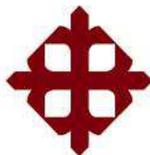


“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERIA DE EMPRENDEDORES

TRABAJO DE TITULACIÓN
PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN DESARROLLO DE NEGOCIOS BILINGÜE

EFFECTUADO:

Desde Junio del 2013 hasta Octubre del 2013

REALIZADO POR:

Gustavo Xavier Suárez Martínez

Tutor:

Ing. Marcos Vidal

INFORMACIÓN PERSONAL:

Dirección: Cdla. Rio Guayas Austria 507 y Suecia

Teléfono: 2860072

Celulares: 0997971571 - 0984536675

Correo: gusnetmaster@yahoo.com

La información contenida en este documento es extremadamente confidencial. Nada de este material puede ser reproducido, copiado, distribuido, re publicado o transmitido de ninguna forma sin la previa autorización del autor.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

TEMA

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES
DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el Sr. Gustavo Xavier Suárez Martínez, como requerimiento parcial para la obtención del título de INGENIERO EN DESARROLLO DE NEGOCIOS BIINGÜE.

Guayaquil, Octubre de 2013

Ing. Marcos Vidal

Tutor

Ing. G.E.I. María del Rocío Vallejo Fiallos

Lectora

Ec. Servio Correa Macias

Decano Facultad Ciencias Empresariales

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad por los hechos, ideas y doctrinas expuestas en este “IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN” y el patrimonio intelectual del mismo corresponden exclusivamente a su autor: Gustavo Xavier Suárez Martínez, bajo la tutoría de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

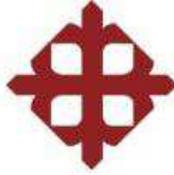
Gustavo Xavier Suárez Martínez

Autor

Ing. G.E.I. María del Rocío Vallejo Fiallos

Lectora

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

INGENIERÍA DE EMPRENDEDORES

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

GUSTAVO XAVIER SUÁREZ MARTÍNEZ

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación denominado “IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

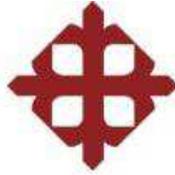
Consecuentemente este trabajo es de mi autoría. En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del trabajo de grado en mención.

Guayaquil, Octubre del 2013

EL AUTOR

GUSTAVO XAVIER SUÁREZ MARTÍNEZ

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

INGENIERÍA DE EMPRENDEDORES

AUTORIZACIÓN

Yo, GUSTAVO XAVIER SUÁREZ MARTÍNEZ

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación, en la biblioteca de la institución del trabajo titulado: “IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN” cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Guayaquil, Octubre del 2013

EL AUTOR

GUSTAVO XAVIER SUÁREZ MARTÍNEZ

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

DEDICATORIA

A DIOS, porque nunca deja de sorprenderme, siempre está ahí, dándome fuerzas cuando flaqueo, y enseñándome a no darme por vencido, jamás.

A MIS PADRES(+), Papi Gustavo, Papi Luchín y Abuelito Lucho hombres de bien, que sirvieron de ejemplo para mi formación.

A MIS MADRES, Mami Yulita y Mami Sarita, mujeres que han sido baluarte en mi vida ayudándome en cada momento.

A PABLITO Y MIKE, mis hermanos que aunque pareciera que no nos llevaríamos; si hay algún problema, están ahí para las que sean y lo afrontamos juntos.

A MI FAMILIA Y OLIVA, porque gracias a ellos soy lo que soy.

A JOE, GALO, JOSE, MAURICIO Y LEANDRO CON SUS RESPECTIVAS FAMILIAS, quienes en un momento determinado, me instruyeron en el mundo de las redes y telecomunicaciones.

A JORGE LUIS, JONATHAN Y KARINA por ser invaluable amigos en la universidad.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

AGRADECIMIENTO

A MI TUTOR, quien me ha orientado en la realización de este trabajo de titulación.

A TODOS MIS PROFESORES, que tuvieron la paciencia de enseñarme, contribuyendo incondicionalmente a lograr las metas y objetivos propuestos.

A TODOS LOS ORGANISMOS PUBLICOS, PRIVADOS Y PERSONAS NATURALES, que hicieron posible la realización de este Trabajo de Titulación y me enseñaron a saber que todo debe ser ordenado, regularizado y más que nada firmemente legal.

A MIS “AMIGOS DE LA RED”, quienes de una u otra forma han colocado un granito de arena para el logro de este Trabajo de Titulación, agradezco de forma sincera su valiosa colaboración.

A “TP”, por tu apoyo incondicional, por demostrarme la gran fe que tienes en mí y de cómo me acompañaste durante todo este arduo camino y compartir conmigo alegrías y fracasos. “Porque solo con el corazón se puede ver, lo esencial es invisible para los ojos”. Le Petit Prince. Autor: Antoine de Saint-Exupéry.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

RESUMEN

La realización de este trabajo de titulación tiene como finalidad la implementación de internet banda ancha para sectores desatendidos en el cantón Durán, provincia del Guayas. Dirigidos a hombres y mujeres de un estrato social Medio-Bajo, Medio y Medio-Alto.

El desarrollo este negocio cuyo propósito es brindar un servicio de internet banda ancha, con calidad dentro de los parámetros establecidos, sin que represente un costo alto para el consumidor, contribuye a que el usuario y su familia donde se ejecute el presente trabajo de titulación, mejore su nivel de vida y contribuya al crecimiento del sector.

La idea principal, de este plan de negocio, es de cómo poder acortar la brecha digital que existe en el Ecuador, enfocándose en sectores que son tomados como sitios vulnerables; y como las empresas tradicionales, no lo ven a modo de nicho de mercado que desean alcanzar, y por ende la calidad de la población no mejora; pero que me mejor aporte al progreso del país comenzando por los sectores desatendidos, al desarrollar estetrabajo de titulación para su ejecución.

A través del avance de los capítulos del presente trabajo de titulación se puede determinar la implementación, sostenibilidad y factibilidad de iniciar este negocio y ver si es económicamente rentable.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

ABSTRACT

The realization of this study aims to develop in the county Durán, Guayas Province, and the implementation of broadband internet neglected sectors. Aimed at men and women of a social stratum Medium-Low, Medium, and Medium-High.

Developing this business whose purpose is to provide a broadband internet service with quality within established parameters without representing a high cost to the consumer, help the users and their families where the study is implemented, improve your level of life and contribute to the growth of the sector.

The main idea of this business plan, it's more social, how to bridge the digital divide that exists in Ecuador, focusing on sectors that are taken as sites vulnerable as traditional companies do not see niche market so they want to achieve, and therefore the quality of the population does not improve, but I best contribution to the advancement of the country starting with the underserved, while developing the study for implementation.

Through the advancement of the chapters of this draft may be determined degree of implementation, sustainability and feasibility of starting this business and see if it is economically profitable.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”
INTRODUCCIÓN

S & M asociados a través de la marca Netfaster, es un negocio ya en funcionamiento en el cantón de Durán. El negocio surgió a partir de un ejercicio en clases de como una idea que pueda ayudar a otros a mejorar su situación, permita el desarrollo de un sector en específico, fue así como se trató de identificar una oportunidad de negocio, a través de una muestra idea sencilla, con costos relativamente bajos, hicieron que a la larga se convierta en un trabajo de titulación altamente rentable.

El presente trabajo de titulación se dirige fundamentalmente en la oferta del servicio de internet banda ancha para personas que viven donde los proveedores tradicionales de esta clase de servicios no ha sido ofrecido; de un estrato social Medio-Bajo, Medio y Medio-Alto que desean acortar su brecha digital y estar más conectado con el mundo.

Con este trabajo se pretende examinar y analizar la viabilidad del negocio, a través de informes, casos reales, encuestas y entrevista a experto, para así poder realizar un análisis de la demanda y por ende una elaboración de un plan de negocios para comprobar la rentabilidad de la propuesta aquí planteada.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

ÍNDICE GENERAL

Contents

TEMA.....	II
CERTIFICACIÓN	III
DECLARACIÓN EXPRESA	IV
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	V
AUTORIZACIÓN.....	VI
DEDICATORIA	VII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XI
ÍNDICE GENERAL	XII
ÍNDICE DE TABLAS	XXIV
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	XXVII
ABREVIATURAS	XXIX
RESUMEN EJECUTIVO	XXX
CAPÍTULO 1	32
1. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
1.1 Tema – Título.....	32
1.2 Justificación.....	32
1.3. Planteamiento y Delimitación del Tema u Objeto de Estudio	34
1.4. Contextualización del Tema u Objeto de Estudio	35

**“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”**

1.5. Objetivos de la Investigación	37
1.5.1 Objetivo General	37
1.5.2 Objetivos Específicos	37
1.6. Determinación del Método de Investigación y Técnica de Recogida y Análisis de la Información	37
1.7. Planteamiento del Fenómeno Paradigmático	38
1.7.1. Planteamiento del Problema.....	38
1.8. Fundamentación Teórica del Trabajo de Titulación	39
1.8.1. Marco Referencial	39
1.8.2 Marco Teórico	40
1.8.3. Marco Conceptual	44
1.8.4. Marco Legal	45
1.8.5 Marco Lógico	47
1.9. Formulación de la hipótesis y-o de las preguntas de la investigación de las cuáles se establezcan los objetivos.	48
1.10. Cronograma	49
CAPÍTULO 2	52
2. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO	52
2.1. Análisis de la Oportunidad	52
2.1.1 Descripción de la Idea de Negocio.....	52
2.1.2. Descripción de la Idea de Producto o Servicio	52
2.2 Misión, Visión y Valores de la Empresa.....	53
2.3. Objetivos de la Empresa	55

**“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”**

2.3.1.	Objetivo General	55
2.3.2.	Objetivos Específicos	55
2.4.	Estructura Organizacional	56
2.4.1.	Organigrama	56
2.4.2.	Desarrollo de Cargos y Perfiles por Competencias	56
2.4.3.	Manual de Funciones: Niveles, Interacciones, Responsabilidades, y Derechos	56
CAPÍTULO 3		61
3.	ENTORNO JURÍDICO DE LA EMPRESA	61
3.3.	Aspecto Societario de la Empresa	61
3.3.1.	Generalidades (Tipo de Empresa)	61
3.3.2.	Fundación de la Empresa	63
3.3.3.	Capital Social, Acciones y Participaciones	63
3.3.4.	Juntas Generales de Accionistas y-o Socios	64
3.3.5.	Compañías Extranjeras (opcional)	64
3.3.6.	Compañías que Cotizan en Bolsa de Valores (opcional)	64
3.3.7.	Aspecto Laboral de la Empresa	65
3.3.8.	Generalidades	65
3.3.9.	Mandato Constituyente #8	65
3.3.10.	Tipos de Contrato de Trabajo	66
3.3.11.	Obligaciones del empleador	66
3.3.12.	Décimo Tercera y Décimo Cuarta Remuneración	67
3.3.13.	Fondo de Reserva y Vacaciones	68
3.3.14.	Asociaciones de Trabajadores	69

**“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”**

3.3.15.	Inserción de Discapacitados a Puestos de Trabajo	70
3.4.	Contratación Civil.....	70
3.4.1.	Principios Básicos de la Contratación.....	70
3.4.2.	Contratos de Prestación de Servicios	71
3.4.3.	Principales Cláusulas de los Contratos de Prestación de Servicios	71
3.4.4.	Soluciones Alternativas para Solución de Conflictos: Arbitraje y Mediación.....	71
3.4.5.	Generalidades de la Contratación Pública.....	72
3.4.6.	Contrato de Confidencialidad.....	73
3.5.	Políticas de Buen Gobierno Corporativo.....	73
3.5.1.	Código de Ética	73
3.5.2.	Indicadores de Gestión	73
3.5.3.	Programa de Compensaciones: Política Salarial, Beneficios Sociales, Otros Beneficios.....	73
3.5.4.	Políticas de Comunicación: Canales y Frecuencia de Comunicación.....	74
3.6.	Propiedad Intelectual	74
3.6.1.	Registro de Marca	74
3.6.2.	Manual de Procesos Productivos.....	74
3.6.3.	Derecho de Autor del Trabajo de Titulación.....	75
3.6.4.	Patente y-o Modelo de Utilidad (opcional).....	75
3.7.	Seguros	75
3.7.1.	Incendio.....	75
3.7.2.	Robo	75
3.7.3.	Fidelidad.....	75

**“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”**

3.7.4. Buen Uso de Anticipo y Cumplimiento de Contrato	76
3.7.5. Maquinarias y Equipos.....	76
3.7.6. Materia Prima y Mercadería.....	76
3.8. Presupuesto.....	76
CAPÍTULO 4.....	79
4. AUDITORÍA DE MERCADO	79
4.1. PEST.....	79
4.2. Macro, Meso y Micro	82
4.3. Atractividad de la Industria: Estadísticas de Ventas, Importaciones y Crecimientos en la Industria.....	84
4.4. Análisis del Ciclo de Vida del Mercado.....	85
4.5. Matriz BCG	86
4.6. Análisis del Ciclo de Vida del Producto.....	86
4.7. Análisis de las Cinco Fuerzas Competitivas de Porter: Conclusiones de la Empresa y su Poder de Negociación.....	87
4.8. Análisis de la Oferta	89
4.8.1. Tipo de Competencia	89
4.8.2. Marketshare: Mercado Real y Mercado Potencial	90
4.8.3. Benchmarking: Estrategia de los Competidores y Contra estrategia de la Empresa.....	91
4.9. Análisis de la Demanda	92
4.9.1. Segmentación de Mercado	92
4.10. Matriz FODA.....	94
4.11. Investigación de Mercado.....	95

**“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”**

4.11.1.	Método.....	95
4.11.2.	Diseño de la Investigación.....	96
4.11.3.	Conclusiones de la Investigación de Mercado	99
4.11.4.	Recomendaciones de la Investigación de Mercado	100
4.12.	Cuantificación de la Demanda.....	101
4.12.1.	Identificación del Mercado Potencial y la Demanda Potencial e Insatisfecha ...	101
4.12.2.	Proyección de Ventas a Cinco Años o Tiempo que Establezca el Payback.	101
CAPÍTULO 5		104
5.	PLAN DE MARKETING	104
5.1.	Objetivos: General y Específicos	104
5.1.1.	Mercado Meta: Ventas y Utilidad Esperada	105
5.2.	Posicionamiento.....	105
5.2.1.	Estrategia de Posicionamiento: Posición, Objetivo, Segmento, Atributos, Calidad Percibida, Ventaja Competitiva, Símbolos Identitarios.	105
5.2.2.	Valoración del Activo de la Marca (BAV)	106
5.3.	Marketing Mix.....	106
5.3.1.	Estrategia de Producto o Servicios.....	106
5.3.2.	Estrategia de Precios	108
5.3.3.	Estrategia de Plaza	109
5.3.4.	Estrategias de Promoción	113
5.3.5.	Cronograma (Calendario de Acción de la Campaña utilizar Project).....	123
5.3.6.	Presupuesto de Marketing: Costo de Venta, Costo de Publicidad y Promoción, Costo de Distribución, Costo del Producto, Otros.	124

**“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”**

5.3.7. Análisis de Rentabilidad del Offering (Precio de venta al Público menos Margen de los Intermediarios; Precio Ex empresa menos Descuentos, Impagados, Otros; Precio Neto menos Costes Directos e Indirectos de Producción, Proporción de Gastos Generales y Administrativos, Proporción de Investigación y Desarrollo, Proporción Gastos Financieros, Gastos de Marketing Mix; Contribución Unitaria del Beneficio.	124
CAPÍTULO 6	127
6. PLAN OPERATIVO.....	127
6.1. Producción.....	127
6.1.1. Proceso Productivo.....	127
6.1.2. Infraestructura: Obra Civil, Maquinarias y Equipos	128
6.1.3. Mano de Obra.....	128
6.1.4. Capacidad Instalada.....	129
6.1.5. Flujogramas de Procesos.....	129
6.1.6. Presupuesto.....	130
6.2. Gestión de Calidad.....	131
6.2.1. Procesos de planeación de calidad	131
6.2.2. Beneficios de las acciones proactivas	132
6.2.3. Políticas de calidad.....	132
6.2.4. Benchmarking	133
6.2.5. Proceso de aseguramiento de la calidad.....	134
6.2.6. Estándares de la calidad	134
6.2.7. Procesos de control de calidad	135
6.2.8. Certificaciones y Licencias	135

**“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”**

6.2.9.	Presupuesto.....	135
6.3.	Gestión Ambiental.....	136
6.3.1.	Procesos de planeación ambiental.....	136
6.3.2.	Beneficios de las acciones proactivas	136
6.3.3.	Políticas de protección ambiental.....	137
6.3.4.	Proceso de aseguramiento de la calidad ambiental	137
6.3.5.	Estándares de la calidad ambiental.....	137
6.3.6.	Procesos de control de calidad ambiental	137
6.3.7.	Trazabilidad.....	138
6.3.8.	Logística Verde	138
6.3.9.	Certificaciones y Licencias	139
6.3.10.	Presupuesto.....	139
6.4.	Gestión de Responsabilidad Social.....	139
6.4.1.	Procesos de planeación del Modelo Empresarial de Responsabilidad Social.....	139
6.4.2.	Beneficios de las acciones proactivas	140
6.4.3.	Políticas de protección social	140
6.4.4.	Proceso de aseguramiento de la Responsabilidad Social y Corporativa.....	140
6.4.5.	Estándares de Responsabilidad Social Aplicables a Corto, Mediano y Largo Plazo 141	
6.4.6.	Procesos de controles sociales.....	142
6.4.7.	Certificaciones y Licencias	142
6.4.8.	Presupuesto.....	142
6.5.	Balanced Scorecard & Mapa Estratégico	143

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

6.6. Otros temas relacionados al plan operativo (tales como Estudio de Exportación, Construcción para un hotel, etc.).....	144
CAPÍTULO 7	146
7. ESTUDIO ECONÓMICO-FINANCIERO-TRIBUTARIO	146
7.1. Inversión Inicial	146
7.1.1. Tipo de Inversión	146
7.1.2. Financiamiento de la Inversión	146
7.1.3. Cronograma de Inversiones.....	147
7.2. Análisis de Costos	148
7.2.1. Costos Fijos	148
7.2.2. Costos Variables.....	148
7.3. Capital de Trabajo	148
7.3.1. Costos de Operación.....	148
7.3.2. Costos Administrativos	149
7.3.3. Costos de Ventas	149
7.3.4. Costos Financieros	149
7.4. Análisis de Variables Críticas.....	150
7.4.1. Determinación del Precio: Mark Up y Márgenes.....	150
7.4.2. Proyección de Costos e Ingresos en función de la proyección de Ventas.....	150
7.4.3. Determinación del Punto Óptimo de Producción por medio de análisis marginales. 150	
7.4.4. Análisis de Punto de Equilibrio.....	151
7.4.5. Análisis de Punto de Cierre.....	151

**“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”**

7.5.	Entorno Fiscal de la Empresa	152
7.5.1.	Planificación Tributaria.....	152
7.6.	Estados Financieros proyectados.....	155
7.6.1.	Balance General Inicial	155
7.6.2.	Estado de Pérdidas y Ganancias.....	156
7.7.	Análisis de Sensibilidad Multivariable o de Escenarios Múltiples	159
7.7.1.	Productividad	159
7.7.2.	Precio Mercado Local	159
7.7.3.	Precio Mercado Externo.....	160
7.7.4.	Costo de Materia Prima.....	160
7.7.5.	Costo de Materiales Indirectos.....	160
7.7.6.	Costo de Suministros y Servicios.....	160
7.7.7.	Costo de Mano de Obra Directa.....	161
7.7.8.	Costo de Mano de Obra Indirecta	161
7.7.9.	Gastos Administrativos	161
7.7.10.	Gastos de Ventas	162
7.7.11.	Inversión en Activos Fijos.....	162
7.7.12.	Tasa de interés promedio (puntos porcentuales)	162
7.8.	Balance General.....	163
7.8.1.	Balance General Proyectado	163
7.8.2.	Razones Financieras.....	163
7.9.	Conclusión Financiera	165
CAPÍTULO 8	167

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

8.	PLAN DE CONTINGENCIA	167
8.1.	Plan de administración del riesgo.....	167
8.1.1.	Principales riesgos.....	167
8.1.2.	Reuniones para mitigar los riesgos.....	167
8.1.3.	Tormenta de ideas (brainstorming), listas de verificación (check lists).....	167
8.2.	Planeación de la respuesta al riesgo	168
8.2.1.	Monitoreo y control del riesgo	168
8.2.2.	Revisiones periódicas y evaluación del riesgo	168
8.2.3.	Reporte del riesgo.....	169
8.2.4.	Estrategias de Salida.....	169
8.3.	Plan de Contingencia y Acciones Correctivas.....	170
	CAPÍTULO 9	172
9.	CONCLUSIONES	172
	CAPÍTULO 10	175
10.	RECOMENDACIONES	175
	CAPÍTULO 11	178
11.	FUENTES	178
	CAPÍTULO 12	184
12.	ANEXOS.....	184
	Anexo 1: Desarrollo de Cargos y Perfiles por Competencias	184
	Anexo 2: Contrato de Prestación de Servicios	188
	Anexo 3: Preguntas para la entrevista a experto y grupo focal	195
	Anexo 4: Modelo de preguntas y resultado de las encuestas	200

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Anexo 5: Elaboración de Diseño y Propuesta Publicitaria: Concepto, Mensaje	209
Anexo 6: Análisis de la Promoción Electrónica de los Competidores.....	210
Anexo 7: Tabla de Amortización	212
Anexo 8: Balance General Proyectado.....	213
CAPÍTULO 13	215
13. MATERIAL COMPLEMENTARIO.....	215

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Marco Lógico.....	47
Tabla 2 Funciones de Gerente General	56
Tabla 3 Funciones de Administrador Financiero	57
Tabla 4 Funciones del Administrador de Red.....	58
Tabla 5 Funciones Asistente de Venta	58
Tabla 6 Funciones del Asistente de Apoyo Poli Funcional	59
Tabla 7 Derechos de los Trabajadores	59
Tabla 8 Presupuesto para la Constitución de la Empresa.....	77
Tabla 9 Características de los Competidores	90
Tabla 10 Matriz Foda	94
Tabla 11 Proyección de Ventas a cinco Años Elaborado por: El Autor	102
Tabla 12 Estrategia de Posicionamiento	105
Tabla 13 Valoración del Activo de la Marca	106
Tabla 14 Descripción del Producto	106
Tabla 15 Amplitud y Profundidad de Línea.....	107
Tabla 16 Precios de la Competencia	108
Tabla 17 Estrategia ATL	113
Tabla 18 Estrategia BTL	114
Tabla 19 Estrategia Trading	115
Tabla 20 Estrategia Clienting	116
Tabla 21 Plan de Medios	117

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Tabla 22 Análisis de Promoción Electrónica de Competidores	121
Tabla 23 Presupuesto de Marketing	124
Tabla 24 Proyección de la Contribución Marginal a cinco Años en base a las Ventas	125
Tabla 25 Equipamientos necesarios para la operación de la compañía al Primer Año.....	128
Tabla 26 Personal necesario para la operación de la compañía al Primer Año	129
Tabla 27 Presupuesto Financiero para la operación de la compañía al Primer Año.....	131
Tabla 28 Procesos de Planeación	139
Tabla 29 Políticas de Protección Social	140
Tabla 30 Responsabilidad Social	141
Tabla 31 Balanced Scorecard	143
Tabla 32 Cronograma de Inversiones.....	147
Tabla 33 Costos de Operación por los Cinco Años	148
Tabla 34 Costos Administrativos por los Cinco Años	149
Tabla 35 Costos de Ventas por los Cinco Años	149
Tabla 36 Costos Financieros por los Cinco Años	150
Tabla 37 Proyección de Costos e Ingresos por Ventas	150
Tabla 38 Punto Marginal de Contribución.....	151
Tabla 39 Pago de Impuesto a la Renta por los Cinco Años	152
Tabla 40 Balance General Inicial	155
Tabla 41: Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado.....	156
Tabla 42: Flujo de Efectivo Proyectado.....	157
Tabla 43: TMAR	158
Tabla 44: VAN.....	158

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Tabla 45: Escenario Precio del Mercado Bajo	160
Tabla 46: Escenario Incremento Costo de Suministros y Servicios.....	161
Tabla 47: Escenario Incremento Gastos Administrativos	161
Tabla 48: Escenario Incremento Gastos de Ventas	162
Tabla 49: Escenario Incremento Tasa de Interés	162
Tabla 50: Indicadores de Endeudamiento	164
Tabla 51: Indicadores de Rentabilidad.....	165
Tabla 52: Tabla de Amortización.....	212
Tabla 53: Balance General Proyectado	213

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Cronograma de Actividades.....	49
Ilustración 2 Organigrama.....	56
Ilustración 3 Matriz BCG.....	86
Ilustración 4 Las 5 Fuerzas de Porter.....	88
Ilustración 5 Matriz para Tamaño de la Muestra.....	97
Ilustración 6 Ubicación de la Empresa.....	110
Ilustración 7 Distribución del Espacio en la Empresa.....	111
Ilustración 8 Calendario de la Campaña de Marketing.....	123
Ilustración 9 Flujogramas de Procesos.....	130
Ilustración 10 Mapa Estratégico.....	144
Ilustración 11 Gráfico de Rango por Edad entre Hombres y Mujeres.....	I
Ilustración 12 Gráfico de Uso del Internet en el Hogar.....	I
Ilustración 13 Gráfico de Uso de Internet Fuera del Hogar.....	201
Ilustración 14 Gráfico del Número de veces que usan el Internet.....	202
Ilustración 15 Gráfico de Frecuencia del Uso del Internet por Horas.....	I
Ilustración 16 Gráfico de Frecuencia del Uso del Internet por Periodo de Tiempos.....	203
Ilustración 17 Gráfico de Tipo de Uso que se le da al Internet.....	204
Ilustración 18 Gráfico de Navegación de las Páginas que visitan en Internet.....	I
Ilustración 19 Gráfico de Importancia al escoger un Servicio de Internet.....	205
Ilustración 20 Gráfico de los Principales Proveedores de Internet.....	206

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Ilustración 21 Gráfico del Valor a Pagar por el Internet	207
Ilustración 22 Gráfico de Aceptación del Servicio por parte del Usuario	208
Ilustración 23 Isologotipo de la Marca.....	209
Ilustración 24 Promoción Electrónica CNT	210
Ilustración 25 Promoción Electrónica TvCable	210
Ilustración 26 Promoción Electrónica Netlife	211
Ilustración 27 Página Web Netfaster.....	215
Ilustración 28 Página Web Netfaster –Medidor de Velocidad.....	215
Ilustración 29 Página Web Netfaster – Canal en YouTube	216
Ilustración 30 Página Web Netfaster – Facebook	216
Ilustración 31 Página Web Netfaster – Google+.....	217
Ilustración 32 Página Web Netfaster – Twitter	217

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

ABREVIATURAS

ATL: Above The Line

BAV: Brand Asset Valuator

BCG: Boston Consulting Group

BTL: Below The Line.

CONADIS: Consejo Nacional de Discapacidades

FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas

IEPI: Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual

IESS: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

INEC: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

INEN: Instituto Ecuatoriano de Normalización

ISO: International Organization for Standardization

ISP: Internet Services Provider

IVA: Impuesto al Valor Agregado

PIB: Producto Interno Bruto

PEST: Político Económico Social Tecnológico

RUC: Registro Único de Contribuyentes

SENPLADES: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo

SRI: Servicio de Rentas Internas del Ecuador

TIR: Tasa Interna de Retorno

TMAR: Tasa Mínima Atractiva de Retorno

VAN: Valor Actual Neto

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de titulación desarrolla una propuesta para la implementación de servicios de internet banda ancha en sectores desatendidos del cantón Durán, dentro de la provincia del Guayas. El negocio va dirigido a personas un estrato social Medio-Bajo, Medio y Medio-Alto que desean acortar su brecha digital y estar más conectado con el mundo. Mediante esta propuesta, se busca que más personas acceden al internet desde sus hogares, sin tener que pagar valores elevados por uso del servicio o que por un precio aparentemente bajo, piensen que no van a recibir un servicio de calidad.

Se ha desarrollado controles de calidad con los cuales se asegura al usuario del Sistema Netfaster, recibir siempre la velocidad que ellos han contratado. Para analizar la factibilidad de implementación del negocio se realizó un análisis de mercado, que demostró una alta aceptación del servicio (7 de cada 10 personas, están interesados en el servicio) y al mismo tiempo se pudo medir la percepción del precio de los posibles clientes (entre \$20 y \$30).

Así mismo, se elaboró un plan de negocio, mediante el cual se

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

determinó que el negocio generaría una tasa interna de retorno del 25,62%
y se va a recuperar la inversión en cinco años.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

CAPÍTULO 1

1. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Tema – Título

Tema de Trabajo de Titulación para la obtención del Título de Ingeniero en Desarrollo de Negocios Bilingüe es: “Implementación de Internet Banda Ancha Para Sectores Desatendidos en el cantón Durán”.

1.2 Justificación

La idea de este trabajo de titulación surge a raíz de un estudio Elaborado por el INEC donde se explica que 29 de cada 100 personas acceden a internet en el Ecuador según la última encuesta realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos avalada por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.(Inec, 2012).

En el país alrededor de 3% de la población total conectada al internet. Y en el sector urbano solo se conectan 3 de cada 10 ecuatorianos. (Espinoza, 2011).

El aumento del uso de internet se debe a:

Uso en Hogares: El 35,5% lo hace desde su hogar (en el 2008 era el 21,6%). De sitios públicos ahora se conectan el 31,2% en 2010 (en 2008

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

era el 38,9%). (Espinoza, 2011).

