUBRE DEL 2006, N=31.....	44
TABLA 6 RAZONES POR LAS QUE LOS CLIENTES NO DESEAN RECIBIR EL SERVICIO A DOMICILIO, N= 20.....	46
TABLA 7 DIAS QUE SE PREFERE PARA RECIBIR EL SERVICIO A DOMICILIO.....	47
TABLA 8 PRESUPUESTO MENSUAL DE LOS CLEINTES	49
TABLA 9 RAZONES POR LAS QUE LAS PERSONAS.....	51
TABLA 10 TABLA DE TARIFAS DE LOS SERVICIOS.....	58
TABLA 11 TABLA DE TARIFAS DE LOS PRODUCTOS.....	59
TABLA 12 TABLA DE TARIFAS DE SERVICIOS DE MERCADEO	61
TABLA 13 Proyección de Ventas para productos.....	65
TABLA 14 Proyección e Ventas de Servicios	66
TABLA 15 Proyección de Ventas	67
TABLA 16 Costos de Materiales y Suministros	72
TABLA 17 Costos de Mobiliario y Equipo	73
TABLA 18 Salarios Mensuales	73
TABLA 19 Costo de Servicios Básicos	74
TABLA 20 PRESUPUESTO DE COSTOS DE PRODUCCION	75
TABLA 21 DETALLE DE GASTOS QUE NO IMPLICAN SALIDAS DE EFECTIVO DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN	76
TABLA 22 PRESUPUESTO DE GASTOS MERCADEO Y VENTAS.....	77

TABLA 23	DETALLE DE GASTOS QUE NO IMPLICAN SALIDAS DE EFECTIVO DEL DEPARTAMENTO DE MERCADEO Y VENTAS	78
TABLA 24	PRESUPUESTO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS	79
TABLA 25	DETALLE DE GASTOS QUE NO IMPLICAN SALIDAS DE EFECTIVO DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	80
TABLA 26	Presupuesto Compuservicio Express S.A.	93
TABLA 27	Capital Fijo	93
TABLA 28	Activo Nominal	94
TABLA 29	Capital de Trabajo	94
TABLA 30	Inversión Inicial	95
TABLA 31	Ingresos.....	96
TABLA 32	Egresos.....	97
TABLA 33	Financiamiento	98
TABLA 34	Resumen Proyectado del Préstamo	99
TABLA 35	Venta de liquidación.....	99
TABLA 36	Estado de Resultados Proyectado para Cinco Años.....	101
TABLA 37	Flujo de Caja.....	104
TABLA 38	Escenario sin Financiamiento	105
TABLA 39	Escenario base con aumento en las ventas de un 10%	106
TABLA 40	Escenario base con disminución en los costos de operación de un 10%..	107
TABLA 41	Escenario base con disminución en los costos de Mercadeo y Ventas de un 10%	108
TABLA 42	Escenario base con disminución en los gastos administrativos de un 10%	109
TABLA 43	Comparación de VAN y TIR de acuerdo al escenario	110
TABLA 44	Escenario Pesimista de Compuservicio Express S.A.	111
TABLA 45	Escenario Optimista de Compuservicio Express S.A.	112
TABLA 46	Resultados de Sensibilización de escenarios de.....	113
TABLA 47	Sensibilización de Escenarios de Compuservicio Express S.A.	114

Índice de Gráficos

GRAFICO 1, DISTRIBUCIÓN POR EDAD DE LOS CLIENTES POTENCIALES ..	35
GRAFICO 2, DISTRIBUCIÓN POR ESTADO CIVIL DE LOS CLIENTES POTENCIALES	36
GRAFICO 3, PERSONAS QUE VIVEN EN CIUDAD QUESADA, A OCTUBRE DEL 2006, N=137.....	37
GRAFICO 4, PERSONAS QUE POSEEN COMPUTADORA, EN CIUDAD QUESADA A OCTUBRE DEL 2006, N=118.....	39
GRAFICO 5, SATISFACCIÓN POR LA GARANTÍA RECIBIDA, N=81	41
GRAFICO 6, PERSONAS QUE RECIBEN SERVICIO A DOMILIO, EN CIUDAD QUESADA A OCTUBRE DEL 2006, N=81.....	43
GRAFICO 7, PERSONAS DISPUESTAS A RECIBIR SERVICIO A DOMICILIO. EN CIUDAD QUESADA A OCTUBRE DEL 2006, N=118.....	45
GRAFICO 8, HORARIO QUE SE PREFIERE PARA RECIBIR EL SERVICIO A DOMICILIO.....	48
GRAFICO 9 PERSONAS QUE UTILIZARÍAN LA CENTRAL DE LLAMADAS	50
GRAFICO 10, NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO A DOMICILIO, SEGÚN EMPRESA.....	52

Índice de Apéndices y Anexos

APENDICE 1	122
ANEXO 1	126
ANEXO 2	127
ANEXO 3	128
ANEXO 4	129
ANEXO 5	130
ANEXO 6	131
ANEXO 7	132

Presentación de las personas

Datos Personales

Nombre: María José Hidalgo Castro.

Cédula: 2-582-156

Estado Civil: casada

Nacionalidad: Costa Rica.

Dirección: última entrada urbanización arco Iris y 75 norte, Ciudad Quesada.

Teléfono: 383-99-63.

Correo electrónico: chehidalgo@gmail.com

- **Capacitación y estudios.**

Primaria, secundaria, Estudios en Administración de Empresas en el Instituto

Tecnológico de Costa Rica, Paquetes computacionales, manejo de Internet

Capítulo I: Naturaleza del Proyecto



1 Naturaleza del Proyecto

1.1 Introducción

1.1.1 La Idea del Negocio

En el mercado de las computadoras existe una amplia gama de empresas que ofrecen productos de alta tecnología, pero dichas empresas no prestan un servicio personalizado de garantía ni mantenimiento real. En Ciudad Quesada la gran parte de las empresas conocidas, brindan un servicio de garantía en el cual el cliente que adquiere el producto, debe llevar el equipo al establecimiento de la compañía para hacer efectiva dicha garantía.

La idea que se piensa desarrollar es un negocio que se dedique a la venta, reparación y mantenimiento de computadoras a domicilio, además de soporte técnico por medio de una central de llamadas.

Lo que se pretende es tener un pequeño local en donde se tengan los modelos de computadoras más recientes, además en el cual se establezca un centro de llamadas, en el que los clientes puedan utilizar como soporte técnico, igualmente se agiliza el proceso de servicio a domicilio ya que se establece un procedimiento que clasifica y determina cuales clientes y situaciones requieren el servicio a domicilio.

Dicha prestación pretende brindar confianza y seguridad, al mismo tiempo que posee flexibilidad en horarios, ya que se contará con una jornada de lunes a viernes de ocho de la mañana a ocho y media de la noche, y sábados desde las diez de la mañana a las siete de la noche.

Esta asistencia, no será solamente para las personas que hayan adquirido los equipos en la empresa, sino también para aquellas que los hayan obtenido en otro lugar, así las personas podrán observar y disfrutar de la calidad de los servicios además de conocer los productos que la empresa brinda.

El inventario con el que se contará serán las máquinas de muestra, ya que la mayoría de los equipos serán comprados por pedido.

En cuanto a los pagos se elaborará un contrato en donde se especificará el método de pago, para las personas físicas el tiempo máximo será en la entrega del equipo, y en instituciones será un plazo máximo de un mes. El nombre de la empresa será “*COMPUSERVICIO EXPRESS*”.

1.1.2 Justificación de la empresa

Según información obtenida por medio del ¹Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, la población que posee computadora en Costa Rica, representa el veinticuatro por ciento al año del dos mil cuatro, y en Ciudad Quesada resultó el cuatro por ciento.

Aunque parezca un porcentaje bajo, cada hogar como mínimo debe ser de clase media alta para adquirir una computadora, por esta razón se ha decidido dirigirse a esta población, ya que posee medios necesarios para adquirir el servicio que se ofrece en este plan.

Todas las computadoras necesitan reparaciones y mantenimiento, cada cierto tiempo los equipos de computación necesitan revisión, ya que al paso del tiempo, los componentes se llenan de polvo y humedad lo cual no permite un desempeño eficiente del hardware, como también el software se satura provocando en el equipo inconsistencias, tales como la velocidad de la máquina, posibles virus y otros.

Las personas de clase media no poseen los recursos necesarios para estar cambiando sus equipos cada año, por lo cual deben darle mantenimiento y seguimiento, estar actualizando los componentes, ya sea para mejorar la máquina o repararla.

¹ Seminario Taller “Indicadores sobre las Tecnologías de la Información y la Comunicación, INEC, Elizabeth Solano S. Costa Rica, 2005.

1.2 Nombre de la Empresa

El nombre de la empresa será *Compuservicio Express S.A.* Este nombre se escogió, ya que es corto, además, que la mayor parte de las personas entienden el concepto de Express, lo cual lo hace más fácil de recordar.

1.3 Descripción de la Empresa

1.3.1 Tipo de empresa

La empresa *Compuservicio Express S.A.* se dedicará a dar soporte técnico de computación por medio de un centro de llamadas, además de reparación y mantenimiento de computadoras a domicilio, en donde se realizan las reparaciones en casa de los clientes, éstos no tienen que ir hasta el puesto de exhibición para que se les dé el mantenimiento, sino que dichos clientes pueden observar lo que se le realiza a los equipos, dentro de sus casas. Si se necesita cambiar algún componente secundario² necesario para la reparación de las máquinas, este se encontrará en el vehículo, ya que en él se tendrá un pequeño stock de accesorios que son los que se utilizarán para sustituir a los dañados.

1.3.2 Ubicación y tamaño de la empresa

La oficina de la empresa, donde se encontrará el centro de llamadas, el taller y las exhibiciones será al frente de Amercian Paint, en Ciudad Quesada, barrio Baltazar Quesada.

La empresa constará con una oficina de 48 m², en donde se ubicarán dos técnicos y el gerente, los cuales serán los que brindarán el servicio a domicilio

² Componentes secundarios son todos aquellos que no sean tarjeta madre, ni procesador. Por ejemplo: Memoria, CDROM, fuente de poder, etc.

1.4 Ventajas Competitivas

1.4.1 Ventajas

- a. Precios razonables.
- b. Accesibilidad al cliente.
- c. Flexibilidad de horarios.
- d. Atención inmediata y personalizada.
- e. Personal Capacitado.

1.5 Direccionalidad

1.5.1 Visión

Nuestra visión es ser una empresa líder que ofrece un servicio de calidad y garantía real brindando mantenimiento y reparación de computadoras a domicilio.

1.5.2 Misión

La empresa *Compuservicio Express S.A.* pretende satisfacer la necesidad de los clientes que poseen equipo de cómputo, con una atención personalizada, de confianza y con una garantía real, que brinde su servicio a domicilio, para la comodidad de nuestra clientela.

1.6 Objetivos de la empresa

1.6.1 Objetivo general de la empresa

Determinar si es factible implantar una empresa encargada de la venta, instalación, reparación, mantenimiento de computadoras a domicilio y soporte técnico mediante un centro de llamadas, en Ciudad Quesada a octubre del 2006.

1.6.2 Objetivos Específicos

- a. Conocer y evaluar las características generales del mercado referente a necesidades y preferencias de los habitantes de Ciudad Quesada en cuanto a la aceptación de implantar una empresa encargada de la venta, instalación, reparación y mantenimiento de computadoras a noviembre del 2006.
- b. Elaborar un estudio técnico que permita conocer los principales requerimientos para la implantación de la empresa Compuservicio Express S.A.
- c. Elaborar el estudio organizacional requerido para la implantación de la empresa Compuservicio Express S.A.
- d. Elaborar el estudio financiero requerido para la implantación e introducción de la empresa Compuservicio Express S.A.
- e. Investigar cuáles son los requisitos legales para la creación de la empresa Compuservicio Express S.A.
- f. Definir estrategias competitivas para la implantación de la empresa Compuservicio Express S.A.

Capítulo II:

Planeamiento

Estratégico



2 Planeamiento Estratégico

2.1 Diagnóstico Externo

2.1.1 Macroentorno

Dentro de todo lo que el macroentorno envuelve, se destacan los siguientes puntos debidamente desarrollados:

Socioculturales: estamos en un tiempo donde el estilo de vida es agitado, las personas trabajan, estudian, donde existe mucha competencia, el mercado laboral se ha reducido ya que sólo se apuesta por aquel que da más, por personas jóvenes con ideas nuevas. En estos momentos el trabajo se ha vuelto el objetivo clave para cualquier persona, tener una carrera profesional para poder seguir en sus puestos, la cultura de estos días es el trabajo.

Debido a este estilo de vida agitado, los hábitos de consumo se han visto influenciados, un ejemplo de esto son las comidas rápidas. También estos hábitos de consumo han estado evolucionando ya que se ha dado una apertura comercial que ha permitido el ingreso de nuevos productos, además de que en los hogares de hoy en día existe un mayor nivel de ingresos pues en muchos de los casos la pareja trabaja. Como la tecnología forma parte de este estilo de vida, sumado al mayor nivel de ingresos, más la apertura de nuevos productos, el servicio que se quiere dar a conocer por medio de este plan de negocios será para aquellas personas necesitan la reparación y el mantenimiento de sus máquinas de cómputo.

Tecnológicas: La tecnología cada vez avanza más rápido, cada mes sale al mercado algún producto nuevo, las personas hoy en día dependen de la tecnología, no se puede imaginar como sería un sistema bancario sin computadora ni bases de datos. La comunicación es un elemento clave, ya que se ha podido expandir y hemos podido llegar a ella ya que los medios de comunicación han avanzado, el Internet, ha sido una etapa crucial para el mundo y para los tiempos, se ha convertido en la invención que borró del mapa los límites, las personas no importando el lugar donde estén se pueden comunicar con otras personas que se encuentran a miles de kilómetros de ellas.

Cada día la tecnología va desplazando al ser humano en las labores que quizás son de más precisión o en las cuales se necesita más fuerza, por lo cual muchas personas se convierten en inspectores de que lo que se produzca se encuentre dentro del niveles estándares de calidad.

Demográficas: la población que se encuentra en estos momentos en el país se caracteriza por personas jóvenes, entre los veinte y cuarenta años, representada mayormente por hombres, la mayoría de las personas trabajan, aún cuando el mercado laboral se encuentra en mucha competencia, lo que hace difícil poder obtener un buen empleo. De estas personas la mayoría utiliza equipos de cómputo, pero además se debe tomar en cuenta que no solamente en estos tiempos son los adultos quienes utilizan computadoras, sino que ahora son también los niños y jóvenes adolescentes, aquellos que se encuentran en escuela, colegio y universidad, estos equipos se han vuelto una necesidad para que la sociedad se siga desarrollando, por este motivo se abre un mercado en potencia para el plan que aquí se presenta, pues las familias enteras están necesitando equipos de cómputo en sus hogares.

Ambientales: En Costa Rica se ha podido explotar nuestros recursos naturales como medio para el turismo, lo que ha creado una cultura de apego hacia el ambiente, en estos momentos existen organizaciones que ayudan a mantener el ambiente, además de crear conciencia por no destruirlo.

Se han establecido leyes ambientales, que regulan el trabajo de las compañías que lo explotan, además se le ha dado comienzo a campañas de limpieza de ríos, de playas. Se han declarado zonas de reserva en nuestro país las cuales no pueden ser explotadas por el hombre.

Gracias a esto Costa Rica está tomando conciencia de lo que posee, sabiendo que cada habitante puede hacer algo por el país, para así poder mantener los recursos que éste posee, y no ser comparados con aquellos países que ya casi no poseen nada de naturaleza.

Políticas: En este año no se han proclamado leyes nuevas, aún cuando se han debatido, el Tratado de Libre Comercio es el centro de disputa en estos momentos, unos a favor otros en contra, la expectativa del presente Gobierno es que se dé aún cuando esto cueste manifestaciones, como las que se han dado con los porteadores como consecuencia de los lineamientos que se desean dar con respecto a este caso.

Con respecto al Tratado de libre Comercio en relación con el plan de negocios, sería un aspecto positivo, ya que debido a que habría una baja en los aranceles se daría un consumo masivo de computadoras, además de la introducción de productos nuevos, aún cuando también esta introducción del tratado al país significara competencia. El Gobierno por otra parte está preocupado en desarrollar la tecnología y la facilitación a la comunicación como lo es el caso con el Gobierno Digital, que será un paso para el país de avance hacia la información y el acceso a ella. Con este nuevo adelanto por parte del gobierno, las personas necesitarán de computadoras, los café Internet necesitarán más equipos ya que la mayoría de la población querrá acceder a estos lugares digitales del gobierno y así evitarse el hacer filas para obtener información o llenar formularios.

Económicas: ³En el año dos mil seis se dio un crecimiento en las reservas monetarias internacionales, debido a este crecimiento la cifra de liquidez sobrepasó el tramo establecido para diciembre del dos mil cinco. El riesgo de los créditos de inversión, estuvo de cuerdo a los límites de riesgo del Banco Central de Costa Rica. Las tasas políticas monetarias sufrieron una baja, para disminuir la recompensa por invertir en colones, pero esto se estabilizó a partir de enero del presente año, debido a la reducción de ajuste diario del tipo de cambio. Hubo bajas en los rendimientos de inversiones a plazo, debido a la evolución de las tasas internacionales. Por otra parte debido a la expectativa que existía por motivo del cambio de gobierno las tasas se mantienen a diferencia del principio del año, las cuales habían logrado altas.

³ Boletín Financiero "I Trimestre 2006", BCCR, Costa Rica, 2006.

Con el juste del tipo de cambio al sistema de bandas cambiarias, existe un temor y una expectativa, debido a que las personas ya no saben si dejar sus inversiones en dólares o en colones, por motivo a que a como puede subir el valor del dólar puede bajar. La mayor razón de las personas en este momento para invertir en dólares es que piensan que como todo en este momento y en este país es cobrado en dólares el dólar cada día va a adquirir más valor.

2.1.2 Sector Competitivo

Dentro del sector competitivo cabe destacar que en la zona Norte existen empresas pioneras en el campo de la computación, éstas han podido salir adelante debido a que han brindado confianza y seguridad, al principio quizás con precios excesivamente altos, los cuales perjudicaron las ventas cuando los almacenes del hogar comenzaron a comercializar equipos computacionales.

Dentro de la zona se ha desarrollado una cultura de tecnología la cual ha sido impulsada también por el Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos, ya que dicha sede ha graduado estudiantes en el área de la computación, los cuales algunos de ellos se han dedicado a sus empresas propias de desarrollo de software y venta de equipo.

Muchas de las personas en Ciudad Quesada han desarrollado un apego a estas empresas pioneras ya que llevan muchísimos años proveyendo a los habitantes de la zona, y aún cuando en ciertas áreas puede existir el descontento, estas empresas han logrado posicionarse en el mercado y adquirir reconocimiento.

La competencia se puede visualizar como todos aquellos establecimientos o personas que vendan equipo, y además brinden el servicio de mantenimiento y reparación.

Por ejemplo en el caso de este plan se debe competir en la zona de Ciudad Quesada, con empresas como lo son: SEDECO, Computadoras Hidalgo, Tecnisumisitros, Compupt, Importaciones la Oficina, siendo la primera la mayor competencia. –

En estas empresas, se han descuidado en muchos casos del conocimiento de lo que se vende, ya que muchas veces los vendedores no se encuentran capacitados para poder responder a las dudas de los clientes. Los técnicos que reparan algunos no son graduados de instituciones en las que se capacita en este campo, son técnicos empíricos, donde si no se puede solucionar algún problema entonces se va con el proveedor. Una falla que se ha encontrado a algunas de estas empresas es que la garantía no es real, lo que quiere decir que si algún elemento de la computadora se daña lo reparan, no lo cambian por uno nuevo, y por esta razón muchas veces se da el descontento de los clientes.

Además, algunas de estas empresas no poseen servicio a domicilio, si no que en la gran mayoría de los casos, los clientes deben llevar sus equipos a los establecimientos para que los reparen.

Los medios de comunicación que estas empresas poseen, son más que nada anuncios en el canal local, o anuncios en la radio.

Probablemente la barrera más difícil para poder entrar a este mercado es que muchas personas sólo han conocido a estas empresas que tienen años de comercializar en la zona, además de que existen muchos vendedores que no poseen locales pero brindan el servicio, éstos son amigos o familiares de los clientes, los cuales por esta relación adquirieron la confianza de los clientes.

Este sector puede ser considerado como mipyimes, en donde entraría en el segmento de banca de desarrollo, para poder conseguir un financiamiento en la inversión inicial.

En Ciudad Quesada, la competencia trabaja con mucho inventario, lo que puede ser riesgoso a no ser que se trabaje por consignación. En las vitrinas se ha podido observar productos que quizás llevan varias semanas de estarse mostrando y que no han sido vendidos, productos que pueden llegar a ser obsoletos en periodos cortos, por ejemplo tarjetas de video, lo que sí se puede mantener son aquellos productos que no avanzan tan rápido con la tecnología como lo son maletines para computadoras portátiles, audífonos, micrófonos, discos, para así mencionar algunos.

2.1.3 Factores críticos del éxito

Para este plan se cree que los puntos que le darán éxito al negocio serán:

- a. Garantía real.
- b. Servicio a domicilio
- c. Inventario seleccionado y exclusivo.
- d. Precios razonables.
- e. Soporte técnico por medio de la central de llamadas.

Capítulo III:

Plan de

Mercadeo



3 Plan de Mercadeo

3.1 *Análisis y Estudio de Mercado*

3.1.1 Introducción

En una época en donde la tecnología es la principal herramienta para la elaboración eficiente del trabajo, los servicios de mantenimiento y reparación de equipos de cómputo aumentan su demanda. Debido a esto existe una alta competitividad de productos y servicios, como lo es el cambiante mundo de la tecnología es necesario estar alerta ante las exigencias y expectativas del mercado, para ello es de vital importancia hacer uso de técnicas y herramientas, para asegurar el éxito de esta empresa, una de ellas es llevar a cabo un estudio de mercado.

El análisis de mercado es una herramienta que permite y facilita la obtención de datos, resultados que de una u otra forma, serán analizados y procesados mediante herramientas estadísticas y así obtener como resultados que brindarán información para la toma de decisiones, además como las complicaciones de un producto o servicio dentro del mercado. Es la función que vincula a consumidores, clientes y público con la empresa a través de la información, la cual se utiliza para identificar y definir las oportunidades y problemas de mercado; para generar, refinar y evaluar las medidas de mercadeo y para mejorar la comprensión del proceso del mismo.

Un estudio de mercado debe servir para tener una noción clara de la cantidad de consumidores que habrán de adquirir el bien o servicio que se piensa vender, dentro de un espacio definido, durante un periodo de mediano plazo y a qué precio/tarifa están dispuestos a obtenerlo. Adicionalmente, el estudio de mercado va a indicar si las características y especificaciones del servicio o producto corresponden a las que desea comprar el cliente, igualmente qué tipo de clientes son los interesados en los bienes que la compañía brinda, lo cual servirá para orientar la producción del negocio. El estudio de mercado permite definir el producto o servicio; conocer el panorama de mercado, el personal; definir el precio o tarifa, la plaza, la promoción, y los proveedores.

3.1.2 Objetivo General

Establecer la aceptación de implantar una empresa encargada de la venta, instalación, reparación y mantenimiento de computadoras a domicilio, en Ciudad Quesada a noviembre del 2006.

3.1.3 Objetivos Específicos

- a. Conocer las características demográficas de los habitantes de Ciudad Quesada, a octubre del 2006.
- b. Determinar el número de viviendas que poseen computadoras, en Ciudad Quesada a octubre del 2006.
- c. Establecer la competencia directa, en Ciudad Quesada a octubre del 2006.
- d. Conocer el grado de satisfacción que los poseedores de computadoras tienen con respecto al servicio brindado por la competencia, en Ciudad Quesada a octubre del 2006.
- e. Conocer si las demás empresas de venta de equipo de cómputo brindan el servicio de mantenimiento y reparación de equipos a domicilio, en Ciudad Quesada a octubre del 2006.
- f. Conocer la opinión de los poseedores de computadoras con respecto a horarios y la disposición de pago con respecto al servicio de reparación y mantenimiento de computadoras a domicilio, en Ciudad Quesada a octubre del 2006.
- g. Conocer la opinión de los poseedores de computadoras, si se estableciera un centro de llamadas de soporte técnico, en Ciudad Quesada a octubre del 2006.

3.1.4 Metodología del Análisis de Mercado

3.1.4.1 Tipo de Investigación

Para el estudio de mercado se utilizará una investigación descriptiva, ya que el objetivo de la investigación es determinar si es factible implantar una empresa dedicada a la venta, instalación, reparación y mantenimientos de computadoras en la zona de Ciudad Quesada, a octubre del 2006. Gran parte de la investigación depende de la formulación de preguntas a los encuestados y de la disposición de datos en fuentes de información secundaria.

Toda la información obtenida para la realización de dicho estudio fue recolectada por medio de los diferentes métodos de investigación existentes, los cuales son: observación directa, entrevistas, cuestionarios y análisis de documentos.

3.1.4.2 Fuentes de Información

En este proyecto se utilizaron fuentes de información primaria y secundaria, para así poder recolectar los datos necesarios que permitieron el desarrollo del proyecto.

Fuente de Información Primaria:

La información se obtuvo por medio de las encuestas realizadas a las personas de Ciudad Quesada que se encuentren dentro de la muestra; las cuales darán su opinión acerca de implantar una empresa que preste los servicios de instalación, reparación y mantenimiento de computadoras a domicilio.

Fuentes de Información Secundaria:

Se consultaron libros y notas técnicas relacionadas con el proyecto, documentos de Internet, Municipalidad de San Carlos, Registro Civil de Ciudad Quesada y la consulta de expertos.

3.1.4.3 Procedimiento Muestral

Población

La población está constituida por las personas mayores de edad y que generan ingresos en Ciudad Quesada.

Unidad Informante

Nuestra unidad de información son las personas a las cuales se les aplicará el cuestionario.

Unidad de Muestreo

Está constituida por una persona que sea mayor de edad y que genere ingresos a la cual se le aplique el cuestionario.

3.1.4.4 Marco Muestral

Fue definido por la cantidad de personas en Ciudad Quesada tomadas del cálculo de la población en enero del dos mil seis, realizado por el ⁴Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de Costa Rica.

3.1.4.5 Ubicación del Estudio

El área geográfica está conformada por Ciudad Quesada.

3.1.4.6 Tipo de Muestreo

El tipo de muestreo es probabilístico ya que las personas que se encuentran dentro del cálculo de la población tienen la misma probabilidad de ser encuestadas.

3.1.4.7 Tamaño de la Muestra

La muestra corresponde a una parte de la población que se seleccionó, midió y encuestó. La muestra se obtuvo por medio del tipo de muestreo simple. Para determinar la muestra se utilizó lo siguiente:

⁴ Cálculo de Población por provincia cantón y distrito al 1° de enero del 2006, INEC, San José Costa Rica, Abril 2006.

Tamaño de la muestra al estimar la proporción de una población finita

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

Donde:

E = Error estándar o diferencia de la media de la muestra y la media de la población será de 7%.

P = proporción de la población que posee la característica de interés. En este caso al no conocer el dato se procede a utilizar 0.5.

Z = Corresponde a un 90% de confianza = 1.645

De esta manera obtenemos la siguiente muestra

$$n = \frac{0.5(1-0.5)}{\frac{0.07^2}{1.645^2} + \frac{0.5(1-0.5)}{40979}}$$

n = 137.

3.1.4.8 Método de Muestreo

El método de muestreo que se empleó en el trabajo, es el muestreo aleatorio simple, para ello se utilizó la cantidad de personas tomadas en cuenta en el cálculo de la población, en enero del dos mil seis, por el ⁵Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de Costa Rica para Ciudad Quesada.

⁵ Cálculo de Población por provincia cantón y distrito al 1° de enero del 2006, INEC, San José Costa Rica, Abril 2006.

3.1.4.9 **Determinación del Método de Recolección de la información**

La recolección de la información se dio mediante un cuestionario, este se aplicará a la muestra de la población.

3.1.4.10 **Tipo de Encuesta**

Debido a que el total de personas es amplio, y que no todas poseen computadoras, la encuesta se realizará de forma intencional y personalizada, para así poder obtener más información del encuestado.

3.1.4.11 **Tipo de Cuestionario**

El cuestionario que se utilizó fue directo estructurado, ya que incluye preguntas y respuestas estructuradas sin que se pretenda ocultar a los participantes la finalidad de la encuesta; debido a que la encuesta es de tipo personalizado, se debió explicar claramente al entrevistado los objetivos del estudio, para que estos fueran más anuentes a brindar información y no sintieran desconfianza de los investigadores y puedan completar el cuestionario abiertamente. Ver Apéndice #1

Tipo de Preguntas: El cuestionario consta de tres tipos de preguntas, las preguntas abiertas, dicotómicas y de opción múltiple, además se proporciona la opción de especificar un poco más el porqué de su respuesta en el caso de algunas preguntas dicotómicas de interés para el estudio.

⁶*Preguntas Abiertas:* Son aquellas preguntas que están elaboradas para permitir una respuesta libre y no una limitada a alternativas preestablecidas.

Preguntas Dicotómicas: Este tipo de pregunta es la que el encuestado cuenta con solamente dos alternativas de donde escoger. En la práctica las dos alternativas principales suelen complementarse con la posibilidad “No Sabe o No Responde” para aquellas personas que se encuentran indecisas ante la interrogante planteada.

⁶ Gómez. 2001. Elementos de Estadística Descriptiva. Costa Rica, San José, EUNED. 51 p.

Preguntas de Opción Múltiple: Estas son preguntas en donde se cuenta con un conjunto de alternativas, en donde el encuestado selecciona una o más opciones que mejor correspondan a su respuesta.

3.1.4.12 Procesamiento de los datos

Una vez recopilada la información se procedió a realizar la tabulación de los datos.

3.1.4.13 Tabulación

Terminado el trabajo de campo se procedió a realizar la edición, tabulación y procesamiento de los datos obtenidos mediante la ayuda del paquete estadístico Excel.

3.2 *Análisis de los datos*

3.2.1 Sexo: Dentro del estudio, la población encuestada tuvo un equilibrio entre género, un cincuenta por ciento fue femenino y el otro cincuenta por ciento masculino.

TABLA 1, DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO DE LOS CLIENTES POTENCIALES EN CIUDAD QUESADA A OCTUBRE DEL 2006, n=137

Sexo	N° de Personas	Porcentaje
Femenino	69	50%
Masculino	68	50%
<u>Total</u>	137	100%

Fuente: Estudio Realizado, octubre 2006.

3.2.2 Edad: Dentro del estudio realizado la población encuestada a nivel de edad que más se pudo observar fue dentro del rango de dieciocho a treinta años, el cuál fue representado por el cincuenta y cuatro por ciento.

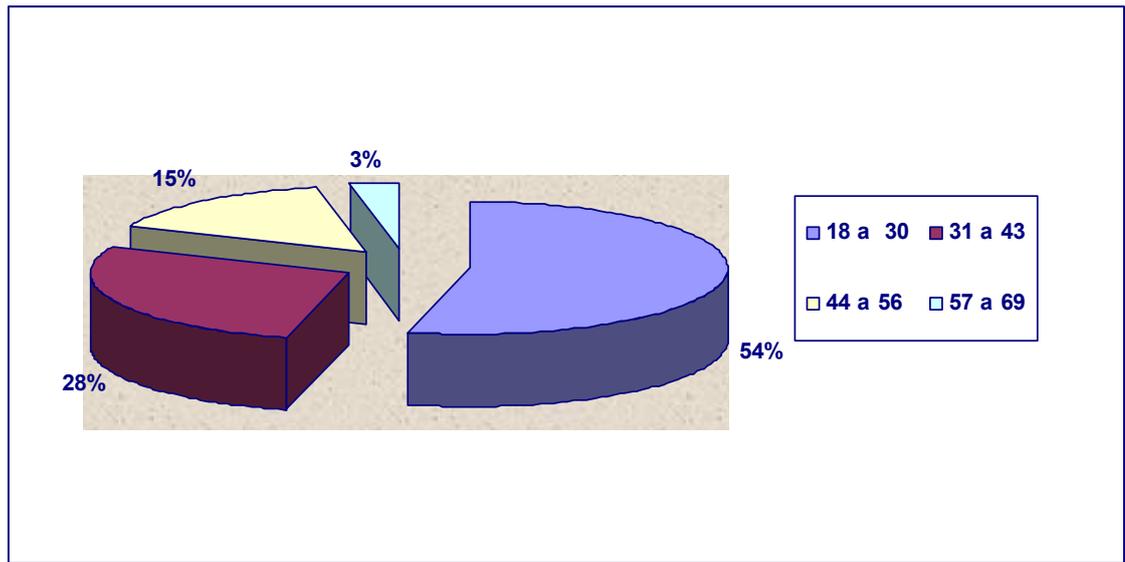


GRAFICO 1, DISTRIBUCIÓN POR EDAD DE LOS CLIENTES POTENCIALES EN CIUDAD QUESADA A OCTUBRE DEL 2006, n=137.

Fuente: Estudio Realizado, octubre 2006

3.2.3 Estado Civil: Dentro del estudio realizado la mayoría de la población se dividió entre casados y solteros, lo cual cada uno representa el cuarenta y cinco por ciento de los entrevistados, el menor porcentaje fue representado por los viudos.

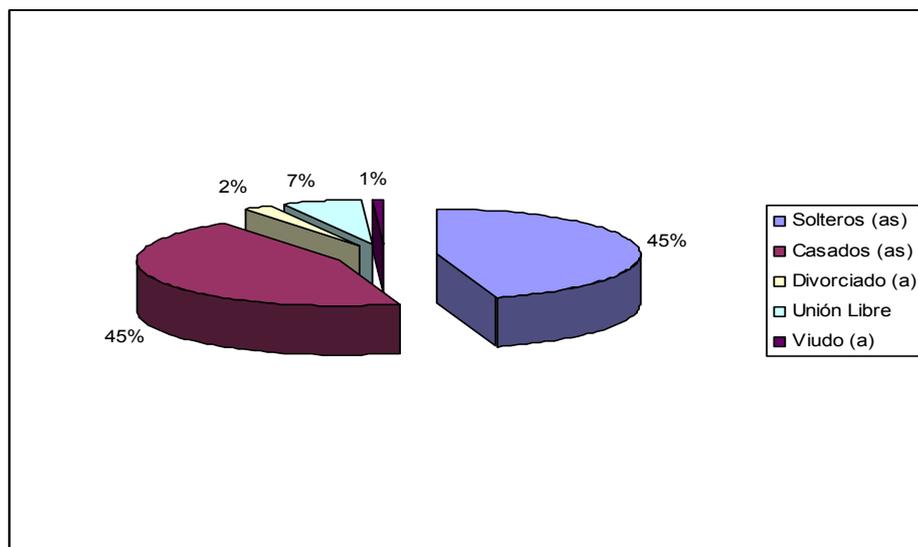


GRAFICO 2, DISTRIBUCIÓN POR ESTADO CIVIL DE LOS CLIENTES POTENCIALES EN CIUDAD QUESADA A OCTUBRE DEL 2006, n=137.

Fuente: Estudio Realizado, octubre 2006

3.2.4 Habitantes de Ciudad Quesada: De las personas entrevistadas el ochenta y seis por ciento vive en Ciudad Quesada, lo que significa que diecinueve personas son las que no viven en Ciudad Quesada.

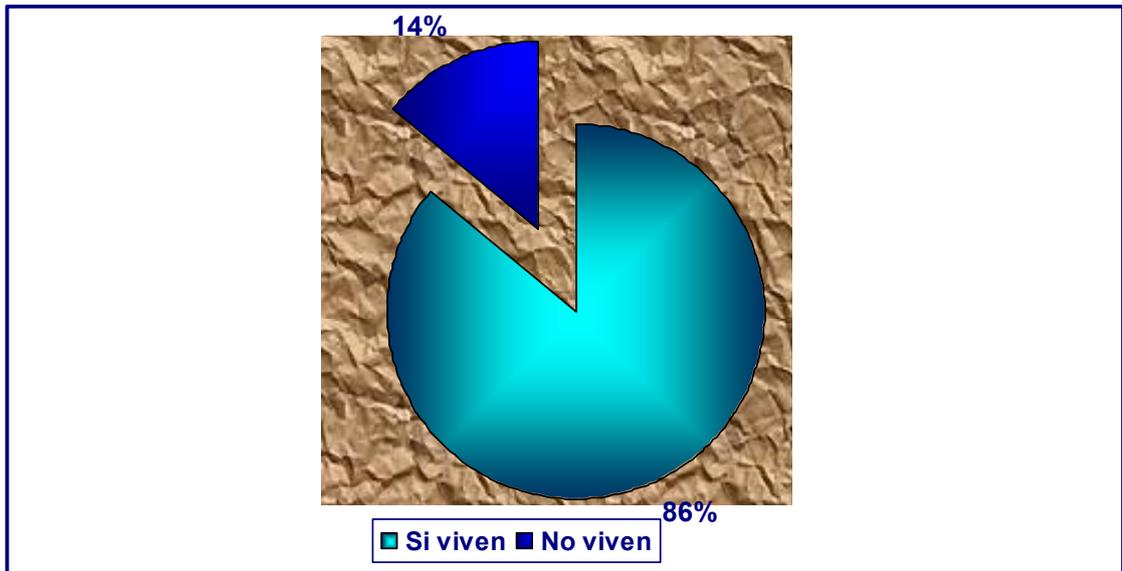


GRAFICO 3, PERSONAS QUE VIVEN EN CIUDAD QUESADA, A OCTUBRE DEL 2006, n=137

Fuente: Estudio Realizado, octubre 2006

3.2.5 Lugar de residencia de los entrevistados: La mayoría de las personas entrevistadas, se ubicaban en el Barrio San Martín, este resultado no fue provocado, si no más bien, se debió a que de las personas que vivían en Ciudad Quesada, la mayoría residían en dicho barrio.

TABLA 2, LUGAR DE RESIDENCIA DE LOS ENCUESTADOS EN CIUDAD QUESADA A OCTUBRE DEL 2006, n=118

Lugar de Residencia	N° de Personas	Porcentaje
San Martín	27	23%
Los Ángeles	18	15%
Baltazar Quesada	12	10%
San Roque	12	10%
Coocique	9	8%
Cedral	8	7%
San Antonio	5	4%
Gamonales	5	4%
San Pablo	4	3%
Bella Vista	3	3%
Lourdes	2	2%
La paz	2	2%
El Carmen	2	2%
La cruz	1	1%
Guadalupe	1	1%
Corazón de Jesús	1	1%
Dulce nombre	1	1%
Sucre	1	1%
Barrio de l Sur	1	1%
El jardín	1	1%
Tesalia	1	1%
2000	1	1%
Total	118	100%

Fuente: Estudio Realizado, octubre 2006.

3.2.6 Personas que poseen Computadora: Como se puede observar la mayoría de las personas que significó el sesenta y nueve por ciento de los encuestados poseen computadora en sus viviendas.

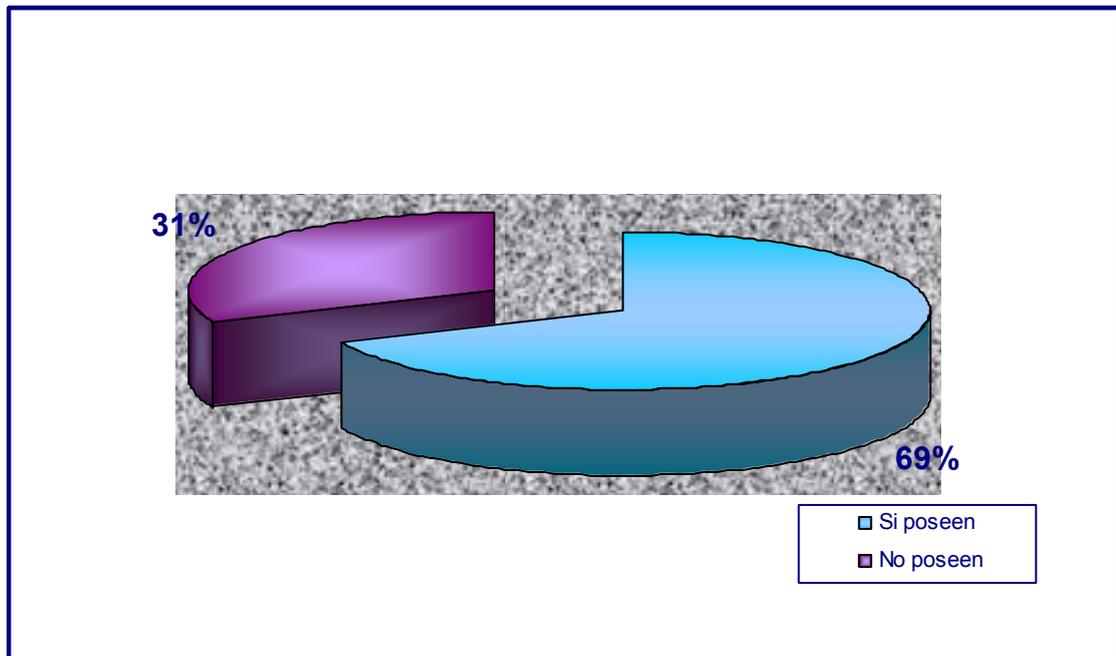


GRAFICO 4, PERSONAS QUE POSEEN COMPUTADORA, EN CIUDAD QUESADA A OCTUBRE DEL 2006, n=118

Fuente: Estudio Realizado, octubre 2006

3.2.7 Empresas de adquisición de computadoras: En las entrevistas realizadas, el establecimiento preferido para adquirir equipo de cómputo de los residentes de Ciudad Quesada, se ubica en San José, representado por el treinta y cinco por ciento, seguidamente SEDECO con el diecinueve por ciento, con quince personas de ochenta y uno.