Educación y aprendizaje: No es la comunicación entre personas ni el mantenerse informado lo que más llama al uso de internet en Ecuador sino el tema educación y aprendizaje.

Se destacan los siguientes parámetros: Educación y el aprendizaje: 40%, Obtener información: 27,2% y Comunicarse: 22,4%. (Espinoza, 2011).

Disminución de la brecha digital entre el sector urbano y sector rural: La penetración es de prácticamente el 30% en promedio, pero apenas solo el 12% le corresponde el sector rural (Espinoza, 2011).

El empleado público tiene el doble de acceso a internet que el privado: El 72,7% de trabajadores del sector público accede internet con respecto a los empleados privados que apenas es de 35,8%. (Espinoza, 2011).

En base al párrafo anterior, se puede observar que escasamente existe el 30% de penetración de internet en los sectores desatendidos, además tómesese en cuenta que hoy en día tener internet dejó de ser un lujo, para convertirse ahora en parte de un servicio básico y es por eso que se ve una oportunidad de negocio donde se lo puede desarrollar.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

1.1. Planteamiento y Delimitación del Tema u Objeto de Estudio

El lugar para la elaboración de este trabajo de titulación se realizara en el cantón de Durán, debido alto desarrollo de ciudadelas urbano-marginales que no cuentan con un servicio de internet a su alcance, pero que poseen los moradores de este sector un poder adquisitivo considerable que permitan pagar el servicio.

Debido a este motivo en el presente trabajo de titulación, se va a desarrollar un plan de negocio para la elaboración y ejecución del “Sistema Netfaster”, cuyo propósito es brindar un servicio de internet banda ancha, con calidad dentro de los parámetros establecidos sin que esto represente un costo alto para el consumidor, contribuyendo a que el cliente y su familia donde se desarrolle el sistema, mejore su nivel de vida y contribuya al crecimiento de su sector.

1.3. Planteamiento y Delimitación del Tema u Objeto de Estudio

El presente trabajo se titulación, se va a enmarcar en el campo del emprendimiento, enfocándose en el área de administración de empresa, en el cual se va a desarrollar, los aspectos jurídicos de la empresa; además de los respectivas investigaciones de mercados, planes de marketing, financieros, operaciones y de contingencia.

Se va a elaborar un plan de negocios, en base al estudio realizado

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

con una proyección a cinco años, que va a determinar la factibilidad de implementar internet banda ancha en sectores desatendidos del cantón Durán, como un negocio rentable que reduzca la brecha digital. La investigación se realizara en el cantón Durán, provincia del Guayas desde enero hasta octubre del 2013.

1.4. Contextualización del Tema u Objeto de Estudio

El Servicio de Internet Banda Ancha para sectores desatendidos en el cantón Durán, surge a raíz de una idea de negocio en el aula de clases correspondiente a la materia de “Introducción de Emprendedores” de la Carrera de Ingeniera de Emprendedores de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, viendo una posible oportunidad de nicho de mercado, con la visión de satisfacer las necesidades de los cliente en potencia.

Hoy en día, las empresas tradicionales, no tienen como mercado principal, a los sectores desatendidos, esto se debe a la baja demanda de este tipo de servicios en estos lugares, haciendo que su instalación sea poco rentable y que no se halle entre las prioridades de las empresas de telecomunicaciones

En base al Plan Nacional Para el Buen Vivir (2009-2013); elaborado por el Senplades, se tomara como punto primordial el “Objetivo 6: Garantizar el trabajo estable, justo y digno en su diversidad de

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

formas”.(Senplades, 2009).

Porque al ser el trabajo parte fundamental de la sociedad y el desarrollo del país, se requiere de iniciativas generadoras de trabajo a la comunidad, promoviendo un entorno seguro y amigable, que a la postre impulse el reconocimiento del accionar laboral que permitan reducir el subempleo y el desempleo. Es por eso que el presente trabajo de titulación de titulación, va a ser un ente generador de empleo, impulsando el desarrollo económico en las familias ecuatorianas.

Además en las líneas de investigación de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil de la Facultad de Especiales Empresariales, se acoge a tendencias de mercado de consumo final y métodos y técnicas empresariales: Capacidades de Innovación.(Sinde, 2009).

El cantón de Durán hoy en día se ha convertido una de las cantones con mayor crecimiento poblacional, permitiendo desarrollar, servicios de innovación como internet banda ancha, haciendo que la brecha digital de este cantón, sea reducida considerablemente.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1 Objetivo General

Determinar la viabilidad de implementación de servicios de internet banda ancha en los sectores desatendidos del cantón Durán.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Evaluar si los sectores desatendidos del cantón Durán, reúnen las condiciones necesarias para implementar el servicio de internet banda ancha.
- Identificar la demanda del servicio en los sectores desatendidos del Cantón Durán.
- Determinar la factibilidad económica financiera del presente Trabajo de Titulación.

1.6. Determinación del Método de Investigación y Técnica de Recogida y Análisis de la Información

En la metodología de la investigación se va a utilizar el método exploratorio de tipo mixto. La recolección de datos es por medio de entrevistas a expertos con el fin de obtener información relevante acerca del mercado. El análisis cuantitativo se va a realizar por medio de encuestas basadas en una muestra de mercado.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

1.7. Planteamiento del Fenómeno Paradigmático

En la actualidad la diversidad tecnológica surge como uno de los procesos que intensifican el cambio hacia una sociedad diferente, denominada sociedad de la información y del conocimiento. Estos procesos sociales y tecnológicos han configurado un paradigma a través del cual no se puede hablar de sociedad. Sino como paradigma socio-técnico, esto quiere decir que se crea una convergencia entre la sociedad, la información y las tecnologías que se utilizan para llegar a la información, esto a si vez genera brechas socio-técnicas mayores que las producidas por los factores meramente económicos, pues ante la brecha económica estuvo ligada la mano de obra, pero ahora está ligada a la información y por ende quien tenga más conocimiento o mejor dicho lo sabe aplicar mejor, va a liderar el mercado global. (Castells, 2009).

1.7.1. Planteamiento del Problema

La necesidad de acceder al internet es inevitable, ya sea por trabajo, familia o uso recreativo, vemos también como esa necesidad llega a sectores suburbanos a razón de miembros de familia que han emigrado por un mejor futuro y desean comunicación constante, o padres de familia al vivir en sectores peligrosos cuidan de sus hijos para que no estén lejos de su casas por no tener la información para la elaboración de sus tareas, ya sean estas de cualquier índole educacional, además que se promuevan servicios de internet de bajo costo, para reducir brechas digitales, sociales

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

y económicas, donde se encuentra los sectores desatendidos. (Albornoz, Benalcázar, Paz, & Rodríguez, 2006).

De esta manera que se ve una razón de cubrir esta necesidad de Internet Banda Ancha a Sectores Desatendidos del cantón Durán por medio del sistema Netfaster. Por esta razón es útil la investigación arriba planteada, para tener un conocimiento real del sector y las dudas que pueden ser resueltas, para así poder incursionar en este mercado sin temor a que tener una negativa a nuestro modelo de negocio.

1.8. Fundamentación Teórica del Trabajo de Titulación

1.8.1. Marco Referencial

Lo más destacable de este trabajo de titulación es poder llegar a satisfacer la necesidad de tener internet en sectores desatendidos y que el cliente se sienta a gusto con el servicio; para la elaboración del presente trabajo de titulación, se toma referencias diferente empresa de ISP, que brindan el servicio en ciudades principales de nuestro país y la forma de cómo llegan al cliente, para que en base a esos detalles, se pueda tener una idea más clara al planteamiento del presente trabajo de titulación.

Ecuonet, empresa creada en 1992, sin fines lucro, por la Corporación Ecuatoriana de Información, como principal socio fue el Banco del Pacífico, fue la segunda empresa en el Ecuador, en ofrecer

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

servicios de Internet Banda Ancha, con su propia infraestructura, hoy la empresa se ha convertido de ser un proveedor de servicios de internet, y de cómo cuando comenzaron hace 21 años, lo hacían a través de conexión dial-up, a ofrecer internet de alta velocidad por medio de fibra óptica a través de su marca comercial Netlife. Se observa que no fue necesaria una infraestructura de costo elevado, sino ofrecer un servicio de excelente calidad y atención al cliente por encima del estándar tradicional, es por eso que se toma esta empresa como referente para este trabajo de titulación.

1.8.2 Marco Teórico

Actualmente, el internet ha dejado de ser un lujo, para convertirse en una necesidad. Según estudios realizados en el Ecuador a cargo del Inec, el consumo de internet en el Ecuador ha aumentado un 72.62% desde el 2009, hasta junio del 2012.(Supertel, 2012).

La reducción de la brecha digital se debe, a la necesidad de comunicarse con otras personas, llámense a estas; familiares, amigos, conocido, etc.; que por alguna razón, (viaje, cambio de residencia, etc.), han salido del círculo interrelacionar de ambos, pero desean permanecer constantemente comunicados. (Katz, 2009).

El fenómeno de café en línea se inició en julio de 1991 por Wayne Gregori en San Francisco, quien diseñó, y construyó e instaló 25 terminales que funcionan con monedas conectadas a un ordenador en los

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

cafés; a lo largo de la bahía de San Francisco. Ya que este era un sitio turístico visitado por muchas personas del mundo, querían comunicarse con sus seres queridos; pero las llamadas internacionales para esa época eran muy altos, razón por la cual el señor Gregori, abarató costo consiguiendo que el uso de internet fuera masivo. (Rodríguez, 2010).

Para el Ecuador, Víctor Hugo Terán en su ensayo titulado, la “Historia del internet en el Ecuador”, comenta que recién en los años 90, se empezó utilizar el internet en nuestro país, y los primeros en usarla fueron los bancos y las universidades politécnicas. Pero cada día se hace más necesaria la herramienta tecnológica de la internet por lo que inmediatamente el Banco del Pacifico crea Ecuonet, una empresa que empieza a manejar dominios y las primeras redes de internet. (Rodríguez, 2010).

Así mismo aparecen numerosos proveedores de internet y en la actualidad sobrepasan los 50 en varias especialidades como empresariales y académicas principalmente, citando por ejemplo a Espoltel, Easynet y Fastboy (ahora CNT), Satelcom, Telconet y Satnet; por citar a los principales proveedores en el Ecuador. A inicios del año 2000 se evidencia una masificación de los cibercafés y todas las universidades cuentan con el servicio de internet. Cinco años más tarde, entra el servicio internet banda ancha en hogares e instituciones particulares. (Rodríguez, 2010).

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

Actualmente internet y las tecnologías de la comunicación son herramientas importantes de uso cotidiano por ciudadanos en sus relaciones con el gobierno, alumnos en todos los niveles, empresas y empresarios, ciudadanos para manejar sus finanzas y cuestiones domésticas normales.

Las T.I.C., son las técnicas usadas para conseguir, recibir, adquirir, procesar, guardar y diseminar información numérica, textual, pictórica, audible, visible (multimedia) a través de accesorios o dispositivos basados en combinación de la microelectrónica, la computación y las telecomunicaciones. En el Ecuador con la ayuda de las nuevas TIC, hay un acceso a la telefonía celular del 77%, computadoras 18%, telefonía fija 13%, e internet 30%. (Supertel, 2013).

En el gobierno actual, se está dando mucho énfasis de la T.I.C., sobre todo como material de ayuda primaria para la educación en el Ecuador que permitan cortar la brecha digital, con el resto de países de América y del Caribe.

Se observa como las regulaciones, para la explotación del uso de internet como forma de negocio, llamado ISP (Internet Service Provider), ha adquirido fuerza desde los años 90. Según un informe de la Conatel

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

sobre la “La Implementación de una Nueva Salida De Cable Submarino”, El mercado de los servicios de datos y acceso a Internet, es muy grande en proveedores, con más de 100, donde se destacan 15 ISPs, La conexión del país al Sistema de Cable Submarino Sudamérica 1 (SAM-1) se efectúa gracias al otorgamiento del permiso a TIWS, por parte del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, mediante Resolución No. 392-21-CONATEL-2007, con el convenio, la empresa TIWS ECUADOR S.A. se obliga a entregar 200 Mbps IP, que es utilizada para proveer acceso al Internet. Con la incorporación de TIWS como mayorista en el mercado, los costos de acceso a Internet disminuyeron rápidamente a valores estándares para el usuario a nivel internacional o latinoamericano. Antes recibir 128kbps, costaba alrededor de \$50 mensuales, ahora se recibe 1024kbps, por un precio de \$25 aproximadamente.(Conatel, 2007).

Los servicios de banda ancha, se concentran en dos operadores: Andinatel con su acceso DSL y Satelcom una empresa del grupo TV Cable con su acceso de cable-módem, estos dos operadores concentran el 75% del mercado de banda ancha. Suratel lidera esta franja, en razón a la introducción temprana del servicio.

El resto de operadores consolida el 25% del mercado, bastante atomizado y sin ningún claro retador. Aquí se encuentran CNT, Telconet, Etapa, Claro, Movistar entre los más representativos.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

Pero aun así, El Internet se encuentra en la fase de aumento, con un alto potencial para el desarrollo de accesos de Banda Ancha. Según una publicación del diario El Universo, La penetración actual de Internet en Ecuador es menor, respecto a los países andinos, con apenas del 1,6%; lejos de la media internacional, que en América latina bordea el 4.1%.

Esto se debe, a la falta de infraestructura (redes), aun cuando el usuario tiene acceso a dispositivos, que permitan conectarse al internet, lo cual es la base para la implementación de una idea de negocio en la cual se sustenta el presente trabajo de titulación.

1.8.3. Marco Conceptual

A continuación se precisan términos importantes que va a ser manejados en el presente trabajo de titulación:

- Carrier: Empresa que proporciona internet al ISP.
- Dial-Up: Conexión de internet, de bajo costo a través de un modem, que utiliza la línea telefónica, del suscriptor.
- Espectro Radioeléctrico: Es el medio por el cual se transmiten las ondas de radio electromagnéticas, las cuales permiten hacer uso de medios de comunicación como la radio, televisión, Internet, telefonía móvil y televisión digital

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

terrestre, entre otros.

- Frecuencia: Es una magnitud que mide el número de repeticiones por unidad de tiempo de cualquier fenómeno o suceso periódico.
- Internet: Conjunto de redes que sirven para la obtención de información de diferente índoles para variados propósitos.
- ISP: Conocido como proveedor de servicios de internet. Es una empresa que brinda conexión a Internet a sus clientes.
- Nivel de Compartición: Es la cantidad de servicios que utilizan la misma vía para poder contactarse al Internet múltiples usuarios de manera simultánea.
- Portadora: Empresa autorizada por el estado, que regulariza el enlace entre el ISP y el usuario final.
- Radiofrecuencia: Es una forma de telecomunicación que se realiza a través de ondas de radio u ondas hertzianas.
- Última Milla: Es el enlace entre un nodo de distribución de la red y el usuario final.

1.8.4. Marco Legal

Las frecuencias no licenciadas en el Ecuador, son 2.4Ghz. y 5.8Ghz pero es necesario registrar ante la Senatel, el usos de equipos que utilicen estas frecuencias, para realizar enlaces inalámbricos, ya que el uso del espectro radioeléctrico esta normado por el Reglamento General a la Ley

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Especial de Telecomunicaciones.

Cabe destacar que un ISP, no puede construir, su propia red inalámbrica sin antes haber obtenido el permiso para la explotación de Servicios de Valores Agregados y esta a su vez sea respaldada por un Portadora, que brindara el servicio de última milla, el cual permite regular y legalizar todos los enlaces, que realice la empresa.

Se describe abajo las normativas legales en la cual se ampara el presente trabajo de titulación:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de Compañías
- Ley de Modernización del Estado
- Ley Antimonopolio
- Ley de Régimen Municipal
- Ley de Propiedad Intelectual.
- Ley de Régimen Tributario Interno y en su Reglamento.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
- Código Penal.
- Código Civil.
- Código de Trabajo
- Código de la Producción

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

- Código de Salud
- Superintendencia de Compañías
- Servicio de Rentas Internas
- IESS
- IEPI
- Registro Mercantil
- Cámara de Comercio

1.8.5 Marco Lógico

Tabla 1 Matriz de Marco Lógico

Objetivos	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Objetivo General Ofrecer Servicios de Internet Banda Ancha, para sectores desatendidos del cantón Durán.	Número de clientes conectados al servicio.	Presentación de informes técnicos en base a los usuarios del servicios para verificar el nivel de aceptación	Falta de conocimiento del uso de internet para la demanda de este servicio.
Objetivo Especifico Implementar para hacer pruebas de viabilidad del servicio.	Se verifica la calidad del servicio en usuarios previamente seleccionado, tomando en cuenta el uso que realicen.	Recopilación de información a través de encuestas o desarrollo de grupos focales, a las personas que sirvieron de prueba del servicio.	No disponer de infraestructura adecuada, para alcanzar los estándares mínimos requeridos.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Resultados	Selección de proveedores que ofrezcan los equipos.	Facturas de los proveedores.	Capacidad de los nodos instalados para la transmisión del servicio.
Obtener los equipos necesarios para la implementación del Sistema Netfaster.	Permisos de funcionamiento obtenidos.	Registro de los permisos de funcionamiento en la Suptel	Trámites administrativos por parte del estado que impidan la licencia de la concesión del servicio.
Obtener los permisos de funcionamiento.	Número de personas interesadas en contratar el servicio	Se llevara un registro de los usuarios conectados al sistema.	Entrada de nuevos competidores al sector.
Conseguir la demanda necesaria para el éxito del Sistema Netfaster.	Selección de planes en base a las necesidades de los clientes.	De acuerdo a los planes contratados se identificara cual es el más aceptado.	
Definir los planes de servicio.	Buscar proveedores locales para la compra de equipos.	Informe técnico de la marca de los equipos que venden los proveedores.	Equipos habilitados por la Suptel para poder operar.
Actividades	Obtener los permisos necesarios para estar habilitados	Documentos de legalización que acrediten estar apto para ser ISP	Cambios en la Ley de Telecomunicaciones
Contactar los posibles proveedores de equipos de telecomunicaciones.			
Investigar los permisos que se requieren para ser ISP.			

Elaborado por: El Autor

1.9. Formulación de la hipótesis y-o de las preguntas de la investigación de las cuáles se establezcan los objetivos.

La formulación de la hipótesis es la siguiente: “La creación de un sistema de internet banda ancha, en sectores desatendidos del cantón Durán, va a permitir que se disminuya la brecha digital en los sector donde se va a ofrecer el servicio; haciendo de esto un negocio rentable, cuyo

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

ingresos obtenidos se basa en la venta de planes de uso residencial”.

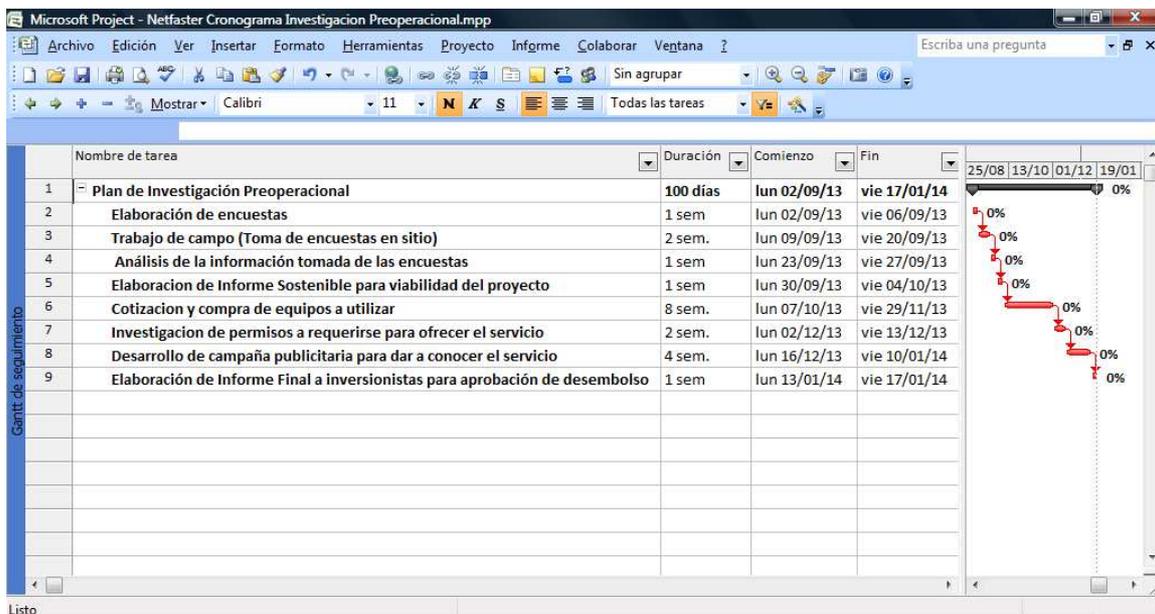
Las preguntas de investigación:

- ¿Cuál es la necesidad en cuanto al consumo de internet en los sectores desatendidos?
- ¿Será rentable el trabajo de titulación, tanto para los inversionistas como para el creador de la idea?
- ¿Cómo dar a conocer el servicio al mercado y si las personas estarían dispuestas a utilizar este servicio en el sector?

Esperamos responder las preguntas planteadas en el transcurso de la investigación.

1.10. Cronograma

Ilustración 1 Cronograma de Actividades



Elaborado por: El Autor

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

El plan de Investigación pre operacional, es de 5 meses se empieza con la elaboración de encuestas y toma de las mismas en el lugar destinado para el trabajo de titulación, el tiempo restante es utilizado para el análisis de los resultados y elaboración de informes para la viabilidad del trabajo de titulación.

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

CAPÍTULO 2

2. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

2.1. Análisis de la Oportunidad

Tener internet en todo los hogares, hoy en día es una prioridad y no por el valor que llegara a costar, sino por la necesidad de estar siempre conectados con el mundo; es por eso que se detectó en los sectores desatendidos una oportunidad, para poder ofrecer el servicio a un costo que ellos puedan pagar, sin que se vea perjudicada la calidad del servicio en sí.

2.1.1 Descripción de la Idea de Negocio

S & M asociados con su marca Netfaster, es una empresa que ofrece servicios de internet banda ancha; en el cantón de Durán, a sectores desatendidos de la misma, que las grandes corporaciones como C.N.T. Tvcable, o Claro no llegan de manera eficiente; o simplemente no desean invertir por tener altos costos de infraestructuras y bajo nivel del retorno de la inversión.

2.1.2. Descripción de la Idea de Producto o Servicio

Ofrecer servicios de Internet Banda Ancha, las 24 horas del día, los 7 días de la semana; dando un tiempo de respuesta inmediata y servicio preferencial, a los abonados, creando un factor diferenciador con respecto a la competencia, que a los usuarios los observa como un número más en

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

su estadísticas de ventas, pero para la empresa es un miembro importante del sistema Netfaster.

Se ofrece paquetes residenciales de un mega de capacidad, con servicio de navegación ilimitada de manera ininterrumpida, con un nivel de compartición superior al mercado, ya que mientras la competencia maneja comparticiones 8:1, la empresa brindara en su planes compartición 4:1 sin que haya relación directa entre calidad y precio.

El sistema de compartición de canal, consiste en compartir en un mismo canal, un número determinado de suscriptores al servicio, esto se debe a que toda la gente que usa el internet, no tienen las mismas necesidades, (sea por el tiempo que permanezca o tener intereses diferentes en cuanto al consumo de información de internet). Esto quiere decir que a menor nivel de compartición, mayor es la velocidad de navegación y por ende la calidad en el servicio.

2.2 Misión, Visión y Valores de la Empresa

Misión

Ser una empresa proveedora de internet banda ancha y soluciones informáticas integradas e innovadoras, en el cantón de Durán, que ofrece servicios de calidad con a precios acorde al mercado, que además conoce las necesidades de los clientes, para que estas sean solucionadas por un

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

equipo de trabajo comprometido y altamente capacitado.

Visión

Consolidarse como la empresa líder internet banda ancha y soluciones informáticas integradas e innovadoras, en el cantón de Durán, para posteriormente ampliarnos a nivel nacional; con eficiencia, innovación y rentabilidad, convirtiéndose en socios estratégico de los clientes, garantizando su satisfacción con calidad y alta disponibilidad.

Valores Esenciales

Compromiso: Deseo de servicio con calidad. Comprometerse en las necesidades del cliente para proveer servicios de internet banda ancha con excelencia.

Profesionalismo: Cumplimiento de metas, experiencia, eficiencia, especialización, disciplina, capacitación.

Honestidad: Ética profesional, transparencia, honradez, lealtad, integridad, confianza, confidencialidad. Ser auténticos y transparentes en la relación con los clientes, a través de los más altos conceptos dentro de la ética profesional.

Trabajo en equipo: Cumplimiento de roles, colaboración,

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

comunicación, integración, participación, apoyo, motivación y solidaridad.

Liderazgo: Innovación, visión global, integración, actitud, aptitud.
Marcar las pautas en el cantón de Durán, a través de la innovación y con una visión de futuro que genere negocios de valor para los clientes.

2.3. *Objetivos de la Empresa*

2.3.1. Objetivo General

Posicionar a S & M asociados a través de la marca Netfaster, como la empresa que ofrece servicios de internet a sectores desatendidos, donde la competencia no tiene cobertura en el cantón Durán.

2.3.2. Objetivos Específicos

1. Ser la primera opción al contratar servicios de internet para los sectores desatendidos del cantón Durán.
2. Lograr que S & M asociados sea reconocido como la empresa de mayor cobertura en sectores desatendidos del cantón Durán.
3. Incrementar un 10% anual el número de suscriptores al servicio de internet.
4. Recuperar la inversión inicial en el quinto año de operaciones

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

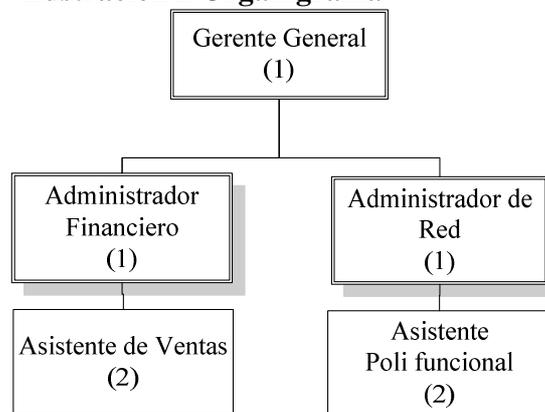
de la empresa.

2.4. Estructura Organizacional

2.4.1. Organigrama

Se muestra a continuación organigrama laboral, de acuerdo al personal requerido por la empresa:

Ilustración 2 Organigrama



Elaborado por: El Autor

2.4.2. Desarrollo de Cargos y Perfiles por Competencias

En el [anexo 1](#) se encuentra detallado el desarrollo de cargos y perfiles por competencias.

2.4.3. Manual de Funciones: Niveles, Interacciones, Responsabilidades, y Derechos

Tabla 2 Funciones de Gerente General

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Título	Gerente General
Departamento	Gerencia General.
Nivel	Superior.
Interacción	Administrador Financiero y Administrador de Red.
Responsabilidades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar la gestión administrativa. 2. Representar legalmente de la empresa. 3. Contratación del personal. 4. Evaluar los estados financieros para establecer presupuestos financieros y proyecciones de venta.

Elaborado por: El Autor

Tabla 3 Funciones de Administrador Financiero

Título	Administrador Financiero
Departamento	Administración Financiera.
Nivel	Primario.
Interacción	Gerente General.
Responsabilidades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Llevar la contabilidad de la empresa. 2. Cobro de la cartera de clientes. 3. Control y arqueo de caja. 4. Elaborar planes de mercadeo y publicidad. 5. Llevar registro de los clientes que estén activos en el sistema para facturación.

Elaborado por: El Autor

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Tabla 4 Funciones del Administrador de Red

Título	Administrador de Red
Departamento	Administración de Red.
Nivel	Primario.
Interacción	Gerente General.
Responsabilidades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar, controla y evaluar la gestión técnica del sistema. 2. Atender requerimientos de soporte de parte de los clientes. 3. Diseñar estrategias que permitan obtener bajo nivel de congestiónamiento en la red. 4. Llevar un monitoreo regular de los clientes que estén en el sistema.

Elaborado por: El Autor

Tabla 5 Funciones Asistente de Venta

Título	Asistente de Venta
Departamento	Administración Financiera.
Nivel	Operativo.
Interacción	Administrador Financiero.
Responsabilidades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ofrecer el servicio a los clientes a través de la venta de planes. 2. Realizar campañas de publicidad para atraer nuevos clientes. 3. Atender a los clientes activos para consultas referentes a los servicios ofrecidos.

Elaborado por: El Autor

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Tabla 6 Funciones del Asistente de Apoyo Poli Funcional

Asistente de Apoyo Poli Funcional	
Título	
Departamento	Administración de Redes.
Nivel	Operativo.
Interacción	Administrador de Red.
Responsabilidades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resolver problemas básicos de parte de los clientes, cuando tengan inconveniente con la red. 2. Manejar inventarios de los equipos a utilizar en la red. 3. Crear reportes semanales de los sistemas de red en base a la calidad del servicio. 4. Realizar limpieza periódicas en toda la oficina.