TABLA 3, EMPRESAS EN LA QUE LAS PERSONAS ADQUIRIERON LAS COMPUTADORAS EN CIUDAD QUESADA A OCTUBRE DEL 2006, n=81

Nombre de la Empresa	Nº de Personas	Porcentaje
San José	28	35%
Sedeco	15	19%
Compañero o familiar	9	11%
Gallo más Gallo	8	10%
Accesorios Hidalgo	7	9%
Importadora Monge	4	5%
SCN	3	4%
No recuerda	3	4%
Casa Blanca	1	1%
Dagoberto Arroyo	1	1%
Sistemas oficina	1	1%
Comput	1	1%
<u>Total</u>	81	100%

Fuente: Estudio Realizado, octubre 2006.

3.2.8 Satisfacción por la garantía recibida: La mayoría de las personas encuestadas se sienten satisfechas con la garantía recibida del establecimiento donde adquirió su equipo, lo cual representa el ochenta por ciento.

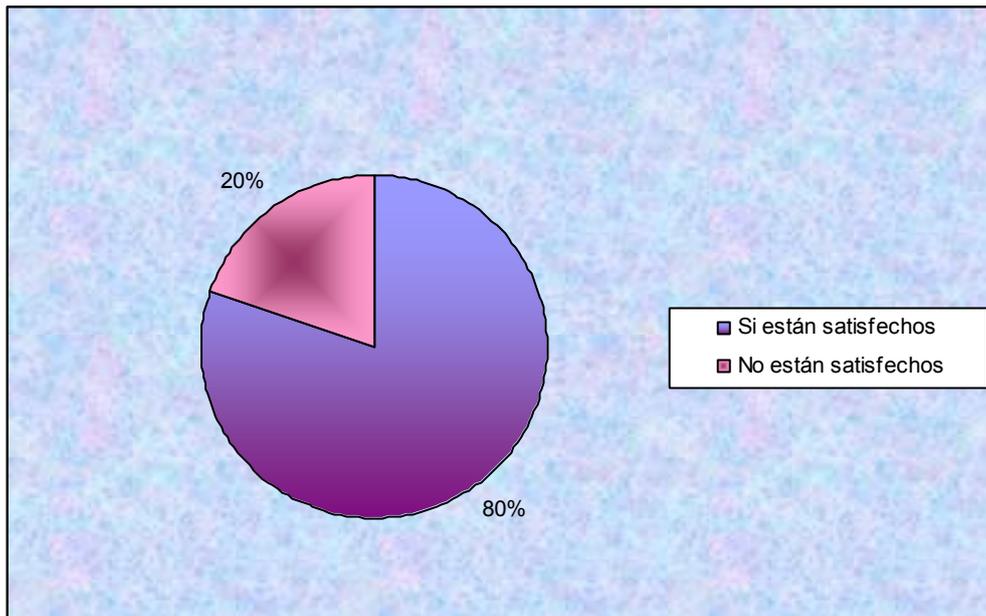


GRAFICO 5, SATISFACCIÓN POR LA GARANTÍA RECIBIDA, n=81

Fuente: Estudio Realizado, octubre 2006.

3.2.9 Razones por las que no existe satisfacción por la garantía: La razón principal por la que no existe satisfacción con la garantía recibida se debe a que hay ineficiencia por parte del establecimiento, representando esto el cuarenta y cuatro por ciento, seguido por que no se cumple con la garantía con el treinta y ocho por ciento.

TABLA 4 RAZONES POR LAS NO EXISTE SATISFACCIÓN CON LA GARANTÍA RECIBIDA EN CIUDAD QUESADA A OCTUBRE DEL 2006, n=16

Razón	Nº de Personas	Porcentaje
Ineficiencia	7	44%
No se cumple la garantía	6	38%
Taller ubicado en San José	3	19%
Total	16	100%

Fuente: Estudio Realizado, octubre 2006

3.2.10 Personas que reciben servicio a domicilio: El sesenta y dos por ciento fue representado por aquellas personas que no se les brinda servicio a domicilio, lo que quiere decir que de ochenta y un personas cincuenta personas no están recibiendo dicho servicio.

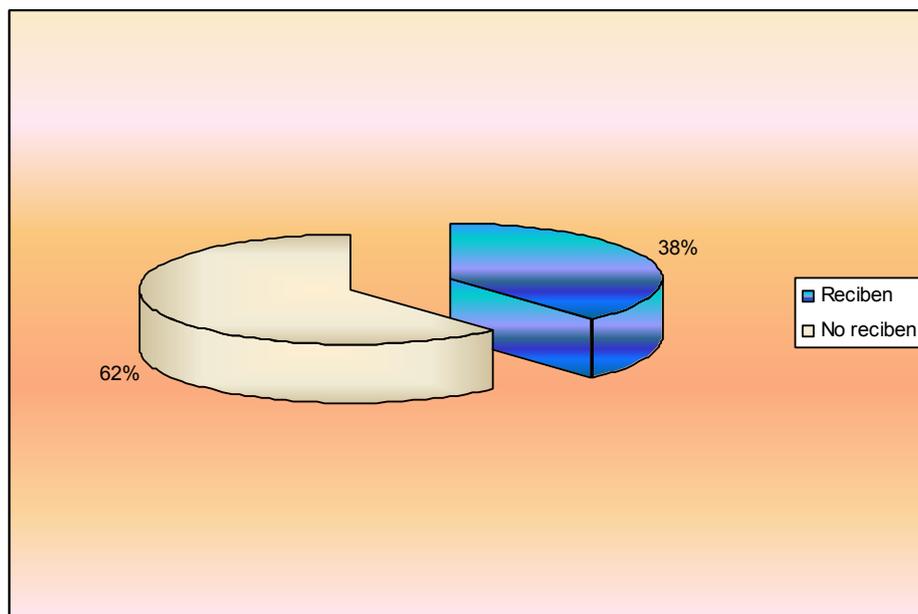


GRAFICO 6, PERSONAS QUE RECIBEN SERVICIO A DOMILIO, EN CIUDAD QUESADA A OCTUBRE DEL 2006, n=81.

Fuente Estudio Realizado, octubre 2006.

3.2.11 Característica del servicio a domicilio recibido: de las personas que reciben servicio a domicilio por reparación y mantenimiento de su equipo de cómputo, el cincuenta y dos por ciento dijo que el servicio era excelente.

TABLA 5 CARACTERISTICAS DEL SERVICIO A DOMICILIO RECIBIDO EN CIUDAD QUESADA A OCTUBRE DEL 2006, n=31

Nivel de servicio	N° de Personas	Porcentaje
Excelente	16	52%
Bueno	11	35%
Regular	3	10%
Malo	1	3%
Total	31	100%

Fuente: Estudio Realizado, octubre 2006.

3.2.12 Personas dispuestas a recibir servicio a domicilio: estas personas son aquella que aunque en este momento no posean computadora, estarían dispuestas a recibir el servicio a domicilio si tuvieran un equipo de cómputo, esto fue representado por el ochenta y tres por ciento.

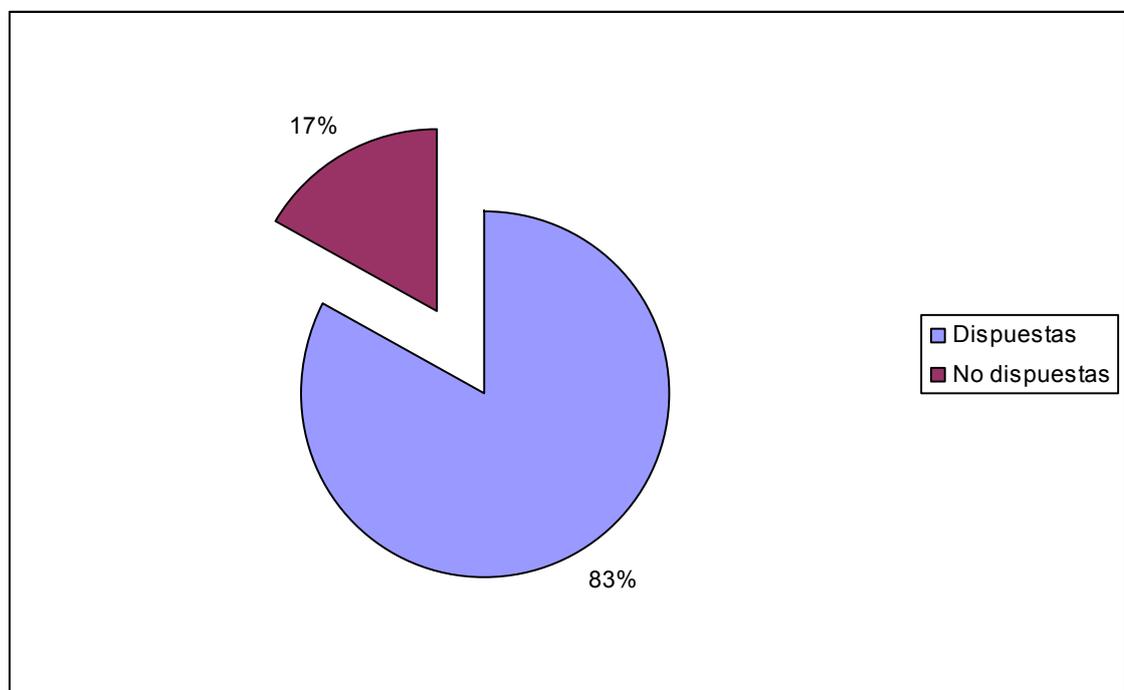


GRAFICO 7, PERSONAS DISPUESTAS A RECIBIR SERVICIO A DOMICILIO. EN CIUDAD QUESADA A OCTUBRE DEL 2006, n=118

Fuente: Estudio Realizado, octubre 2006.

3.2.13 Razones por las que no desean recibir servicio a domicilio:

TABLA 6 RAZONES POR LAS QUE NO DESEAN RECIBIR EL SERVICIO A DOMICILIO, n= 20

Razones	N° de Personas	Porcentaje
Familiares o amigos que poseen conocimiento	8	40%
No tiene computadoras	4	20%
No le da uso a la computadora	2	10%
Recibe el servicio	2	10%
No responde	3	15%
Por el costo que implica	1	5%
<u>Total</u>	20	100%

Fuente: Estudio Realizado, octubre 2006.

3.2.14 Días que se prefiere para recibir el servicio a domicilio:

observando los resultados de la encuesta, se pudo determinar que el día que los clientes potenciales prefieren para recibir el servicio a domicilio es el sábado, representado por el cuarenta por ciento, seguido por el viernes con un quince por ciento.

**TABLA 7 DIAS QUE SE PREFIERE PARA RECIBIR EL SERVICIO A DOMICILIO
EN CIUDAD QUESADA A OCTUBRE DEL 2006**

n=118

Día	N° de Personas	Porcentaje
Sábado	47	40%
Viernes	18	15%
Cualquiera	15	13%
Miércoles	10	8%
Martes	9	8%
Lunes	7	6%
Jueves	6	5%
Cualquiera entre semana	4	3%
Domingo	2	2%
<u>Total</u>	118	100%

Fuente: Estudio Realizado, octubre 2006

3.2.15 Horario que se prefiere para recibir el servicio a domicilio:

Tomando en cuenta que el día que más se prefiere es el sábado, también así el horario se ve afectado ya que el cuarenta y siete por ciento dijo que su horario preferido era de una a cuatro de la tarde seguido de el veinticuatro por ciento, con aquellas personas que dijeron que preferían de ocho de la mañana a once de la mañana.

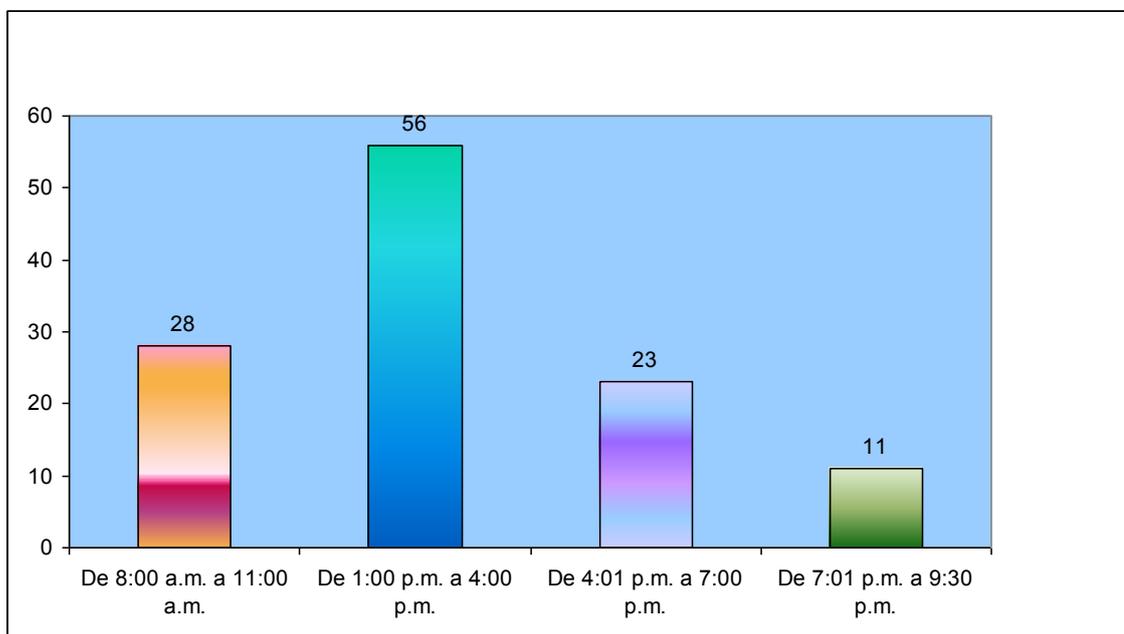


GRAFICO 8, HORARIO QUE SE PREFERE PARA RECIBIR EL SERVICIO A DOMICILIO EN CIUDAD QUESADA A OCTUBRE DEL 2006, n=118

Fuente: Estudio Realizado, octubre 2006.

3.2.16 Presupuesto mensual de los clientes para el mantenimiento y reparación de sus computadoras: el presupuesto que más toman en cuenta los clientes es el más bajo, aún cuando se sabe que si la computadora necesita reparación se puede pagar hasta un precio más alto que lo presupuestado. Según el estudio el sesenta y seis por ciento de las personas encuestadas dijeron que presupuestaban por mes un aproximado de cinco mil a veinte mil colones mensuales para el mantenimiento y reparación de sus equipos.

**TABLA 8 PRESUPUESTO MENSUAL DE LOS CLIENTES
PARA EL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE SUS COMPUTADORAS**

n= 118

Rango de Presupuesto	Nº de Personas	Porcentaje
De ¢ 5000 a ¢20000	78	66%
De ¢ 20001 a 35000	28	24%
De ¢ 35001 a 50000	12	10%
Más de ¢ 50000	0	0%
<u>Total</u>	118	100%

Fuente: Estudio Realizado, octubre 2006.

3.2.17 Personas que utilizarían la central de llamadas para soporte

técnico: El ochenta y un por ciento, lo que significa noventa y cinco personas opinaron que ellos sí utilizarían la central de llamadas.

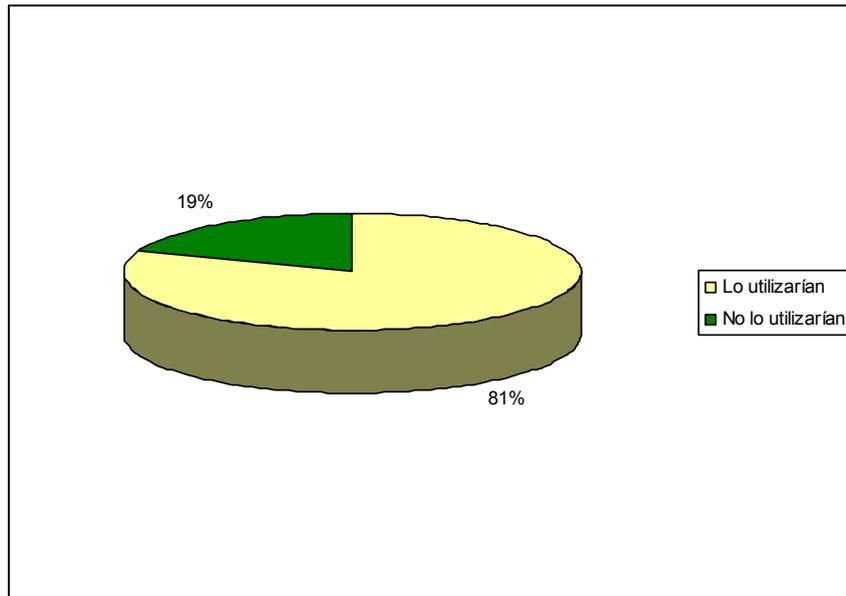


GRAFICO 9 PERSONAS QUE UTILIZARÍAN LA CENTRAL DE LLAMADAS PARA SOPORTE TÉCNICO, n= 118.

Fuente: Estudio Realizado, octubre 2006.

3.2.18 Razones por las que las personas no utilizarían la central de llamadas de soporte técnico: La razón más significativa para no utilizar la central de llamadas, fue compartida, entre las personas que opinaban que era innecesario y que no entenderían por falta de conocimiento, la tercera sería que poseían conocimiento de cómputo.

TABLA 9 RAZONES POR LAS QUE LAS PERSONAS NO UTILIZARÍAN LA CENTRAL DE LLAMADAS DE SOPORTE TÉCNICO

Razones	N° de Personas	Porcentaje
Innecesario	8	35%
No entenderían por falta de conocimiento	8	35%
NR	4	17%
Puede haber problemas de comunicación	1	4%
No poseen tiempo	1	4%
Poseen conocimiento de cómputo	1	4%
<u>Total</u>	23	100%

Fuente: Estudio Realizado, octubre 2006.

Cruces de variables

3.2.19 Nivel de calidad de los servicios a domicilios según la empresa:

Según el estudio las empresas que mejor brindan servicio a domicilio son las de San José, con un nivel de calidad excelente, seguida por SEDECO que el nivel más relevante es el bueno, ambas con un número de personas de cuatro, en donde el total de personas que aportaron información fue de dieciséis.

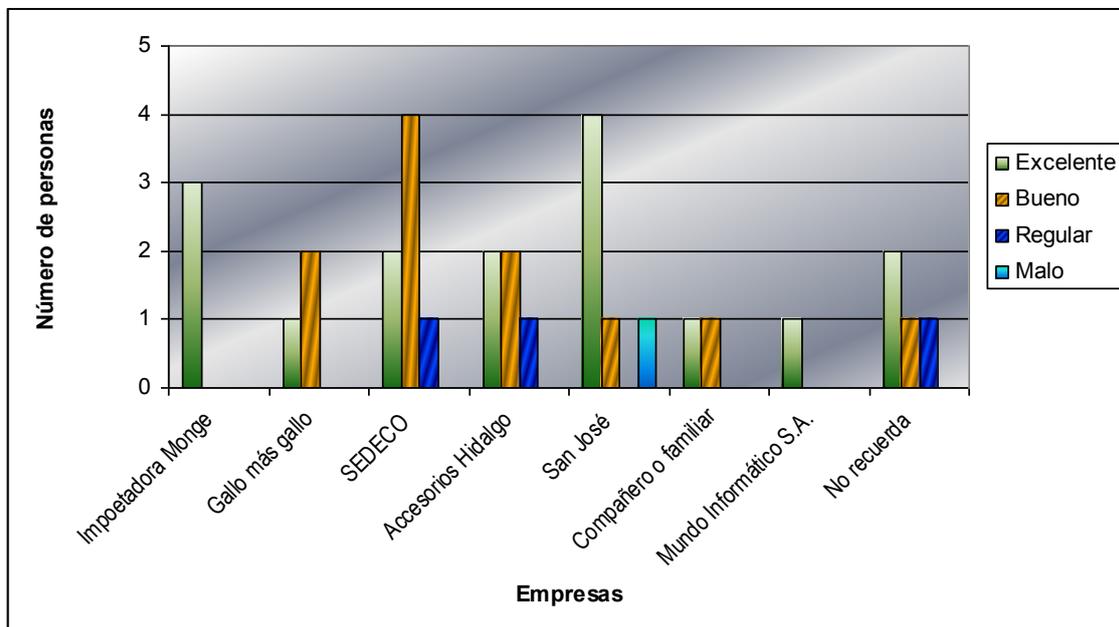


GRAFICO 10, NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO A DOMICILIO, SEGÚN EMPRESA

Fuente: Estudio Realizado, octubre 2006.