Elaborado por: El Autor

Tabla 7 Derechos de los Trabajadores

Derechos Generales de los Trabajadores
<ol style="list-style-type: none"> 1. Afiliación a la Seguridad Social desde el primer día de trabajo. 2. Percibir como mínimo el sueldo básico equivalente a \$318. 3. Percibir horas extras y suplementarias, en caso de ocurrir. 4. Percibir los décimos tercero y cuarto en las fechas establecidas. 5. Percibir los Fondos de Reserva a partir del segundo año de trabajo. 6. A un periodo de vacaciones laborales remuneradas. 7. A recibir una compensación por el salario digno. 8. A un periodo de licencia por paternidad (nuevo padre). 9. A un periodo de licencia por maternidad (madre). 10. Al subsidio por maternidad para la nueva madre. 11. Solicitar certificados relativos a su trabajo. 12. A recibir un pago por concepto de utilidades.

Elaborado por: El Autor

CAPÍTULO 3

ENTORNO JURÍDICO DE LA EMPRESA

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

CAPÍTULO 3

3. ENTORNO JURÍDICO DE LA EMPRESA

3.3. Aspecto Societario de la Empresa

3.3.1. Generalidades (Tipo de Empresa)

La Empresa se va a denominar S & M Asociados (Suárez & Martínez S.A), Es una empresa con tecnología de vanguardia. Se dedica a la venta de servicios de accesos a internet para las personas que habitan en el cantón de Durán. Se determinó que sea una Compañía Anónima por tener los socios un fin en común (Gusto por el Internet y Pasión por la Tecnología); además de tener más libertad de buscar más accionistas para la empresa.

Con domicilio principal en el cantón de Durán, pudiendo establecer a futuros sucursales dentro territorio nacional. Dentro del objeto social de la compañía se establece la siguiente actividad principal:

“Prestación de servicios portadores de telecomunicaciones y valor agregado”.

El plazo de duración de la compañía es el de cincuenta años contados a partir de la fecha de inscripción del contrato en el Registro

**“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”**

Mercantil. Este puede prorrogarse por decisión de la Junta de Accionistas; la compañía puede disolverse antes del plazo señalado en los estatutos, en la forma y condiciones señalados en la Ley de Compañías.(Supercias, 2006).

La representación legal, judicial y extrajudicial de la compañía la ejerce el representante legal, sin la necesidad de otro funcionario de manera individual, quien puede realizar todas las operaciones inherentes al objeto de la sociedad, tiene un nombramiento cuya duración sea de cinco años.(Supercias, 2006).

El gobierno de la compañía está a cargo de la Junta General de Accionistas, su órgano supremo, su administración a cargo del Presidente y Gerente General. La junta ordinaria se reúne por lo menos una vez al año, dentro de los tres meses posteriores a la finalización del ejercicio económico en la cual el Gerente General presenta los balances de la compañía y los accionistas deciden el destino de las utilidades. Las juntas extraordinarias son convocadas por el presidente en el momento que sea conveniente.(Supercias, 2006).

Los accionistas de la compañía, tienen 200 acciones cada uno. Los accionistas son:

- Gustavo Suárez Martínez.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

- Julia Martínez Maldonado.
- Pablo Suárez Martínez.
- Michael Suárez Martínez.

En todo lo que no estuviere en los estatutos, se aplican las disposiciones de la Ley de Compañías y otras en lo que fuere pertinente.

3.3.2. Fundación de la Empresa

La empresa se constituye como sociedad anónima, en la cual el capital social es representado en acciones, y los accionistas tienen únicamente derecho por el valor de sus acciones, pero no por los bienes de la empresa, sino sobre el capital y utilidad de las mismas. Además, como la empresa es de carácter anónima, es de libre y voluntaria venta, la adquisición de acciones por parte de los socios o personas ajenas a este medio.

3.3.3. Capital Social, Acciones y Participaciones

El capital social de la compañía se divide en Capital Autorizado, Suscrito y pagado. El capital autorizado de la compañía es de Mil Seiscientos Dólares de los Estados Unidos de América. El capital Suscrito es Ochocientos Dólares de los Estados Unidos de América y está dividido en Ochocientas Acciones ordinarias, nominativas e indivisibles, de un valor nominal de Un Dólar de los Estados Unidos de América numerado de cero uno a las ochocientas inclusive.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

Los títulos de las acciones contienen las declaraciones exigidas por la Ley, además entre las facultades que adquiere cada accionista tenemos:

- Obtener dividendos en base a las utilidades de la empresa.
- Derecho al voto en la Juntas Generales de accionistas.
- Tener preferencia al momento de adquirir acciones.

3.3.4. Juntas Generales de Accionistas y-o Socios

Las juntas generales son ordinarias y extraordinarias. Las primeras se reúnen por lo menos una vez al año, dentro de los tres meses posteriores a la finalización del ejercicio económico de la compañía. Las Extraordinarias se realizaran cuando se requiera tratar asuntos, previamente definidos.

3.3.5. Compañías Extranjeras (opcional)

La Empresa al ser constituida en el Ecuador y al contar con capital propio, no es necesaria la participación de ayuda extranjera en primera instancia, pero no se descarta una ayuda posible en el futuro.

3.3.6. Compañías que Cotizan en Bolsa de Valores (opcional)

Al tener un capital social de Un Mil Seiscientos Dólares, no calificamos para cotizar en la bolsa, (Se requiere un monto superior), además de que se debiera cumplir con otros requisitos abajo detallado

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

como:

- Tener la calificación de riesgo de los valores a negociar.
- Estar inscritos en el Registro del Mercado de Valores tanto el emisor como el valor.
- Poner en circulación un “Prospecto de Oferta Pública” o “circular de oferta” aprobados por la Superintendencia de Compañías. Tener la calificación de riesgo de los valores a negociar.

Es por eso; que al ser una empresa en etapa primaria no contamos con el presupuesto necesario para cotizar en bolsa, esperando a futuro realizarlo.

3.3.7. Aspecto Laboral de la Empresa

3.3.8. Generalidades

S & M asociados S.A., se rige por las leyes del Código de Trabajo Ecuatoriano, donde se procede a la elaboración de contrato en la cual se indique que la jornada ordinaria de trabajo es de ocho horas diarias y cuarenta horas semanales, dividida en cinco días. Con una cláusula de periodo de prueba por noventa días y en caso de ser aprobado, el contrato es carácter indefinido.

3.3.9. Mandato Constituyente #8

S & M asociados S.A., acorde a lo establecido a la ley de acuerdo al

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Mandato ocho, vigente desde marzo de 2008, se eliminó y se prohibió la tercerización e intermediación laboral. Por lo que la relación laboral es directa, entre trabajador y empleador. Además todos los colaboradores de la empresa tienen todos los beneficios de ley, incluido la afiliación al I.E.S.S. y su respectivo fondo de reserva a partir del segundo año laboral.

3.3.10. Tipos de Contrato de Trabajo

El contrato de trabajo es un acuerdo entre el empleador y el trabajador, en el cual el trabajador se obliga a prestar sus servicios lícitos y personales a cambio de que el empleador pague una remuneración.

S & M asociados S.A., mantiene como contrato principal de trabajo el de tiempo indefinido, en la cual el tiempo mínimo de permanencia es de un año, contado a partir de la firma del contrato siendo esto renovado de manera automática, a beneficio del trabajador. En caso de requerir personal adicional para una ocasión o tarea específica, se utilizara el contrato ocasional.

3.3.11. Obligaciones del empleador

El empleador tiene como obligaciones por cumplir, las estipuladas por la Ley, tomando en consideración los puntos 7 y 8 del artículo 42 del Código de Trabajo, abajo citado:

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

“7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualiza con los cambios que se produzcan”.(Zambrano, 2013).

“8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado”.(Zambrano, 2013).

Es parte fundamental mantener registrados la información de los colaboradores, por lo cual se procedea crear una base datos, con toda la información requerida y se va a proporcionar todo el equipo necesario para la seguridad de ellos, incluyendo seguro de accidente y vida.

3.3.12. Décimo Tercera y Décimo Cuarta Remuneración

Art. 111.- Derecho de la décimo tercera remuneración o bono navideño.- Los trabajadores tienen derecho a que sus empleadores les paguen, hasta el 24 de diciembre de cada año, una remuneración equivalente a la doceava parte de las remuneraciones que hubieren percibido durante el año calendario. La remuneración que se refiere el inciso anterior se va a calcular de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 95 de este Código. (Zambrano, 2013).

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Art. 113.- Derecho a la decimocuarta remuneración.- Los trabajadores percibirán, además, sin perjuicio de todas las remuneraciones a las que actualmente tiene derecho, una bonificación anual equivalente a una remuneración básica mínima unificada para los trabajadores en general y una remuneración básica mínima unificada de los trabajadores del servicio doméstico, respectivamente, vigentes a la fecha de pago, que serán pagadas hasta el 15 de marzo en las regiones de la Costa e Insular, y hasta el 15 de Agosto en las regiones de la Sierra y Amazónicas. Para el pago de esta bonificación se observará el régimen escolar adoptado en cada una de las circunscripciones territoriales.(Zambrano, 2013).

La bonificación a la que se refiere el inciso anterior se paga también a los jubilados por sus empleadores, a los jubilados del IESS, pensionistas del Seguro Militar y de la Policía Nacional. Si un trabajador por cualquier causa, saliere o fuese separado de su trabajo antes de las fechas mencionadas, recibe la parte proporcional de la decimocuarta remuneración al momento del retiro do separación. (Zambrano, 2013).

3.3.13. Fondo de Reserva y Vacaciones

Art. 196.- Derecho al Fondo de Reserva.- Todo trabajador que preste servicios por más de un año tiene derecho a que el empleador le abone una suma equivalente a un mes de sueldo o salario por cada año completo posterior al primero de sus servicios. Estas sumas constituirán su fondo

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

de reserva o trabajo capitalizado.(Zambrano, 2013).

Art. 69.- Vacaciones anuales.- Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables. Los trabajadores que hubieren prestado servicios por más de cinco años en la misma empresa o al mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirán en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes. (Código de Trabajo Ecuatoriano, 2012).

3.3.14. Asociaciones de Trabajadores

Art. 443.- Requisitos para la constitución de asociaciones profesionales o sindicatos.- Para los efectos contemplados en el artículo anterior los fundadores, en número no menor de treinta al tratarse de trabajadores, o de tres al tratarse de empleadores, deben remitir al Ministerio de Trabajo y Empleo con la presentación de los documentos pertinentes a dicho artículo.(Zambrano, 2013).

S & M asociados S.A. por tener por tener un equipo laboral de cinco personas, no es apta para la creación de asociación de trabajadores.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

3.3.15. Inserción de Discapacitados a Puestos de Trabajo

Art. 42.- Numeral 33. El empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad, en el primer año de vigencia de esta Ley, contado desde la fecha de su publicación en el Registro Oficial. En el segundo año, la contratación será del 1% del total de los trabajadores, en el tercer año el 2%, en el cuarto año el 3% hasta llegar al quinto año en donde la contratación será del 4% del total de los trabajadores, siendo ese el porcentaje fijo que se aplicará en los sucesivos años.(Zambrano, 2013).

S & M asociados en su primer año de operaciones; va a disponer de un equipo laboral de siete personas, razón por la cual no está obligada a la contratación de personal discapacitado por no contar con el número necesario de empleados para cumplir acorde a la ley descrita.

3.4. Contratación Civil

3.4.1. Principios Básicos de la Contratación

Se celebrara un contrato donde se formalice de manera transparente, la aceptación del servicios entre Empresa y Cliente; teniendo como

**“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”**

principio básico un beneficio mutuo. Mantenimiento los acuerdos que hubieren de forma libre y voluntaria, respetando todo y cada uno de ellos, hasta la terminación del mismo.

3.4.2. Contratos de Prestación de Servicios

Acorde a la actividad de la empresa, se celebra un Contrato de Prestación de Servicios De internet Banda Ancha y valor agregado. Los contratos de Prestación de Servicios son acuerdos entre, La empresa que ofrece el servicio y El Cliente que lo recibe a cambio de un valor económico acordado por ambas partes.

3.4.3. Principales Cláusulas de los Contratos de Prestación de Servicios

En el [anexo 2](#) se encuentra detallado un ejemplo de contrato de prestación de servicios.

3.4.4. Soluciones Alternativas para Solución de Conflictos: Arbitraje y Mediación

En caso de existir controversias o diferencias derivadas de la ejecución del contrato entre la empresa y el cliente, que no puedan ser resueltas por mutuo acuerdo, Se prevé que ambas partes renuncien fuero y domicilio y decidan someterse a la decisión del Tribunal de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Guayaquil, que se sujeta a lo dispuesto por la Ley de Arbitraje y Mediación, el Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Guayaquil y cualquier otra

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

reglamentación que se expida sobre el particular.

3.4.5. Generalidades de la Contratación Pública

Para poder contratar con el Estado, como requisito primario se requiere obtener el RUP (Registro Único de Proveedores) para poder estar habilitado en el Portal de Compras Públicas.

Los requisitos para personas jurídicas son los siguientes:

- Formulario de Registro en el RUP impreso en el Portal www.compraspublicas.gob.ec.
- Acuerdo de Responsabilidad impreso en el Portal www.compraspublicas.gob.ec firmada por el representante legal.
- Copia certificada de la escritura de la constitución de la empresa, estatutos y reformas, inscritas en el Registro Mercantil.
- Copia certificada del Nombramiento del Representante Legal, inscrito en el Registro Mercantil.
- Copia certificada de cedula y certificado de votación.

Una vez con toda la documentación solicitada se debe dirigir a las oficinas del Registro Único de Proveedores a nivel nacional, dando como paso final la habilitación del RUP en el sistema.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

3.4.6. Contrato de Confidencialidad

La compañía en su Contrato de prestación de servicios, tiene una cláusula que es el inciso trece donde el cliente se compromete a mantener en total discreción los servicios que posee, y debido a la seguridad que se debe mantener sobre la información, durante el plazo de tres años, contados a partir de la terminación del presente contrato. De ocurrir lo contrario debe cumplir con las respectivas sanciones impuestas por la ley.

3.5. *Políticas de Buen Gobierno Corporativo*

3.5.1. Código de Ética

S & M asociados tiene un código de ética, que permite asegurar el cumplimiento de las normas, valores y objetivos de la empresa, dicho código va a ser acatado por todos los colaboradores de la institución para desarrollar un ambiente de trabajo, agradable y comunicativo.

3.5.2. Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión se explicaran de manera más detalla en el Plan Operativo, situado dentro del Capítulo 6 del presente trabajo de titulación.

3.5.3. Programa de Compensaciones: Política Salarial, Beneficios Sociales, Otros Beneficios

La política salarial de la Netfaster, incluido todos los beneficios

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

sociales es acorde a los de la ley, como los fondos de reservas, décimo tercer y décimo cuarto sueldo, aportes patronales y vacaciones.(Zambrano, 2013).

3.5.4. Políticas de Comunicación: Canales y Frecuencia de Comunicación

El gerente general es el encargado de llevar a cabo reuniones quincenales con las gerencias de cada departamento y estos a su vez va a tener reuniones semanales con los colaboradores debajo de ellos, para elaborar metas de trabajo y ver los alcances y cumplimientos de las mismas.

3.6. *Propiedad Intelectual*

3.6.1. Registro de Marca

Se va a realizar el registro de la marca, con su lema comercial (Slogan) y apariencia distintiva en el Instituto Ecuatoriano De Propiedad Intelectual (IEPI), esto permite tener derecho a usar de manera exclusiva, el uso de la marca Netfaster. El valor por el pago de tasa para el registro de marca es de \$116. (Iepi, 1998).

3.6.2. Manual de Procesos Productivos

No aplica en el desarrollo del trabajo de titulación, debido a que el modelo del negocio es de servicios, y no implica procesos productivos que necesiten ser registrados.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

3.6.3. Derecho de Autor del Trabajo de Titulación

El trabajo de titulación, “Implementación de internet banda ancha para sectores desatendidos en el cantón Durán”, va ser inscrito en la Unidad de Registro del IEPI, debido a que la ley protege al autor y su creación, aunque ya de por sí por el solo hecho de haber sido creado, está protegida.

3.6.4. Patente y-o Modelo de Utilidad (opcional)

No aplica en el desarrollo del trabajo de titulación, debido a que se trabajara con equipos de radio comunicación, ya existente en el mercado y por ende, no se realizara invención alguna.

3.7. Seguros

3.7.1. Incendio

S & M asociados dispone de un seguro que haga frente a todo tipo de riesgos (incluyendo incendios), que está incluido en una póliza anual estipulada dentro de los gastos administrativos.

3.7.2. Robo

S & M asociados dispone de un seguro que haga frente a todo tipo de riesgos (incluyendo incendios), que está incluido en una póliza anual estipulada dentro de los gastos administrativos.

3.7.3. Fidelidad

S & M asociados dispone de un seguro que haga frente a todo tipo

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

de riesgos (incluido incendios), que está incluido en una póliza anual estipulada dentro de los gastos administrativos.

3.7.4. Buen Uso de Anticipo y Cumplimiento de Contrato

S & M asociados dispone de un seguro que haga frente a todo tipo de riesgos (incluido buen uso de anticipo y cumplimiento de contrato), que está incluido en una póliza anual estipulada dentro de los gastos administrativos.

3.7.5. Maquinarias y Equipos

S & M asociados dispone de un seguro que haga frente a todo tipo de riesgos (incluido Maquinarias y Equipos), que está incluido en una póliza anual estipulada dentro de los gastos administrativos.

3.7.6. Materia Prima y Mercadería

S & M asociados dispone de un seguro que haga frente a todo tipo de riesgos (incluido materia prima y mercadería), que está incluido en una póliza anual estipulada dentro de los gastos administrativos.

3.8. *Presupuesto*

Para la elaboración del siguiente presupuesto se toma como referente lo siguiente: Gastos de constitución, la nómina de los colaboradores (donde esta los valores de pagos de sueldos y beneficios sociales); además gastos de publicidad y por último, las comisiones por concepto de pago de seguros y registros de la propiedad intelectual.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

A continuación se detalla la tabla con valores consolidados:

Tabla 8 Presupuesto para la Constitución de la Empresa

Presupuesto para el primer año de operación	
Gastos de constitución y Permisos Habilitantes	\$ 1.245,00
Registro de Marca	\$ 116,00
Gasto de Seguros	\$ 2.500,00
Pago de Colaboradores incluido los Beneficios Sociales	\$ 42.402,32
Total de Presupuesto Anual	\$ 46.263,32

Elaborado por: El Autor.

CAPÍTULO 4

AUDITORÍA DE MERCADO

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

CAPÍTULO 4

4. AUDITORÍA DE MERCADO

4.1. PEST

Político

En el Ecuador, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, es el órgano rector que promueve el acceso igualitario de servicios de información, que permita el buen vivir de toda la población. Los entes que regulan las telecomunicaciones en la ejecución de leyes, coordinar políticas del sector de las telecomunicaciones y que se garantice la masificación de las tecnologías de información y comunicación en el país, son: El Consejo Nacional de Telecomunicaciones, Secretaria Nacional de Telecomunicaciones y Superintendencia de Telecomunicaciones.(Conatel, 2012).

El gobierno está estableciendo una política clara que permite establecer iniciativas para aprovechar la infraestructura de telecomunicaciones ya instalada, tal como lo es el par cobre de las empresas de telefonía fija, los múltiples hilos de fibra óptica que se encuentran subutilizados, y de ésta manera generar ofertas como tarifa plana, triple play, entre otros, que permite incrementar el uso del Internet, televisión por suscripción, llamadas telefónicas, e impulsar el mercado de las telecomunicaciones. (Supertel, 2012).

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

Con este tipo de políticas el gobierno en un mediano plazo, a través de la Supertel permite regular, el precio de la materia prima (Internet), ofrecido por los Carrier, permitiendo el desarrollo de nuevas tecnologías a un precio accesible, beneficiando al distribuidor de servicios de internet.(Supertel, 2012).

Económico

El mercado de las telecomunicaciones al año 2009 alcanzó los 2.000 millones de dólares correspondiendo al 5% del PIB nacional aproximadamente. De estos la mayor participación corresponde a los servicios móviles, luego a la telefonía fija y finalmente por los servicios de Internet y transmisión de datos. (Supertel, 2009).

El sector de las telecomunicaciones se ha desarrollado de manera asimétrica en los últimos diez años, además el costo de acceso a Internet en los dos últimos años se ha reducido de manera considerable, entre un 14.30% del 2006 al 2009.(Supertel, 2009).

Por esta razón, se ve como se ha ido fomentando el desarrollo de empresas que desean ingresar al mercado de las telecomunicaciones, al comprar el internet a los Carrier nacionales (Telefónica, Telconet, Conecel) para que a su vez; las empresas pequeñas dedicadas a vender

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

servicios de telecomunicaciones puedan llegar el internet a lugares alejados donde los proveedores locales, no llegan.(Supertel, 2013).

Social

Debido al desarrollo de nuevas tecnologías y por ende la disminución de la brecha digital, hoy en día las personas desean estar conectados la mayor parte del tiempo al internet, para poder elevar sus niveles de cultura, vinculación familiar o diversión. Según una última encuesta elaborada por INEC, la penetración del Internet en la población ecuatoriana llegó en 2010 al 29%, mientras en el 2008 fue del 25,7%. Además el uso de Internet en el sector urbano subió del 34% al 37,7 %, mientras que el sector rural pasó del 9% a 12%. (Inec, 2011).

Así mismo el gobierno a través de la implementación de internet en sectores rurales y urbanos marginales como escuela y colegios fiscales, permite desarrollar una cultura tecnológica a corto y mediano plazo. Siendo este una ventaja para las empresas de internet que desean ofrecer sus servicios en sectores alejados. (Supertel, 2013).

Tecnológico

En el Ecuador existe un gran mercado potencial existente una vez implementado el acceso universal a Internet. Existen miles de kilómetros de cobre que se encuentran subutilizados de acuerdo a las tecnologías actuales. De igual manera existen posibilidades de que las empresas de

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

telefonía fija, por su estructura tecnológica, se conviertan en portadoras de servicios convergentes, y con ello puedan mejorar su presencia en el mercado. En igual forma, se puede optimizar las redes de fibra óptica tendidas en el país, para maximizar su uso, y tender nuevas en lugares desatendidos. La distribución de computadoras de acuerdo al estudio de IDC para el Ecuador, su mayor uso se encuentra en el sector corporativo (empresarial e industrial) con el 57.4%, luego le sigue el sector hogares con el 34.1%, el sector de gobierno tiene el 5.0% y finalmente el sector de educación con el 3.5%.(Inec, 2011).

4.2. Macro, Meso y Micro

Macro

En Ecuador el Internet se ha convertido en una herramienta para acceder a la información, de forma rápida y eficiente, y eso que se toma en cuenta que nuestro país posee un bajo índice de penetración de Internet y un alto porcentaje de analfabetismo digital, se convierte en un tema prioritario, propender a la masificación del uso de Internet. Adicionalmente, estamos presenciando el incremento masivo de las tecnologías basadas en el protocolo de Internet IP (Internet Protocol) y la transformación de las telecomunicaciones a nivel mundial, donde se habla de migración de tecnologías pasadas hacia las basadas en el protocolo IP, tal como la convergencia de servicios (con convergencia de multimedios, voz, vídeo y datos).(Supertel, 2012).

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

Meso

Sector: Telecomunicaciones

De acuerdo al reporte de la Superintendencia de Compañías las ventas por servicios de las empresas del sector de telecomunicaciones representan alrededor de 1850 millones de dólares. A esto habría que añadir 350 millones correspondientes a terminales móviles, más una cifra equivalente en inversión en equipos para infraestructura de redes. De este modo el sector representó en el año 2006 el 6% del PIB.(Supertel, 2013).

Desde el auge de los servicios de internet en el año de 1995, ha habido un incremento constante de proveedores de servicios y valores agregados; habiendo hoy a la fecha alrededor de 17 empresas registradas en la Suptel que prestan servicios en el territorio ecuatoriano estos son: Andinatel, Conecel, Ecuador Telecom, Etapa Telecom, Grupo Bravco, Impsatel s.a., Megadatos, Nedetel, Otecel, Pacifictel, Punto Net, Setel, Suratel, Telconet s.a., Teleholding s.a., Transelectric s.a., Transnexa s.a.(Supertel, 2013).

Micro

Durán, es el cantón con más densidad poblacional con un promedio de 785,4 hab. /km². Según datos del Inec, solo 63.650 habitantes de la población tienen computadoras en sus hogares, pero solo 12.39% tiene acceso a internet. Siendo esto la razón principal que sea posible la

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

explotación de servicios de internet y valores agregados.

La empresa ofrece servicios de internet a sectores donde los competidores no llegan por que al hacer ellos sus análisis respectivos no vieron viable un retorno de la inversión atractivo para el inversionista o sus altos costos de infraestructura al no estar radicado en el sector, no permitieron su amplitud en ese mercado desatendido.

Se toma en cuenta que el desarrollo de usuarios de internet ha sido sostenido, con alrededor de 57.630 abonados en el año 2.000, hasta registros por el último censo del 2006 de 192.866 abonados, se ve un incremento de más 150% de abonado en el sector de telecomunicaciones.(Inec, 2011).

4.3. *Atractividad de la Industria: Estadísticas de Ventas, Importaciones y Crecimientos en la Industria*

El cantón Durán con una población de 255.769 habitantes (Inec, 2010), Provincia del Guayas, se ha convertido en un referente para el desarrollo tecnológico, por lo cual se ha vuelto atractivo para varios inversionistas en el Mercado local de telecomunicaciones, aunque no hay datos exactos de usuarios conectados al internet, pero se estima que alrededor de 12.39% de la población tiene una conexión activa al internet por los medios tradicionales pero de eso solo 1% corresponde a los

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

sectores desatendidos, razón por la cual es ahí donde radica el interés para la realización de la implementación del Internet Banda Ancha.

El auge de servicio de internet en el Cantón Durán es reciente, no teniendo menos que tres años y que ha tenido un impulso mayor gracias a que gobiernos seccionales (Alcaldía, Prefecturas, Cámara de Industria, etc.) Han lanzado planes pilotos de aprendizaje y uso del internet, en sectores desatendidos del cantón y estos a su vez han llamado la atención de los habitantes por adquirir estos servicios, permitiendo que se dé un crecimiento considerable por acceder a estos servicios.

4.4. *Análisis del Ciclo de Vida del Mercado*

Los servicios de internet y valores agregados se encuentran hoy en día, en una etapa de crecimiento constante, ya habiendo tenido una introducción previa de 5 años en el mercado. Esto se debe a la constante evolución de las tecnologías de la información, y como los usuarios se han acoplado a ella. Se destaca como principal proveedor de Internet Banda ancha en el Ecuador a CNT con el 58%, TvCable con el 17% y el 25% restante las demás empresas del sector. (SUPERTEL, 2012).

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

4.5. *Matriz BCG*

Ilustración 3 Matriz BCG



Elaborado por: El Autor

Netfaster se encuentra en el cuadrante de estrella, ya que al ser los servicios de internet un producto ya establecido en el mercado, y habiendo varios competidores fuertes en el mercado (CNT, Claro, Tvcable), hace que haya un crecimiento considerable en el sector.

La empresa al saber en qué cuadrante se encuentra planea invertir en ese sector para acceder a una cuota considerable del mercado.

4.6. *Análisis del Ciclo de Vida del Producto en el Mercado*

A pesar que la industria de las telecomunicaciones está en crecimiento constante, el producto de servicios de internet que estaría enfocado en Durán, se encontraría en etapa de introducción, esto se debe

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

a que el mercado de servicios en el cantón, lleva menos de 5 años de desarrollo.

4.7. *Análisis de las Cinco Fuerzas Competitivas de Porter: Conclusiones de la Empresa y su Poder de Negociación.*

Industria de Telecomunicaciones

Amenaza de los Nuevos Competidores

La amenaza de nuevos competidores es baja, porque aunque el mercado es atractivo para nuevos competidores, las trabas legales (Ordenanzas municipales y Disposiciones gubernamentales) son unos inconvenientes al momento de operar de manera normal. Además de que la geografía del cantón por su forma irregular, hace que la inversión para entrar al mercado sea costosa, haciendo que este desaliente al competidor en caso de no disponer los suficientes recursos al empezar.

Rivalidad entre los Competidores existentes

La rivalidad entre competidores es baja, porque en el cantón de Durán existen pocos competidores que ofrecen el mismo servicio, en los sectores desatendidos, pero su cobertura es muy limitada al no contar con los equipos necesarios para ampliar su señal de difusión.

Poder de Negociación de los Proveedores

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

El poder de negociación de los proveedores es bajo, debido al incremento de prestación de servicios internet, se dispone de varios proveedores en el mercado, el cual permite escoger de acuerdo a precio y calidad.

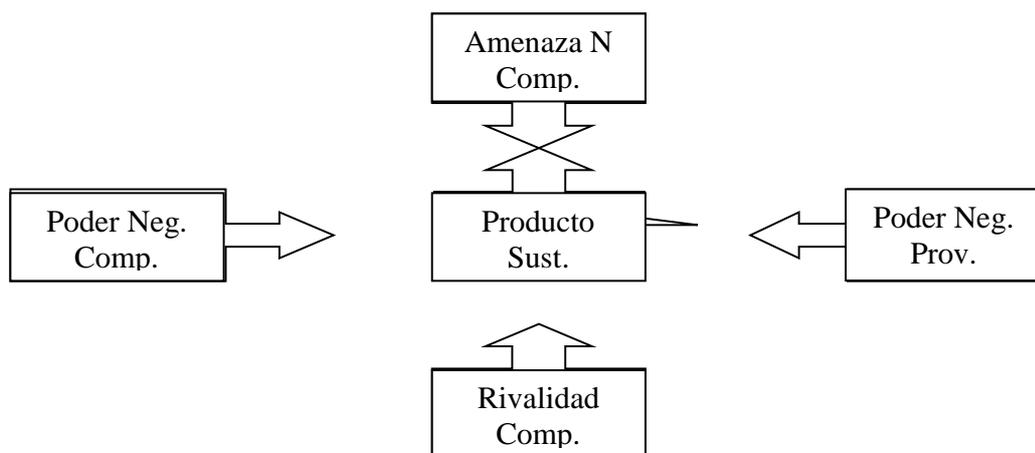
Poder de Negociación de los Clientes

El poder de negociación es bajo, ya que al ser pocos los proveedores que ofrecen el servicio dentro del sector, el cliente no tiene suficientes alternativas siendo el efecto diferenciador la calidad de servicios de cada uno de ellos.