3.3 Análisis y Conclusiones:

A continuación se analizarán los resultados obtenidos en el estudio realizado y se establecerán las conclusiones con base en la información que el estudio de mercado permite conocer. El análisis y las conclusiones se realizarán con base en los objetivos planteados para la investigación de mercados.

3.3.1 Conocer las características demográficas de los habitantes de Ciudad Quesada, a octubre del 2006:

Conocer el perfil de los consumidores es de suma importancia para la empresa, aún más en estos días donde la competencia es tan fuerte. Tener una idea clara de quienes son sus consumidores permite a las empresas identificar fácilmente los gustos y preferencias de estos, y de este modo mantener satisfechos a los clientes y crear relaciones de largo plazo.

Las características demográficas son de suma importancia para la definición del perfil de los clientes, ya que, las personas pueden ser descritas en función de sus características físicas (edad, sexo), de sus características sociales (estado civil, clase social), o de sus características económicas (ingresos, educación, empleo).

Según el estudio realizado se puede concluir que los clientes potenciales se conforman por hombres y mujeres mayores de 18 años de edad, la mayoría solteros asimismo la mayoría residen en Ciudad Quesada.

3.3.2 Determinar el número de viviendas que poseen computadoras, en Ciudad Quesada a octubre del 2006:

De ciento dieciocho personas de la muestra de la población que residen en Ciudad Quesada, las cuales son el centro del estudio, se reflejó que el sesenta y nueve por ciento poseen computadoras, lo cual significa que hay una aceptación para el servicio de mantenimiento y reparación a domicilio en el mercado.

3.3.3 Establecer cuales son las empresas que serían competencia directa, en Ciudad Quesada a octubre del 2006:

La competencia más fuerte que hay que tomar en cuenta, son aquellas empresas que poseen sus establecimientos en San José, y SEDECO.

3.3.4 Conocer el grado de satisfacción que los poseedores de computadoras tienen con respecto al servicio brindado por la competencia, en Ciudad Quesada a octubre del 2006:

La mayoría de las personas que poseen computadora se encuentran satisfechos con el servicio de garantía, aunque existen personas, que una misma empresa les ha brindado el servicio, y una se encuentra satisfecha, mientras que la otra no.

3.3.5 Conocer si las demás empresas de cómputo brindan el servicio de mantenimiento y reparación de equipos a domicilio, en Ciudad Quesada a octubre del 2006:

La mayoría de las empresas no brindan el servicio de reparación y mantenimiento de computadoras a domicilio, pero según el estudio realizado, sí existen empresas en la zona que lo brindan.

3.3.6 Conocer la opinión de los poseedores de computadoras con respecto a horarios y la disposición de pago con respecto al servicio de reparación y mantenimiento de computadoras a domicilio, en Ciudad Quesada a octubre del 2006:

Según el estudio realizado se pudo concluir que los días preferidos para todos aquellos clientes potenciales eran los sábados, y el horario de una de la tarde a cuatro de la tarde. Con respecto a la disposición de pago, el 66%, tiene presupuestado mensualmente de cinco mil colones a veinte mil colones por mes, para darle mantenimiento a sus computadoras o repararlas.

3.3.7 Conocer la opinión de los poseedores de computadoras, si se estableciera un centro de llamadas de soporte técnico, en Ciudad Quesada a octubre del 2006:

El noventa y cinco por ciento de los encuestados respondieron que ellos utilizarían los servicios de soporte técnico, mediante una central de llamadas, y la razón más relevante tuvo para aquellos que dijeron que no lo utilizarían fue por que estas personas eran amigos o familiares de personas que tenían conocimiento acerca del tema.

3.4 Mercadeo Estratégico

3.4.1 Objetivo General

Determinar elementos de juicio cuantitativo y cualitativo para desarrollar un posicionamiento del servicio de mantenimiento y reparación de computadoras adecuadamente, en Ciudad Quesada, a octubre del 2006.

3.4.2 Objetivos Específicos:

- a. Determinar la demanda del servicio de reparación y mantenimiento de computadoras a domicilio, en Ciudad Quesada, octubre 2006.
- b. Determinar la oferta del servicio de reparación y mantenimiento de computadoras a domicilio, en Ciudad Quesada, octubre 2006.
- c. Desarrollar la mezcla de mercadotecnia del servicio de reparación y mantenimiento de computadoras a domicilio, en Ciudad Quesada, Octubre 2006.

3.4.3 Selección de segmento y posicionamiento de la oferta

El nicho donde esta empresa se desea desarrollar es el tecnológico, en donde se tomarán en cuenta aspectos como el de los proveedores, clientes y competidores.

3.4.3.1 **Proveedores:** en cuanto a los proveedores se puede mencionar a COCOCO la cual será la empresa que brindará el software y hardware requerido para su funcionamiento, además se encargará de brindar la garantía solicitada por los clientes.

3.4.3.2 **Clientes:** en el caso de Compuservicio Express S.A. se consideraron como clientes a todas aquellas personas que poseen computadora o que desean adquirir una, en la zona de Ciudad Quesada.

3.4.3.3 **Competidores:** en realidad la competencia en lo que servicio de reparación y mantenimiento de computadoras a domicilio se refiere, es muy poca, ya que el 62% de la población en este momento no está recibiendo dicha asistencia. Pero en el tema de ventas de equipo la

competencia directa se ve reflejada principalmente por las empresas con establecimientos en San José y SEDECO, ubicada en Ciudad Quesada.

El beneficio clave que se desea que el cliente perciba, es el de la confianza y comodidad. Lo que se pretende es que las personas que reciban el servicio no tengan que hacer uso de su tiempo para poder ir a que se les repare su equipo de cómputo, sino que mientras está en su casa, haciendo las labores domésticas, descansando, o realizando los quehaceres diarios después del trabajo, puedan observar como se le da mantenimiento a sus equipos, o de que forma se repara la máquina, sabiendo que se le está dando garantía real, además de la posibilidad de aclarar todas las dudas existentes, sin tener que apresurarse; ya que el servicio es personalizado.

3.4.4 Público Meta:

El público meta está conformado por todas aquellas personas que posean computadora, o que estén dispuestas a adquirir una. Las características de este público son las siguientes:

- 3.4.4.1 **Demográficas:** Está conformado por hombres y mujeres, desde los dieciocho años hasta los sesenta y nueve.
- 3.4.4.2 **Psicográficas:** Son personas jóvenes o adultos, que trabajan ya sea solteros o casados, que poseen computadora, o desean obtener una.
- 3.4.4.3 **Geográficas:** El servicio se extenderá a través de la zona de Ciudad Quesada.

3.4.5 Desarrollo de la marca

- 3.4.5.1 **Nombre de la Marca:** Compuservicio Express S.A.
- 3.4.5.2 **Eslogan:** “Todo lo que usted necesita en computación justo en la puerta de su casa.”
- 3.4.5.3 **Logotipo:**



3.4.5.4 **Colores de la Empresa:** Blanco, azul y negro.

3.5 Mezcla de Mercadeo:

3.5.1 Producto:

Compuservicio Express S.A. es una empresa dedicada al mantenimiento y reparación de equipo de cómputo a domicilio, además de la instalación a domicilio de equipo nuevo que haya sido adquirido en dicha compañía; dando una garantía real sobre el producto y servicio que se brinda.

3.5.2 Precio

Las tarifas que se utilicen serán las siguientes:

Para la movilización dentro siempre del perímetro de Ciudad Quesada, será de ¢2500.

TABLA 10 TABLA DE TARIFAS DE LOS SERVICIOS

Servicio	Precio Unitario
Instalación de Disco Duro	¢5.000,00
Instalación de dispositivos ópticos	¢5.000,00
Instalación Windows y Office	¢10.000,00
Instalación de Tarjeta Video, sonido, modem	¢5.000,00
Instalación de memoria	¢6.000,00
Instalación de Tv Captchure	¢3.000,00
Instalación de tarjeta Madre	¢10.000,00
Instalación de Procesador	¢7.000,00
Cambio de tarro	¢10.000,00
Instalación de red casera	¢5.000,00
Instalación de Internet	¢5.000,00
Instalación de CODEC	¢1.500,00
Instalación de Antivirus	¢5.000,00
Instalación de software convencional	¢5.000,00
Actualización de antivirus	¢3.500,00
Cambio de fuente de poder	¢4.000,00
Respaldos de discos duros	¢5.000,00
Revisiones	¢3.000,00

A continuación se mostrarán los precios de los diversos productos que se estaría comercializando en el negocio:

TABLA 11 TABLA DE TARIFAS DE LOS PRODUCTOS

Producto	Precio Unitario
Disco duro 80GB	¢49.155,00
Disco duro 120GB	¢55.100,00
Disco duro 160Gb	¢65.250,00
Disco duro 200Gb	¢79.750,00
CD ROM	¢10.000,00
Quemador CD	¢18.000,00
DVD	¢17.400,00
Quemador DVD	¢28.000,00
Tarjeta de Video GFOR FX 5200 128Mb	¢36.250,00
Tarjeta de Video GFOR G 6200 256Mb	¢55.100,00
Tarjeta de Video IFOR G 6600 256Mb	¢79.750,00
MODEM	¢5.000,00
Tarjeta de Sonido	¢26.100,00
Disco duro Sata	¢95.700,00
Computadoras Estándar	¢265.441,35

3.5.3 **Plaza:**

La forma en que el servicio se distribuirá será por medio de un vehículo equipado con las herramientas y dispositivos necesarios para el mantenimiento y reparación del equipo de cómputo. La empresa además contará con un establecimiento en donde se encontrará muestras de las computadoras y equipo que se ofrece, además del centro de llamadas, éste estará ubicado en Ciudad Quesada, frente a American Paint, el cual tiene aproximadamente un espacio de 48m².

3.5.4 **Promoción:**

Se utilizará una página Web en donde se mantendrán actualizados los precios, además de un apartado con preguntas frecuentes de soporte técnico en lo que a computación se refiere.

También se pagará por anuncios en Radio San Carlos con cuñas de treinta y cinco segundos, tres veces al día, dos veces a la semana, durante un año; como mercadeo directo se estarán enviando fax a las diferentes compañías con los diferentes servicios que se brinden, una vez por semana a una empresa distinta, durante un año y por último se utilizará el perifoneo una hora a la semana, la cual se repartirá con anuncios de un minuto todos los días de la semana, durante un año. La promoción también se dará a través de los clientes, la cual es efectiva y no tiene ningún costo.

3.5.5 **Presupuesto:**

La empresa no invertirá tanto en publicidad ya que a través de los clientes la divulgación se extenderá. A continuación se presentará un cuadro con los precios de cada uno de los métodos empleados para la propagación detallados por mes y el total que se invertirá en un año, que es el tiempo que se estableció para propagar la información de los servicios.

TABLA 12 TABLA DE TARIFAS DE SERVICIOS DE MERCADEO

Tipo de Publicidad	Tarifa unitaria	Periodicidad	Plazo	Mensual	Total
Radio San Carlos	¢1.000,00	tres veces al día, dos días a la semana	1 año	¢24.000,00	¢288.000,00
Mercadeo Directo (fax)	¢ 1,500	una vez a la semana	1 año	¢6.000,00	¢72.000,00
Perifoneo	¢ 5,000	una hora a la semana	1 año	¢20.000,00	¢240.000,00
Página Web	¢0,00	Continua	Continua	¢0,00	¢0,00
Total Costo Publicidad				¢50.000,00	¢600.000,00

3.6 *Análisis de la Demanda*

3.6.1 Características de la demanda:

Según la encuesta practicada, se conoce que la demanda de la apertura de Compuservicio Express S.A., estaría respaldada por los clientes potenciales encuestados, ya que el 83% de las personas encuestadas que viven en Ciudad Quesada estarían, dispuestas a recibir el servicio. (Ver página 45, GRAFICO 7, PERSONAS DISPUESTAS A RECIBIR SERVICIO A DOMICILIO. EN CIUDAD QUESADA A OCTUBRE DEL 2006, n=118)

3.7 *Demanda Real*

La demanda real estaría en función del número de personas que viven en Ciudad Quesada, mayores de dieciocho años y que perciben ingresos.

3.7.1 Demanda Potencial

La demanda potencial estaría en función de todas las personas que desean adquirir el servicio de reparación y mantenimiento de computadoras a domicilio, en Ciudad Quesada.

3.7.2 Demanda Proyectada

Por medio de un histórico de los últimos veinticuatro meses de una empresa que se dedica a estos servicios, se pudo adquirir mediante el cálculo de promedio simple la demanda que se tiene para dicho negocio sólo en computadoras, en lo que a accesorios, y el servicio de reparación y mantenimiento se refiere, se pudo adquirir mediante un aproximado de servicios que brindan expertos entrevistados, los cuales ya han tenido experiencia en el campo, del servicio a domicilio. Este experto será el dueño de Compuservicio Express S.A. el cual ya ha tenido una larga trayectoria y vasta experiencia en el campo del servicio de reparación y mantenimiento de computadoras.

3.8 *Análisis de la Oferta*

3.8.1 *Oferta Actual*

Se estima que se requiere de un técnico aproximadamente para poder cubrir la demanda diaria de solicitudes del servicio. Tomando como base que el tiempo máximo que se puede durar atendiendo una solicitud de servicio a domicilio es de una hora y media, se sabe entonces que se puede atender un alrededor de cinco solicitudes diarias. El gerente será el que realiza los servicios a domicilio, mientras que el técnico se queda en el establecimiento para estar con la central telefónica y atendiendo público o revisando las máquinas y despachando la mercadería.

Se contará con una jornada de lunes a viernes de ocho de la mañana a ocho y media de la noche, y sábados desde las diez de la mañana a las siete de la noche. A partir de las cuatro y media de la tarde el establecimiento se cerrará por lo cual la ayuda del técnico que ser requerirá, y el gerente se dedicará a realizar los servicios a domicilio, que con anterioridad se ha establecido con los clientes una cita. En el caso de los sábados las jornadas ⁷ extras comenzarán desde la una de la tarde hasta las siete de la noche.

⁷ Las horas en las que el establecimiento se cierra y se brinda sólo el servicio a domicilio con citas.

Capítulo IV:

Plan Técnico y

Organizacional



4 Plan Técnico

4.1 Proyección de Ventas

La proyección de ventas de computadoras estándar se tomó por medio de un promedio simple de un histórico de ventas de computadoras por veinticuatro meses, los servicios y los demás productos se tomó por medio de un histórico de una empresa familiar, el cual es por experiencia del monto de ventas. La proyección se tomó por igual para todos los meses ya que se realizó de una forma pesimista. A continuación se presentará la proyección de ventas de los productos y de los servicios mensualmente.

TABLA 13 Proyección Mensual de Ventas para productos de computadora

Producto	Precio Unitario	Cantidad	Total
Disco duro 80GB	¢49.155,00	4	¢196.620,00
Disco duro 120GB	¢55.100,00	3	¢165.300,00
Disco duro 160Gb	¢65.250,00	2	¢130.500,00
Disco duro 200Gb	¢79.750,00	2	¢159.500,00
CD ROM	¢10.000,00	4	¢40.000,00
Quemador CD	¢18.000,00	5	¢90.000,00
DVD	¢17.400,00	4	¢69.600,00
Quemador DVD	¢28.000,00	4	¢112.000,00
Tarjeta de Video GFOR FX 5200 128Mb	¢36.250,00	4	¢145.000,00
Tarjeta de Video GFOR G 6200 256Mb	¢55.100,00	3	¢165.300,00
Tarjeta de Video IFOR G 6600 256Mb	¢79.750,00	2	¢159.500,00
MODEM	¢5.000,00	5	¢25.000,00
Tarjeta de Sonido	¢26.100,00	3	¢78.300,00
Disco duro Sata	¢95.700,00	2	¢191.400,00
Computadoras Estándar	¢265.441,35	4	¢1.061.765,40
Total	¢885.996,35	51	¢2.789.785,40

Fuente: Elaboración Propia, Noviembre 2006

La proyección de venta de los servicios se tomó de la siguiente manera: de lunes se trabaja de ocho de la mañana a ocho y treinta de la noche, lo cual significa que se trabajan doce horas y media, los sábados de diez de la mañana a siete de la noche lo que significa nueve horas, si en promedio la persona que realiza los trabajos a domicilio tendrá una duración de hora y media por servicio, esto quiere decir que por día de lunes a viernes se podrán brindar un total de ocho servicios y los sábados seis, por mes sería un total de ciento ochenta y cuatro servicios, éstos no se realizan de una forma individual sino que ciertos de ellos son anidados, esto quiere decir que por ejemplo si una persona necesita que se le instale un nuevo disco duro es por que posee máquina y tenía información en él, lo va a hacer que requiera un respaldo, además a la mayoría se le tendrá que instalar Windows y Office, y también software convencional, y quizás Internet, debido a esto se justifica el número de servicios que se han proyectado.

TABLA 14 Proyección e Ventas de Servicios

Servicio	Precio Unitario	Cantidad	Total
Instalación de Disco Duro	¢5.000,00	15	¢75.000,00
Instalación de dispositivos ópticos	¢5.000,00	10	¢50.000,00
Instalación Windows y Office	¢10.000,00	25	¢250.000,00
Instalación de Tarjeta Video, sonido, MODEM	¢5.000,00	10	¢50.000,00
Instalación de memoria	¢6.000,00	5	¢30.000,00
Instalación de TV Captchure	¢3.000,00	5	¢15.000,00
Instalación de tarjeta Madre	¢10.000,00	3	¢30.000,00
Instalación de Procesador	¢7.000,00	5	¢35.000,00
Cambio de tarro	¢10.000,00	5	¢50.000,00
Instalación de red casera	¢5.000,00	8	¢40.000,00
Instalación de Internet	¢5.000,00	10	¢50.000,00
Instalación de CODEC	¢1.500,00	15	¢22.500,00
Instalación de Antivirus	¢5.000,00	15	¢75.000,00
Instalación de software convencional	¢5.000,00	25	¢125.000,00
Actualización de antivirus	¢3.500,00	9	¢31.500,00
Cambio de fuente de poder	¢4.000,00	8	¢32.000,00
Respaldos de discos duros	¢5.000,00	20	¢100.000,00
Revisiones	¢3.000,00	11	¢33.000,00
Total	¢98.000,00	204	¢1.094.000,00

Fuente: Elaboración propia, Noviembre 2006.

TABLA 15 Proyección de Ventas
Periodo 2006
En colones costarricenses

	Precio de venta unitario	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Venta de Computadoras	265.441	1.061.765	1.061.765	1.061.765	1.061.765	1.061.765	1.061.765	1.061.765	1.061.765	1.061.765	1.061.765	1.061.765	1.061.765	12.741.185	14.015.303	15.416.834	16.958.517	18.654.369
Venta de accesorios	36.766	1.728.020	1.728.020	1.728.020	1.728.020	1.728.020	1.728.020	1.728.020	1.728.020	1.728.020	1.728.020	1.728.020	1.728.020	20.736.238	22.809.862	25.090.848	27.599.933	30.359.927
Venta de servicios	5.363	1.094.000	1.094.000	1.094.000	1.094.000	1.094.000	1.094.000	1.094.000	1.094.000	1.094.000	1.094.000	1.094.000	1.094.000	13.128.000	14.440.800	15.884.880	17.473.368	19.220.704
TOTAL		3.883.785	46.605.423	51.265.965	56.392.562	62.031.818	68.235.000											
Incremento % anual															10%	10%	10%	10%

4.2 Localización

La empresa se localizará en el Barrio Baltazar Quesada de Ciudad Quesada, frente a American Paint, es un lugar céntrico, ya que muchas personas deben transitar por esta zona. Tiene la ventaja que como no es tan concurrido como el centro de la ciudad, los clientes pueden dejar su vehículo al lado del establecimiento y tomar su tiempo para hacer consultas, o elegir el producto que desee.