Amenaza de Productos/Servicios Sustitutos

La amenaza de producto sustituto es alta, ya que el principal sustituto sería los Modem de los operadores celulares, por tener la facilidad de conectarse en cualquier lugar y momento.

Ilustración 4 Las 5 Fuerzas de Porter



Elaborado por: El Autor

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

Hay una oportunidad potencial para desarrollar el presente trabajo de titulación, sin que esto afecte al rendimiento de la empresa en los primeros años, además al ver la necesidad de las personas desatendidas que desean el servicio, es un éxito asegurado.

4.8. *Análisis de la Oferta*

4.8.1. Tipo de Competencia

Existe tres tipos de competencia: Directa, indirecta y potencial. Se escoge la competencia directa, porque es donde todos los proveedores del mercado venden un producto similar o igual al de la empresa al mismo grupo de clientes. (Ferrell & Hartline, 2006).

El Servicio de internet que se ofrece, se encuentra bajo la competencia directa, ya que hay información accesible y transparente, tanto para los clientes en los precios y servicios; como a los competidores en sus productos y promociones.

En la competencia indirecta, es aquel donde la se satisface la necesidad de los clientes de forma diferente a través de productos sustitutos. Se podría considerar los modem de los operadores celulares, como competencia indirecta, ya que tienen la facilidad de acceder al internet desde cualquier parte solo conectando al computador.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

La competencia potencial, son los negocios que se podrían convertir en futuros competidores y captar una cuota de los clientes de la empresa. Se toma como referencia a Directv que al ser un servicio que ofrece televisión satelital que además de llegar a cualquier lugar del territorio ecuatoriano, desean a mediano plazo entrar al mercado de los servicios de internet.

Se puede destacar lo siguiente como competidor Directo: CNT y TvCable; competidor indirecto: Modem 3G operadores celulares y como competidor potencial: Directv (Servicios de Internet a futuro).

4.8.2. Marketshare: Mercado Real y Mercado Potencial

El mercado potencial es toda la población económicamente activa del cantón Durán, que posee una computadora en su lugar de domicilio.

El mercado real son todas las personas que utilizan sus computadoras en su domicilio y al mismo tiempo desean tener una conexión activa de internet en sus hogares, dentro el sector desatendido ofrecido por la empresa.

Tabla 9 Características de los Competidores

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Nombre	Liderazgo	Ubicación	Antigüedad	Producto	Precio
TvCable	1	Guayaquil, Quito, Cuenca	Más de 15 años en el Mercado	Internet Televisión Telefonía	Precios a partir de \$19
Cnt	2	Todo el Ecuador	Más de 20 años en el Mercado	Internet Televisión Telefonía	Precios a partir de \$18
Claro	3	Todo el Ecuador	Más de 3 años en el Mercado	Internet Televisión Telefonía	Precios a partir de \$20
Netlife	4	Guayaquil y Quito	Apenas 1 año en el Mercado	Internet	Precios a partir de \$30

Elaborado por: El Autor

Se expresa en el cuadro anterior, como CNT, aunque tiene más años en el mercado, no se encuentra en primer lugar, esto se debe a que es una empresa del estado, relación a que la calidad del servicio, es deficiente, y TvCable está en primer lugar, por ser pionero en ofrecer tres servicios de manera simultánea (telefonía, internet y televisión pagada).

4.8.3. Benchmarking: Estrategia de los Competidores y Contra estrategia de la Empresa

Se va a implementar un sistema de referidos como lo hace Netlife, a incentivar a sus cliente a mencionar su servicio al entorno más cercano de ellos y reciben descuentos en su planilla del consumo del mes siguiente.

Se ofrece descuentos del 20% al contratar servicios agregados (mantenimiento de PC o actualización del sistema operativo); igual como

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

TvCable, al dar descuentos a partir del 10% al 15% por contratar 2 o 3 servicios adicionales.

4.9. *Análisis de la Demanda*

4.9.1. Segmentación de Mercado

4.9.1.1. Criterio de Segmentación

Los criterios a seguir al momento de la segmentación de mercado son los siguientes:

- Geográfica: Se enfoca solo en el cantón de Durán, provincia del Guayas.
- Demográfica: Hombres y mujeres, a partir de los 18 años de edad. (Aunque el uso de internet es desde mucho menos edad; se desea la permitida por la ley por estar habilitada para contratar servicios).
- Socioeconómica: Hombres y Mujeres que pertenezcan a un nivel económico bajo-medio y medio-medio. Con un ingreso mensual de\$318, que equivale a un salario básico.
- Ocasión de uso: Más de 5 horas al día en conjunto del grupo familiar.
- Función del servicio: Estudio, Ocio, Comunicación o

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Trabajo.

4.9.1.2. Selección de Segmentos

En base a los criterios de selección se ha determinado el siguiente segmento del mercado: Hombres y mujeres a partir de los 18 años, residentes en el cantón de Durán, que posean computadoras en su domicilios, y además tengan conocimientos básicos de informática y deseen de estar conectado al internet, ya sea por estudio, ocio, comunicación o trabajo.

4.9.1.3. Perfiles de los Segmentos

Se requieren que sean personas con conocimientos básicos en uso de la computadora o dispositivos electrónicos, que tengan capacidad de pago y que les llame la atención el uso de la tecnología o la comunicación a través de los medios sociales.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

4.10. Matriz FODA

Tabla 10 Matriz Foda

	Fortalezas	Debilidades
Análisis Interno	Cobertura superior a la competencia Tecnología de avanzada Atención al Cliente	Falta de conocimiento, poco manejo del negocio y experiencia administrativa. Precios altos conforme al mercado. Infraestructura básica en comparación con los competidores tradicionales Financiamiento
Análisis Externos	Oportunidades Mercado en Expansión Servicios conocidos y necesitados Tecnología económica que permite penetrar el mercado, con mínimos requeridos.	Amenazas Entrada de nuevos competidores ajenos, a los competidores tradicionales Obtención de permisos y Políticas Gubernamentales no claras Nuevas Tecnologías en desarrollo

Elaborado por: El Autor

Estrategias FO

- Fortalecer la cobertura del servicio de internet, para aprovecharla en la expansión del mercado.
- Aprovechar el uso de tecnologías con bajo costos para penetrar el mercado y adquirir mayor prestigio.

Estrategias FA

- Fortalecer la atención al cliente, con desarrollo de tecnologías informáticas (CRM)

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

Estrategias DO

- Desarrollar sistemas que nos permita estar al pendiente de la calidad de servicio, para no dar acceso a nuevos competidores.
- Optimizar infraestructura para ofrecer más servicios y reducir costo al público.

Estrategias DA

- Capacitación del uso del sistema a cargo de instructores especializados o personas que tengan experiencia en el campo (asesores).
- Implementar un servicio al cliente, de acuerdo a las necesidades del sector.

4.11. Investigación de Mercado

4.11.1. Método

Se utilizara técnicas cualitativas y cuantitativas para la elaboración de investigación de mercado, haciendo uso de encuestas, grupos focales, entrevistas especializadas, para poder estimar una demanda y saber cuál va a ser nuestro nicho de mercado.(Sanz Merino, Pintado Blanco, & Sánchez Herrera, 2010).

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

4.11.2. Diseño de la Investigación

4.11.2.1. Objetivos de la Investigación: General y Específicos

Objetivo General

Determinar el número de usuarios que estarían dispuestos a adquirir el servicio de internet banda ancha; en sectores desatendidos del cantón Durán.

Objetivos Específicos

- Conocer la frecuencia de uso del servicio de internet.
- Identificar el uso que se le da al servicios de internet
- Determinar el precio que estarían dispuesto a pagar por el servicio de internet.

4.11.2.2. Tamaño de la Muestra

Se tomó la fórmula de cálculo de la muestra con el número de población de Durán de 235.769 personas. (Inec, 2010).

De la matriz realizada se consideró un error del 5% y nivel de confianza del 95% dando como resultado el tamaño de la muestra de 384 personas a ser encuestadas para tener un tamaño de la muestra confiable.(Sanz Merino, Pintado Blanco, & Sánchez Herrera, 2010).

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Ilustración 5 Matriz para Tamaño de la Muestra

Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas

N [tamaño del universo]	235.769
p [probabilidad de ocurrencia]	0,5

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0,05	1,64
95%	0,025	1,96
97%	0,015	2,17
99%	0,005	2,58

Fórmula empleada

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_0 = p^*(1-p)^* \left(\frac{z (1 - \frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 235769 con una p de 0,5										
Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	67	83	105	137	187	269	420	745	1.669	6.538
95%	96	119	150	196	266	384	599	1.062	2.377	9.228
97%	118	145	184	240	327	470	733	1.301	2.907	11.212
99%	166	205	260	339	461	664	1.035	1.835	4.088	15.544

Elaborado por: El Autor

4.11.2.3. Técnica de recogida y análisis de datos

4.11.2.3.1. Exploratoria (Entrevista preliminar, Observación, Grupo Focal, etc.)

Se realizara dos técnicas exploratorias:

- Entrevista de Profundidad a experto.
- Grupo Focal o de discusión.

El modelo de la preguntas para el entrevista a experto y grupo focal, se encuentran en el [anexo 3](#) de este documento.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

4.11.2.3.2. Concluyente (Encuesta)

Para técnica concluyente se utilizaran búsquedas en base al cálculo del tamaño de la muestra el resultado es 384 encuestas.

Los resultados de las encuestas nos ayudaran a proyectar de qué manera los consumidores desean el servicio de internet y cuanto estarían dispuestos a pagar por el servicio.

El modelo de preguntas para la encuesta, se encuentran en el [anexo 4](#) de este documento.

4.11.2.4. Análisis de Datos

El objetivo del análisis, es resaltar los datos que nos va permitir tomar una decisión en cuanto a la capacidad operativa en función de cliente y prestaciones de servicios a corto plazo, siendo este nuestra principal herramienta para una elaboración estructurada.

4.11.2.5. Resumen e interpretación de resultados

En la entrevista a experto fue realizada al Ing. Galo López, creador de la empresa Astelesys S.A. De la cual se obtuvo los siguientes resultados:

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

El mercado está en crecimiento constante, pero para ser competitivos debemos tener una infraestructura ya desarrollada, donde primer el servicio al cliente como valor agregado, para que el consumidor del servicio, sienta que se preocupan por él, ya que esa es la principal falencia de los competidores, donde solo se preocupar por la preventa del producto, pero descuidan la posventa y soportes que necesite el usuario.

El grupo focal estuvo formado por jóvenes y adultos del cantón Durán, económicamente activo, seleccionado de forma aleatoria. Cuyos resultados obtenidos fueron los siguientes:

- El internet se usa con un promedio entre 2 y 3 horas por día
- La utilidad principal de internet es para redes sociales.
- Se espera que el servicio sea ilimitado a un precio accesible.

4.11.3. Conclusiones de la Investigación de Mercado

SeDespués de realizar las entrevistas y las encuestas y analizar los datos obtenidos se puede concluir lo siguiente:

- Existe una alta disposición de adquirir servicios de internet banda ancha para realizar búsquedas de información, pago de servicios y además en los negocios sirve como una herramienta imprescindible de trabajo.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

- Tener un proveedor de salida internacional, que tenga una buena calidad de señal, además de contar con una buena infraestructura para poder retransmitir a los usuarios, es primordial para el giro del negocio.
- Encontrar las necesidades que no son resueltas por los actuales proveedores, y darle solución para que el cliente, sienta que es tomado en cuenta.
- No es necesario contar con una extensiva publicidad en el sector, basta únicamente con una buena calidad del servicio, para que la difusión lo realizan los propios clientes.

4.11.4. Recomendaciones de la Investigación de Mercado

El mercado recién está en etapa tecnológica primaria, en los sectores desatendidos que se van a desarrollar en el cantón Durán, habiendo un crecimiento exponencial del 5% al 10% anual, tomando en cuenta la densidad poblacional del cantón Durán que es del 31.9% anual, ubicándose en la posición 32 de 220 cantones del país en crecimiento. (Inec, 2010).

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

4.12. Cuantificación de la Demanda

4.12.1. Identificación del Mercado Potencial y la Demanda Potencial e

Insatisfecha

Actualmente no existen estudios realizados para la obtención de la demanda insatisfecha, pero se ha obtenido por medio de investigación del último censo poblacional elaborado por el Inec que de las 235.769 del cantón Durán, solo el 63.650 habitantes de la población tiene acceso a computadoras en sus domicilios pero solo el 12.39% tiene acceso a internet, lo que equivale que el mercado potencial en este caso sería de 55.761 de personas (87.61%) que habitan en el cantón Durán con un nivel socioeconómico medio-alto, y de un nivel de poder adquisitivo medio-alto.(Inec, 2010).

En conclusión tras el análisis del planteamiento realizado, la demanda insatisfecha sería de 48.853 personas que estarían dispuestos acceder a los servicios de internet en sectores desatendidos del cantón Durán.

4.12.2. Proyección de Ventas a Cinco Años o Tiempo que Establezca el

Payback.

Se realizó el cálculo de la proyección de venta tomando el porcentaje de crecimiento de abonados que acceden a internet de manera fija en la provincia del Guayas que es alrededor del 26% anual. (Suptel,

**“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”**

2013).

Tomando como primera instancia, instalar 420 servicios el primer año, con valor mensual del servicio por \$30, no descartando a futuro, la inclusión de nuevos planes; y tomando como referencia el crecimiento del sector de las telecomunicaciones situado en un 26% anual, el ingreso total al cabo de 5 años va a ser de \$ 685.376,04. Descontando los gastos que incurran en el giro del negocio; el retorno de inversión para los accionistas es de 3 años.

Tabla 11 Proyección de Ventas a cinco Años

	1er año	2do año	3er año	4to año	5to año
Ventas	\$81.900,00	\$103.194,00	\$ 130.024,44	\$163.830,79	\$206.426,80

Elaborado por: El Autor

CAPÍTULO 5

PLAN DE MARKETING

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

CAPÍTULO 5

5. PLAN DE MARKETING

5.1. *Objetivos: General y Específicos*

Objetivo: General

Posicionar a Netfaster como la empresa que da servicios de internet a sectores desatendidos, donde la competencia no tiene cobertura en el cantón Durán.

Objetivos: Específicos.

- Posicionar al servicio, como la primera opción al contratar servicios de internet para los sectores desatendidos del cantón Durán.
- Lograr que Netfaster sea reconocido como la empresa de mayor cobertura en sectores desatendidos del cantón Durán.
- Fidelizar a los clientes a través de promociones y beneficios por medio de estrategias de mercadeo.
- Incrementar un 10% anual el número de suscriptores al servicio de internet.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

5.1.1. Mercado Meta: Ventas y Utilidad Esperada

5.1.1.1. Tipo y Estrategias de Penetración

Se implementaría la estrategia de penetración de mercado, introduciendo precios bajos, con la finalidad de hacerlo conocido en el mercado para alcanzar el 10% de suscriptores en el primer año y captar un 5% la cuota total del mercado mediante publicidad; posicionando a Netfaster como una alternativa diferente frente a los competidores tradicionales. (Kotler & Armstrong, 2008).

5.1.1.2. Cobertura

Se va a utilizar el Marketing Concentrado, porque la empresa obtendría una posición fuerte en el nicho al conocer las necesidades de los clientes y esta a su vez se especializaría en sus requerimientos.(Kotler & Armstrong, 2008).

5.2. Posicionamiento

5.2.1. Estrategia de Posicionamiento: Posición, Objetivo, Segmento, Atributos, Calidad Percibida, Ventaja Competitiva, Símbolos Identitarios.

Tabla 12 Estrategia de Posicionamiento

Estrategia	Descripción
Atributos Específicos del Servicio	Servicio de Internet banda Ancha.
Precio / Calidad	Desde \$30 el plan básico.
Beneficios	Navegación Ilimitada todo los días.
Diferenciación	Mas por lo mismo.
Segmento	Sectores desatendidos.

Elaborado por: El Autor

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

5.2.2. Valoración del Activo de la Marca (BAV)

Tabla 13 Valoración del Activo de la Marca

Aspectos	Descripción
Energía	Netfaster canalizara las necesidades futuras del mercado, ofreciendo servicios de valor agregado, conforme a las exigencias de los clientes.
Relevancia	Netfaster va a ser considerada como la opción principal en ofrecer internet a sectores desatendidos del cantón Durán.
Diferenciación	Netfaster ofrece cobertura donde los demás no llegan, siendo considerada por su tecnología, un servicio innovador frente a los competidores tradicionales.
Conocimiento	Por ser servicio nuevo en los sectores desatendidos, se espera que los clientes se identifiquen con Netfaster y se interesen en conocer más en sus productos y servicios.
Estima	Se espera que exista un alto grado de estima al ofrecer un nivel de servicio personalizado, diferente a la competencia tradicional.

Elaborado por: El Autor

5.3. Marketing Mix

5.3.1. Estrategia de Producto o Servicios

5.3.1.1. Descripción del Producto: Definición, Composición, Color, Tamaño, Imagen, Slogan, Producto Esencial, Producto Real, Producto Aumentado.

Tabla 14 Descripción del Producto

Definición	Servicio de Internet Banda Ancha, donde el cliente lo requiera.
Slogan	“El Mundo a Click de Distancia”.
Producto Esencial	Comunicación en línea.
Producto Real	Servicio de Internet.
Producto Aumentado	Internet Rápido las 24 horas del día en los sectores desatendidos y con atención personalizada.

Elaborado por: El Autor

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

5.3.1.2. Adaptación o Modificación del Producto: Componente Central, Empaque y Servicio de Apoyo, Requerimientos del Cliente, Condiciones de Entrega, Transporte, Embalaje, etc.

Netfaster al tener como componente central el servicio de Internet cuyo producto es intangible; no aplicaría al proceso de empaques, transporte y embalaje.

5.3.1.3. Empaque: Reglamento del Mercado y Etiquetado

Netfaster por ser proveedor de servicios de internet, el cual es un servicio intangible, no necesitaría de Reglamento de Mercado y Etiquetado.

5.3.1.4. Amplitud y Profundidad de Línea

Tabla 15 Amplitud y Profundidad de Línea

Línea de producto:	Telecomunicaciones
Amplitud de Línea:	Servicios de Internet.
Profundidad:	Planes de 1 Mega.

Elaborado por: El Autor

5.3.1.5. Marcas y Submarcas

Netfaster es la marca principal, no aplicara a submarcas ya que solo va a ofrecer servicios de Internet como producto principal.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

5.3.2. Estrategia de Precios

5.3.2.1. Precios de la Competencia

Tabla 16 Precios de la Competencia

Nombre	Producto	Precio
TvCable	Internet	Precios a partir de \$19.
	Televisión	
	Telefonía	
Cnt	Internet	Precios a partir de \$18.
	Televisión	
	Telefonía	
Claro	Internet	Precios a partir de \$20.
	Televisión	
	Telefonía	
Netlife	Internet	Precios a partir de \$30.

Elaborado por: El Autor

Análisis:

El mercado por precio es dominado por CNT, pero en calidad de velocidad de navegación, Netlife, lleva la delantera, y Claro junto a Tvcable es la relación precio/calidad la que hace que el usuario escoja a esos competidores como opciones principales.(Albornoz, 2011).

5.3.2.2. Poder Adquisitivo del Mercado Meta

El poder adquisitivo del mercado se refiere a la capacidad de compra por parte del cliente. Las personas económicamente activa en el cantón Durán son de nivel socioeconómico; medio-medio y medio-alto. Por lo que un plan de servicios de internet de \$30 es accesible para ellos permitiéndoles por ese precio estar conectadas al mundo, con una rapidez considerable y de forma ilimitada.(Albornoz, 2011).

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

5.3.2.3. Expectativa de los Accionistas

Se esperar por parte de los accionista recuperar la inversión en dos años, creciendo en un 10% en el primer año de servicio, para que a mediano plazo desarrollar “Nodos autosustentable” que permita incrementar nuevos productos de valor agregado antes de finalizar los cinco años de ventas proyectado.

5.3.2.4. Políticas de Precio: Sobreprecio y Descuento, Márgenes Brutos de la Compañía, Precio al Menudeo (kilo, tonelada), Términos de Venta, Métodos de Pago.

Precio es a partir de \$30, con un margen bruto de \$20, como medios de pago efectivo, transferencia y a futuro tarjeta de crédito. Como política de precio, el valor de la instalación va a ser gratuito si el plazo de Contrato es por 1 año.

5.3.3. Estrategia de Plaza

5.3.3.1. Localización

5.3.3.1.1. *Macro Localización*

País: Ecuador.

Región: Costa.

Provincia: Guayas.

Cantón: Durán.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

La empresa S & M asociados, funcionara a nivel cantonal (Durán), con 235.769 habitantes, es el cantón con mayor número de residente que la cabecera cantonal Guayaquil, con una población económicamente activa de 98.803 personas.

5.3.3.1.2. *Micro Localización*

Se tomara las principales ciudadelas de Durán como sectores de cobertura: Primavera 1 y 2, Oramas González, 5 de Junio, Maldonado, Barrio Lindo, Abel Gilbert 1, 2,3, Recreo, Helechos, La Elsa y El Arbolito.

5.3.3.1.3. *Ubicación*

Ilustración 6 Ubicación de la Empresa



Elaborado por: El Autor

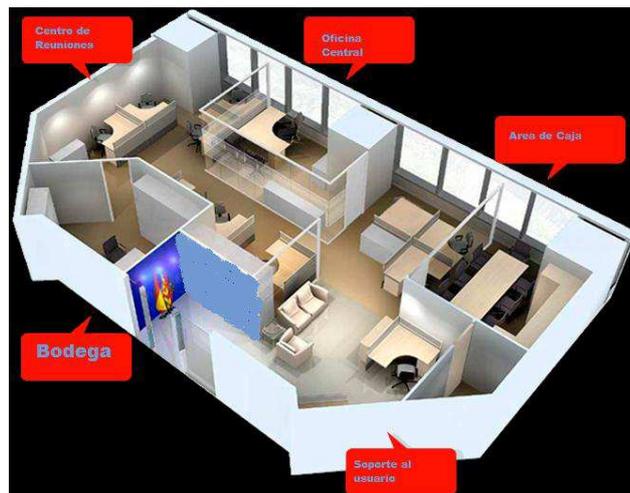
Se encuentra ubicado en La Cdla. Rio Guayas, Austria 507 y Suecia a una cuadra de la Avenida Samuel Cisneros, principal corredor

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

comercial del Cantón Durán. Además por estar a dos cuadras del puente de la Unidad Nacional, permite tener fácil acceso.

5.3.3.1.4. *Distribución del Espacio*

Ilustración 7 Distribución del Espacio en la Empresa



Elaborado por: El Autor

La oficina es de un área de 40 metros cuadrados, que va a disponer de centro de reuniones, oficina central y bodega. En la parte frontal: oficina de soporte al usuario y área de caja.

5.3.3.2. Sistema de Distribución Comercial

5.3.3.2.1. *Canales de Distribución: Minoristas, Mayoristas, Agentes, Depósitos y Almacenes.*

S & M asociados s.a. al no ser intermediaria, no contara con canales de distribución, ya que es un canal de venta directa entre empresa-cliente.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

5.3.3.2.2. *Penetración en los Mercados Urbanos y Rurales.*

En el sexto año, se planteara a los accionistas la inclusión a sectores Rurales, para ampliar la captación de nuevo clientes en recintos, tales como: Las Delicias, Fincas Delias, San Esteban.

5.3.3.2.3. *Logística*

La instalación demora 48 horas una vez firmada el contrato, el personal de atención al usuario es el encargado de realizar el respectivo informe de instalación y los técnicos, procesaran a la instalación del equipo en el lugar asignado por el cliente, no mayor a 24 horas habiendo programada la visita al domicilio.

5.3.3.2.4. *Red de Ventas*

De acuerdo al giro de negocio, se manejara únicamente las ventas en oficinas a través de los vendedores y además se diseñara la página web, como medio de venta electrónica adicional.

5.3.3.2.5. *Políticas de Servicio al Cliente: Pre-venta y Post-venta, Quejas, Reclamaciones, Devoluciones*

Se habilitara un número telefónico con atención las 24 horas del día, para reclamos y sugerencias, con un tiempo estimado de respuesta menor a 48 horas, además de implementar correo electrónico para un servicio más personalizado.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

5.3.4. Estrategias de Promoción

5.3.4.1. Estrategias ATL y BTL

ATL

- Gigantografía en el exterior del edificio de la empresa.
Tamaño: 3 metros de alto por 3 metros de ancho en lona impreso a full color incluido estructura y montaje. Precio: \$350.
- Anuncio Publicitario en el Periódico “Mi Pueblo” circulación quincenal a full color, en página completa al final del diario, Precio: \$250.

Tabla 17 Estrategia ATL

Actividad	Descripción	Fecha a Realizar	Costo
Gigantografía Anuncio Publicitario	Valla Publicitaria	Diciembre del 2013	\$350
	Publicidad en Periódico “Mi Pueblo	Diciembre 2013 Enero 2014 Febrero 2014	\$1500

Elaborado por: El Autor

BTL

- Perifoneo a sectores desatendidos a manera de cuñas radiales, pero enfocados en cada sector de acuerdo al horario programado. Precio: \$300 mensuales (\$10 diario por 1 hora al día x 30 días).
- 2000 Volantes tamaño A5 (14,5 cm x 21) a full Color en papel couché Precio: \$120.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

- Página de Fan en Facebook. Precio: \$25 por publicidad redireccionada durante 30 días.

Tabla 18 Estrategia BTL

Actividad	Descripción	Fecha a Realizar	Costo
Perifoneo	Emisión de publicidad audible por medio de altoparlantes	Diciembre del 2013	\$300
Volanteo	2000 Volantes en A5 para ser distribuidas en sectores desatendidos	Diciembre 2013 Enero 2014	\$240
Fan Page	Elaboración de páginas de Fan en Facebook, para publicidad	Diciembre del 2013	\$25

Elaborado por: El Autor

5.3.4.2. Elaboración de Diseño y Propuesta Publicitaria: Concepto, Mensaje

En el [anexo 5](#) se encuentra la elaboración y concepto de la propuesta publicitaria.

5.3.4.3. Promoción de Ventas

5.3.4.3.1. Venta Personal

Se utilizara dos medios de ventas: En oficina y “En Sitio” La primera es para clientes que lleguen a la oficina y deseen contactar el servicio y la segunda se enviara vendedores puerta a puerta, a los sectores desatendidos, para ofrecer el servicio y además para realizar la inspección técnica y optimizar recursos.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

5.3.4.3.2. Trading: Exposiciones, Ferias Comerciales, Competiciones, Concursos y Premios, Descuentos, Primas por Objetivos, Muestras, Productos Gratuitos, Publicidad en el Punto de Venta, Publicidad y Promoción Cooperativa, Primas por objetivos, Distinciones, Otras.

Se va a ofrecer “Test-Net” (Prueba de servicios por 1 semana sin costo alguno para el cliente) a clientes potenciales (Directores de Barrio o presidentes de cooperativas) para que ellos al saber del servicio lo puedan ofrecer como una opción adicional para la comunidad.

Tabla 19 Estrategia Trading

Actividad	Descripción	Fecha a Realizar	Costo
Test Net	Prueba de servicios por 1 semana sin costo alguno para el cliente	Diciembre del 2013	\$30

Elaborado por: El Autor

5.3.4.3.3. Clienting: Muestras Gratuitas, Documentación Técnica, Obsequios, Asistencia a Congresos, Seminarios y Conferencias, Rebajas, Descuentos, Mayor Contenido de Producto por Igual Precio, Productos Complementarios Gratis o a Bajo Precio, Cupones o Vales Descuento, Concursos, Premios, Muestras, Degustaciones, Regalos, Otras.

Se va a ofrecer diferentes servicios y promociones para atraer a la clientela:

- Instalación en Promoción: Por tiempo limitado descuento del 50% en instalación.
- Promoción 6X8: Si él cliente paga por adelantado el servicio

**“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”**

por 6 meses, va a recibir 8 meses de servicio.

- Artículos Promocionales: Llaveros, Gorras, Camisetas, Jarros Personalizados.
- Internet Viajero: Todos los clientes al día en su pago entran al sorteo de un viaje para 10 personas en algún sitio de interés del Ecuador.

Tabla 20 Estrategia Clienting

Actividad	Descripción	Fecha a Realizar	Costo
Instalación en Promoción	Instalación Gratis para los 50 primeros clientes	Diciembre del 2013 Enero del 2014 Febrero del 2014	\$55
Promoción 6X8	Si él cliente paga por adelantado el servicio por 6 meses, va a recibir 8 meses de servicio	Diciembre del 2013 Enero del 2014	\$60
Artículos Promocionales	Llaveros, Gorras, Camisetas, Jarros Personalizados	Diciembre del 2014	\$500
Internet Viajero	Viaje para 10 personas	Diciembre del 2014	\$500

Elaborado por: El Autor

5.3.4.3.4. Publicidad

Estrategia de Lanzamiento

Como estrategia principal de lanzamiento se elaborara una publicación en el diario “Mi Pueblo”, periódico local del cantón Durán, para dar a conocer la apertura del local y los beneficios que ofrece.

Además, se perfoneara en los sectores desatendidos la apertura del local a fin de estimular al cliente a que vaya a la oficina y pida

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

información del servicio.

Adicionalmente se entregara 150 bonos a las personas que asistan al local para que apliquen el 50% de descuento al contratar el servicio.

5.3.4.3.5. Plan de Medios: Tipos, Costos, Rating, Agencias de Publicidad.

La planificación es enfocada a los medios de comunicación abajo detallados:

Tabla 21 Plan de Medios

Tipo	Costo	Alcance Esperado	Agencia
Publirreportaje	\$250 por 15 días de publicidad	200.000 personas por un periodo de 15 días	Periódico “Mi Pueblo”
Perifoneo	\$250 por 30 días de publicidad	1.000 personas por sector	Multiservicios Bajaña

Elaborado por: El Autor

5.3.4.3.6. Mindshare

Se espera al tener, el primer año de funcionamiento, una captación del 5% de clientes por encima de los competidores tradicionales, en base a las ventas y la fidelización de los clientes.

5.3.4.3.7. Publicidad Blanca

La publicidad blanca es aquella que Influye a los clientes de manera

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

indirecta, y la empresa no paga por esa publicidad, (Hidalgo, 1986).

Se realizara entrevista en el programa de variedades Conectados HD de Cableexpress canal 18 (Canal televisivo del cantón Durán).

5.3.4.3.8. *Merchandising*

En la oficina se colocara un exhibidor donde va a estar unacomputadora conectada al internet mostrando los beneficios del servicio. Además va a contar con trípticos que cuentan información detallada (Costos, Servicios y promociones) a la entrada de la oficina.

5.3.4.3.9. *Relaciones Públicas*

Se dispone de convenios con el periódico “Mi Pueblo” para la creación del espacio cultural titulado “Tecno-Infórmate” donde se hablara de temas informáticos y publicidad desarrollada a potenciar el servicio de internet.

5.3.4.3.10. *Marketing Relacional*

Se realizara eventos mensuales donde se celebre al cumpleaños del mes que este al día en sus pagos, además de ofrecer descuentos a clientes que paguen por adelantado a manera de fidelización y promoverlos a estado de clientes Vip, que sirve como referencia de calidad de servicio y

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

prestigio entre el cliente y la empresa.

5.3.4.3.11. *Insight Marketing*

Son los aspectos ocultos de la forma de pensar, sentir o actuar de los consumidores que generan oportunidades de nuevos productos, estrategias y comunicación accionable para la empresa. Los Insight surgen luego de una indagación a profundidad de los aspectos ocultos, profundos, inconscientes o inconfesables del consumidor. (Stone, Bond, & Foss, 2004).

Se persuade al cliente a través de medios digitales, enfocando en la rapidez del servicio y atención al cliente personalizada, permitiendo que cada cliente sienta una experiencia diferente al momento de utilizar el servicio Netfaster.

5.3.4.3.12. *Gestión de Promoción Electrónica del Trabajo de Titulación*

5.3.4.3.12.1. *Estrategias de E-Commerce , E-Business e E-Marketing*

En la estrategia de E-Commerce, al usuario se le permite pagar sus planillas de consumos a través de pagos electrónicos y su recibo de cobro sean enviados a su cuenta email, ofreciendo al usuario una experiencia rápida, segura y agradable.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

Como estrategia de E-Business, se implementaría la creación de página web, donde se mostrara información descriptiva del servicio que ofrece Netfaster. Además de implementar un sistema de atención al usuario, a través de ticket de consultas virtuales, donde el cliente puede solicitar requerimientos que ellos estimen conveniente.

En la estrategia de E-Marketing se va a realizar convenios de banner con páginas web relacionadas al ambiente informático, para que sirvan de enlace al sitio y los usuarios que se registren a través de los banner, se envíen boletines electrónicos, indicando promociones y servicios adicionales. Adicionalmente se utilizara palabras claves en los buscadores principales para posicionar la página como principal opción al momento de buscar información sobre servicios de internet en Durán.

5.3.4.3.12.2. Análisis de la Promoción Electrónica de los Competidores

En el [anexo 6](#) de este documento, se encuentra el análisis de la promoción electrónica de los competidores.

5.3.4.3.12.3. Diseño e Implementación de la Página Web (Inglés-Español-Idioma del Mercado Meta)

Se implementara una página web en español, con la dirección www.netfaster.net que tiene las siguientes características:

- Menú en la parte superior con los cuatro enlace principales

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

(Inicio, Quienes Somos, Servicios y Contáctenos).

- Se realizara de manera adicional una página de chat, a manera de atención al usuario en línea donde el usuario enviara sus sugerencias o reclamos y que además contara con foro para interacción entre los demás usuarios.

5.3.4.3.13. Estrategias de Marketing a través de Redes Sociales

5.3.4.3.13.1. Análisis de la Promoción Electrónica de los Competidores

Tabla 22 Análisis de Promoción Electrónica de Competidores

Competidores	Promoción Electrónica
CNT	Ofrece internet móvil adicional (Modem 3G), agregando costo al servicio principal
TvCable	Publicidad de descuento a partir del 10% si el cliente adquiere más de 2 servicios simultáneos.
Netlife	Permite a clientes activos en su sistema, referir a otras personas a través de la Fanpages.

Elaborado por: El Autor

5.3.4.3.13.2. Diseño e Implementación de Fan pages, en Redes Sociales

(Inglés-Español-Idioma del Mercado Meta)

Se enfocara en Facebook y Twitter, de la siguiente manera:

- Facebook:Se realizara campañas donde el cliente comente sobre el servicio, y así participara en concurso y promociones.
- Twitter:Se tratara temas referentes al buen uso de servicio y además se creara “Trending Topics” para captar a nuevos

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

interesados en adquirir servicios.

5.3.4.3.13.3. Marketing Social (en función de la Gestión de Responsabilidad Social Capítulo 4)

Se realizara convenios en escuela y colegios de los sectores Desatendidos, ofreciendo internet con costo mínimo y becando a los mejores estudiantes, con internet en su domicilio por el tiempo que dure el año lectivo, manteniendo la responsabilidad de ofrecer internet donde otros no llegan y la gente crezca en conocimiento y aprendizaje.

5.3.4.4. Ámbito Internacional

5.3.4.4.1. *Estrategia de Distribución Internacional*

El servicio que se ofrece es solo de nivel cantonal (Durán), razón por la cual, no aplica.

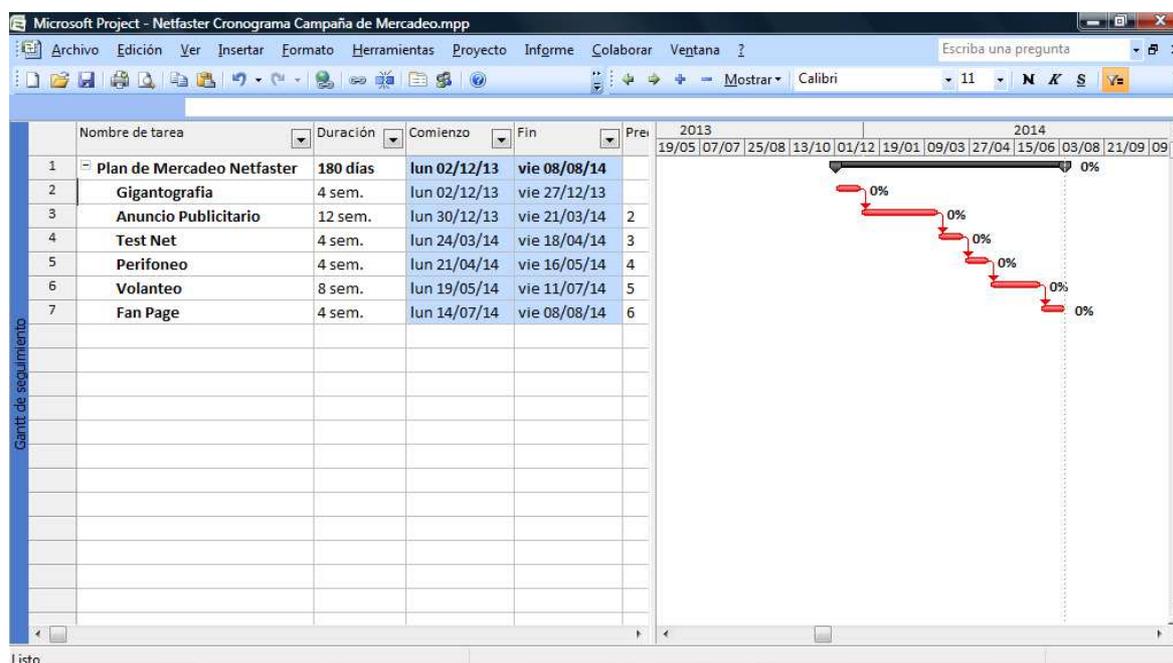
5.3.4.4.2. *Estrategias de Precio Internacional*

Al ser servicios de internet para el cantón de Durán, no se puede distribuir a nivel internacional, por lo cual, no aplica.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

5.3.5. Cronograma (Calendario de Acción de la Campaña utilizar Project)

Ilustración 8 Calendario de la Campaña de Marketing



Elaborado por: El Autor

El plan de mercadeo es de 8 meses activando cada etapa de la tarea una vez culminada la anterior, se utiliza esta opción, por contar con el presupuesto mínimo para empezar.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

5.3.6. Presupuesto de Marketing: Costo de Venta, Costo de Publicidad y Promoción, Costo de Distribución, Costo del Producto, Otros.

Tabla 23 Presupuesto de Marketing

Actividad	Descripción	Fecha a Realizar	Costo
Gigantografía Anuncio Publicitario	Valla Publicitaria	Diciembre del 2013	\$350
	Publicidad en Periódico “Mi Pueblo	Diciembre 2013 Enero 2014 Febrero 2014	\$1500
Test Net	Prueba de servicios por 1 semana sin costo alguno para el cliente	Diciembre del 2013	\$300
Perifoneo	Emisión de publicidad audible por medio de altoparlantes	Diciembre del 2013	\$300
Volanteo	2000 Volantes en A5 para ser distribuidas en sectores desatendidos	Diciembre 2013 Enero 2014	\$240
Fan Page	Elaboración de páginas de Fan en Facebook, para publicidad	Diciembre del 2013	\$25
Costo Total			\$2715

Elaborado por: El Autor

5.3.7. Análisis de Rentabilidad del Offering (Precio de venta al Público menos Margen de los Intermediarios; Precio Ex empresa menos Descuentos, Impagados, Otros; Precio Neto menos Costes Directos e Indirectos de Producción, Proporción de Gastos Generales y Administrativos, Proporción de

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Investigación y Desarrollo, Proporción Gastos Financieros, Gastos de Marketing Mix; Contribución Unitaria del Beneficio.

Se estima que las ventas crezcan un 26% de acuerdo a la industria de las telecomunicaciones, incluyendo un aumento de los costos alrededor del 3% anual. Además se demuestra que el gasto de la publicidad, ayuda al desarrollo de la empresa en un 15.08%.

Tabla 24 Proyección de la Contribución Marginal a cinco Años en base a las Ventas

	1er año	2do año	3er año	4to año	5to año
Ventas	\$ 81.900,00	\$ 103.194,00	\$ 130.024,44	\$ 163.830,79	\$ 206.426,80
Costo de Venta	\$ 27.300,00	\$ 8.392,00	\$ 29.527,68	\$ 30.708,79	\$ 31.937,14
Gastos Publicidad	\$ 2.940,00	\$ 3.028,20	\$ 3.119,05	\$ 3.212,62	\$ 3.309,00
Gastos Administrativos y Ventas	\$ 57.682,19	\$ 59.412,65	\$ 61.195,03	\$ 63.030,88	\$ 64.921,81
Contribución Marginal	\$ (6.022,19)	\$ 12.361,15	\$ 36.182,68	\$ 66.878,51	\$ 106.258,86

Elaborado por: El Autor

CAPÍTULO 6

PLAN OPERATIVO

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

CAPÍTULO 6

6. PLAN OPERATIVO

6.1. Producción

6.1.1. Proceso Productivo

1. Contratación del servicio: Se realiza la venta con el cliente, de acuerdo al requerimiento que necesite el cliente.
2. Existencias: Se procede a seleccionar de bodega los equipos que van hacer utilizados y se los activa en el sistema de acuerdo al código del cliente.
3. Instalación: Se coordina la cita con el cliente para que esté en su casa y proceder hacer la instalación en el sitio y una vez realizada, se da de alta el servicio en el sistema.
4. Seguimiento al cliente (Post-Instalación): Departamento de atención al usuario, se comunica con el cliente 24 horas después de haber activado el servicio, para determinar que el usuario, tenga la velocidad contratada y este a gusto con el servicio.
5. Retroalimentación: Se procede a realizar una visita técnica al mes de servicio, para confirmar que todos los equipos se encuentren funcionando en óptimas condiciones y se habla con el cliente en caso de tener inquietud sobre el servicio, luego de eso se llena un informe que nos sirve de referencia para el cliente por futuros

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

requerimientos.

6.1.2. Infraestructura: Obra Civil, Maquinarias y Equipos

Tabla 25 Equipamientos necesarios para la operación de la compañía al Primer Año

Descripción	Cantidad
Equipo de Trabajo	
Torre de 30 metros	1
Antenas sectoriales	4
Equipo computador server	1
Equipo computador firewall	1
Routeador	1
Switch capa 3 vlan	1
UPS – Regulador de Voltaje	1
Gabinete organizador cerrado Rack incluido	1
Split de pared 24000 btu	1
Muebles y Enseres	
Escritorios de Oficina	2
Sillas de Escritorio	6
Archivador	1
Split de pared 18000 btu	1
Escritorio de Atención al Cliente	1
Silla de espera	3
Equipos de Oficina	
Teléfonos	2
Sumadora	2
Radio comunicadores	4
Equipos de Computación	
Computador de Escritorio	3
Computadores Portátiles	2
Impresora Multifuncional	1
Impresora Matricial	1

Elaborado por: El Autor

6.1.3. Mano de Obra

A continuación se muestra el personal necesario para laborar en la empresa en el primer año de actividades:

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Tabla 26 Personal necesario para la operación de la compañía al Primer Año

Cargo	Cantidad
Gerente General	1
Administradora Financiera	1
Administrador de Red	1
Equipo de Apoyo Poli funcional	2
Equipo de Ventas	2

Elaborado por: El Autor

6.1.4. Capacidad Instalada

La capacidad instalada de la empresa S & M asociados, cuya marca es Netfaster; depende del número de nodos al hacer implementado. Cada nodo consta de cuatro sectoriales que dan cabida para 100 usuarios cada uno, teniendo al final una capacidad instalada de 400 usuarios al primer año.

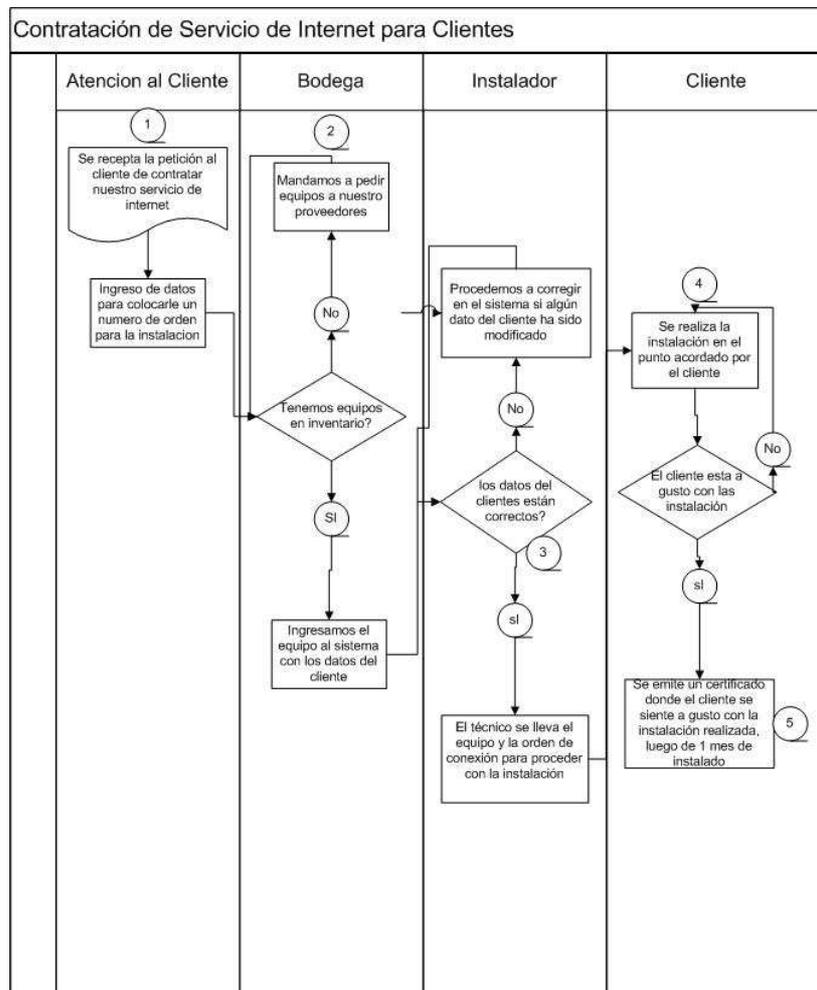
Posteriormente a partir del segundo año se va a incrementar cuatro sectoriales adicionales, y así sucesivamente, hasta el quinto año; dando como resultado unacapacidad operativa final de 2000 usuarios.

6.1.5. Flujogramas de Procesos

Pasos a realizar en el flujograma de proceso para la instalación de un servicio de internet banda ancha para el cliente:

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Ilustración 9 Flujogramas de Procesos



Elaborado por: El Autor

6.1.6. Presupuesto

Presupuesto, necesario para laboral en base al primer año de operaciones de la empresa.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Tabla 27 Presupuesto Financiero para la operación de la compañía al Primer Año

Descripción	Valor Total
Gastos Pre operacionales (Constitución e instalación)	\$ 3.861
Equipo de Trabajo	\$ 11.700
Muebles y Enseres	\$ 3.000
Equipos de Oficina	\$ 2.500
Equipos de Computación	\$ 3.000
Publicidad	\$ 2.940
Otros (Gastos Varios)	\$ 1.500
Capital de Trabajo	\$
	23.753,70
Total	\$
	52.254,70

Elaborado por: El Autor

6.2. Gestión de Calidad

6.2.1. Procesos de planeación de calidad

Se contara con un seguimiento continuo en el estado de la calidad del servicio de internet y como el cliente lo recibe, desde que sale del nodo, hasta llegar al equipo receptor.

Conjuntamente el departamento técnico, junto al de atención de cliente, cruzaran información, cuando el usuario reporte un daño, para que a manera de retroalimentación, puedan mejorar los tiempos de respuesta y en caso de volver a suceder el mismo percance, se actué con eficacia.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

6.2.2. Beneficios de las acciones proactivas

Permite estar un paso adelante a las necesidades requeridas por el cliente, y creara un ambiente de trabajo en equipo, donde todos mantengan altos estándares de calidad y estos a su vez se apoyaran entre sí.

6.2.3. Políticas de calidad

Proporcionamos a nuestros Clientes servicios de internet banda ancha, guiados por los siguientes valores:

Compromiso: Deseo de servicio con calidad. Nos comprometemos a involucrarnos en las necesidades del cliente para proveer servicios de internet banda ancha con excelencia.

Profesionalismo: Cumplimiento de metas, experiencia, eficiencia, especialización, disciplina, capacitación.

Honestidad: Ética profesional, transparencia, honradez, lealtad, integridad, confianza, confidencialidad. Somos auténticos y transparentes en la relación con nuestros clientes, a través de los más altos conceptos dentro de la ética profesional.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

Trabajo en equipo: Cumplimiento de roles, colaboración, comunicación, integración, participación, apoyo, motivación y solidaridad.

Liderazgo: Innovación, visión global, integración, actitud, aptitud. Queremos marcar las pautas en el cantón de Durán, a través de la innovación y con una visión de futuro que genere negocios de valor para nuestros clientes.

6.2.4. Benchmarking

Tomando como referencia a Claro, empresa de telecomunicaciones en el Ecuador, aplican las siguientes políticas de calidad:

1. Relación con el cliente.
2. Menor tiempo promedio de resolución de problemas generales.
3. Reducción de porcentajes de reclamos procedentes a la calidad del servicio.

Estas políticas se implementara en procesos de calidad, a los que se denomina “círculos de calidad”, permitiendo que los departamentos sean interdependientes, desarrollando a futuro altos niveles de creatividad e innovación para el proceso de resolución de problemas, que a la postre

**“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”**

permite mejorar la calidad de vida en el trabajo.

6.2.5. Proceso de aseguramiento de la calidad

En base a los procesos de planeación explicados anteriormente, no es necesario incurrir en procesos adicionales para asegurar la calidad del Sistema Netfaster.

6.2.6. Estándares de la calidad

Se utilizara los siguientes estándares de calidad tomando en consideración las necesidades primordiales de los clientes que usen el servicio de internet banda ancha:

1. Capacitación continua en el personal de instalación.
2. Actualización de equipos de conectividad de forma constante.
3. La velocidad es la mínima requerida por el usuario.
4. Tiempo de instalación no mayor a 72 horas.
5. Soluciones de problema no mayor a 3 horas, salvo en los siguientes casos:
 - a. Falla de parte del proveedor master en dar señal de internet, tiempo para activar internet de respaldo (6 horas).

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

- b. Equipo de transmisión presenta daño irreversible que requiere cambio (12 horas).
- c. Cambio de domicilio del parte del usuario, que obliga a mover el equipo de transmisión a la nueva ubicación (24 horas).

6.2.7. Procesos de control de calidad

Cada departamento de trabajo, trabajar de manera interdependiente, para poder desempeñar de forma eficiente y eficaz las metas trazadas por la empresa y estas a su vez permitan cumplir la satisfacción del cliente, tomando en cuenta sus necesidades y hayan sido cumplidas las expectativas del usuario al momento de contratar el servicio de Internet Banda Ancha.

6.2.8. Certificaciones y Licencias

Se solicitara a la Conatel la licencia de funcionamiento, para operar en el cantón Durán, dicho documento habilitante es otorgada a través de sus organismo seccionales como es la Suptel.

Después del sexto año se espera obtener la certificación ISO 9001 para el Sistema de Gestión de Calidad para aplicar el Proceso de Mejora Continua.

6.2.9. Presupuesto

El único valor a pagar es del permiso habilitante para ser portador

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

de servicios de valores agregados, otorgado por la Suptel, por un valor final de \$2000, incluyendo todos los gastos operacionales que incurran en la obtención de la licencia.

6.3. *Gestión Ambiental*

6.3.1. Procesos de planeación ambiental

S & M asociados, ha establecido políticas ambientales, que contribuye a reducir el impacto al medio ambiente como:

Ahorro de Papel: Se va a utilizar lo menos posible el papel y se va a optar por medios electrónicos (email) o en caso de ser necesario el uso de papel, aprovechar la hoja de papel, reutilizándola en ambos lados y después llevarlo a reciclaje.

Ahorro de Energía: Se va a manejar Ups y regulador de voltaje que usen el sistema inverter (Sistema que sirve para regular el voltaje, la corriente y la frecuencia de un aparato, es un circuito de conversión de energía), que permite optimizar y, el uso de electricidad, además se va a instalar sistemas ahorradores para iluminación que de manera conjunta, reduzca el consumo de energía.

6.3.2. Beneficios de las acciones proactivas

Se va ver reflejado un ahorro económico considerable en la disminución de la cuenta de gastos (Pago de servicios básicos y Gastos de

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Oficina); contribuyendo a la reducción del calentamiento global.

6.3.3. Políticas de protección ambiental

Se tomara en cuenta el buen uso de recursos de papel y evitar en lo posible el desperdicio de energía en la empresa; además el cumplimiento de estos procesos, permite crear compromiso de equipo en S & M asociados.

6.3.4. Proceso de aseguramiento de la calidad ambiental

Se creara registro de cumplimiento de procesos ambientales para llevar un control de las actividades y poder conseguir resultados tangibles. Además sirve de retroalimentación para mejora continua.

6.3.5. Estándares de la calidad ambiental

S & M asociados es un empresa que ofrece servicios de internet banda ancha, por lo cual, al no ser una organización que elabore bienes o productos, no genera ningún impacto ambiental, mas sin embargo la empresa llevara sus procesos ambientales descritos en los párrafos anteriores, por sentirse comprometido con el planeta y toda forma de vida en él.

6.3.6. Procesos de control de calidad ambiental

Un encargado del Área técnica, es el responsable de llevar un control en la parte de eficiencia energética, donde cual llevara un registro

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

del consumo eléctrico mensualmente y creara normas de uso, para poder reducir, gastos de energía innecesario.

6.3.7. Trazabilidad

1. Ingreso se equipos a bodegas (Proceder a revisar que la cantidad de equipos recibidos, coincidan con lo que el proveedor ofreció).
2. Registro de equipos para proceder almacenarlo (Incluye verificación física de equipo, de garantías para referencias futuras).
3. De haber orden inspección, se codifica el de equipos a nombre del cliente para proceder a la instalación (en base al contrato firmado por la persona que adquiere el servicio).
4. Se da de alta al equipo en el sistema de navegación; indicando plan contratado y fecha de activación.

6.3.8. Logística Verde

El principal aporte que se ha planteado para realizar la logística verde, es reducir el empleo de papel, a través de envíos de email o uso de papel reciclado, además de ahorro de energía eléctrica, ya descrito en los procesos de planeación ambiental, a manera de contribución para el medio ambiente.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

6.3.9. Certificaciones y Licencias

S & M asociados, no cuenta con certificaciones o licencias de procesos ambientales, puesto que es una empresa que ofrece servicio de internet banda ancha y no dispone de procesos que ocasionen daños directos al medio ambiente.

6.3.10. Presupuesto

S & M asociados no tiene presupuesto, en base a lo descrito en Certificaciones y Licencias del párrafo anterior.

6.4. Gestión de Responsabilidad Social

6.4.1. Procesos de planeación del Modelo Empresarial de Responsabilidad Social

La empresa a manera de responsabilidad social, trabajara en 3 puntos específicos detallado a continuación:

Tabla 28 Procesos de Planeación

Entes Involucrados	Proceso de Planeación
Comunidad	Crear “Aulas Virtuales” que va a permitir a la comunidad aprender sobre los usos y beneficios de internet.
Clientes	Cumplir de manera eficiente con cada uno el servicio contratado por el valor que están pagando.
Colaboradores	Manejar un ambiente de compromiso en la empresa que permite dar al colaborador, estabilidad y trabajo en equipo.

Elaborado por: El Autor

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

6.4.2. Beneficios de las acciones proactivas

Permite a corto plazo desarrollar un modelo social interconectado en cada uno de los entes referidos anteriormente; creando desarrollo económico sostenible en el tiempo.

6.4.3. Políticas de protección social

A continuación se describe las principales políticas sociales que son desarrollados por la empresa:

Tabla 29 Políticas de Protección Social

Entes Involucrados	Políticas de Protección Social
Comunidad	Realizar través de labores sociales, trabajo de voluntariados, sobre el uso de internet y la implementación de “Aulas Virtuales” que beneficien a la sociedad.
Clientes	Ofrecer el 99.9% de acceso a internet, siendo la posibilidad de manera unilateral cancelar el servicio, si el cliente percibe que no cumple sus estándares mínimos requeridos, sí que este tenga costo alguno
Colaboradores	Establecer programas de formación y fortalecimiento de sus capacidades técnicas y cognoscitivas que beneficien a los trabajadores de la empresa y sean acorde a las leyes y políticas laborales ecuatorianas.

Elaborado por: El Autor

6.4.4. Proceso de aseguramiento de la Responsabilidad Social y Corporativa

S & M asociados, trabaja de manera prolija en los procesos de

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Responsabilidad Social y Corporativa, tomando en consideración tres ejes fundamentales, detallados a continuación:

Responsabilidad Económica: Atraer nuevos clientes que permita crear altos niveles de rentabilidad para los accionistas, y a la postre atraer nuevas inversiones que permitan mejorar procesos a la organización y que S & M asociados sea reconocido por su marca de servicio y reputación de calidad.

Responsabilidad Interna (Colaboradores): Trato justo y equitativo para todos los colaboradores de la empresa, permitiendo desarrollar el trabajo en equipo y la mejora de calidad de vida en los puestos laborales.

Responsabilidad Social: A través de la creación de “Aulas Virtuales” la empresa está comprometida con la comunidad, contribuyendo a mejorar sus niveles de educación, para reducir la brecha tecnológica que existe en los sectores desatendidos en donde se procede a ofrecer los servicios de internet banda ancha.

6.4.5. Estándares de Responsabilidad Social Aplicables a Corto, Mediano y Largo Plazo

Tabla 30 Responsabilidad Social

Responsabilidad Social	Aplicación
Corto Plazo (1 año)	Cumplir con lo estipulado en base a lo

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Mediano Plazo (3 años)	descrito en la Gestión de Responsabilidad Social
Largo Plazo (6 años)	Buscar certificaciones a nivel local o nacional que permita respaldar el trabajo hasta entonces realizado por la empresa. Obtención de la norma internacional de Responsabilidad Social ISO 26000

Elaborado por: El Autor

6.4.6. Procesos de controles sociales

Se procede a crear en los estatutos de la compañía, normas que regulen el cumplimiento de los controles sociales a toda persona que de manera directa (colaboradores, accionista) o indirecta (proveedores, entidades de gestión externa) trabaje con la empresa.