Este local no tendrá costo alguno, más que en su mantenimiento; ya que es propio, no se invertirá dinero en alquiler o construcción.



4.2.1 Condiciones del edificio

El diseño y distribución física que tenga el establecimiento es de suma importancia para la eficacia y eficiencia en su funcionamiento. El trabajo en un establecimiento de venta y reparación de computadoras implica el uso de muebles, equipos informáticos, manejo de software, así como la exposición a determinadas condiciones ambientales de ruido, temperatura, humedad e iluminación, cuyo correcto diseño tiene una importante influencia sobre la comodidad, eficacia en el trabajo e, incluso sobre la salud de los trabajadores.

Para el diseño del establecimiento de Compuservicio Express S.A., se debe de tomar en cuenta las siguientes condiciones ambientales:

4.2.1.1 Iluminación

Las tareas del establecimiento están ligadas a la revisión de computadoras y lectura tanto de documentos como de textos sobre la pantalla del ordenador, por tanto, se trata de tareas con altos requerimientos visuales en las que las condiciones de iluminación resultan muy importantes para prevenir molestias y problemas visuales.

4.2.1.2 Climatización

La regulación del nivel de temperatura suele ser origen de disconformidad, sobre todo en locales cerrados donde se encuentran equipo computacional, por lo tanto, se debe regular la velocidad del aire y no subiendo la temperatura del termostato, así todas las personas se sentirán cómodas y satisfechas en el lugar de trabajo. Además es importante realizar revisiones y limpieza de la instalación cada cierto tiempo para que no se acumule suciedad y gérmenes en conducciones y filtros, que pueden causar irritaciones en los ojos.

4.3 Disponibilidad de mano de obra

En el plan se estableció a un funcionario que sean los que se encuentren en el día, en la central de llamadas o atendiendo al público. Este funcionario debe ser técnico en reparación de computadoras e instalación de redes. También el dueño se encontrará realizando los servicios a domicilio, el cual también dará los servicios en la noche y fines de semana, se contratará una persona que brinde los servicios de la contabilidad. En la zona de Ciudad Quesada se podrá encontrar personal capacitado ya que el INA, colegios técnicos y universidades cada año preparan a jóvenes para este tipo de trabajo.

4.4 Infraestructura

La infraestructura mínima necesaria para la ubicación del proyecto está integrada por los siguientes elementos: fuentes de suministro de agua; facilidades para la eliminación de desechos; disponibilidad de energía eléctrica y servicios públicos diversos.

Disponibilidad de energía eléctrica

Por las actividades económicas de Ciudad Quesada, y por ser una zona altamente residencial, la calidad del servicio energético y su constante diversificación y modernización permite efectuar las labores ya sean económicas o diarias del hogar, de forma competente y dinámica.

La producción y distribución de energía eléctrica en la Región Huetar Norte, es un servicio ofrecido por la cooperativa Coopelesca R.L., que en la actualidad posee un área servida de 4 956 km², en la cual brinda a 44 798 servicios pertenecientes a 34 200 asociados, de los cuales 38 380 son residenciales, 5 202 generales y 1 216 industriales; y tiene 2 250 kilómetros de líneas de distribución eléctricas.

En este caso la cooperativa no debe colocar un medidor en las instalaciones de “Compuservicio Express S.A.” ya que este se encuentra dentro de la infraestructura actual.

Facilidades para eliminación de desechos

En el edificio de “Compuservicio Express S.A.” los desechos que se producirán son los de aguas residuales y aguas negras, las cuales se tratarán a través de un tanque séptico.

Fuentes de Suministro de Agua

La empresa “Compuservicio Express S.A.” cuenta con suministro de agua, por medio de la municipalidad de San Carlos, en Ciudad Quesada.

4.5 Red Vial

Es importante considerar que por ser una zona urbana cuenta con una red vial importante, aún cuando el estado de las carreteras no se encuentra en las mejores condiciones, para poder acceder al negocio de “Compuservicio Express S.A.”, no existen problemas de acceso.

4.6 Estimación de Costos

Consiste en la determinación y distribución de los costos de inversión física y de operación del proyecto, en términos totales y unitarios. Los costos del proyecto fueron determinados de conformidad con las necesidades de empresa y la cotización de las maquinas y equipos a comprar. Es entonces aquí donde determinamos y distribuimos todos los costos de inversión y de operación del proyecto, en términos totales y unitarios.

Los costos son los siguientes:

- a. Materiales y suministros
- b. Mobiliario y equipo
- c. Personal
- d. Servicios básicos
- e. Capital de trabajo

4.6.1 Materiales y Suministros mensual

TABLA 16 Costos de Materiales y Suministros

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total
Caja Grapas	1	€375,00	€375,00
Caja Clips	1	€130,01	€130,01
Caja Lapiceros	1	€5.500,00	€5.500,00
Caja Lapices	1	€900,00	€900,00
Corrector	1	€275,01	€275,01
Masquin	1	€350,02	€350,02
Caja de Folder	1	€2.550,00	€2.550,00
Cinta Adesiva	1	€375,00	€375,00
Notas Adesivas	3	€950,01	€2.850,03
Redma papel	3	€2.450,00	€7.350,00
Goma Grande	1	€220,01	€220,01
Desinfectante	1	€350,00	€350,00
Paños para piso	2	€643,76	€1.287,52
Detergente	2	€850,00	€1.700,00
Paños multiuso	3	€550,00	€1.650,00
Cloro	2	€370,00	€740,00
Esponja de lavar platos	2	€350,00	€700,00
Bolsas de basura	2	€470,00	€940,00
Papel Higienico	1	€1.980,00	€1.980,00
Toallas para manos	2	€2.471,31	€4.942,62
Jabón líquido (manos)	1	€626,00	€626,00
Isopo para inodoro	1	€2.296,16	€2.296,16
Escoba	1	€1.318,71	€1.318,71
Palo piso	1	€1.115,31	€1.115,31
Pala para basura	1	€704,46	€704,46
Caja Carpeta Colgante Oficio	1	€3.650,01	€3.650,01
Sellos	1	€2.700,00	€2.700,00
Caja Ampos	1	€1.050,00	€1.050,00
Factureros	1	€1.417,00	€1.417,00
Talonarios de Recibo	1	€1.417,00	€1.417,00
Tarjetas para el crédito	1	€750,00	€750,00
Borrador	2	€250,00	€500,00
Total	45	€39.404,78	€52.709,88

Fuente: Elaboración Propia, Noviembre 2006

4.6.2 Mobiliario y Equipo

TABLA 17 Costos de Mobiliario y Equipo

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio total
Computadora	2	€183.063,00	€366.126,00
Impresora CANON IP-2200	1	€22.000,00	€22.000,00
Regletas	5	€3.150,00	€15.750,00
TeleFax	1	€66.500,01	€66.500,01
Teléfono	2	€18.500,00	€37.000,00
Silla Giratoria	2	€24.500,00	€49.000,00
Archivo Metálico de dos gavetas	1	€69.000,00	€69.000,00
Sumadora	1	€41.600,01	€41.600,01
Mueble para computadora	2	€49.900,00	€99.800,00
Escurreidor para mechas c/ tanque	1	€25.092,00	€25.092,00
Botiquín	1	€17.295,00	€17.295,00
Grapadora	2	€2.200,00	€4.400,00
Dispensador Cinta	1	€1.500,00	€1.500,00
Papelera Metálica	2	€6.500,00	€13.000,00
Archivo cartón para facturas	2	€2.450,00	€4.900,00
Sacabocados	1	€1.950,00	€1.950,00
Basurero Pequeño	1	€6.260,00	€6.260,00
Basurero de Pedal	1	€9.120,00	€9.120,00
Lámpara para escritorio	2	€8.950,00	€17.900,00
Aire Acondicionado	1	€372.840,00	€372.840,00
Total	32	€932.370,02	€1.241.033,02

Fuente: Elaboración Propia, Noviembre 2006

4.6.3 Mano de Obra Mensual

TABLA 18 Salarios Mensuales

Puesto	Cantidad	Salario Total
Gerente	1	€280.000,00
Técnico	1	€194.170,00
Total	2	€474.170,00

Fuente: Elaboración Propia, Noviembre 2006

4.6.4 Servicios Básicos Mensual

TABLA 19 Costo de Servicios Básicos

Servicio	Costo
Teléfono	€30.000,00
Electricidad	€8.000,00
Basura	€8.000,00
Agua	€1.570,00
Total	€47.570,00

Fuente: Elaboración Propia, Noviembre 2006

4.6.5 Presupuesto de Costos de Operación

TABLA 20 PRESUPUESTO DE COSTOS DE PRODUCCION

Período 1													
(en miles de colones costarricenses)													
CUENTA	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total año 1
Salarios	194.170	194.170	194.170	203.879	203.879	203.879	203.879	203.879	203.879	214.072	214.072	214.072	2.447.998
Vacaciones y aguinaldo	24.252	24.252	24.252	25.464	25.464	25.464	25.464	25.464	25.464	26.738	26.738	26.738	305.755
Cargas sociales	50.484	50.484	50.484	53.008	53.008	53.008	53.008	53.008	53.008	55.659	55.659	55.659	636.480
Preaviso y Cesantía	26.524	26.524	26.524	27.850	27.850	27.850	27.850	27.850	27.850	29.242	29.242	29.242	334.397
Materiales	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500	42.000
Energía eléctrica	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	96.000
Agua	1.570	1.570	1.570	1.570	1.570	1.570	1.570	1.570	1.570	1.570	1.570	1.570	18.840
Mantenimiento y Reparación	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	120.000
Seguros	2.738	2.738	2.738	2.738	2.738	2.738	2.738	2.738	2.738	2.738	2.738	2.738	32.854
Depreciaciones	163.674	163.674	163.674	163.674	163.674	163.674	163.674	163.674	163.674	163.674	163.674	163.674	1.964.084
Manejo de desechos	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	96.000
Combustibles	40.000	40.000	40.000	40.000	40.000	40.000	40.000	40.000	40.000	40.000	40.000	40.000	440.000
TOTAL GAST.GENERAL.	532.911	532.911	532.911	507.683	547.683	547.683	547.683	547.683	547.683	563.193	563.193	563.193	6.534.407

Fuente: Elaboración Propia, Noviembre 2006

TABLA 21 DETALLE DE GASTOS QUE NO IMPLICAN SALIDAS DE EFECTIVO DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

DETALLE DE GASTOS QUE NO IMPLICAN SALIDAS DE EFECTIVO DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN															
Período 1															
(en colones costarricenses)															
		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total año 1	
Total gastos	CUADRO N. 4	532.911	532.911	532.911	507.683	547.683	547.683	547.683	547.683	547.683	563.193	563.193	563.193	-	6.534.407
Pago de aguinaldo				32.349											32.349
MENOS: Preaviso y cesantía		26.524	26.524	26.524	27.850	27.850	27.850	27.850	27.850	27.850	29.242	29.242	29.242		334.397
Aguinaldo	2	16.174	16.174	16.174	16.983	16.983	16.983	16.983	16.983	16.983	17.832	17.832	17.832	-	203.918
Depreciaciones	13	163.674	163.674	163.674	163.674	163.674	163.674	163.674	163.674	163.674	163.674	163.674	163.674		1.964.084
Total partidas que no implican salidas de efectivo		206.372	206.372	206.372	208.507	208.507	208.507	208.507	208.507	208.507	210.748	210.748	210.748	-	2.502.399
SALDO DE GASTOS PARA FLUJO DE CAJA		326.539	326.539	358.888	299.176	339.176	339.176	339.176	339.176	339.176	352.444	352.444	352.444	-	4.064.357

Fuente: Elaboración Propia, Noviembre 2006

4.6.6 Presupuestos de Gasto de Mercadeo y Ventas

TABLA 22 PRESUPUESTO DE GASTOS MERCADEO Y VENTAS

CUENTA	Período 1 (en miles de colones costarricenses)												TOTAL	
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12		
Costo de la Mercadería Vendida	1.905.602	1.905.602	1.905.602	1.905.602	1.905.602	1.905.602	1.905.602	1.905.602	1.905.602	1.905.602	1.905.602	1.905.602	1.905.602	22.867.224
Depreciaciones	17.917	17.917	17.917	17.917	17.917	17.917	17.917	17.917	17.917	17.917	17.917	17.917	17.917	215.000
Publicidad	44.000	44.000	44.000	44.000	44.000	44.000	44.000	44.000	44.000	44.000	44.000	44.000	44.000	528.000
Mercadeo directo	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	72.000
Total gastos de mercadeo y ventas	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	23.682.224

Fuente: Elaboración Propia, Noviembre 2006

TABLA 23 DETALLE DE GASTOS QUE NO IMPLICAN SALIDAS DE EFECTIVO DEL DEPARTAMENTO DE MERCADEO Y VENTAS

		Período 1 (en colones costarricenses)													
		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	-	TOTAL
Total gastos	CUADRO N. 5	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	-	23.682.224
Pago de aguinaldo				-											-
MENOS:															
Preaviso y cesantía		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aguinaldo		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Depreciaciones	11	17.917	17.917	17.917	17.917	17.917	17.917	17.917	17.917	17.917	17.917	17.917	17.917	-	215.000
Total partidas que no implican salidas de efectivo		17.917	17.917	17.917	17.917	17.917	17.917	17.917	17.917	17.917	17.917	17.917	17.917	-	215.000
SALDO DE GASTOS PARA FLUJO DE CAJA		1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	-	23.467.224

Fuente: Elaboración Propia, Noviembre 2006

4.6.7 Presupuesto de Gastos Administrativos

TABLA 24 PRESUPUESTO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS

CUENTA	Período 1 (en miles de colones costarricenses)												TOTAL
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	
Salarios	280.000	280.000	280.000	294.000	294.000	294.000	294.000	294.000	294.000	308.700	308.700	308.700	3.530.100
Vacaciones y aguinaldo	34.972	34.972	34.972	36.721	36.721	36.721	36.721	36.721	36.721	38.557	38.557	38.557	440.909
Cargas sociales	72.800	72.800	72.800	76.440	76.440	76.440	76.440	76.440	76.440	80.262	80.262	80.262	917.826
Preaviso y Cesantía	38.257	38.257	38.257	40.170	40.170	40.170	40.170	40.170	40.170	42.179	42.179	42.179	482.329
Útiles de oficina	52.710	52.710	52.710	52.710	52.710	52.710	52.710	52.710	52.710	52.710	52.710	52.710	632.519
Mantenimiento equipo	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	120.000
Seguros	3.948	3.948	3.948	3.948	3.948	3.948	3.948	3.948	3.948	3.948	3.948	3.948	47.376
Contabilidad	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	360.000
Patente Muncipal	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000	96.000
Teléfono	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	360.000
Internet	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	144.000
Seguridad	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	144.000
Gastos bancarios	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500	30.000
TOTAL													
GAST.GENERAL.	587.187	587.187	587.187	608.489	608.489	608.489	608.489	608.489	608.489	630.855	630.855	630.855	7.305.059

Fuente: Elaboración Propia, Noviembre 2006

TABLA 25 DETALLE DE GASTOS QUE NO IMPLICAN SALIDAS DE EFECTIVO DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Período 1 (en colones costarricenses)														
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	-	TOTAL
Total gastos	587.187	587.187	587.187	608.489	608.489	608.489	608.489	608.489	608.489	630.855	630.855	630.855	-	7.305.059
Pago de aguinaldo			46.648											46.648
MENOS:														
Preaviso y cesantía	38.257	38.257	38.257	40.170	40.170	40.170	40.170	40.170	40.170	42.179	42.179	42.179	-	482.329
Aguinaldo	23.324	23.324	23.324	24.490	24.490	24.490	24.490	24.490	24.490	25.715	25.715	25.715	-	294.057
Total partidas que no implican salidas de efectivo	61.581	61.581	61.581	64.660	64.660	64.660	64.660	64.660	64.660	67.893	67.893	67.893	-	776.387
SALDO DE GASTOS PARA FLUJO DE CAJA	525.606	525.606	572.254	543.828	562.962	562.962	562.962	- 6.575.321						

Fuente: Elaboración Propia, Noviembre 2006

4.6.8 Inversión Inicial

TABLA N 4-1 Inversión Inicial

Inversión Inicial	
Departamento de Producción	
Edificio	€8.000.000
Licencias de Software	€576.822
Mobiliario y Equipo	€1.241.033
Herramientas	€13.500
Total	€9.831.355
Departamento de Mercadeo	
Vehículo	€1.000.000
Maya Publicitaria	€75.000
Total	€1.075.000
Departamento Administrativo	
Suministros	€52.710
Capital de Trabajo	€22.867.224
Imprevitos 5% de la Inversión	€1.691.314
Inversión Inicial	€35.517.603

Fuente: Elaboración Propia, Noviembre 2006

5 Plan Organizacional

5.1 Estructura Organizacional

5.1.1 Cantidad de Empleados necesarios en la organización

Compuservicio Express S.A., requerirá de un técnico, y el gerente, y el servicio contratado de la contabilidad. El gerente estará brindando el servicio a domicilio y el técnico se quedará en el establecimiento; para contestar las llamadas de la central y revisar las computadoras que no se pudieron reparar en las casas de los clientes, o atendiendo al público.

5.1.2 Funciones de cada colaborador

El presente manual contiene toda la descripción respectiva de los puestos de trabajo existentes en Compuservicio Express S.A., cada descripción está conformada por el nombre del puesto, supervisor inmediato y puestos que supervisa directamente, descripción general de las actividades principales de cada persona en su puesto de trabajo, seguidamente se realiza la descripción específica del puesto de trabajo y a continuación la supervisión ejercida y recibida.

Para el análisis de puestos se estableció cuatro factores de especificación, cada uno con sus respectivos subfactores. Estos definen las características o requisitos que debe cumplir la persona que ocupe un cargo determinado. Los factores y subfactores de especificación establecidos se muestran a continuación:

1. **Requisitos intelectuales** entre los cuales se encuentran la formación académica, experiencia laboral, capacidad mental).
2. **Requisitos físicos** como esfuerzo físico, capacidad sensorial, destrezas y habilidades.
3. **Responsabilidades** por materiales, herramientas y equipo; por dinero, fondos y/o títulos valores; por manejo de información confidencial.
4. **Condiciones de trabajo** como las condiciones ambientales de trabajo y las relaciones de trabajo.

El formato utilizado para la descripción de todos los puestos de trabajo descritos en el manual es el siguiente, donde se describe el puesto del gerente de Compuservicio Express S.A.:

Manual Descriptivo de Puestos

Identificación del puesto:

Nombre del puesto

Gerente

Puesto del supervisor

No posee

Puestos a los que supervisa directamente Ejerce supervisión sobre el puesto de trabajo del técnico.

Descripción General

Es el encargado de controlar el manejo de la empresa; guiando a sus empleados a brindar una atención profesional a todos los clientes que necesiten el servicio. Además realiza labores técnicas, reparando y dando mantenimiento a las computadoras.

Descripción Específica

- a. Supervisar el funcionamiento de Compuservicio Express S.A.
- b. Supervisar al personal Compuservicio Express S.A.
- c. Adquirir con los proveedores el equipo.
- d. Brindar información
- e. Orientar al cliente
- f. Brindar los servicios de mantenimiento y reparación de equipo de cómputo, ya sea en los domicilios de los clientes como también en el establecimiento a aquellas computadoras que no se pudo reparar en las casas de los clientes.

Requisitos intelectuales

Formación Académica

Administrador de empresas, Ingeniería en Computación o con conocimiento, con dominio del idioma inglés. Además, conocimiento en instalación de redes y programas computacionales.

Experiencia Laboral

Requiere de menos de 3 años de experiencia en labores afines.

Capacidad Mental

Indispensable la concentración mental a la hora de desempeñar su puesto de trabajo

Requisitos Físicos

Esfuerzo Físico

El esfuerzo físico requerido es considerado pesado.

Capacidad Sensorial

Al desarrollar el trabajo utiliza tres de los cinco sentidos, como el oído, y la vista y tacto.

Destrezas y Habilidades

Para el desempeño del puesto es indispensable la comunicación oral, creatividad, tolerancia.

Responsabilidades

Por materiales, herramientas y equipo

Ejerce responsabilidad solo por los por materiales, herramientas y equipo que utiliza al desempeñar el trabajo, como la computador, servidores, el teléfono y el equipo de oficina.

Por dinero Fondos y Títulos Valores

Posee responsabilidad por dinero a la hora de desarrollar sus actividades, aún cuando se pretende que las ventas y los servicios sean pagados por medio de transferencias **bancarias**

Por manejo de Información Confidencial

Ejerce responsabilidad por el manejo de Información Confidencial

Supervisión Recibida

No recibe supervisión.

Supervisión Ejercida

Ejerce supervisión sobre el puesto del técnico.

Condiciones de Trabajo

Condiciones Ambientales de Trabajo

Las condiciones en las cuales desempeña el puesto de trabajo son las adecuadas, y se expone a un accidente de tránsito dentro de la jornada laboral.

Relaciones de Trabajo

Las relaciones existentes a la hora del desempeño del puesto de trabajo son directamente con el técnico y los proveedores.

Manual Descriptivo de Puestos

Identificación del puesto:

Nombre del puesto	Técnico
Puesto del supervisor	Gerente
Puestos a los que supervisa directamente	No ejerce supervisión sobre ningún.

Descripción General

Es el encargado de realizar labores técnicas, reparando y dando mantenimiento las computadoras.

Descripción Específica

- a. Contestar las llamadas de la central.
- b. Brindar información
- c. Orientar al cliente
- d. Brindar los servicios de mantenimiento y reparación de equipo de cómputo.

Requisitos intelectuales

Formación Académica

Técnico en reparación y mantenimiento de computadoras, con conocimiento en la instalación de redes y paquetes computacionales.

Experiencia Laboral

Requiere de menos de 1 año de experiencia en labores afines.

Capacidad Mental

Indispensable la concentración mental a la hora de desempeñar su puesto de trabajo

Requisitos Físicos

Esfuerzo Físico

El esfuerzo físico requerido es considerado pesado.

Capacidad Sensorial

Al desarrollar el trabajo utiliza tres de los cinco sentidos, como el oído, y la vista y tacto.

Destrezas y Habilidades

Para el desempeño del puesto es indispensable la comunicación oral, creatividad, tolerancia.

Responsabilidades

Por materiales, herramientas y equipo

Ejerce responsabilidad solo por los por materiales, herramientas y equipo que utiliza al desempeñar el trabajo, como la computador, servidores, el teléfono y el equipo de oficina.

Por dinero Fondos y Títulos Valores

No posee responsabilidad sobre dinero ni títulos valor.

Por manejo de Información Confidencial

No ejerce responsabilidad por el manejo de Información Confidencial

Supervisión Recibida

Recibe supervisión del gerente.

Supervisión Ejercida

No ejerce supervisión sobre ningún puesto.

Condiciones de Trabajo

Condiciones Ambientales de Trabajo

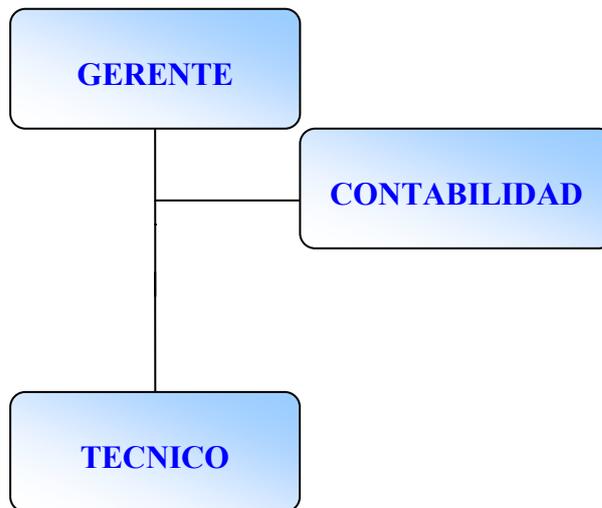
Las condiciones en las cuales desempeña el puesto de trabajo son las adecuadas, y se expone a un accidente de tránsito dentro de la jornada laboral.

Relaciones de Trabajo

Las relaciones existentes a la hora del desempeño del puesto de trabajo son directamente con el gerente.

5.2 Estructura Organizativa

Compuservicio Express S.A. está integrado por un gerente, y un técnico. La empresa tendrá la siguiente estructura



Simbología	
	Órgano
	Relación de autoridad
Elaborado por María José Hidalgo C. Octubre 2006	

Capítulo V:

Plan

Financiero



6 Plan Financiero

El plan financiero tiene el fin demostrar la viabilidad económica o no del plan de negocios, bajo las condiciones establecidas en los estudios realizados anteriormente (mercado, técnico y organizacional).

En esta parte se mostrarán y analizarán los rendimientos económicos que tendrá el plan de negocios si se desarrolla bajo las pautas de los estudios realizados para dicho fin. El análisis de sensibilidad se desarrollará evaluando el rendimiento económico bajo diferentes escenarios ya sean optimistas o pesimistas.

6.1 Aspectos Financieros a tomar en cuenta

6.1.1 Criterios tomados en cuenta para hacer proyecciones

6.1.1.1 Inflación:

Con base al comportamiento de esta variable macroeconómica durante los últimos diez años se proyectaron los rubros sensibles a esta variable al 12% anual.

6.1.1.2 Salarios:

Para los salarios se estableció un crecimiento promedio del 5% semestral.

6.1.1.3 Costos:

Para la estimación de los costos, se estableció una proyección mediante el porcentaje que estos tienen sobre las ventas.

6.1.2 Presupuesto de Compuservicio Express S.A.

TABLA 26 Presupuesto Compuservicio Express S.A.

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Costos de Producción	¢6.534.406,74	¢7.187.847,42	¢7.906.632,16	¢8.697.295,38	¢9.567.024,91
Costos de Mercadeo y Ventas	¢23.682.224,00	¢26.050.446,40	¢28.655.491,04	¢31.521.040,14	¢34.673.144,16
Costos Administrativos	¢7.305.059,38	¢4.742.945,46	¢5.217.240,01	¢5.738.964,01	¢6.312.860,41
Gastos Financieros	¢4.311.768,60	¢4.243.856,87	¢4.162.660,38	¢4.065.580,37	¢3.949.509,76
Total	¢35.299.051,98	¢35.037.248,73	¢38.035.391,42	¢41.325.584,52	¢44.935.514,32

Fuente: Elaboración Propia, Noviembre 2006.

6.2 Recursos Financieros para la inversión

6.2.1 Capital Fijo

El capital fijo son las inversiones que se realizan en los bienes tangibles utilizados en el proceso de transformación de los insumos. Tomando la información recopilada en el estudio técnico, se determina el monto de la inversión de activos fijos necesarios para emprender el proyecto, como se muestra en el siguiente cuadro:

TABLA 27 Capital Fijo

Capital Fijo	
Edificio	¢8.000.000
Mobiliario y Equipo	¢1.241.033
Vehículo	¢1.000.000
Total	¢10.241.033

Fuente: Elaboración Propia

6.2.2 Gastos en Activos Nominales:

Son todos aquellos gastos en que se incurre al iniciar el funcionamiento del servicio, desde el inicio de su operación hasta que alcance un funcionamiento adecuado. Este activo se tomó el cinco por ciento de la inversión inicial total. A continuación se presenta el cuadro de activos nominales del proyecto:

TABLA 28 Activo Nominal

Activo Nominal	
Imprevistos	€1.691.314
Total de Activo Nominal	€1.691.314

Fuente: Elaboración Propia

6.2.3 Inversión en Capital de Trabajo

La inversión en el capital de trabajo lo constituye el conjunto de recursos necesarios para la operación normal del proyecto durante un ciclo productivo, para una capacidad y tamaño determinado, del cual fue tomado de la proyección de ventas en el año por lo que se estimó para Compuservicio Express S.A. €22.867.224.

TABLA 29 Capital de Trabajo

Capital de Trabajo	
Capital de Trabajo	€22.867.224

Fuente: Elaboración Propia, Noviembre 2006.

6.2.4 Inversión Total

Con base en los estudios antes realizados se determinó la inversión inicial que se requiere para llevar a cabo el proyecto.

La inversión inicial está compuesta por el activo fijo, el activo nominal y el capital de trabajo inicial, lo que suma un total de **¢35.517.603** como se muestra en el siguiente cuadro.

TABLA 30 Inversión Inicial

Inversión Inicial	
Departamento de Producción	
Edificio	¢8.000.000
Licencias de Software	¢576.822
Mobiliario y Equipo	¢1.241.033
Herramientas	¢13.500
Total	¢9.831.355
Departamento de Mercadeo	
Vehículo	¢1.000.000
Maya Publicitaria	¢75.000
Total	¢1.075.000
Departamento Administrativo	
Suministros	¢52.710
Capital de Trabajo	¢22.867.224
Imprevistos 5% de la Inversión	¢1.691.314
Inversión Inicial	¢35.517.603

Fuente: Elaboración, Noviembre 2006.

6.3 Análisis Financiero

Para Compuservicio Express S.A., el presupuesto se realizó en moneda constante del 2006, y con base a todos los costos obtenidos en el estudio técnico. Este proceso es denominado el escenario base.

6.3.1 Flujo de Ingresos

La primera etapa a la que se enfrenta una empresa, es determinar el comportamiento de la demanda, conocer como se espera que sea el comportamiento del mercado.

En el caso de Compuservicio Express S.A., basados en un histórico, se calcularon los ingresos proyectándolos hasta cinco años. Para la generación de éstos se considera la venta de los servicios y los productos computacionales proyectados.

En el siguiente cuadro se muestra los ingresos proyectadas de Compuservicio Express S.A.

TABLA 31 Ingresos

Ingresos					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos	¢46.605.422,88	¢51.265.965,17	¢56.392.561,68	¢62.031.817,85	¢68.234.999,64

Fuente: Elaboración Propia, Noviembre 2006.

6.3.2 Flujo de Egresos

Presupuesto de mano de obra

Este presupuesto trata de diagnosticar claramente las necesidades de recursos humanos. En cuanto a este aspecto se estima un total de **¢9.095.794,20** en el primer año de operación de gastos por salarios para los empleados requeridos para el funcionamiento óptimo del almacén. En el presente cuadro se muestra el desglose de los costos por salarios anual de y sus respectivas cargas sociales.

TABLA 32 Egresos

	Técnico	Gerente
Salarios	¢2.447.998,28	¢3.530.100,00
Vacaciones y aguinaldo	¢305.754,98	¢440.909,49
Cargas sociales	¢636.479,55	¢917.826,00
Preaviso y Cesantía	¢334.396,56	¢482.329,33
Total	¢3.724.629,38	¢5.371.164,82
Total		¢9.095.794,20

Fuente: Elaboración Propia, Noviembre 2006.

Presupuesto de gastos operativos

Este presupuesto se aprecia con claridad en el estudio técnico, Compuservicio Express S.A. tienen gastos operativos por un total de ¢6.534.407. Dentro de estos gastos se incluye los gastos de salarios de las personas, entre otros gastos.

Presupuesto de gastos de administración y publicidad

Este presupuesto plantea en qué gastos incurrirán la administración de la empresa para llevar a cabo las actividades propias de su naturaleza. En el estudio técnico se presenta el desglose de gastos de administración y publicidad. Este presupuesto está compuesto por los gastos administrativos.

En el caso de los gastos de publicidad se incluyeron los costos de anuncios radiales, perifoneo y mercadeo directo, agregando también el costo de la mercadería vendida, estos se estimaron en **¢23.682.224** en lo que son costos de mercadeo y ventas y en gastos administrativos fueron **¢7.305.059** anuales para el primer año de operaciones.

6.3.3 Financiamiento del Plan

Para la implementación de Compuservicio Express S.A. se ha optado por solicitar un crédito el cual cubra el 68% de la inversión por lo tanto se ha cotizado en el Banco Popular y Desarrollo Comunal con una tasa del 18%, a un plazo de quince años, para efectos del plan de negocios, el cual está proyectado para cinco años, se cancela la operación en el año cinco mediante la venta de todo lo que se posea, esto incluye mercadería, mobiliario y equipo, edificio y vehículo, no tomándose en cuenta la depreciación en los activos fijos.

TABLA 33 Financiamiento

Financiamiento	
Capital de Trabajo	¢22.867.224
Mobiliario y Equipo	¢1.241.033
Total	¢24.108.257
Capital Propio	
	¢11.409.346

Fuente: Elaboración propia, Noviembre 2006.

TABLA 34 Resumen Proyectado del Préstamo

Meses		Total a pagar	Amortización	Interés	Saldo	Amortización por año	Interés por año
PRINCIPAL	24.108.257						
TASA DE INTERES	2%	En meses					
PLAZO EN MESES	180						
Cuota por pagar	-388.244						
Mes 12		388.244	31.358	356.887	23.761.092	347.165	4.311.769
Mes 24		388.244	37.492	350.753	23.346.016	415.076	4.243.857
Mes 36		388.244	44.826	343.419	22.849.743	496.273	4.162.660
Mes 48		388.244	53.595	334.650	22.256.390	593.353	4.065.580
Mes 60		21.611.045	21.286.879	324.166	-	21.932.224	3.949.510
		44.517.467	23.784.091	20.733.376		23.784.091	20.733.376

Fuente: Elaboración Propia, Noviembre 2006.

TABLA 35 Venta de liquidación

Venta de lo que se posea a los cinco años	
Edificio	€8.000.000
Mobiliario y Equipo	€1.241.033
Vehículo	€1.000.000
Mercadería	€15.000.000
Total	€25.241.033

Fuente: Elaboración Propia, Noviembre 2006.

6.4 PRESUPUESTO DE EFECTIVO PROYECTADO

Es de vital importancia para la empresa, el contar con información oportuna acerca del comportamiento de los flujos de efectivo. Esto le permite a la empresa una administración óptima de su liquidez, que le va a permitir evitar problemas serios por la falta de ella, lo que puede ocasionar hasta la quiebra.

Es más fácil que una empresa quiebre por falta de liquidez que por falta de rentabilidad, lo que muestra la importancia de una buena administración de la liquidez, por lo cual es necesario conocer el comportamiento de los flujos de efectivo, lo que se logra por medio del presupuesto de efectivo.

A continuación se presentará el estado resultados:

TABLA 36 Estado de Resultados Proyectado para Cinco Años
Compuservicio Express S.A.
En colones Costarricenses

		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INGRESOS																		
Ventas	Cuadro 2	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	46.605.423	51.265.965	56.392.562	62.031.818	68.235.000
TOTAL INGRESOS BRUTOS		3.883.785	46.605.423	51.265.965	56.392.562	62.031.818	68.235.000											
Costos de producción	Cuadro 4	532.911	532.911	532.911	507.683	547.683	547.683	547.683	547.683	547.683	563.193	563.193	563.193	6.534.407	7.187.847	7.906.632	8.697.295	9.567.025
Utilidad bruta		3.350.874	3.350.874	3.350.874	3.376.103	3.336.103	3.336.103	3.336.103	3.336.103	3.336.103	3.320.593	3.320.593	3.320.593	40.071.016	44.078.118	48.485.930	53.334.522	58.667.975
MENOS:																		
Gastos de ventas	Cuadro 5	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	1.973.519	23.682.224	26.050.446	28.655.491	31.521.040	34.673.144
Gastos administrativos	Cuadro 6	587.187	587.187	587.187	608.489	608.489	608.489	608.489	608.489	608.489	630.855	630.855	630.855	7.305.059	4.742.945	5.217.240	5.738.964	6.312.860
Gastos financieros	Cuadro 7	361.624	361.225	360.819	360.408	359.990	359.567	359.136	358.700	358.257	357.807	357.350	356.887	4.311.769	4.243.857	4.162.660	4.065.580	3.949.510
Total gastos		2.922.330	2.921.930	2.921.525	2.942.415	2.941.998	2.941.574	2.941.144	2.940.707	2.940.264	2.962.181	2.961.724	2.961.261	35.299.052	35.037.249	38.035.391	41.325.585	44.935.514
RESULTADO PROYECTADO		428.544	428.944	429.349	433.687	394.105	394.529	394.959	395.396	395.839	358.412	358.869	359.332	4.771.964	9.040.869	10.450.538	12.008.938	13.732.460
														4.771.964				
Supuestos para años 2, 3, 4 y 5 (% en relación con las ventas)															Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Costo de producción															14%	14%	14%	14%
Gastos de mercadeo y ventas															51%	51%	51%	51%
Gastos administrativos															9%	9%	9%	9%

6.5 EVALUACIÓN DEL PROYECTO

A continuación se llevará a cabo la evaluación del proyecto. Esto se elaboró con base en los cuadros de inversión, ingresos, egresos, y gastos, los cuales se encuentran en el estudio técnico.

6.6 DETERMINACIÓN DE LOS FLUJOS DE BENEFICIO

La evaluación se llevó a cabo a través del cálculo del valor actual neto (VAN) y la tasa interna de retorno (TIR).

6.6.1 Valor Actual Neto (VAN)

El VAN consiste en devolver el valor neto presente de una inversión a partir de una tasa de descuento y una serie de pagos futuros y entradas.

El valor actual neto se elaboró con una tasa de costo de capital por el costo total de la deuda.

6.6.2 Tasa Interna de Retorno (TIR)

La TIR devuelve la tasa interna de retorno de una inversión para una serie de valores en efectivo.

La tasa interna de retorno evalúa el proyecto en función de una única tasa de rendimiento anual, en donde la totalidad de los beneficios actualizados son iguales a los desembolsos expresados en moneda actual. La TIR significa que esa tasa es equivalente a hacer el VAN igual a cero.

6.6.3 Tasa de Descuento

La tasa de descuento es tomada de un promedio del porcentaje del préstamo sobre la inversión inicial, el préstamo multiplicado por la tasa de interés del mismo, y el capital propio por la tasa básica pasiva que se toma como un 12%, en el caso de la mayoría de los escenarios la tasa de descuento es de un 16%, exceptuando en el escenario sin financiamiento la cual equivale a la de la tasa básica pasiva.

6.7 SENSIBILIZACIÓN

El objetivo de sensibilizar el proyecto es observar el comportamiento del mismo ante situaciones críticas en las cuales el proyecto presenta vulnerabilidad, como lo es el mercado.

La incorporación de esta variable es fundamental en el proyecto, ya que se desarrolla en una economía de un país en vías de desarrollo, la cual es muy vulnerable a desequilibrios financieros que ocasionan inflación así como desequilibrios en el mercado interno.

El propósito de este estudio es presentar los datos lo más próximos a la realidad. Para llevar a cabo la sensibilización se recurrió a la técnica de escenarios donde se plantean cinco, el primero es el escenario base al cuál se le aplicará un margen de ganancia de 45% sobre las ventas, de la cual ya está tomada de las proyecciones de éstas; el segundo es el escenario en donde se aumenta las ventas en un 10%, el tercero se disminuye en un 10% en costos de operación, el cuarto se disminuye igual en un 10% los costos de mercadeo y ventas, y el quinto se disminuye en un 10% los gastos administrativos, esto se efectuó para poder determinar la variable más sensible. Luego de esto se realiza un escenario optimista en donde las ventas se aumentan en un 20% y los costos de mercadeo y ventas se reducen en un 10%, en el escenario pesimista se reducen las ventas en un 20% y los costos aumentan en un 10%.

TABLA 37 Flujo de Caja
Período 1
Compuservicio Express S.A.