6.4.7. Certificaciones y Licencias

S & M asociados, a partir del sexto año de funcionamiento entra en proceso de acreditación de la norma de responsabilidad social ISO 26000.

6.4.8. Presupuesto

Se destinara \$1.000 para la creación de Aulas Virtuales, ya asignado en el presupuesto inicial en base al rubro “otros”, ya descrito en el punto 6.1.6, además se tomara en cuenta el costo para la acreditación de la norma ISO 26.000 que es de \$10.000 pero se aplicara a partir del sexto año ya que S & M asociados, por ser una empresa nueva, no cuenta con el

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

presupuesto necesario para la obtención a primera instancia de la norma antes mencionada.

6.5. Balanced Scorecard & Mapa Estratégico

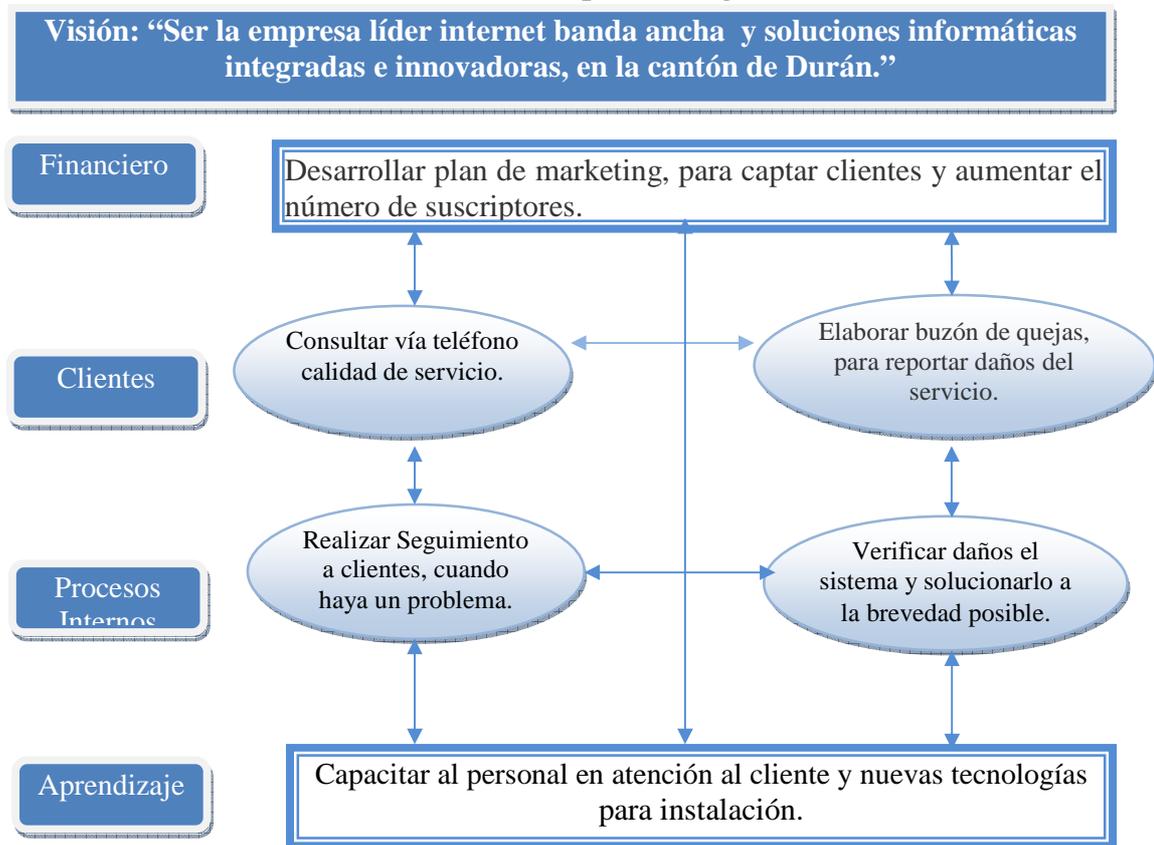
Tabla 31 Balanced Scorecard

Percepciones	Objetivos	Indicador	Meta	Iniciativas
Financieros	Incrementar el volumen de venta	Aumento del número de instalaciones mensuales	35 de instalaciones por mes	Desarrollar plan de marketing, para captar clientes y aumentar el número de suscriptores
Cliente	Aumentar nivel de agrado del cliente hacia la empresa	Nivel de participación porcentual de clientes que están satisfecho con el servicio	Debe de ser mayor al 75%	Consultar vía llamadas telefónica o buzón de quejas virtuales a través de dirección email, que permita reportar fallas en el servicio
Procesos Internos	Mejorar de forma continua procesos de soportes y habilidades para resolución de problemas	Numero de requerimiento de parte del cliente al tener problema con el servicio	No más de 3 veces al mes	Realizar seguimiento a clientes que puedan tener inconvenientes que por ende hacen uso mínimo del servicio y proceder a su solución
Aprendizaje	Capacitar en nuevas tecnologías al personal de Instalación	Numero de eventos a realizarse por año	3 capacitaciones cada 4 meses	Certificar a los técnicos a través de cursos otorgado por la marca Ubiquiti, el cual distribuye los equipos que se usan en el sistema, y permite ser eficientes al momento de instalar.

Elaborado por: El Autor

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Ilustración 10 Mapa Estratégico



Elaborado por: El Autor

6.6. Otros temas relacionados al plan operativo (tales como Estudio de Exportación, Construcción para un hotel, etc.)

S & M asociados, al ser un empresa que va a trabajar de manera cantonal (Durán); al ofrecer servicios de internet banda ancha, en el primer quinquenio de operaciones no tiene previsto realizar algún estudio adicional, más que ya lo mencionado a la postre en el presente documento, no descartando la posibilidad de hacerlo a futuro, si el caso lo amerita.

CAPÍTULO 7

ESTUDIO ECONÓMICO- FINANCIERO- TRIBUTARIO

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

CAPÍTULO 7

7. ESTUDIO ECONÓMICO-FINANCIERO-TRIBUTARIO

7.1. *Inversión Inicial*

7.1.1. Tipo de Inversión

7.1.1.1. Fija

Para el desarrollo del trabajo de titulación se va a realizar un tipo de inversión fija de \$20.200 que sirve para la compra de equipos de trabajo, oficina, computación, muebles y enseres.

7.1.1.2. Diferida

La inversión diferida a utilizar es de \$8.301 y cubre los gastos pre operacional como permisos y demás, aparte de un rubro denominado “otros”, que permite cubrir cualquier eventualidad antes de empezar el negocio.

7.1.1.3. Corriente

La inversión corriente es en \$23.753,70 y sirve para cubrir el capital de trabajo por los primeros 2 meses que entre a operar el sistema.

7.1.2. Financiamiento de la Inversión

7.1.2.1. Fuentes de Financiamiento

**“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”**

Se dispone de dos fuentes de financiamiento la primera a través de fondos propios por \$22.254,70 que representa el 43% de la inversión inicial, cubriendo el 57% restante a través de un préstamo bancario que es de \$30.000.

7.1.2.2. Tabla de Amortización

El préstamo es de \$30.000 pagaderos a 5 años (60 meses) a través de cuotas mensuales por un valor fijo de \$652.27 con una tasa de interés 11% anual.

El detalle de la tabla de amortización con sus respectivos valores se encuentra en el [anexo 7](#) de este documento.

7.1.3. Cronograma de Inversiones

La ejecución de las inversión inicial llevara aproximadamente cuatro semanas del mes uno, se debe de tomar en consideración que la compra de activos y adecuación del local es alrededor de 3 semanas.

Tabla 32 Cronograma de Inversiones

MES 1				
ACTIVIDADES	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
Obtención de Permisos	X	X		
Búsqueda y alquiler del local	X	X		
Compra de activos		X	X	X
Adecuación del local		X	X	X

Elaborado por: El Autor

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

7.2. Análisis de Costos

7.2.1. Costos Fijos

Los costos fijos son los gastos administrativos y de venta que va a tener la empresa para el primer año es de \$60.622,19 incluyendo los gastos de servicios básicos, pago de sueldos y salarios, alquiler del local, y demás gastos varios que se incurran en el giro del negocio.

7.2.2. Costos Variables

7.2.2.1. Costos de Producción

No se estima costos de producción, ya que la empresa no elabora productos, sino más bien ofrece servicios de internet banda ancha, aunque si tiene costos de operación.

7.3. Capital de Trabajo

7.3.1. Costos de Operación

Los costos de operación para el primer año es de \$27.300 que incluye el valor de servicio de internet, el equipo dado en comodato y la instalación del servicio para 420 equipos.

Tabla 33 Costos de Operación por los Cinco Años

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Costos de Venta	\$ 27.300,00	\$28.392,00	\$29.527,68	\$30.708,79	\$31.937,14

Elaborado por: El Autor

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

7.3.2. Costos Administrativos

Los costos administrativos que cubren sueldos y salarios, pagos de servicios básicos y demás gastos es de \$56.047,59 el primer año, se incluye en ese rubro la renovación de permisos y gastos por imprevistos.

Tabla 34 Costos Administrativos por los Cinco Años

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO3	AÑO 4	AÑO 5
Costos Administrativos	\$ 60.622,19	\$ 62.440,85	64.314,08	66.243,50	68.230,80

Elaborado por: El Autor

7.3.3. Costos de Ventas

Los costos de ventas es la comisión del 2% mensual y es en base al volumen de venta realizado por los vendedores, de manera mensual, siendo para el primer año \$1.710.

Tabla 35 Costos de Ventas por los Cinco Años

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO3	AÑO 4	AÑO 5
Comisiones por ventas (2%)	\$ 1.638,00	\$ 2.063,88	\$ 2.600,49	\$ 3.276,62	\$ 4.128,54

Elaborado por: El Autor

7.3.4. Costos Financieros

Los costos financieros son en base al préstamo de \$30.000 que nos ofrece la institución bancaria a un interés del 11% anual por 5 años, disminuyendo su importe cada año, teniendo como valor final de pago de intereses global por \$9136,36.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Tabla 36 Costos Financieros por los Cinco Años

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO3	AÑO 4	AÑO 5
Pago de interés	\$ 3.064,63	\$ 2.513,50	\$ 1.898,60	\$ 1.212,54	\$ 447,09

Elaborado por: El Autor

7.4. Análisis de Variables Críticas

7.4.1. Determinación del Precio: Mark Up y Márgenes.

Se ha establecido un margen del 200% en base al costo directo que representa el plan de 1 mega, que es de \$10, dando un Mark up de \$20 y como precio de venta al público de \$30.

7.4.2. Proyección de Costos e Ingresos en función de la proyección de Ventas

Las proyecciones de ventas están dadas con un incremento del 26% anual y con un costo de crecimiento de venta anual del 4%.

Tabla 37 Proyección de Costos e Ingresos por Ventas

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO3	AÑO 4	AÑO 5
Ventas	\$ 81.900,00	\$ 103.194,00	\$ 130.024,44	\$ 163.830,79	\$ 206.426,80
Costos de Venta	\$ 27.300,00	\$ 28.392,00	\$ 29.527,68	\$ 30.708,79	\$ 31.937,14

Elaborado por: El Autor

7.4.3. Determinación del Punto Óptimo de Producción por medio de análisis marginales.

En el caso de S & M asociados no existe un punto de equilibrio debido a que es una empresa que ofrece un servicio mas no se maneja con

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

producción. Se podría decir que el punto de equilibrio es lo que se debe de vender en dólares para así poder cubrir los costos fijos y de venta.

Tabla 38 Punto Marginal de Contribución

Producto	Cantidad Mensual Plan 1 Mega	Costo Total Plan 1 Mega	Costo de Venta Mensual Plan 1 Mega	Costo de Venta Anual Plan 1 Mega (35 cli. x12)	Margen de Contribución Plan 1 Mega	Precio de Venta Plan 1 Mega
COSTOS DIRECTOS					200%	
Servicio Internet	35	\$ 2,00	\$ 70,00	\$ 29.400,00	\$ 4,00	\$6,00
Equipo	35	\$ 2,00	\$ 70,00	\$ 29.400,00	\$ 4,00	\$6,00
Instalación	35	\$ 6,00	\$ 210,00	\$ 88.200,00	\$ 12,00	\$18,00
TOTAL	35	\$ 10,00	\$ 350,00	\$147.000,00	\$ 20,00	\$ 30,00

Elaborado por: El Autor

7.4.4. Análisis de Punto de Equilibrio

Para obtener el punto de equilibrio para, se necesita mantener 169 clientes mensuales activos para poder cubrir los costos mínimos necesarios para que la empresa se encuentre en estado operativo.

7.4.5. Análisis de Punto de Cierre

El punto de cierre de la empresa se produciría si en el mercado el precio se pone por debajo de \$20.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

7.5. Entorno Fiscal de la Empresa

7.5.1. Planificación Tributaria

7.5.1.1. Generalidades (Disposiciones normativas)

La empresa tiene como ente regulador e tributario al Servicio de Rentas Internas, para el pago de Impuesto a la Renta y al Valor Agregado. Y a la Superintendencia de Compañía, para la presentación de Estados y balances de manera anual.

7.5.1.2. Minimización de la carga fiscal

Se espera reducir la carga fiscal, a través de los gastos de amortización y depreciación que esta durante toda la vida del sistema (5 años).

7.5.1.3. Impuesto a la Renta

Tabla 39 Pago de Impuesto a la Renta por los Cinco Años

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO3	AÑO 4	AÑO 5
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$ (15.561,68)	\$ 2.706,18	\$ 26.476,02	\$ 60.540,97	\$ 100.686,77
IMPUESTO A LA RENTA (23%)	\$ -	\$ 622,42	\$ 6.089,48	\$ 13.924,42	\$ 23.157,96

Elaborado por: El Autor

Dentro del primer año, se estima no obtener ningún pago de impuesto a la renta, por tener perdida, pero ya al partir del segundo año se espera empezar a pagar un rubro de \$622.42 para poder terminar el quinto año con \$23.157,96.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

7.5.1.4. Impuesto al Valor Agregado

El Impuesto al Valor Agregado (IVA) es un valor de 12% que grava a la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización, así como a los derechos de autor, de propiedad industrial y derechos conexos; y al valor de los servicios prestados. Existen básicamente dos tarifas para este impuesto que son 12% y tarifa 0%”.(SRI, 2012).

7.5.1.5. Impuestos a los Consumos Especiales

La empresa al ofrecer servicios de internet banda ancha y los servicios de internet no son considerados como bien gravable según el Artículo 82, de la Ley de Régimen Tributario Interno, no cargara dicho impuesto a la factura de consumo.

7.5.1.6. Impuestos, Tasas y Contribuciones Municipales

Se pagar la tasa de patente municipal por un precio de \$13, la tasa del cuerpo de bomberos por \$32 y el permiso de habilitante de ISP por \$500.

7.5.1.7. Impuestos al Comercio Exterior

Al ser una empresa que presta servicios de internet de manera local (cantón de Durán), no genera ningún impuesto al no tener permiso de exportador.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

7.5.1.8. Impuestos a las Herencias Legados y Donaciones

S & M asociados, basan su activos y patrimonio en aportes propio y financiamiento a través de instituciones financieras, razón por lo cual no generara causa para la aplicación de pago de impuestos a herencias, legados o donaciones.

7.5.1.9. Impuestos a la Salida de Divisas

La empresa no va a realizar compras en el exterior; únicamente comprara de forma local, por motivos de garantías y créditos con proveedores nacionales. Razón por la cual no se genera el cobro del 5% de ISD.

7.5.1.10. Impuestos a los Vehículos Motorizados

S & M asociados dentro de los 5 primeros años del sistema Netfaster, no contara con vehículos propios, por lo que no generara contribuciones al estado a través de pago de matrícula y SOAT, no descartando la posibilidad de hacerlo en el futuro.

7.5.1.11. Impuestos a las Tierras Rurales

La organización a corto plazo, no tiene destinada la compra de alguna propiedad rural, por lo que no es necesaria la aplicación de este impuesto por parte del estado a la empresa.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

7.6. Estados Financieros proyectados

7.6.1. Balance General Inicial

Tabla 40 Balance General Inicial

ACTIVOS	INICIAL
ACTIVOS CORRIENTES	
CAJA/BANCOS	\$ 23.753,70
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$ 23.753,70
ACTIVOS FIJOS	
EQUIPO DE TRABAJO	\$ 11.700,00
MUEBLES Y ENSERES	\$ 2.000,00
EQUIPOS DE OFICINA	\$ 2.500,00
EQUIPOS DE COMPUTACION	\$ 3.000,00
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA	\$ -
TOTAL ACTIVOS FIJOS	\$ 19.200,00
ACTIVOS DIFERIDOS	
GASTOS PREOPERACIONALES	\$ 7.801,00
GASTOS VARIOS	\$ 1.500,00
(-) AMORTIZACION ACUMULADA	\$ -
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS	\$ 9.301,00
TOTAL ACTIVOS	\$ 52.254,70
PASIVOS Y PATRIMONIO	
PASIVOS	
PRESTAMO BANCARIO	\$ 30.000,00
TOTAL DE PASIVOS	\$ 30.000,00
PATRIMONIO	
CAPITAL SOCIAL	\$ 22.254,70
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ -
UTILIDADES RETENIDAS	\$ -
TOTAL PATRIMONIO	\$ 22.254,70
TOTAL PASIVO+PATRIMONIO	\$ 52.254,70

Elaborado por: El Autor

El Balance General Inicial muestra la situación inicial del sistema Netfaster una vez constituido. Se puede observar el total de Activos correspondiente a \$52.254,70 y el Pasivo, conformada por un préstamo bancario de \$30.000 y el capital social de \$22.254,70.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

7.6.2. Estado de Pérdidas y Ganancias

El estado de pérdida y ganancias proyectadas, muestra como el primer año no se percibe utilidad alguna, pero en el segundo año se recibe una utilidad neta de \$1.677,83 y con incrementos anuales posteriores de \$16.415,13, \$37.535,40 y \$62.245,80 respectivamente.

Tabla 41: Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado

VENTAS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO3	AÑO 4	AÑO5
PLAN 1 MEGA	\$ 81.900,00	\$ 103.194,00	\$ 130.024,44	\$ 163.830,79	\$ 206.426,80
TOTAL VENTAS	\$ 81.900,00	\$ 103.194,00	\$ 130.024,44	\$ 163.830,79	\$ 206.426,80
(-) COSTO DE VENTAS	\$ 27.300,00	\$ 28.392,00	\$ 29.527,68	\$ 30.708,79	\$ 31.937,14
COSTO SERVICIO INTERNET	\$ 27.300,00	\$ 28.392,00	\$ 29.527,68	\$ 30.708,79	\$ 31.937,14
UTILIDAD BRUTA	\$ 54.600,00	\$ 74.802,00	\$ 100.496,76	\$ 133.122,01	\$ 174.489,66
(-) GASTOS ADMINISTRACIÓN Y VENTAS	\$ 60.622,19	\$ 62.440,85	\$ 64.314,08	\$ 66.243,50	\$ 68.230,80
(-) DEPRECIACIÓN	\$ 4.614,67	\$ 5.281,27	\$ 5.947,87	\$ 3.264,80	\$ 3.264,80
(-) AMORTIZACION	\$ 1.860,20	\$ 1.860,20	\$ 1.860,20	\$ 1.860,20	\$ 1.860,20
(-) GASTOS FINANCIEROS	\$ 3.064,63	\$ 2.513,50	\$ 1.898,60	\$ 1.212,54	\$ 447,09
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$ (15.561,68)	\$ 2.706,18	\$ 26.476,02	\$ 60.540,97	\$ 100.686,77
PAGO DE UTILIDADES A EMPLEADOS (16%)	\$ -	\$ 405,93	\$ 3.971,40	\$ 9.081,15	\$ 15.103,02
(-) IMPUESTO A LA RENTA (23%)	\$ -	\$ 622,42	\$ 6.089,48	\$ 13.924,42	\$ 23.157,96
UTILIDAD / PERDIDA NETA	\$ (15.561,68)	\$ 1.677,83	\$ 16.415,13	\$ 37.535,40	\$ 62.425,80

Elaborado por: El Autor

7.6.2.1. Flujo de Caja Proyectado

En el flujo de caja proyectado, no se concibe flujo negativo, aun cuando, se hace compras de equipos a partir del segundo año, hasta el quinto; esto quiere decir que en base al ingreso de nuevo clientes y al apalancamiento del préstamo bancario, se goza de una estabilidad financiera saludable.

Tabla 42: Flujo de Efectivo Proyectado

DESCRIPCIÓN	INICIAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO3	AÑO 4	AÑO5
FLUJO INICIAL		\$ 23.753,70	\$ 9.904,24	\$ 11.409,77	\$ 27.704,29	\$ 61.749,96
UTILIDAD NETA / PERDIDA		\$ (15.561,68)	\$ 1.677,83	\$ 16.415,13	\$ 37.535,40	\$ 62.425,80
PAGO DE CAPITAL		\$ 4.762,64	\$ 5.313,77	\$ 5.928,67	\$ 6.614,73	\$ 7.380,18
(+) DEPRECIACIÓN		\$ 4.614,67	\$ 5.281,27	\$ 5.947,87	\$ 3.264,80	\$ 3.264,80
(+) AMORTIZACIÓN		\$ 1.860,20	\$ 1.860,20	\$ 1.860,20	\$ 1.860,20	\$ 1.860,20
(-) COMPRA DE EQUIPO			\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00
(+) VENTA ACTIVO (VALOR RESIDUAL / DEPRECIACIÓN)						\$ 4.826,61
FLUJO FINAL	\$ 23.753,70	\$.904,24	\$ 11.409,77	\$ 27.704,29	\$ 61.749,96	\$ 124.747,18

Elaborado por: El Autor

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

7.6.2.1.1. Indicadores de Rentabilidad y Costo del Capital

7.6.2.1.1.1. TMAR

Tabla 43: TMAR

Tasas	
Inflación	4,58%
Tasa pasiva Banco Central	4,60%
Riesgo	0,21%
TMAR=	9,39%

Elaborado por: El Autor

La Tasa Mínima Aceptable Requerida en este trabajo de titulación se la obtuvo de la siguiente manera: la suma de la Tasa de Inflación (4,58%) + Tasa Pasiva Banco Central (4,60%) + Riesgo (0.21%).

7.6.2.1.1.2. VAN

Tabla 44: VAN

TIEMPO DE RECUPERACION DESCONTADO			
PERIODO	FLUJOS	VP FLUJOS	ACUMULADO
0	\$ (52.254,70)		0
1	\$ 9.904,24	\$ 9.054,01	\$ 9.054,01
2	\$ 1.677,83	\$ 1.402,13	\$ 10.456,14
3	\$ 16.415,13	\$ 12.540,17	\$ 22.996,31
4	\$ 37.535,40	\$ 26.213,18	\$ 49.209,49
5	\$ 62.425,80	\$ 39.853,13	\$ 89.062,62

Elaborado por: El Autor

El Valor Actual Neto (V.A.N.), es la utilidad adicional por encima de las expectativas generadas, para obtener este valor se necesita descontar

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

a momento actual todos los flujos netos esperados en el futuro. Para evaluar este trabajo de titulación, los flujos fueron descontados a una tasa de descuento TMAR de 9,39% dando como resultado \$89.062,62.

7.6.2.1.1.3. TIR

La Tasa Interna de Retorno (T.I.R.), es la tasa real de la inversión con el cual el Valor Actual Neto (V.A.N.), se iguala a cero. De acuerdo a la tasa del T.I.R., de este trabajo de titulación se encuentra en el 25,62%.

7.6.2.1.1.4. PAYBACK

Se considera que el plazo para la recuperación de dinero inicial para la inversión es de 5 años.

7.7. *Análisis de Sensibilidad Multivariable o de Escenarios Múltiples*

7.7.1. Productividad

La empresa por ser una compañía de servicios, no produce bienes, razón por la cual no se realiza un análisis de esa variable.

7.7.2. Precio Mercado Local

En el presente cuadro se hizo un escenario, donde el precio del servicio baje un 5% del valor de venta al público (\$30) obteniendo los siguientes resultados:

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Tabla 45: Escenario Precio del Mercado Bajo

INVERSIÓN INICIAL	\$(52.254,70)
TMAR=	9,39%
VAN=	\$ 88.154,49
TIR=	10,18%
PAYBACK	5 AÑOS

Elaborado por: El Autor

7.7.3. Precio Mercado Externo

La empresa no exporta o importa productos del exterior, tal como se citó en el punto 7.5.1.9 del presente trabajo de titulación, por eso a la empresa no le afecta los precios del mercado externo.

7.7.4. Costo de Materia Prima

La empresa por ser una compañía de servicios, no produce bienes, razón por la cual no se realiza un análisis de esa variable.

7.7.5. Costo de Materiales Indirectos

La empresa por ser una compañía de servicios, no produce bienes, razón por la cual no se realiza un análisis de esa variable.

7.7.6. Costo de Suministros y Servicios

En el presente cuadro se hizo un escenario, donde el costo de los suministros y servicios básicos suba un 5% obteniendo los siguientes resultados:

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Tabla 46: Escenario Incremento Costo de Suministros y Servicios

INVERSIÓN INICIAL	\$ (52.254,70)
TMAR=	9,39%
VAN=	\$ 80.237,03
TIR=	8,22%
PAYBACK	MAYOR A 5 AÑOS

Elaborado por: El Autor

7.7.7. Costo de Mano de Obra Directa

La empresa por ser una compañía de servicios, no produce bienes, razón por la cual no se realiza un análisis de esa variable.

7.7.8. Costo de Mano de Obra Indirecta

La empresa por ser una compañía de servicios, no produce bienes, razón por la cual no se realiza un análisis de esa variable.

7.7.9. Gastos Administrativos

En el presente cuadro se hizo un escenario, donde los gastos administrativos se incrementaban 2% obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 47: Escenario Incremento Gastos Administrativos

INVERSIÓN INICIAL	\$ (52.254,70)
TMAR=	9,39%
VAN=	\$ 99.732,59
TIR=	13,28%
PAYBACK	MAYOR A 5 AÑOS

Elaborado por: El Autor

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

7.7.10. Gastos de Ventas

En el presente cuadro se hizo un escenario, donde los gastos de ventas crecían un 5% obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 48: Escenario Incremento Gastos de Ventas

INVERSIÓN INICIAL	\$ (52.254,70)
TMAR=	9,39%
VAN=	\$ 97.752,21
TIR=	12,79%
PAYBACK	5 AÑOS

Elaborado por: El Autor

7.7.11. Inversión en Activos Fijos

Este tema no aplica en el presente trabajo de titulación, debido a que se ha elegido modificar las variables de gastos administrativos, el ingreso por ventas y el costo de ventas, por tener mayor relevancia en el estudio económico.

7.7.12. Tasa de interés promedio (puntos porcentuales)

En el presente cuadro se hizo un escenario, donde la tasa de interés del préstamo que está en 11% anual escale al 20% obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 49: Escenario Incremento Tasa de Interés

INVERSIÓN INICIAL	\$ (52.254,70)
TMAR=	9,39%
VAN=	\$ 89.199,59
TIR=	10,22%
PAYBACK	5 AÑOS

Elaborado por: El Autor

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

7.8. Balance General

7.8.1. Balance General Proyectado

Como parte del presente plan de negocio, se ha realizado una proyección del balance general proyectado, teniendo como referencias, los demás estados financieros además de flujos de cajas y proyecciones de ventas.

El balance general proyectado con sus respectivos valores se encuentra en el [anexo 8](#) de este documento.

7.8.2. Razones Financieras

7.8.2.1. Liquidez

Como se puede observar en el primer año el activo corriente el activo corriente es 39 centavos por cada dólar de deuda, ya a partir del cuarto año, cada 8 dólares de ingreso apenas 37 centavos son de deuda.

Tabla 50 Indicadores de Liquidez

INDICADORES DE LIQUIDEZ		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Razón Circulante	= Activos Corrientes / Pasivos Corrientes	= 0,39	0,57	1,98	8,37	-

Elaborado por: El Autor

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

7.8.2.2. Gestión

Por cada dólar que se ingresa a caja, 33 centavos le pertenecen a los gastos necesarios para que la empresa pueda producir. Con respecto a los intereses el nivel de endeudamiento por cada dólar es de apenas 4 centavos el primer año, siendo pagado todo al terceraño.

Tabla 51 Indicadores de Gestión

INDICADORES DE GESTION		AÑO 1	AÑO 2	AÑO3	AÑO 4	AÑO 5
Impacto de Gastos	= Total de Gastos operativos/ Total de Ingresos	= \$ 0,33	\$ 0,28	\$ 0,23	\$ 0,19	\$ 0,15
	Carga Financiera	= Intereses Pagados / Total de Ingresos	= 0,04	0,02	0,01	0,01
Rotación de Activos Fijos	= Total de Ingresos / Total Activos Fijos	= 5,62	9,13	17,68	26,90	-
Rotación de Ventas	= Total de Ingresos / Activos Totales	= 256,50%	364,71%	335,28%	235,05%	165,48%

Elaborado por: El Autor

7.8.2.3. Endeudamiento

Se comienza con un nivel de endeudamiento del 79,04% bajando al tercer año de la deuda en un 36,09% pero finalizando toda la deuda al quinto año.

Tabla 50: Indicadores de Endeudamiento

INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO		AÑO 1	AÑO 2	AÑO3	AÑO 4	AÑO 5
Nivel de Endeudamiento	= Pasivos Totales / Activos Totales	= 79,04%	70,42%	36,09%	10,59%	0,00%
	Concentración de Endeudamiento	= Pasivos Corrientes / Pasivos Totales	= 0,79	0,70	0,36	0,11
Apalancamiento	= Pasivos Totales / Patrimonio Total	= 3,77	2,38	0,56	0,12	0,00

Elaborado por: El Autor

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

7.8.2.4. Rentabilidad

El nivel de rentabilidad promedio del sistema Netfaster (5 años), es aproximadamente del 76,45% con un rendimiento de activos del 50,04% al finalizar la inversión, esto se debe a que al quinto año, todos los activos de la compañía son vendidos. El primer año el nivel de rendimiento es del negativo (-49%), esto se debe porque el primer año no genera utilidad alguna, pero alcanza a tener un margen considerable al tercer año del 42%.

Tabla 51: Indicadores de Rentabilidad

INDICADORES DE RENTABILIDAD		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Margen Bruto	= (Ventas Netas - Costo Ventas) / Ventas Netas	= 66,67%	72,49%	77,29%	81,26%	84,53%
Margen Neto de Utilidades	= Utilidad Neta / Ventas Netas	= \$ (0,19)	\$ 0,02	\$ 0,13	\$ 0,23	\$ 0,30
Rendimiento sobre Activos ROA	= Utilidad Neta / Activos Totales	= -49%	6%	42%	54%	50%
Rendimiento sobre el Patrimonio ROE	= Utilidad Neta / Patrimonio	= - 232,51%	20,04%	66,23%	60,23%	50,04%

Elaborado por: El Autor

7.9. Conclusión Financiera

Tomando en cuenta la inversión inicial, de \$52.254,70 y con un TIR del 25,62% es viable, la recuperación de la inversión dentro los primeros 5 años de vida del sistema Netfaster. Teniendo una utilidad neta por los cinco años de \$102.492,80.

CAPÍTULO 8

PLAN DE CONTINGENCIA

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

CAPÍTULO 8

8. PLAN DE CONTINGENCIA

8.1. *Plan de administración del riesgo*

8.1.1. Principales riesgos

S & M asociados, toma como principales riesgos para el desarrollo de sus actividades lo siguiente:

1. Falla de suministro de energía eléctrica.
2. Aparición de nuevas tecnologías informáticas.
3. Tendencia a que el valor del servicio baje de precio.

8.1.2. Reuniones para mitigar los riesgos

Se va a realizar reuniones periódicas entre todo el equipo de trabajo, para poder analizar los posibles escenarios descritos anteriormente y crear previsiones de parte de la empresa para estar preparado ante las acontecimientos en caso de ocurrir.

8.1.3. Tormenta de ideas (brainstorming), listas de verificación (check lists)

Una vez organizada la reunión, se procede a presentar el inconveniente y se realizara lo siguiente:

1. Análisis del problema.
2. Planteamiento de posibles soluciones.
3. Aplicar la solución planteada.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

4. Comprobar que la acción realizada fue la correcta.
5. Registrar el proceso en el plan de contingencia como referencia futura.

8.2. Planeación de la respuesta al riesgo

8.2.1. Monitoreo y control del riesgo

Se dispone de reuniones mensuales entre los mandos gerenciales, habiendo tenido reuniones con sus subalternos, ya que son ellos lo que encuentran primero los problemas; donde se realizara análisis de gestión y comprobación antes posibles fallos, y en caso de encontrarlo, buscar una solución a través de procesos ya establecidos, para que alguien pueda realizar una acción de manera preventiva.

8.2.2. Revisiones periódicas y evaluación del riesgo

Son evaluaciones regulares (una vez a la semana) que los realiza, los jefes de cada área con el fin de supervisar que:

1. El desempeño del Personal, administrativo y técnico, sea acorde a lo requerido por parte de la empresa.
2. El funcionamiento de equipos electrónicos y sistemas informáticos se encuentre 100% operativo.

La ejecución de las revisiones periódica, permite estar preparado ante cualquier percance, ya que la solución es inmediata y a la postre mejorar el nivel de eficiencia a largo plazo.

**“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”**

8.2.3. Reporte del riesgo

Son informes que permiten denunciar eventualidades que podrían ocasionar problemas en caso de no ser solucionado a primera instancia, y sirve en las reuniones de evaluación de riesgo para tener una noción clara de que es lo que está ocurriendo y de qué manera puede ser corregida. El esquema consta de las siguientes partes:

1. Fecha.
2. Persona que encontró el problema.
3. Origen del problema.
4. Análisis del problema (¿Por qué ocurre?).
5. Posible soluciones al problema.

Se maneja un estándar al momento de redactar el reporte de riesgo, para tener la ventaja de ser poder ser entendido por cualquiera que lo leyera, teniendo los conocimientos mínimos requeridos.

8.2.4. Estrategias de Salida

Se tomara las siguientes estrategias de salida en base a los principales riesgos tomados del punto 8.1.1 arriba mencionado:

1. Falla de suministro de energía eléctrica: Se implementara generadores de energía en el nodo principal, para evitar los posibles corte de energía, muy habitual en los sectores desatendidos.
2. Aparición de nuevas tecnologías informáticas: Se buscara tecnologías que permita estar con servicios de vanguardia,

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

mejorando siempre la calidad de servicio al consumidor, sin que este tener que pagar valores adicionales.

3. Tendencia a que el valor del servicio baje de precio: Se ofrece promociones, que fidelicen al cliente, y se va a crear planes acorde al presupuesto del consumidor.

8.3. Plan de Contingencia y Acciones Correctivas

El Plan de Contingencia y Acciones correctiva son procedimientos que contienen las medidas técnicas, humanas y organizativas necesarias para garantizar la continuidad del negocio y las operaciones de una compañía, al momento de surgir un problema de forma inoportuna.

Medida técnica: Respaldo del sistema informático en caso de alguna avería en el servidor, para evitar posibles daños al servicio de internet, cuando el cliente más lo requiera.

Medida humana: Capacitación constante a todo el personal, para que tenga un conocimiento general (parte administrativa) y específica (parte técnica) de cómo funciona el sistema.

Medida organizativa: Desarrollo de toma decisiones en base a situaciones ya experimentadas, verificando la factibilidad de la misma o escogiendo soluciones en referencia a otros ISP del mercado nacional o internacional, si es que fuera el caso.

CAPÍTULO 9

CONCLUSIONES

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

CAPÍTULO 9

9. CONCLUSIONES

Una vez desarrollado todo el trabajo de investigación y realizado su análisis respectivo, se pueden recalcar las siguientes conclusiones:

- Se identificó la demanda potencial (55.761 personas) y la demanda insatisfecha (48.853 personas) las cuales fueron planteadas como unos de los Objetivos específicos a cumplir mediante la investigación de mercado.
- La investigación de mercado concluye que 7 de cada 10 personas, desean acceder al servicio, pues lo toman como un bien necesario y estarían dispuestos a pagar alrededor de \$30 mensuales.
- En base a la investigación de mercado se encontró la forma de llegar a los suscriptores a través de publicidad no tradicional como volantes puerta a puerta y perifoneo, donde se dé a conocer el servicio.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

- El crecimiento del 10% en el número de suscriptores, elaborada al plan de marketing es viable; porque el mercado de las telecomunicaciones mantiene un rápido crecimiento de consumo de internet en los hogares alrededor del 26% anual en el Ecuador, esto se debe a que el Gobierno Central desea que todo el país se encuentre conectado con el mundo para reducir el alfabetismo digital.
- Se espera al primer año de funcionamiento, captar un mindshare del 5% de clientes por encima de los competidores tradicionales, en base a las ventas y la fidelización de los clientes.
- El estudio financiero demuestra que el sistema Netfaster es eficaz en cuanto a su rentabilidad, con un VAN de \$89.062,62, generando una tasa interna de retorno del 26%, y la inversión se la recupera al quinto año.

CAPÍTULO 10

RECOMENDACIONES

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

CAPÍTULO 10

10. RECOMENDACIONES

- Para desarrollar mejor el negocio es necesario que las políticas de implementación de (ISP) sean más ágiles, (se puede demorar hasta un año en obtener los permisos), de parte de la Superintendencia de Telecomunicaciones, para la obtención de los permisos y licencias necesarias, para poder crecer y operar con normalidad.

- Ofrecer servicios de internet a los demás sectores del cantón una vez establecido en el mercado; esto se debe a que el cantón de Durán, es uno de los principales cantones del país con un alto crecimiento demográfico, del 5% al 10% anual, tomando en cuenta la densidad poblacional del Cantón Durán

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

que es del 31.9% anual, ubicándose en la posición 32 de 220 cantones del país en crecimiento, oportunidad que se debe aprovechar.

- Obtener los equipos de radio comunicación en el país, resulta muy oneroso, en varias pruebas realizadas, para encontrar un precio rentable, es primordial después del quinto año, que se obtenga una licencia de importador, lo que permite bajar los costos de adquisición de los equipos entre el 20% y 30% del valor habitual.
- Implementar planes de servicios, acorde a las necesidades de cada segmento familiar (Padre, hijos, etc.); para incentivar un acceso masivo al uso de internet, por parte de los usuarios y en especial los jóvenes, que según el análisis de mercadeo realizado son los que usaran principalmente el servicio.
- Además como recomendación fundamental, es de tener una red robusta y escalable, que esté preparada para soportar el alto tráfico de información, que crece conforme vaya aumentando el número de abonados que usaran el servicio, para que así no sientan lentitud en el servicio o tenga

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

problemas de conexión, el estricto control de la calidad en el de servicio, es la clave primordial para el éxito del negocio.

CAPÍTULO 11

FUENTES

CAPÍTULO 11

11. FUENTES

Albornoz, M. B. (2011). El Estado de la Banda Ancha en Ecuador.
Quito: Flacso.

Albornoz, M. B., Benalcázar, G., Paz, O., & Rodríguez, P. (2006).
Los Usos del Internet: Comunicación y Sociedad. Quito: FLACSO
ECUADOR.

Castells, M. (2009). La Era de la Información. México: Siglo XXI
Editores.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Conatel. (12 de 11 de 2007). www.aeprovi.org.ec. Recuperado el 15 de 10 de 2012, de <http://www.aeprovi.org.ec/>: http://www.aeprovi.org.ec/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=178

Conatel. (6 de 9 de 2012). Conatel. Recuperado el 1 de 7 de 2013, de <http://www.regulaciontelecomunicaciones.gob.ec/conatel/>: <http://www.regulaciontelecomunicaciones.gob.ec/conatel/>

Espinoza, C. (05 de 04 de 2011). <http://www.cobeturadigital.com/>. Recuperado el 02 de 08 de 2012, de Cobertura Digital: <http://www.cobeturadigital.com/2011/04/05/internet-en-ecuador-29-el-nuevo-dato-de-conectaods/>

Ferrell, O. C., & Hartline, M. D. (2006). *Estrategia de Marketing*. México: Thomson.

Hidalgo Calvo, C. (1986). *Teoría y práctica de la propaganda contemporánea*. Chile: Andrés Bello.

Iepi. (27 de 03 de 1998). Cetid Abogados. Recuperado el 12 de 9 de 2013, de www.cetid.abogados.ec: <http://www.cetid.abogados.ec/archivos/80.pdf>

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Inec. (2010). Resultados del Censo 2010 de Población y Vivienda en el Ecuador. Quito.

Inec. (2011). Reporte Anual de Estadísticas sobre Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Quito.

Inec. (2012). Acceso a la educación digital. Análisis Revista Coyuntural, 5.

Katz, R. (2009). El Papel de las Tic en el Desarrollo. Barcelona: Ariel.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Fundamentos de Marketing. México: Pearson Educación.

Rodríguez, C. (12 de 06 de 2010). www.distrogeek.com. Recuperado el 05 de 10 de 2012, de <http://www.distrogeek.com>: <http://www.distrogeek.com/2010/12/historia-del-internet-en-ecuador/>

Sanz Merino, M. d., Pintado Blanco, T., & Sánchez Herrera, J. (2010). Introducción a la Investigación de Mercados. Madrid: Esic Editorial.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Senplades. (2009). Plan Nacional Para El Buen Vivir 2009 - 2013.
Quito: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.

Sinde. (2009). Reglamento del Sistema de Investigación y
Desarrollo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Stone, M., Bond, A., & Foss, B. (2004). Consumer Insight: How to
Use Data and Market Research to Get Closer to Your Customer. Londres:
Kogan Page Publishers.

Supercias. (2006). Ley de Compañías. Quito: Registro Oficial.

Supertel. (05 de 2009). Día Mundial de las Telecomunicaciones y de
la Sociedad de la información. Quito.

Supertel. (2012). Situación Actual de la Banda Ancha en el Ecuador.
Revista Institucional, 23.

Supertel. (6 de 09 de 2012). Supertel. Recuperado el 12 de 7 de

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

2013, de <http://www.supertel.gob.ec:>
[http://www.supertel.gob.ec/index.php?option=com_k2&view=item&layout=](http://www.supertel.gob.ec/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=54&Itemid=27)
[=item&id=54&Itemid=27](http://www.supertel.gob.ec/index.php?option=com_k2&view=item&id=21:)

Supertel. (30 de 9 de 2013). Estadísticas de Servicios de Telecomunicaciones Acceso a la Internet. Recuperado el 20 de 10 de 2013, de <http://www.supertel.gob.ec:>
http://www.supertel.gob.ec/index.php?option=com_k2&view=item&id=21:
[servicios-de-telecomunicaciones&Itemid=90](http://www.supertel.gob.ec/index.php?option=com_k2&view=item&id=21:)

Zambrano, M. A. (1 de 05 de 2013). Procuraduría General del Estado. Recuperado el 10 de 06 de 2013, de <http://www.pge.gob.ec:>
[http://www.pge.gob.ec/es/documentos/doc_download/225-codigo-del-](http://www.pge.gob.ec/es/documentos/doc_download/225-codigo-del-trabajo.html)
[trabajo.html](http://www.pge.gob.ec/es/documentos/doc_download/225-codigo-del-trabajo.html)

CAPÍTULO 12

ANEXOS

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

CAPÍTULO 12

12. ANEXOS

Anexo 1: Desarrollo de Cargos y Perfiles por Competencias

Descripción Del Cargo: Gerente General.

Título de la posición: Gerente General.

Área/Departamento: Gerencia General.

Reporta a: Directorio.

Supervisa a: Gerencia Financiera y Gerencia de Redes.

Finalidad de la Posición:

Planificar, organizar, dirigir y controlar conjuntamente con el equipo Administrativo, el correcto funcionamiento de la empresa.

Perfil:

Educación: Ing. Comercial o Afines.

Experiencia Requerida:

De preferencia 4 años de experiencia en cargo similar.

EDAD:

25 a 35 años.

Descripción Del Cargo: Administrador Financiero.

Título de la posición: Administrador Financiero.

Área/Departamento: Administración Financiera.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Reporta a: Gerencia General.

Supervisa a: Asistentes de Ventas.

Finalidad de la Posición:

Direccionar los recursos financieros de manera eficiente para que genere un alto grado de rentabilidad.

Perfil:

Educación: C.P.A.

EXPERIENCIA REQUERIDA:

De preferencia 4 años de experiencia en cargo similar.

EDAD:

25 a 35 años.

Descripción Del Cargo: Administrador de Red.

Título de la posición: Administrador de Red.

Área/Departamento: Gerencia de Redes.

Reporta a: Gerente General.

Supervisa a: Asistente de Apoyo Multifuncional.

Finalidad de la Posición:

Controlar el correcto funcionamiento del Sistema Netfaster.

Perfil:

Educación: Ing. en Telecomunicaciones.

EXPERIENCIA REQUERIDA:

De preferencia 5 años de experiencia en cargo similar.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

EDAD:

28 a 40 años.

Descripción Del Cargo: Asistente de Ventas.

Título de la posición: Asistente de Ventas.

Área/Departamento: Administración Financiera.

Reporta a: Administrador Financiero.

Finalidad de la Posición:

Satisfacer las necesidades de los clientes a través de la venta de planes y hacer dar a conocer el servicio con diferentes promociones o estrategias de venta.

PERFIL:

Educación: Estudios superiores en marketing y ventas.

Experiencia Requerida:

De preferencia 1 años de experiencia en cargo similar.

EDAD:

22 a 28 años.

Descripción Del Cargo:Asistente de Apoyo Poli Funcional.

Título de la posición: Asistente de Apoyo Poli Funcional.

Área/Departamento: Administración de Redes.

Reporta a: Administrador de Red.

Finalidad de la Posición:

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Responsable de asistir en la logística que permita controlar el sistema de red y en caso de ocurrir algún problema con respecto al servicio poder encontrar una solución en el menor tiempo posible.

Perfil:

Educación: Estudio superiores en redes y mantenimientos de computadores.

EXPERIENCIA REQUERIDA:

De preferencia 2 años de experiencia en cargo similar.

EDAD:

22 a 28 años.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Anexo 2: Contrato de Prestación de Servicios

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Intervienen en la celebración del presente contrato de prestación de servicios, por una parte de S & M Asociados - Netfaster representada por el Sr. **Gustavo Suárez Martínez** que en adelante se lo denominará como LA EMPRESA, y por otra parte la Sra. **Sonia Leticia Álava Villegas** con C.I. # **092323255-7** que se lo denominará como el CLIENTE, quienes libre, voluntariamente y por mutuo acuerdo, celebran el presente contrato de prestación de servicios, contenido en las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- ANTECEDENTES

La Empresa fue constituida con la finalidad de proporcionar acceso a información mediante conexión de redes de datos nacionales y extranjeras.

SEGUNDA.- OBJETO

El presente es un contrato marco o maestro en donde la empresa manifiesta que puede proporcionar al CLIENTE el siguiente servicio los cuales estarán claramente establecidos en el presente instrumento que las partes firman.

- a) SERVICIO DE ACCESO A INTERNET
- b) SERVICIO DE RENTA DE EQUIPO

TERCERA.- DOCUMENTOS HABILITANTES E INTEGRANTES:

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

El presente contrato y sus anexos constituyen un acuerdo indivisible entre las partes y reemplazan a todos los anteriores acuerdos, compromisos o entendimientos, verbales o escritos sobre la materia. Cualquier modificación, ampliación o interpretación del mismo se celebrará por escrito, mediante adendums numerados en forma secuencial, con la intervención o firma de ambas partes, salvo el caso de los cambios en relación con el domicilio, número telefónico, facsímil, correo electrónico o el nombre del Representante Legal, en que se requerirá únicamente comunicación escrita de la otra parte.

CUARTA.- VIGENCIA DEL CONTRATO

La duración del servicio contratado será de un año, y entra en vigencia a partir de la entrega de la “Notificación de entrega de servicio” de cada servicio y que forman parte integrante del presente instrumento.

Si 30 días antes del vencimiento del plazo de duración del presente contrato”, ninguna de las partes comunica a la otra por escrito la decisión de no prórroga, sin tomar en cuenta los días que se utilicen para la desconexión; el plazo de duración del servicio se prolongará y renovará automáticamente y en forma sucesiva, por plazos iguales al determinado inicialmente, bajo los mismos términos y condiciones.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

QUINTA.- PRECIO Y FORMA DE PAGO

El precio del servicio materia del presente contrato será USD 30 dólares americanos mensuales incluido impuestos los cuales serán cancelados por adelantado los primeros 3 días de cada mes.

En el caso de incumplimiento en los pagos mensuales, por parte del CLIENTE, este autoriza en forma automática a LA EMPRESA suspender, previo aviso, el servicio y en consecuencia da por terminado el presente contrato, sin que esto signifique condonación o renuncia a exigir el pago de los valores a los que LA EMPRESA tiene derecho por concepto de indemnización por terminación unilateral y anticipada de este contrato por parte del cliente, valores en mora e interés por mora el cual será calculado utilizando la tasa legal fijada y publicada por el Banco Central del Ecuador vigente al mes que se haga exigible la obligación.

SEXTA.- LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

El CLIENTE libera de cualquier responsabilidad a LA EMPRESA por el eventual mal uso que se dé a los servicios objetos de este contrato, del cual el CLIENTE declara ser el responsable.

SEPTIMA.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE

A más de las obligaciones que se estipulan en las cláusulas de este contrato, el CLIENTE se compromete a lo siguiente:

a) El CLIENTE se compromete a brindar las condiciones seguridad a los equipos de propiedad de LA EMPRESA precautelando y responsabilizándose por cualquier pérdida o daño de los equipos prestados, debido a negligencia,

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

imprudencia, impericia, mal manejo, culpa o dolo de sus dependientes o del personal que tenga acceso a ellos.

b) El CLIENTE se compromete y se responsabiliza por dotar los espacios en los que se instalarán los equipos prestados, de energía eléctrica regulada, conexión a tierra, temperatura y humedad adecuada, pararrayos e infraestructura física.

c) Luego de efectuada la instalación la cual queda a satisfacción del cliente , la primera visita técnica será totalmente gratis , desde la segunda visita técnica en adelante tendrá un costo de USD 10,00

OCTAVA.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

A más de las obligaciones que se estipulan en las cláusulas de este contrato, LA EMPRESA se compromete a cumplir estándares de calidad acorde a las necesidades que el cliente requiera siempre y cuando no comprometa la integridad física del equipo y del sistema como tal.

NOVENA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO:

LA EMPRESA autoriza al CLIENTE a terminar en forma justificada una el presente contrato, en el siguiente caso: Si el servicio descrito en este contrato tuviera una disponibilidad inferior a la menor de todas las disponibilidades a las que LA EMPRESA se compromete en dicho documento por 3 meses consecutivos.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

En caso de producirse lo citado anteriormente, el CLIENTE deberá dar aviso a LA EMPRESA de su decisión de terminación con 30 días de anticipación. Durante este tiempo LA EMPRES facturará al CLIENTE los valores mensuales por el servicio efectivamente entregado.

El CLIENTE autoriza a LA EMPRESA a terminar en forma justificada el presente contrato, en el siguiente caso: En caso de que el CLIENTE no cancele los valores detallados en la cláusula QUINTA de este contrato durante uno (1) o más meses consecutivos.

DÉCIMA.- EVENTUALIDADES AJENAS A LA EMPRESA

LA EMPRESA no asume responsabilidad alguna en los siguientes eventos:

a) El uso que el CLIENTE de al servicio aclarando que el CLIENTE se hace responsable no solo de sus propios actos sino de sus dependientes, agentes, familiares o terceros usuarios.

b) Reformas a las leyes, reglamentos o tarifas, o por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, en que LA EMPRESA, se ve impedida de continuar prestado sus servicios al CLIENTE.

c) Si uno, varios o todos los proveedores de equipos, líneas, servicios o información, de los que se vale LA EMPRESA para el cumplimiento de este contrato por motivos de fuerza mayor, terrorismo, terremotos o eventos de la naturaleza suspenden temporal o definitivamente, o total o parcialmente, tales equipos, líneas, servicios o información.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

- d) De las intercepciones por terceros de la información encriptado o no encriptado que se maneje por las redes de información o por otros mecanismos de comunicación siempre y cuando este problema no venga de LA EMPRESA.
- e) De los virus informáticos y/o automáticos que puedan transmitirse a través de las redes de comunicación.

En los casos señalados, el CLIENTE no tendrá derechos o acciones de indemnización por daños y perjuicios, de pasado, de presente, o futuro que reclamar o intentar en contra de LA EMPRESA.

DÉCIMA PRIMERA.- RENOVIACIÓN TECNOLÓGICA

Durante la vigencia de una este contrato, el CLIENTE podrá solicitar a LA EMPRESA la renovación de tecnologías, equipos y productos si las necesidades del CLIENTE así lo requieren. En este caso las partes, en acuerdo mutuo, identificarán el servicio a ser reemplazado o renovado, y se generará un nuevo contrato en las que se detallará el cambio de tecnología, o equipo y se establecerá el nuevo precio del servicio en caso de haberlo.

DÉCIMA SEGUNDA.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

LA EMPRESA queda exonerado de responsabilidad por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones o por la demora en la entrega de cualquiera de las prestaciones a su cargo, cuando tal incumplimiento sea consecuencia o resultado de

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito como terremoto, erupción volcánica, tormenta, huracán, etc., debidamente comprobados y conforme a la Ley.

Es también causa de fuerza mayor cualquier impedimento legal originado por la expedición de alguna Ley, Decreto, Reglamento, inhabilitación de concesión o Instructivo o si uno, varios o todos los proveedores de equipos, líneas, servicios o información, de los que se vale LA EMPRESA para el cumplimiento de este contrato, suspenden temporal o definitivamente, o total o parcialmente, tales equipos, líneas, servicios o información.

**DÉCIMA TERCERA.- CESIÓN DEL CONTRATO Y
CONFIDENCIALIDAD**

En caso de que LA EMPRESA, sea adquirida por otra compañía, todas las responsabilidades y compromisos de ambos señalados en este contrato, serán absorbidas por la empresa compradora en los mismos términos y condiciones.

Es importante declarar, que tanto el CLIENTE, como LA EMPRESA, se comprometen a mantener en total discreción los servicios que poseen ambas partes, debido a la seguridad que se debe mantener sobre la información, durante el plazo de 3 (tres) años, contados a partir de la terminación del presente contrato.

DÉCIMA CUARTA.- CONTROVERSIAS

En caso de existir controversias o diferencias derivadas de la ejecución de este contrato, que no puedan ser resueltas por mutuo acuerdo, las partes renuncian fuero y domicilio y deciden someterse a la decisión del Tribunal de Arbitraje de la Cámara de Comercio de **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, que

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

se sujetará a lo dispuesto por la Ley de Arbitraje y Mediación, el Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** y cualquier otra reglamentación que se expida sobre el particular.

Las partes después de haber negociado el presente contrato, libre, voluntariamente y por mutuo acuerdo, celebran el presente contrato de prestación de servicios, contenido en cláusulas anteriores, Las partes reconocen que este no es un contrato de adhesión, que todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales.

Para constancia de lo anterior las partes firman en dos ejemplares del mismo tenor, en el cantón de Durán, fecha: 1 de octubre del 2013.

f. _____

f. _____

Sr. Gustavo Suárez Martínez.Sra. Sonia Leticia Álava Villegas.

Gerente General.

Cliente.

S & M Asociados – Netfaster.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Anexo 3: Preguntas para la entrevista a experto y grupo focal

Entrevista a experto

Empresa: Astelisis S. A.

Negocio: Ofrecer Servicios de Internet a sectores desatendidos del sur de Guayaquil

Entrevistado: Galo López Paredes – Gerente General.

1. ¿Cree usted que el mercado de internet es rentable hoy en día, por qué?

El negocio de internet es muy rentable, porque ofrece múltiples servicios, tanto en la búsqueda información, pago a proveedores, y servicios bancarios, lo cual hace que el usuario vea al internet como una herramienta imprescindible para el giro de su negocio, lo que significa que es un servicio necesario que debe ser atendido.

2. ¿Cómo ve la tendencia de penetración del uso de internet en hogares ecuatorianos?

El uso de internet para hogares ecuatorianos, tiende a crecer de manera exponencial, tanto así que Ecuador como Brazil, se encuentran en 2do lugar en países dentro de América Latina, en tener un consumo masivo de internet, después le siguen Argentina y Perú.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

3. ¿Qué fue lo más difícil al momento de iniciarse como proveedor de servicios de internet?

Al momento de iniciarnos como proveedor de servicios de internet, lo más difícil, fue conseguir un proveedor internacional que nos dé una buena calidad de señal, para poder vender un buen servicio a los usuarios, aparte de eso, tener una buena infraestructura.

4. ¿Conto usted con asesoría profesional al momento de iniciar su modelo de negocio?

Como profesional y estudiante que fui de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, me base en modelos económicos de otras compañía, aparte del conocimiento que adquirí como Ingeniero en Telecomunicaciones, trabaje en múltiples compañía dentro de mi rama profesional, esto me sirvió para familiarizarme con el producto, y ver las carencias que tenían las otras compañías del mercado.

5. ¿Cuáles son los factores de éxito para el crecimiento en su modelo de negocio?

El factor de crecimiento de mi negocio, en la compañía, fue en ver las necesidades de los clientes insatisfechos, los cuales tenían falencias en las otras compañías, como por ejemplo la señal se volvía deficiente, impidiéndoles navegar; o el precio del servicio de internet por lo cual estaban pagando era muy elevado, es ahí donde la competencia fallaba, yo entraba a darle la solución al cliente y se sentía que lo tomaban en cuenta.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

6. ¿De qué forma usted da a conocer su servicio a la comunidad? ¿Qué medios utiliza?

Lo realizamos a través de los mismos usuarios, ellos dan a conocer nuestros servicios con precios económicos, lo cual lo hace atractivo, por ser una persona conocida quien les recomienda el servicio, además que la persona que lo refiere recibe un estímulo económico de \$10.

7. ¿Tiene promociones o planes que fidelicen a su clientela? ¿En qué consiste?

Al ofrecer niveles de compartición mínimos , (2:1 y 3:1) comparado con otras compañías que tienen comparticiones mayores de 8:1 hasta 10:1, hace que la calidad de nuestro servicio sea superior, permitiendo que el cliente nunca se sientan insatisfecho, por el servicio recibido, creando de manera directa la fidelización del cliente.

8. ¿Qué opina sobre las políticas ecuatorianas para la creación de nuevos ISP en el país, beneficia al protegerlo de nuevos competidores o perjudica al no dejarlo crecer?

Beneficia a las grandes empresas al protegerlo de cualquier intromisión de parte de pequeñas empresas, lo cual hace que a ellos se lo perjudique de manera indirecta, por ejemplo la empresa que vende internet para casas y desea expandirse para cyber o pymes, es muy difícil hacerlo, por no tener a primera instancia, los permisos necesarios, para poder ofrecer su servicio a ellos (cyber y pymes), y por

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

ende su precio mínimo de colocación es por encima del mercado haciendo que no sean para nada competitivo.