		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
INGRESOS CORRIENTES	Cuadro 2		3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	42.721.638	51.265.965	56.392.562	62.031.818	68.235.000	
TOTAL INGRESOS CORRIENTES		-	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	42.721.638	51.265.965	56.392.562	62.031.818	68.235.000	
INGRESOS EXTRAORDINARIOS																			
Prestamo	Cuadro 7	24.108.257												24.108.257					
Aporte de los socios		11.409.346												11.409.346				25.241.033	
TOTAL INGRESOS EXTRAORDIN		35.517.603	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	35.517.603	-	-	-	25.241.033	
INGRESOS TOTALES		35.517.603	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	-	78.239.241	51.265.965	56.392.562	62.031.818	93.476.033
EGRESOS																			
Costo de producción	Cuadro 4	326.539	326.539	358.888	299.176	339.176	339.176	339.176	339.176	339.176	352.444	352.444	352.444	4.064.357	7.187.847	7.906.632	8.697.295	9.567.025	
Gastos de mercadeo y ventas	Cuadro 5	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	23.467.224	26.050.446	28.655.491	31.521.040	34.673.144	
Gastos administrativos	Cuadro 6	525.606	525.606	572.254	543.828	543.828	543.828	543.828	543.828	543.828	562.962	562.962	562.962	6.575.321	4.742.945	5.217.240	5.738.964	6.312.860	
Gastos financieros	Cuadro 7	361.624	361.225	360.819	360.408	359.990	359.567	359.136	358.700	358.257	357.807	357.350	356.887	4.311.769	4.243.857	4.162.660	4.065.580	3.949.510	
Amortización de prestamo	Cuadro 7	26.621	27.020	27.425	27.837	28.254	28.678	29.108	29.545	29.988	30.438	30.894	31.358	347.165	415.076	496.273	593.353	21.932.224	
Inversión en activos	Cuadro 3	10.895.419	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10.895.419					
Dividendos																			
TOTAL EGRESOS OPERATIVOS		14.091.411	3.195.992	3.274.989	3.186.851	3.226.851	3.226.851	3.226.851	3.226.851	3.226.851	3.259.253	3.259.253	3.259.253	49.661.254	42.640.173	46.438.297	50.616.233	76.434.763	
FLUJO NETO		-35.517.603	21.426.192	687.793	608.797	696.934	656.934	656.934	656.934	656.934	624.533	624.533	624.533	28.577.987	8.625.793	9.954.265	11.415.585	17.041.269	
SALDO AL INICIO EN CAJA			21.426.192	22.113.986	22.722.782	23.419.717	24.076.651	24.733.586	25.390.520	26.047.455	26.704.389	27.328.922	27.953.454	-	28.577.987	37.203.779	47.158.044	58.573.629	
SALDO ACUMULADO			21.426.192	22.113.986	22.722.782	23.419.717	24.076.651	24.733.586	25.390.520	26.047.455	26.704.389	27.328.922	27.953.454	28.577.987	37.203.779	47.158.044	58.573.629	75.614.899	
Inversión inicial														-11.409.346	28.577.987	8.625.793	9.954.265	11.415.585	17.041.269
Flujos anuales para TIR																			
Notas:																			
Los socios aportarán al inicio de la empresa la suma de			11.409.346																
Las ventas se cobran en			30 días																
Todos los gastos se pagan en			efectivo																
Supuestos para años 2, 3, 4 y 5 (% en relación con las ventas)															Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
Costo de producción															14%	14%	14%	14%	
Gastos de mercadeo y ventas															51%	51%	51%	51%	
Gastos administrativos															9%	9%	9%	9%	

El valor de los flujos generados por el proyecto con 68% de financiamiento produce para Compuservicio Express S.A. un valor actual neto de **40.432.791** y el TIR es de 192,55%

**TABLA 38 Escenario sin Financiamiento
Compuservicio Express S.A.**

		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
INGRESOS CORRIENTES	Cuadro 2		3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	42.721.638	51.265.965	56.392.562	62.031.818	68.235.000	
TOTAL INGRESOS CORRIENTES		-	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	42.721.638	51.265.965	56.392.562	62.031.818	68.235.000	
INGRESOS EXTRAORDINARIOS																			
Prestamo	Cuadro 7	-												-					
Aporte de los socios		35.517.603												35.517.603					
TOTAL INGRESOS EXTRAORDINARIOS		35.517.603	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	35.517.603	-	-	-	-	
INGRESOS TOTALES		35.517.603	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	-	78.239.241	51.265.965	56.392.562	62.031.818	68.235.000
EGRESOS																			
Costo de producción	Cuadro 4	326.539	326.539	358.888	299.176	339.176	339.176	339.176	339.176	339.176	352.444	352.444	352.444	4.064.357	7.187.847	7.906.632	8.697.295	9.567.025	
Gasto de mercadeo y ventas	Cuadro 5	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	23.467.224	26.050.446	28.655.491	31.521.040	34.673.144	
Gastos administrativos	Cuadro 6	525.606	525.606	572.254	543.828	543.828	543.828	543.828	543.828	543.828	562.962	562.962	562.962	6.575.321	4.742.945	5.217.240	5.738.964	6.312.860	
Gastos financieros	Cuadro 7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Amortización de préstamo	Cuadro 7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Inversión en activos	Cuadro 3	10.895.419	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10.895.419	-	-	-	-	
Dividendos																			
TOTAL EGRESOS OPERATIVOS		13.703.166	2.807.747	2.886.744	2.798.606	2.838.606	2.838.606	2.838.606	2.838.606	2.838.606	2.871.008	2.871.008	2.871.008	45.002.321	37.981.239	41.779.363	45.957.300	50.553.029	
FLUJO NETO		35.517.603	21.814.437	1.076.038	997.041	1.085.179	1.045.179	1.045.179	1.045.179	1.045.179	1.012.777	1.012.777	1.012.777	33.236.920	13.284.726	14.613.198	16.074.518	17.681.970	
SALDO AL INICIO EN CAJA			21.814.437	22.890.475	23.887.516	24.972.695	26.017.874	27.063.052	28.108.231	29.153.410	30.198.589	31.211.366	32.224.143	-	33.236.920	46.521.646	61.134.844	77.209.363	
SALDO ACUMULADO		21.814.437	22.890.475	23.887.516	24.972.695	26.017.874	27.063.052	28.108.231	29.153.410	30.198.589	31.211.366	32.224.143	33.236.920	33.236.920	46.521.646	61.134.844	77.209.363	94.891.333	
														Inversión inicial					
														-35.517.603	33.236.920	13.284.726	14.613.198	16.074.518	17.681.970
Flujos anuales para TIR																			
Supuestos para años 2, 3, 4 y 5 (% en relación con las ventas)															Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
Costo de producción															14%	14%	14%	14%	
Gastos de mercadeo y Gastos administrativ															51%	51%	51%	51%	
															9%	9%	9%	9%	

El valor de los flujos generados por el proyecto sin financiamiento produce para Compuservicio Express S.A. un valor actual neto de 35.787.223 y el TIR es de 55,34%

**TABLA 39 Escenario base con aumento en las ventas de un 10%
Compuservicio Express S.A.**

		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
INGRESOS CORRIENTES	Cuadro 2		4,272.164	4,272.164	4,272.164	4,272.164	4,272.164	4,272.164	4,272.164	4,272.164	4,272.164	4,272.164	4,272.164	46,993.801	56,392.562	62,031.818	68,235.000	75,058.500	
TOTAL INGRESOS CORRIENTES		-	4,272.164	4,272.164	4,272.164	4,272.164	4,272.164	4,272.164	4,272.164	4,272.164	4,272.164	4,272.164	4,272.164	46,993.801	56,392.562	62,031.818	68,235.000	75,058.500	
INGRESOS EXTRAORDINARIOS																			
Prestamo	Cuadro 7	24,108.257												24,108.257					
Aporte de los socios		11,409.346												11,409.346				25,241.033	
TOTAL INGRESOS EXTRAORDINARIOS		35,517.603	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	35,517.603	-	-	-	25,241.033	
INGRESOS TOTALES		35,517.603	4,272.164	4,272.164	4,272.164	4,272.164	4,272.164	4,272.164	4,272.164	4,272.164	4,272.164	4,272.164	4,272.164	-	82,511.404	56,392.562	62,031.818	68,235.000	100,299.533
EGRESOS																			
Costo de producción	Cuadro 4	326.539	326.539	358.888	299.176	339.176	339.176	339.176	339.176	339.176	352.444	352.444	352.444	4,064.357	7,906.632	8,697.295	9,567.025	10,523.727	
Gastos de mercadeo y ventas	Cuadro 5	1,955.602	1,955.602	1,955.602	1,955.602	1,955.602	1,955.602	1,955.602	1,955.602	1,955.602	1,955.602	1,955.602	1,955.602	23,467.224	28,655.491	31,521.040	34,673.144	38,140.459	
Gastos administrativos	Cuadro 6	525.606	525.606	572.254	543.828	543.828	543.828	543.828	543.828	543.828	562.962	562.962	562.962	6,575.321	5,217.240	5,738.964	6,312.860	6,944.146	
Gastos financieros	Cuadro 7	361.624	361.225	360.819	360.408	359.990	359.567	359.136	358.700	358.257	357.807	357.350	356.887	4,311.769	4,243.857	4,162.660	4,065.580	3,949.510	
Amortización de prestamo	Cuadro 7	26.621	27.020	27.425	27.837	28.254	28.678	29.108	29.545	29.988	30.438	30.894	31.358	347.165	415.076	496.273	593.353	21,932.224	
Inversión en activos	Cuadro 3	10,895.419	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10,895.419					
Dividendos																			
TOTAL EGRESOS OPERATIVOS		14,091.411	3,195.992	3,274.989	3,186.851	3,226.851	3,226.851	3,226.851	3,226.851	3,226.851	3,259.253	3,259.253	3,259.253	49,661.254	46,438.297	50,616.233	55,211.963	81,490.066	
FLUJO NETO		-35,517.603	21,426.192	1,076.172	997.175	1,085.313	1,045.313	1,045.313	1,045.313	1,045.313	1,012.911	1,012.911	1,012.911	32,850.151	9,954.265	11,415.585	13,023.037	18,809.466	
SALDO AL INICIO EN CAJA			21,426.192	22,502.364	23,499.539	24,584.852	25,630.165	26,675.478	27,720.791	28,766.104	29,811.417	30,824.328	31,837.239	-	32,850.151	42,804.416	54,220.001	67,243.038	
SALDO ACUMULADO		21,426.192	22,502.364	23,499.539	24,584.852	25,630.165	26,675.478	27,720.791	28,766.104	29,811.417	30,824.328	31,837.239	32,850.151	32,850.151	42,804.416	54,220.001	67,243.038	86,052.504	
Inversión inicial																			
Rajos anuales para IIR														-11,409.346	32,850.151	9,954.265	11,415.585	13,023.037	18,809.466
Supuestos para años 2, 3, 4 y 5 (% en relación con las ventas)															Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
Costo de producción															14%	14%	14%	14%	
Gastos de mercadeo y ventas															51%	51%	51%	51%	
Gastos administrativos															9%	9%	9%	9%	

**TABLA 41 Escenario base con disminución en los costos de Mercadeo y Ventas de un 10%
Compuservicio Express S.A.**

		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
INGRESOS CORRIENTES	Cuadro 2		3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	42.721.638	51.265.965	56.392.562	62.031.818	68.235.000	
TOTAL INGRESOS CORRIENTES		-	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	42.721.638	51.265.965	56.392.562	62.031.818	68.235.000	
INGRESOS EXTRAORDINARIOS																			
Prestamo	Cuadro 7	24.108.257												24.108.257					
Aporte de los socios		11.409.346												11.409.346				25.241.033	
TOTAL INGRESOS EXTRAORDINARIOS		35.517.603	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	35.517.603	-	-	-	25.241.033	
INGRESOS TOTALES		35.517.603	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	78.239.241	51.265.965	56.392.562	62.031.818	93.476.033	
EGRESOS																			
Costo de producción	Cuadro 4	326.539	326.539	358.888	299.176	339.176	339.176	339.176	339.176	339.176	352.444	352.444	352.444	4.064.357	7.187.847	7.906.632	8.697.295	9.567.025	
Gastos de meradeo y ventas	Cuadro 5	1.760.042	1.760.042	1.760.042	1.760.042	1.760.042	1.760.042	1.760.042	1.760.042	1.760.042	1.760.042	1.760.042	1.760.042	21.120.502	23.445.402	25.789.942	28.368.936	31.205.830	
Gastos administrativos	Cuadro 6	525.606	525.606	572.254	543.828	543.828	543.828	543.828	543.828	543.828	562.962	562.962	562.962	6.575.321	4.742.945	5.217.240	5.738.964	6.312.860	
Gastos financieros	Cuadro 7	361.624	361.225	360.819	360.408	359.990	359.567	359.136	358.700	358.257	357.807	357.350	356.887	4.311.769	4.243.857	4.162.660	4.065.580	3.949.510	
Amortización de prestamos	Cuadro 7	26.621	27.020	27.425	27.837	28.254	28.678	29.108	29.545	29.988	30.438	30.894	31.358	347.165	415.076	496.273	593.353	21.932.224	
Inversión en activos	Cuadro 3	10.895.419	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10.895.419	-	-	-	-	
Dividendos																			
TOTAL EGRESOS OPERATIVOS		13.895.851	3.000.432	3.079.428	2.991.291	3.031.291	3.031.291	3.031.291	3.031.291	3.031.291	3.063.693	3.063.693	3.063.693	47.314.531	40.035.128	43.572.747	47.464.129	72.967.449	
FLUJO NETO		-35.517.603	21.621.752	883.354	804.357	892.495	852.495	852.495	852.495	852.495	820.093	820.093	820.093	30.924.709	11.230.837	12.819.814	14.567.689	20.508.584	
SALDO AL INICIO EN CAJA			21.621.752	22.505.106	23.309.463	24.201.958	25.054.452	25.906.947	26.759.442	27.611.936	28.464.431	29.284.524	30.104.616	-	30.924.709	42.155.546	54.975.361	69.543.050	
SALDO ACUMULADO		21.621.752	22.505.106	23.309.463	24.201.958	25.054.452	25.906.947	26.759.442	27.611.936	28.464.431	29.284.524	30.104.616	30.924.709	30.924.709	42.155.546	54.975.361	69.543.050	90.051.633	
														Inversión inicial					
														-11.409.346	30.924.709	11.230.837	12.819.814	14.567.689	20.508.584
Supuestos para años 2, 3, 4 y 5 (% en relación con las ventas)																			
Costo de producción															Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
Gastos de meradeo y ventas															14%	14%	14%	14%	
Gastos administrativos															51%	51%	51%	51%	
s															9%	9%	9%	9%	

**TABLA 42 Escenario base con disminución en los gastos administrativos de un 10%
Compuservicio Express S.A.**

		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
INGRESOS CORRIENTES	Cuadro 2		3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	42.721.638	51.265.965	56.392.562	62.031.818	68.235.000	
TOTAL INGRESOS CORRIENTES		-	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	42.721.638	51.265.965	56.392.562	62.031.818	68.235.000	
INGRESOS EXTRAORDINARIOS																			
Prestamo	Cuadro 7	24.108.257												24.108.257					
Aporte de los socios		11.409.346												11.409.346				25.241.033	
TOTAL INGRESOS EXTRAORDINARIOS		35.517.603	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	35.517.603	-	-	-	25.241.033	
INGRESOS TOTALES		35.517.603	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	3.883.785	-	78.239.241	51.265.965	56.392.562	62.031.818	93.476.033
EGRESOS																			
Costo de producción	Cuadro 4	326.539	326.539	358.888	299.176	339.176	339.176	339.176	339.176	339.176	352.444	352.444	352.444	4.064.357	7.187.847	7.906.632	8.697.295	9.567.025	
Gastos de mercadeo y venta	Cuadro 5	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	1.955.602	23.467.224	26.050.446	28.655.491	31.521.040	34.673.144	
Gastos administrativos	Cuadro 6	473.045	473.045	515.028	489.445	489.445	489.445	489.445	489.445	489.445	506.666	506.666	506.666	5.917.789	4.268.651	4.695.516	5.165.068	5.681.574	
Gastos financieros	Cuadro 7	361.624	361.225	360.819	360.408	359.990	359.567	359.136	358.700	358.257	357.807	357.350	356.887	4.311.769	4.243.857	4.162.660	4.065.580	3.949.510	
Amortizaciones de préstamos	Cuadro 7	26.621	27.020	27.425	27.837	28.254	28.678	29.108	29.545	29.988	30.438	30.894	31.358	347.165	415.076	496.273	593.353	21.932.224	
Inversión en activos	Cuadro 3	10.895.419	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10.895.419					
Dividendos																			
TOTAL EGRESOS OPERATIVOS		14.038.850	3.143.431	3.217.763	3.132.468	3.172.468	3.172.468	3.172.468	3.172.468	3.172.468	3.202.957	3.202.957	3.202.957	49.003.722	42.165.878	45.916.573	50.042.336	75.803.477	
FLUJO NETO		-35.517.603	21.478.753	740.354	666.022	751.317	711.317	711.317	711.317	711.317	680.829	680.829	680.829	29.235.519	9.100.087	10.475.989	11.989.481	17.672.555	
SALDO AL INICIO EN CASH			21.478.753	22.219.107	22.885.129	23.636.446	24.347.764	25.059.081	25.770.398	26.481.715	27.193.033	27.873.861	28.554.690	-	29.235.519	38.335.606	48.811.595	60.801.077	
SALDO ACUMULADO		21.478.753	22.219.107	22.885.129	23.636.446	24.347.764	25.059.081	25.770.398	26.481.715	27.193.033	27.873.861	28.554.690	29.235.519	29.235.519	38.335.606	48.811.595	60.801.077	78.473.632	
														Inversión inicial					
Flujos anuales para TIR														-11.409.346	29.235.519	9.100.087	10.475.989	11.989.481	17.672.555
Supuestos para años 2, 3, 4 y 5 (% en relación con las ventas)															Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
Costo de producción															14%	14%	14%	14%	
Gastos de mercadeo y ventas															51%	51%	51%	51%	
Gastos administrativos															9%	9%	9%	9%	

Para determinar la variable más sensible, se presenta el siguiente cuadro en donde para definir dicha situación se toma en cuenta el VAN y el TIR.

TABLA 43 Comparación de VAN y TIR de acuerdo al escenario

Cuenta	VAN	TIR
Escenario Base	40.432.791	192,55%
Aumento del 10% Ingresos corrientes o ventas	47.768.811	228,41%
Disminución del 10% costos de producción	42.759.728	198,16%
Disminución del 10% costos mercadeo y ventas	49.619.349	218,69%
Disminución del 10% costos administrativos	42.303.875	199,05%

De dicho cuadro se puede determinar la que la variable más sensible es la de Ingresos corrientes o ventas, con estas dos se realizarán los siguientes escenarios; el optimista y el pesimista, el optimista se aumentará las ventas en un 20%, y los costos de mercadeo y ventas se disminuirán en un 10%; en el pesimista se disminuirán las ventas en un 20% y se aumentarán los costos de mercadeo y ventas en un 10%. A continuación se presentan dichos escenarios.

TABLA 45 Escenario Optimista de Compuservicio Express S.A.

		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
INGRESOS CORRIENTES	Cuadro 2		4.660.542	4.660.542	4.660.542	4.660.542	4.660.542	4.660.542	4.660.542	4.660.542	4.660.542	4.660.542	4.660.542	51.265.965	61.519.158	67.671.074	74.438.181	81.882.000	
TOTAL INGRESOS CORRIENTES		-	4.660.542	4.660.542	4.660.542	4.660.542	4.660.542	4.660.542	4.660.542	4.660.542	4.660.542	4.660.542	4.660.542	51.265.965	61.519.158	67.671.074	74.438.181	81.882.000	
INGRESOS EXTRAORDINARIOS																			
Prestamo	Cuadro 7	24.108.257												24.108.257					
Aporte de los socios		11.409.346												11.409.346				25.241.033	
TOTAL INGRESOS EXTRAORDINARIOS		35.517.603	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	35.517.603	-	-	-	25.241.033	
INGRESOS TOTALES		35.517.603	4.660.542	4.660.542	4.660.542	4.660.542	4.660.542	4.660.542	4.660.542	4.660.542	4.660.542	4.660.542	4.660.542	-	86.783.568	61.519.158	67.671.074	74.438.181	107.123.033
EGRESOS																			
Costo de producción	Cuadro 4	326.539	326.539	358.888	299.176	339.176	339.176	339.176	339.176	339.176	352.444	352.444	352.444	4.064.357	8.625.417	9.487.959	10.436.754	11.480.430	
Gasto de mercadeo y venta	Cuadro 5	1.760.042	1.760.042	1.760.042	1.760.042	1.760.042	1.760.042	1.760.042	1.760.042	1.760.042	1.760.042	1.760.042	1.760.042	21.120.502	28.134.482	30.947.930	34.042.723	37.446.996	
Gastos administrativos	Cuadro 6	525.606	525.606	572.254	543.828	543.828	543.828	543.828	543.828	543.828	562.962	562.962	562.962	6.575.321	5.691.535	6.260.688	6.886.757	7.575.432	
Gastos financieros	Cuadro 7	361.624	361.225	360.819	360.408	359.990	359.567	359.136	358.700	358.257	357.807	357.350	356.887	4.311.769	4.243.857	4.162.660	4.065.580	3.949.510	
Amortización de préstamos	Cuadro 7	26.621	27.020	27.425	27.837	28.254	28.678	29.108	29.545	29.988	30.438	30.894	31.358	347.165	415.076	496.273	593.353	21.932.224	
Inversión en activos	Cuadro 3	10.895.419	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10.895.419					
Dividendos																			
TOTAL EGRESOS OPERATIVOS		13.895.851	3.000.432	3.079.428	2.991.291	3.031.291	3.031.291	3.031.291	3.031.291	3.031.291	3.063.693	3.063.693	3.063.693	47.314.531	47.110.367	51.355.510	56.025.168	62.384.592	
FLUJO NETO	35.517.603	21.621.752	1.660.111	1.581.114	1.669.252	1.629.252	1.629.252	1.629.252	1.629.252	1.629.252	1.596.850	1.596.850	1.596.850	39.469.037	14.408.791	16.315.564	18.413.013	24.738.441	
SALDO AL INICIO EN CASH			21.621.752	23.281.863	24.862.977	26.532.229	28.161.480	29.790.732	31.419.984	33.049.236	34.678.487	36.275.337	37.872.187	-	39.469.037	53.877.828	70.193.392	88.606.405	
SALDO ACUMULADO		21.621.752	23.281.863	24.862.977	26.532.229	28.161.480	29.790.732	31.419.984	33.049.236	34.678.487	36.275.337	37.872.187	39.469.037	39.469.037	53.877.828	70.193.392	88.606.405	113.344.846	
														Inversión inicial					
														-11.409.346	39.469.037	14.408.791	16.315.564	18.413.013	24.738.441
Supuestos para años 2, 3, 4 y 5 (% en relación con las ventas)																			
Costo de producción																Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gastos de mercadeo y ventas																14%	14%	14%	14%
Gastos administrativos																51%	51%	51%	51%
S																9%	9%	9%	9%

El valor de los flujos generados por el proyecto de forma optimista produce para Compuservicio Express S.A. un valor actual neto de **65.724.093** y el TIR es de 291,19%.

6.8 Análisis de los Resultados de la Sensibilización

**TABLA 46 Resultados de Sensibilización de escenarios de
Compuservicio Express S.A.
Con financiamiento**

Sensibilidad Compuservicio Express S.A.		
Escenarios	VAN	TIR
Base	40.432.791	192,55%
Optimista	65.724.093	291,19%
Pesimista	18.006.897	96,13%

Fuente: Elaboración propia, Noviembre 2006

En el caso de Compuservicio Express S.A. con un 68% de financiamiento se puede apreciar que el escenario base y optimista generan un VAN positivo, por lo que tiene tasa interna de retorno lo que significa que el proyecto es factible. Evidentemente el proyecto va a ser más viable en el escenario optimista y va a tener resultados más negativos en el caso del pesimista, sin embargo, se puede apreciar que el trabajo proyectado únicamente con la proyección dada tiene resultados que permitirían cubrir la inversión realizada y además generar utilidades.

TABLA 47 Sensibilización de Escenarios de Compuservicio Express S.A.

Sensibilidad de Compuservicio Express S.A.		
Escenarios	VAN	TIR
68% Financiado	40.432.791	192,55%
Sin Financiamiento	35,787,223	55,34%

Fuente: Elaboración propia, Noviembre 2006.

En el caso de que se hiciera el proyecto con 100% de capital propio el VAN sería mucho menos que el VAN del proyecto financiado, lo cual indicaría que es mucho más rentable con financiamiento ya que el TIR también es mucho más alto pero se permite concluir que el proyecto es factible bajo ambas suposiciones.

Capítulo VI:

Conclusiones



7 Conclusiones

Como resultado de la investigación realizada se han logrado determinar las siguientes conclusiones:

- a. La mayoría de las personas que poseen computadoras no reciben servicio de mantenimiento y reparación a domicilio, por lo que la demanda de este servicio es alta.
- b. Las empresas competidoras no están brindando un valor agregado a sus productos o servicios.
- c. Las personas prefieren horarios más flexibles donde puedan estar en la casa como lo son los sábados.
- d. Para brindar los servicios se va a requerir de dos empleados uno que se encuentre en el local y otro que sea el que realice las diligencias del servicio a domicilio.
- e. Para las ventas se utiliza un 45% de ganancia sobre el costo de la mercadería vendida, exceptuando el caso de CD ROM y quemador, el cual se establece con el precio del mercado.
- f. Se utilizará como medio de financiamiento a la empresa financiera del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
- g. El plan de negocios es mucho más rentable si se realiza con financiamiento que con el 100% de capital propio.
- h. El plan de negocios es factible desde todos los escenarios exceptuando en el pesimista aún cuando la TIR es positiva.
- i. La variable más sensible son las ventas.

Capítulo VII:

Recomendaciones



8 Recomendaciones

De acuerdo con las conclusiones obtenidas de los resultados de la investigación se recomienda:

- a. Aprovechar que el servicio de reparación y mantenimiento de computadoras no se da muy a menudo para divulgarlo.
- b. Dar una garantía real como valor agregado, además de un número de teléfono en donde las personas puedan realizar consultas de soporte técnico.
- c. Brindar horarios flexibles en días donde quizás casi nadie trabaja, como son los sábados en la tarde
- d. Capacitar a los empleados en lo que a servicio al cliente se refiere.
- e. Mantener actualizado el inventario con las más nuevas tecnologías y con precios accesibles.
- f. Implementar Compuservicio Express S.A. con el 68% de capital financiado, para así poder obtener un mayor rendimiento.
- g. No saturar a los clientes de publicidad, sino más bien utilizar una sutil y aprovechar el mercadeo directo y los efectos bola de nieve⁸.

⁸ Donde por medio de la experiencia de una persona con un producto o servicio, se divulga a varias y estas lo divulgan a otras.

Literatura Citada



- a. INEC, 2006, Cálculo de Población por provincia cantón y distrito al 1° de enero del 2006, San José Costa Rica.
- b. Guía práctica de Escritura del Plan de Negocios, 2006.
- c. Solano E. 1998. Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples como fuente de información para la elaboración de indicadores sobre las TIC. Costa Rica, INEC. Consultado 20 agosto 2006. Disponible en www.inec.co.cr
- d. Banco Central de Costa Rica.2006. Informe de Inflación. Costa Rica. Consultado 10 de setiembre 2006. Disponible en www.bccr.fi.cr
- e. Ministerio de Trabajo.2006. Salarios mínimos que rigen a partir de julio 2006. Costa Rica. Disponible en Ministerio de Trabajo.
- f. Gómez. 2001. Elementos de Estadística Descriptiva. Costa Rica, San José, EUNED. 51 p.
- g. Gitman. 2003. Principios de Administración Financiera, Décima Edición. México, Pearson.
- h. <http://www.myownbusiness.org/espanol/s2/>

Apéndices



APENDICE 1

Cuestionario

N° _____

CUESTIONARIO

Buenos días (tardes) soy estudiante del I.T.C.R. y estoy realizando un estudio de mercado para elaborar un plan de negocios para una empresa de venta, reparación y mantenimiento de computadoras a domicilio.

1. Sexo

1. Femenino ()

2. Masculino ()

2. Edad

1. de 18 a 30 ()

2. de 31 a 43 ()

3. de 44 a 56 ()

4. de 57 a 69 ()

3. Estado Civil

1. Soltero(a) ()

2. Casado(a) ()

3. Unión libre ()

4. Divorciado(a) ()

5. () Viudo

4. *¿Su lugar de residencia es Ciudad Quesada? (Si la respuesta es negativa termina el cuestionario)*

1. Si () Barrio de residencia _____

2. No ()

5. *¿Posee usted computadora?*

1. Si ()

2. No () Pasar a la pregunta #10

6. *¿En qué empresa la adquirió?* _____

7. *¿Está usted satisfecho con el servicio de garantía que le brinda dicha empresa?*

1. Si ()

--	--

2. No () Porque? _____

8. *¿Recibe usted un servicio a domicilio de reparación y mantenimiento de su equipo?*

1. Si () Pasar a la pregunta # 9

--	--

2. No () Pasar a la pregunta #10

9. *Como describiría el servicio a domicilio que la empresa le brinda*

1. Excelente ()

2. Bueno ()

3. Regular ()

--	--	--	--

4. Malo ()

10. *¿Le gustaría recibir un servicio de reparación y mantenimiento de computadoras a domicilio?*

1. Si ()

--	--

2. No () Por qué? _____

11. *Para usted; ¿cuál sería el día de la semana más apropiado para brindar dicho servicio?*

12. ¿Para usted cuál sería el horario más apropiado?

1. () De 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

2. () De 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

--	--	--	--

3. () De 4:01 p.m. a 7:00 p.m.

3. () De 7:01 p.m. a 9: 30 p.m.

13. ¿Qué cantidad de dinero tiene presupuestado por mes para el mantenimiento y reparación de su equipo de computo?

1. () De ¢5,000 a ¢ 20,000

2. () De ¢ 20, 001 a ¢ 35,000

--	--	--	--

3. () De ¢ 35,001 a ¢ 50,000

4. () Más de ¢ 50, 000

14. ¿Utilizaría usted un centro de llamadas para aclarar dudas sobre el uso de la computadora y sus problemas más frecuentes

1. Si ()

--	--

2. No () Porque_____

Muchas Gracias!

ANEXOS



ANEXO 1



Líder Mayorista en computación
¡Estamos a su servicio!

Bº Dent
200mts oeste de Taco Ball
en San Pedro
Tel: 20-28-9000 / 234-84-84
Fax: 283-42-31
www.grupo3c.com

FACTURA PROFORMA

Numero : 294928

Fecha : 06/10/2006

Cliente : 15011 ELECTRONICA YIREH

Vendedor : PABLO ROJAS VILLALTA

Zona : san jose

Condiciones : Contado / EFECTIVO / 0 Dias

Orden Compra :

Notas :

0

Usuario : ventas

Digitado : 06/10/2006 10:42:50

Cambio : 523,50

linea	Producto	Cantidad	Precio	%Dec	BRUTO
QCD3945	DVD+-RW LITE-ON SHW-160P6S 8*6*16*16/DL8*4 2MB OEM NEGR	1,00	19.611,62	2,54	19.611,62
CGA8227	AMD SEMPRON64 754P 2800+(1600MHz) 256KB-L2 128KB-L1	1,00	25.187,47	2,54	25.187,47
CHK0258	DDR 512MB 400MHz PC3200 2.6V CL3 KINGSTON #KVR400X64C3A/5	1,00	37.042,86	2,54	37.042,86
CJ03320	CAJA MT-P4 7659 NEGRO/PLATA 450W 4B # 7659	1,00	18.014,21	1,60	18.014,21
DCI7016	T FAX MODEM 56KBPS ENCORE/NEXTRDRAGON (SINGLEPOINT) V.92	1,00	3.266,95	2,31	3.266,95
DI03181	D.D. 80GB SEAGATE 7200RPM BARRAC PATA/100 2MB # ST3802110/	1,00	27.858,21	2,54	27.858,21
FL03611	FLOPPY 1.44MB NEGRO	1,00	3.298,57	1,60	3.298,57
TMF1407	TM FOXCONN 754P 760GXX8MC-S VS6L 2DDR400 3PCI AGP4/8X 2P2!	1,00	30.928,38	,00	30.928,38
Totales :		8,00			165.208,27

TOTALES

Bruto :	165.208,27
Impuesto Ventas :	21.060,36
Otro Impuesto :	0,00
Descuento :	3.205,43
Transporte :	0,00
Neto :	183.063,00

Hecho Por :

Este documento no tiene ningun valor comercial.
Precios sujetos a cambio sin previo aviso.



www.grupo3c.com

Importadora de Tecnología Global YSMR S.A.

Ced. Jurídica 3-101-291924 San José, Costa Rica

Solo se reciben cheques registrados a nombre de Importadora de Tecnología Global YSMR S.A.

(Precio sujeto a cambio sin previo aviso)

ANEXO 2



Líder Mayorista en computación
¡Estamos a su servicio!

Bº Dent
200mts oeste de Taco Bell
en San Pedro
Tel: 20-28-000 / 234-84-64
Fax: 203-42-31
www.grupo3c.com

FACTURA PROFORMA

Numero : 300628

Fecha : 19/10/2006

Cliente : 15011 ELECTRONICA YIREH

Vendedor : PABLO ROJAS VILLALTA

Zona : san jose

Condiciones : Contado / EFECTIVO / 0 Dias

Orden Compra :

Notas : PJIMENE
0

Usuario : VENTAS

Digitado : 19/10/2006 15:42:32

Cambio : 524,70

Linea	Producto	Cantidad	Precio	%Dec	BRUTO
1	MA07801 MICROSOFT WINDOWS XP HOME EDITION OEM ESPAÑOL (SP2)	1,00	50.376,29	2,86	50.376,29
2	MA07800 MICROSOFT WINDOWS XP PRO OEM ESPAÑOL (SPACK 2) # 99372C	1,00	79.787,51	1,90	79.787,51
3	MA07760 MS OFFICE SBE 2003 EXC/W/OUTL(BCM)/PP/PLUBL OEM ESP # 8618:	1,00	130.511,88	1,90	130.511,88
Totales :		3,00			260.675,68

TOTALES

Bruto :	260.675,68
Impuesto Ventas :	33.179,98
Otro Impuesto :	0,00
Descuento :	5.445,08
Transporte :	0,00
Neto :	288.411,00

Hecho Por :

Este documento no tiene ningun valor comercial.
Precios sujetos a cambio sin previo aviso.



www.grupo3c.com
Importadora de Tecnología Global YSMR S.A.

Ced. Jurídica 3-101-281924 San José, Costa Rica
Solo se reciben cheques registrados a nombre de Importadora de Tecnología Global YSMR S.A.
(Precios sujetos a cambio sin previo aviso)

ANEXO 3

SISTEMAS DE OFICINA

CARLOS ALBERTO HIDALGO MONGE
 CEDULA # 2-352-903
 50 mts. NORTE DEL MERCADO C. QUESADA
 TELEFAX. 460-4233

Nro. 1825
 Fecha 25/10/2006
 Página 1

FACTURA PROFORMA

Propuesto a:

CLIENTE CONTADO
 Tif.: MARIA JOSE CASTRO HIDALGO

Código clte.: 15

Enviado a:

Tif.:

Enviar: Entrega
Términos: Efectivo
Vendedor:
Referencia:

Código producto	Descripción del producto	Cantidad	Precio Unit. C\.	Subtotal C\.
10001934	TELEF COBY CTP-8500 2.4 GHZ	1.00	16,371.70	16,371.70
			1.00 Subtotal	16,371.70

Impuesto: 2,128.32

TOTAL C\. 18,500.02

ANEXO 4

SISTEMAS DE OFICINA

CARLOS ALBERTO HIDALGO MONGE
 CEDULA # 2-352-903
 50 mts. NORTE DEL MERCADO C. QUESADA
 TELEFAX. 460-4233

FACTURA PROFORMA

Nro. 1811
 Fecha 21/10/2006
 Página 1

Propuesto a:

CLIENTE CONTADO
 Tlf.:
 Código clte.: 15

Enviado a:

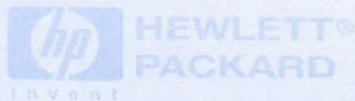
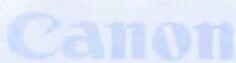
Tlf.:

Enviar: Entrega Términos: Efectivo Vendedor: Referencia:

Código producto	Descripción del producto	Cantidad	Precio Unit. C\.	Subtotal C\.
1000914	CALC CASIO DR-120 TERMICA	1.00	36,814.17	36,814.17
		1.00	Subtotal	36,814.17

Impuesto: 4,785.84

TOTAL C\. 41,600.01



ANEXO 5



Con Areas de Frio usted crea su propio clima

25 de octubre de 2006

MARIA JOSE HIDALGO CASTRO

Estimada Señora:

Tomando en cuenta la información suministrada referente a la necesidad de acondicionar una oficina en Ciudad Quesada, me permito presentarle la siguiente alternativa en equipo de aire acondicionado.

Cant	Detalle de los Equipos Marca INNOVAIR	P/unitario	Valor Total
1	Sistemas de aire acondicionado marca INNOVAIR Minisplit 13000 BTU PARED ALTA	\$502	\$502
	IMPUESTO DE VENTAS		\$65
	TOTAL		\$567

Cant	Detalle de instalación Marca INNOVAIR	P/unitario	Valor Total
1	INSTALACIÓN Sistemas de aire acondicionado marca INNOVAIR Minisplit 13000 BTU PARED ALTA (seis metros tubería)	\$150	\$150
	TOTAL		\$150

TOTAL DE LA OFERTA: \$717

GARANTIA

La garantía del equipo es de un año, certificada por la empresa AREAS DE FRIO S.A.

CONDICIONES GENERALES

El precio de la instalación incluye todos los materiales.

NO se incluye la instalación eléctrica la cual deberá estar a cero metros, ni ningún tipo de remodelación en el lugar de instalación del equipo.

La forma de pago será a la entrega del trabajo.

Tiempo de entrega 5 días a partir de la orden de compra.

Después de la cantidad de tubería establecida (6mts), se cobrará \$15 por metro adicional.

Tipo de cambio oficial a la fecha de facturar.

Cualquiera de los puntos antes mencionados se pueden negociar.

Espero que esta oferta satisfaga sus expectativas, me despido y quedo a sus ordenes para cualquier duda o asesoramiento que les pueda brindar, en los teléfonos de la empresa o al 387 92 54.

REBECCA HURTADO CORDERO
2-555-223
AREAS DE FRIO

Tel.:460-9339 Fax: 460-4249

areasdefrio@racsa.co.cr

ANEXO 6

	Gerardo Alfaro Calvo Cédula N° 2-301-891 TELÉFAX: 460-0138 Ciudad Quesada, San Carlos	FACTURA PROFORMA N° 806							
		<table border="1"> <tr> <th>DIA</th> <th>MES</th> <th>AÑO</th> </tr> <tr> <td>27</td> <td>09</td> <td>2006</td> </tr> </table>	DIA	MES	AÑO	27	09	2006	
DIA	MES	AÑO							
27	09	2006							
Señor (es): María José Hidalgo Castro									
Dirección:									
Cant.	DETALLE		VALOR						
6	Factureros	¢	8.500 ⁰⁰						
6	Talones de Recibos	¢	8.500 ⁰⁰						
200	Tarjetas para Creditos	¢	4.500 ⁰⁰						
Esta factura no tiene valor tributario									
Los precios anteriormente detallados quedan sujetos a nuevos cambios, después de 15 días.									

ANEXO 7

DISTRIBUIDORA H-S S.A.
 CEDULA JURIDICA N° 3-101-119483-30
 TEL. (506) 460-1648 FAX. (506) 460-7218
 275 MTS. NORTE DEL PARQUE
 CIUDAD QUESADA - SAN CARLOS

FACTURA PROFORMA
N° 4714

DIA	MES	AÑO
20	10	08

Señor (es):
 Dirección:

CANT.	DESCRIPCION DE LA MERCADERIA	PRECIO UNIT.	DEBE
1	Archivo metálico de 2 gavetas tamaño oficina, con rieles telescópicos para un mayor soporte con llave		69.000
1	Silla giratoria con sistema de gases		24.500
1	Mueble para computadora con estante de vidrio		49.900
1	Lámpara para escritorio		8.950
1	Maquinilla de metal		150.
			1
IMP. VENTA INCLUIDO		TOTAL €	152.500.

Evelyn

*Lo mejor en artículos para oficina
 válido por 15 días.*

DISTRIBUIDORA H-S S.A.
 CEDULA JURIDICA N° 3-101-119483-30
 TEL. (506) 460-1648 FAX. (506) 460-7218
 275 MTS. NORTE DEL PARQUE
 CIUDAD QUESADA - SAN CARLOS

FACTURA PROFORMA
N° 4713

DIA	MES	AÑO
20	10	08

Señor (es):
 Dirección:

CANT.	DESCRIPCION DE LA MERCADERIA	PRECIO UNIT.	DEBE
1	Engrapadora standar	2200	2200
1	Cajas de grapas 26/6	375	375
1	Caja de lapiceros 30 unid.	5500	5500
1	Caja de lápiz 12 unid.	900	900
1	Papelera metálica 3 niveles	6500.	6500
1	Archivo de cartón para facturas	2450	2450
1	Ampo T332	1050	1050
1	Sacarabocados	1950.	1950
1	Resma de hojas carta	2450	2450
1	Tiperas medianas	600.	600
1	Bancador side	250.	250.
IMP. VENTA INCLUIDO		TOTAL €	24.225.

Evelyn

*Lo mejor en artículos para oficina
 válido por 15 días.*