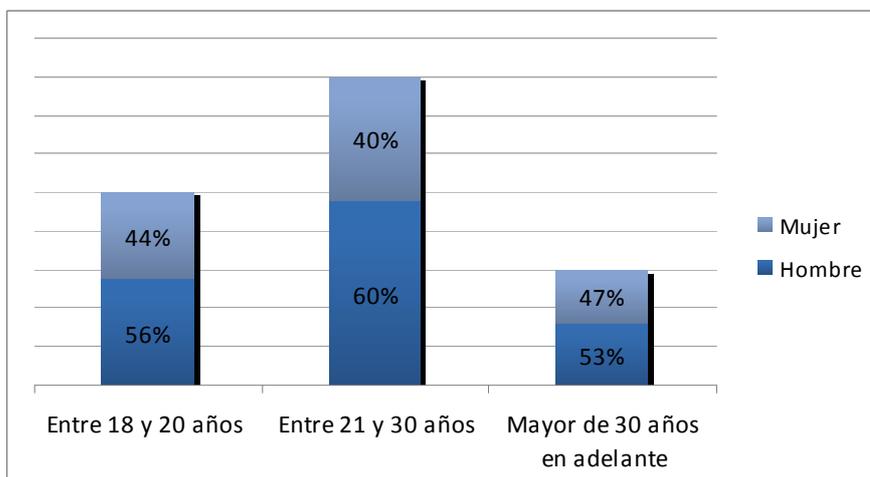
Mensaje final de parte del entrevistado: Que cada negocio que hagan; lo emprendan sin miedo, mirando al frente.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Anexo 4: Modelo de preguntas y resultado de las encuestas

Rango de Sexo de Edad entre hombres y mujeres:

Ilustración 11 Gráfico de Rango por Edad entre Hombres y Mujeres

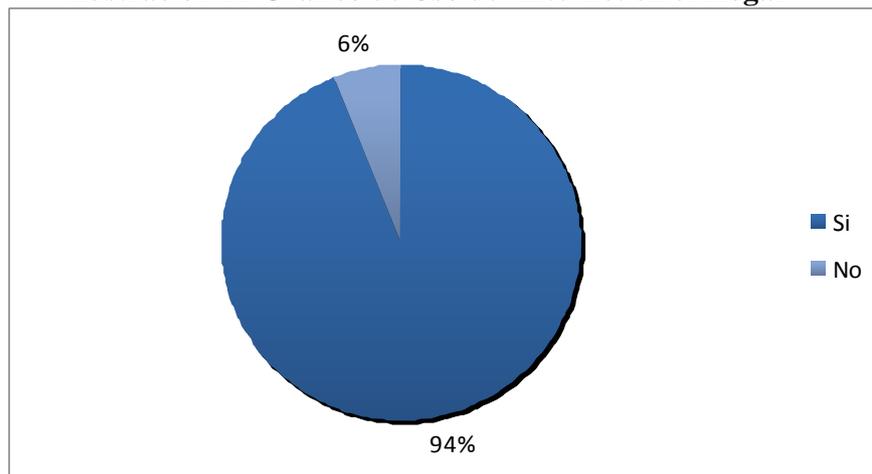


Elaborado por: El Autor

Se estima que el rango de personas a usar el servicio son hombres y mujeres entre 21 y 30 años.

1. ¿Usted usa servicios de internet en su hogar?

Ilustración 12 Gráfico de Uso del Internet en el Hogar



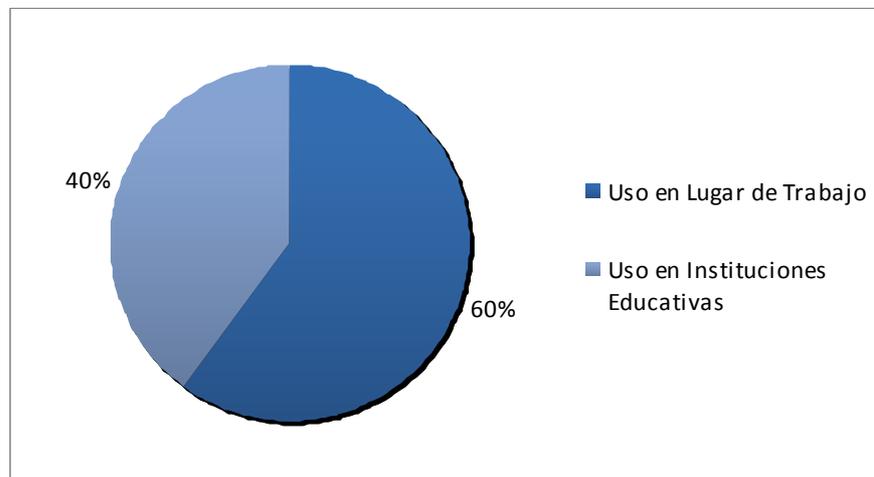
Elaborado por: El Autor

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

El 94% de las personas encuestadas usan servicio de internet en el hogar.

2. Si contesto “No” en la pregunta anterior, ¿Por qué no tiene servicio de internet en su hogar?

Ilustración 13 Gráfico de Uso de Internet Fuera del Hogar



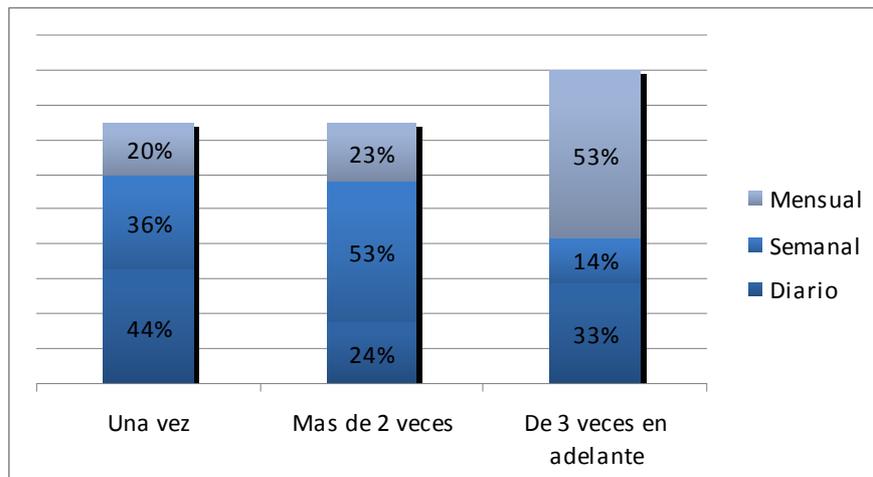
Elaborado por: El Autor

El 60% usa internet en instituciones educativas (Universidad, colegio), mientras el 40% restante lo utiliza en su trabajo.

3. ¿Con qué frecuencia usa el servicio de internet? (Colocar número de veces)

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Ilustración 14 Gráfico del Número de veces que usan el Internet

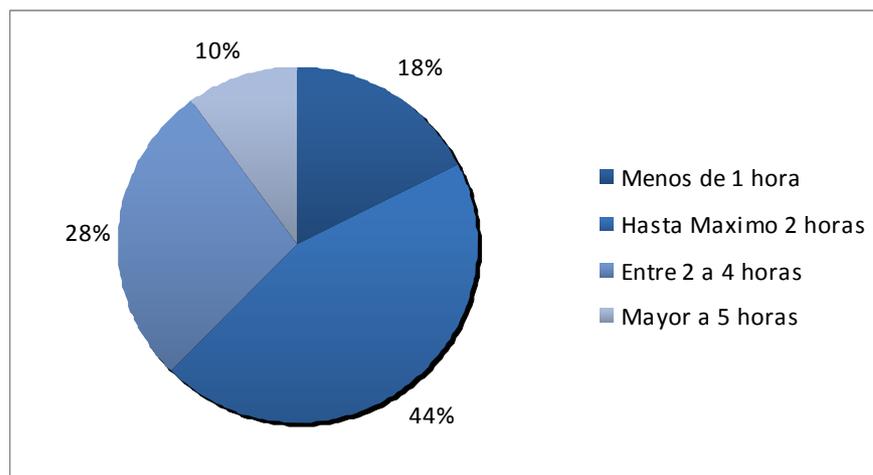


Elaborado por: El Autor

Se estima que el uso diario de internet es alrededor de 40%, semanal de 53% y mensual de 53%, tomando en consideración un promedio 2 veces al día.

4. Si el uso es diario, ¿Cuánto tiempo le dedica al internet?:

Ilustración 15 Gráfico de Frecuencia del Uso del Internet por Horas



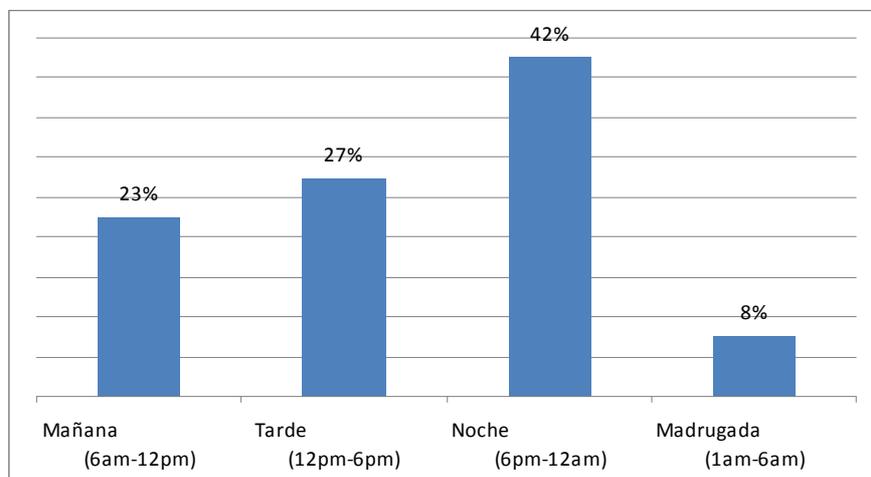
Elaborado por: El Autor

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

Se muestra en la gráfica que con un 45% el rango de uso es de 2 horas promedio por día.

5. ¿En qué horario del día usa con mayor frecuencia el servicio de internet en su hogar?

Ilustración 16 Gráfico de Frecuencia del Uso del Internet por Periodo de Tiempos



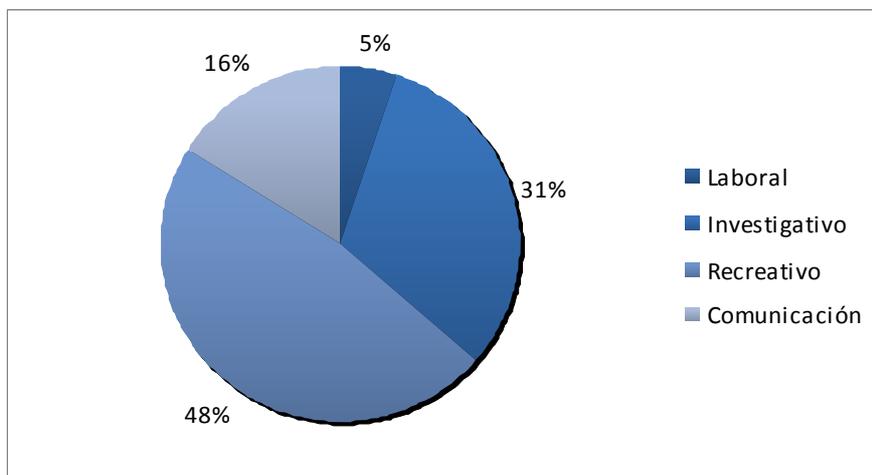
Elaborado por: El Autor

Según la encuesta realizada el horario de mayor uso del servicio se estima entre las 6pm hasta las 12am del día siguiente, esto se debe a que los encuestados encuentran este tiempo más disponible por estar estudiando o trabajando, además se considera el horario en la madrugada como una franja en la cual se puede hacer mantenimiento sin que esto afecte el uso de toda la red.

6. ¿Qué uso le da al servicio de internet en su hogar?

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Ilustración 17 Gráfico de Tipo de Uso que se le da al Internet

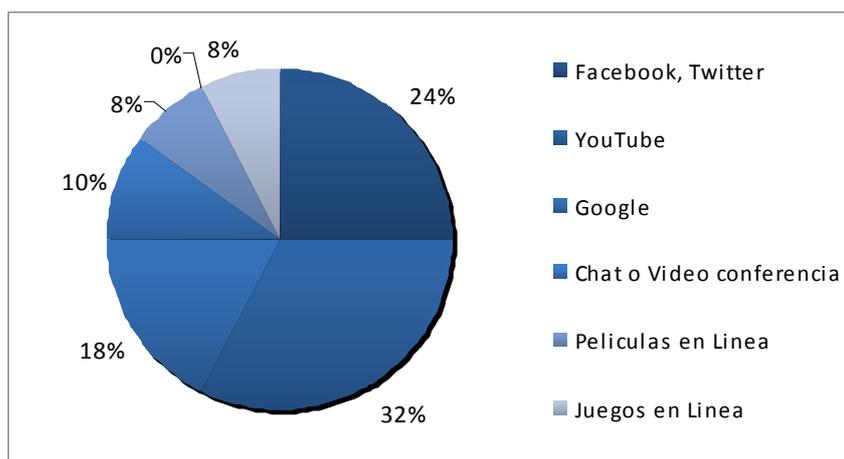


Elaborado por: El Autor

Entre las opciones de respuesta se muestra con un 48% el uso recreativo (redes sociales) del internet como actividad preferida y en segundo lugar con 31% los encuestados dedican a realizar tareas de investigación (Informativo, educativo).

7. ¿Qué páginas visita frecuentemente al navegar en internet en su hogar?

Ilustración 18 Gráfico de Navegación de las Páginas que visitan en Internet



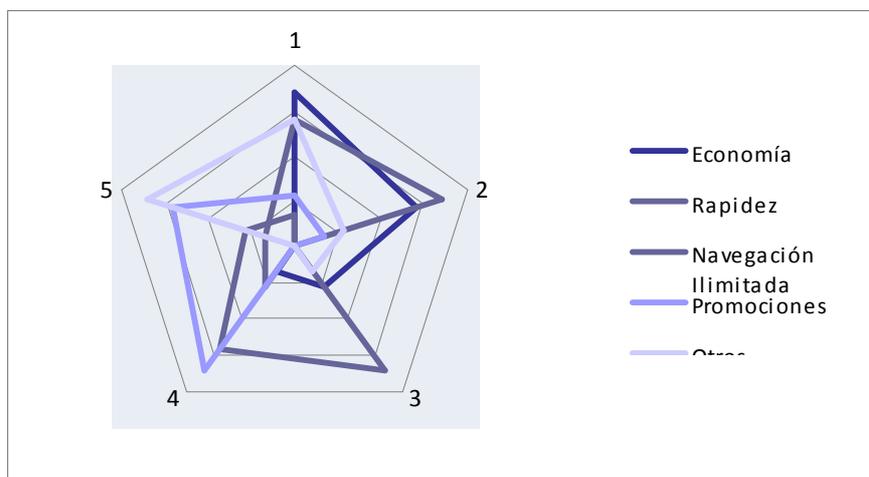
Elaborado por: El Autor

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

En primer lugar se toma a YouTube con el 32%, seguido por las redes sociales principales (Facebook y Twitter) con el 25%, seguido muy de cerca con el 17% a Google, esto se debe a que se usa como motor de búsqueda principal para consulta de cualquier índole; el uso de chat o video conferencia (Skype, o algún otro servicio de mensajería instantánea) llega apenas a un 10%, y en último lugar se ubican con un 8% los juegos y películas en línea.

8. Enumere en orden de importancia (siendo 1 el más importante y 5 el menos importante) Las razones por las cuales usted valoraría el servicio de Internet.

Ilustración 19 Gráfico de Importancia al escoger un Servicio de Internet



Elaborado por: El Autor

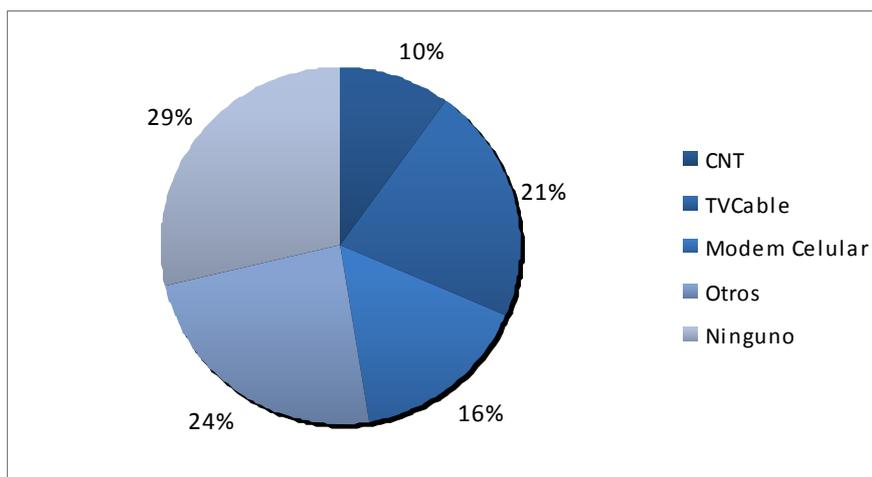
En primer lugar se muestra como la razón más destacada la economía, quiere decir que el precio a pagar por el servicio sea accesible al consumidor, se entiende esta situación ya que los encuestados, lo único que desean en estar conectados, no

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

tomando en consideración la rapidez (velocidad contratada) o navegación ilimitada, dejando como último lugar las promociones.

9. ¿Qué proveedor de servicios de internet tiene en su hogar?:

Ilustración 20 Gráfico de los Principales Proveedores de Internet



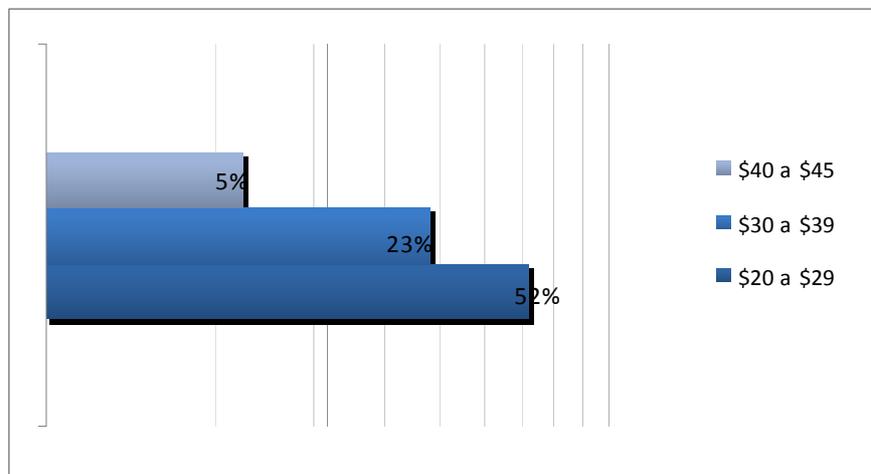
Elaborado por: El Autor

Como las encuestas se realizaron en un sector desatendido, el 29% de los encuestados no tienen servicios de Internet Banda Ancha y el 24% restante proveedores locales de Durán (Skynet, Insysred, JeaPC, Urbanet) el porcentaje restante se dividen entre las marcas reconocidas CNT, TvCable y Modem Celular (Claro, Movistar).

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

10. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar mensualmente por el servicio de internet?:

Ilustración 21 Gráfico del Valor a Pagar por el Internet



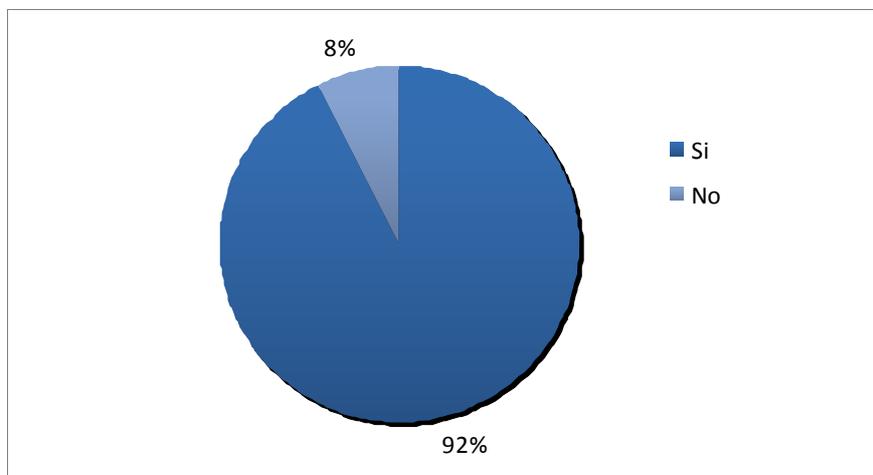
Elaborado por: El Autor

El valor a tomar en consideración es entre \$20 a \$29, se estima porque los encuestados desean un servicio de Internet Banda Ancha a un precio económico.

11. ¿Estaría dispuesto a contratar el servicio de Internet Banda ancha con un nivel de compartición 4:1 y de navegación ilimitada, en su domicilio?

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Ilustración 22 Gráfico de Aceptación del Servicio por parte del Usuario



Elaborado por: El Autor

El 92% le gustaría acceder al servicio, pero el 8% restante piensa que el valor a pagar por el servicio sería elevado y buscarían una tarifa más baja aunque tengan que sacrificar velocidad y navegación a cambio de un precio económico.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Anexo 5: Elaboración de Diseño y Propuesta Publicitaria: Concepto, Mensaje

Una agencia de publicidad, es la encargada de la potencialización del logo, no descartando sus orígenes bases como el diseño de comunicación permanente, usando colores contraste (Azul y Blanco) haciendo énfasis en la palabra Faster, traducción anglosajona de “Rápido”.

Ilustración 23 Isologotipo de la Marca



Elaborado por: El Autor

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

Anexo 6: Análisis de la Promoción Electrónica de los Competidores

Ilustración 24 Promoción Electrónica CNT



Elaborado por: El Autor

CNT: Se enfoca a ofrecer internet móvil a través de su modem inalámbrico, ofreciendo cobertura en cualquier lugar. No cuenta con promociones en línea, y solo se puede adquirir los servicios en oficina.

Ilustración 25 Promoción Electrónica TvCable



Elaborado por: El Autor

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

Grupo Tvcable: Ofrece promociones solo si adquieren 3 servicios (Internet, Telefonía y Televisión Pagada). Manejan página de Fan en su sitio y realizan promociones en línea (sorteos) de manera periódica.

Ilustración 26 Promoción Electrónica Netlife



Elaborado por: El Autor

Netlife: Ofrece vía web, suscripciones a boletín, para estar al día de novedades y promociones, no cuenta con chat en vivo y la atención al cliente solo se realiza por vía telefónica.

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS
EN EL CANTÓN DURÁN”

Anexo 7: Tabla de Amortización

Tabla 52: Tabla de Amortización

Numero de Pago	Saldo de Capital	Amortización	Interés
0	\$ 30.000,00		
1	\$ 30.000,00	\$ 652,27	\$ 377,27
2	\$ 29.622,73	\$ 652,27	\$ 380,73
3	\$ 29.242,00	\$ 652,27	\$ 384,22
4	\$ 28.857,78	\$ 652,27	\$ 387,74
5	\$ 28.470,05	\$ 652,27	\$ 391,30
6	\$ 28.078,73	\$ 652,27	\$ 394,88
7	\$ 27.683,85	\$ 652,27	\$ 398,50
8	\$ 27.285,35	\$ 652,27	\$ 402,16
9	\$ 26.883,19	\$ 652,27	\$ 405,84
10	\$ 26.477,35	\$ 652,27	\$ 409,56
11	\$ 26.067,78	\$ 652,27	\$ 413,32
12	\$ 25.654,46	\$ 652,27	\$ 417,11
13	\$ 25.237,36	\$ 652,27	\$ 420,93
14	\$ 24.816,43	\$ 652,27	\$ 424,79
15	\$ 24.391,64	\$ 652,27	\$ 428,68
16	\$ 23.962,96	\$ 652,27	\$ 432,61
17	\$ 23.530,34	\$ 652,27	\$ 436,58
18	\$ 23.093,77	\$ 652,27	\$ 440,58
19	\$ 22.653,19	\$ 652,27	\$ 444,62
20	\$ 22.208,57	\$ 652,27	\$ 448,69
21	\$ 21.759,87	\$ 652,27	\$ 452,81
22	\$ 21.307,07	\$ 652,27	\$ 456,96
23	\$ 20.850,11	\$ 652,27	\$ 461,15
24	\$ 20.388,96	\$ 652,27	\$ 465,37
25	\$ 19.923,59	\$ 652,27	\$ 469,64
26	\$ 19.453,95	\$ 652,27	\$ 473,94
27	\$ 18.980,00	\$ 652,27	\$ 478,29
28	\$ 18.501,71	\$ 652,27	\$ 482,67
29	\$ 18.019,04	\$ 652,27	\$ 487,10
30	\$ 17.531,94	\$ 652,27	\$ 491,56
31	\$ 17.040,38	\$ 652,27	\$ 496,07
32	\$ 16.544,31	\$ 652,27	\$ 500,62
33	\$ 16.043,69	\$ 652,27	\$ 505,21
34	\$ 15.538,49	\$ 652,27	\$ 509,84
35	\$ 15.028,65	\$ 652,27	\$ 514,51
36	\$ 14.514,14	\$ 652,27	\$ 519,23
37	\$ 13.994,91	\$ 652,27	\$ 523,99
38	\$ 13.470,93	\$ 652,27	\$ 528,79
39	\$ 12.942,14	\$ 652,27	\$ 533,64
40	\$ 12.408,50	\$ 652,27	\$ 538,53
41	\$ 11.869,97	\$ 652,27	\$ 543,46
42	\$ 11.326,51	\$ 652,27	\$ 548,45
43	\$ 10.778,06	\$ 652,27	\$ 553,47
44	\$ 10.224,59	\$ 652,27	\$ 558,55
45	\$ 9.666,04	\$ 652,27	\$ 563,67
46	\$ 9.102,38	\$ 652,27	\$ 568,83
47	\$ 8.533,54	\$ 652,27	\$ 574,05
48	\$ 7.959,49	\$ 652,27	\$ 579,31
49	\$ 7.380,18	\$ 652,27	\$ 584,62
50	\$ 6.795,56	\$ 652,27	\$ 589,98
51	\$ 6.205,58	\$ 652,27	\$ 595,39
52	\$ 5.610,19	\$ 652,27	\$ 600,85
53	\$ 5.009,35	\$ 652,27	\$ 606,35
54	\$ 4.402,99	\$ 652,27	\$ 611,91
55	\$ 3.791,08	\$ 652,27	\$ 617,52
56	\$ 3.173,56	\$ 652,27	\$ 623,18
57	\$ 2.550,38	\$ 652,27	\$ 628,89
58	\$ 1.921,48	\$ 652,27	\$ 634,66
59	\$ 1.286,82	\$ 652,27	\$ 640,48
60	\$ 646,35	\$ 652,27	\$ 646,35

Elaborado por: El Autor

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

Anexo 8: Balance General Proyectado

Tabla 53: Balance General Proyectado

ACTIVOS	INICIAL	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ACTIVOS CORRIENTES						
CAJA/BANCOS	\$ 23.753,70	\$ 9.904,24	\$ 11.409,77	\$ 27.704,29	\$ 61.749,96	\$ 124.747,18
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$ 23.753,70	\$ 9.904,24	\$ 11.409,77	\$ 27.704,29	\$ 61.749,96	\$ 124.747,18
ACTIVOS FIJOS						
EQUIPO DE TRABAJO	\$ 11.700,00	\$ 11.700,00	\$ 13.700,00	\$ 15.700,00	\$ 17.700,00	\$ -
MUEBLES Y ENSERES	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ -
EQUIPOS DE OFICINA	\$ 2.500,00	\$ 2.500,00	\$ 2.500,00	\$ 2.500,00	\$ 2.500,00	\$ -
EQUIPOS DE COMPUTACION	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ -
(-) DEPRECIACION ACUMULADA	\$ -	\$ (4.614,67)	\$ (9.895,93)	\$ (15.843,80)	\$ (19.108,60)	\$ -
TOTAL ACTIVOS FIJOS	\$ 19.200,00	\$ 14.585,34	\$ 11.304,07	\$ 7.356,21	\$ 6.091,41	\$ -
ACTIVOS DIFERIDOS						
GASTOS PREOPERACIONALES	\$ 7.801,00	\$ 7.801,00	\$ 7.801,00	\$ 7.801,00	\$ 7.801,00	\$ 7.801,00
GASTOS VARIOS	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00
(-) AMORTIZACION ACUMULADA	\$ -	\$ (1.860,20)	\$ (3.720,40)	\$ (5.580,60)	\$ (7.440,80)	\$ (9.301,00)
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS	\$ 9.301,00	\$ 7.440,80	\$ 5.580,60	\$ 3.720,40	\$ 1.860,20	\$ -
TOTAL ACTIVOS	\$ 52.254,70	\$ 31.930,38	\$ 28.294,44	\$ 38.780,90	\$ 69.701,57	\$ 124.747,18
PASIVOS Y PATRIMONIO						
PASIVOS						
PRESTAMO BANCARIO	\$ 30.000,00	\$ 25.237,36	\$ 19.923,59	\$ 13.994,91	\$ 7.380,18	\$ -
TOTAL DE PASIVOS	\$ 30.000,00	\$ 25.237,36	\$ 19.923,59	\$ 13.994,91	\$ 7.380,18	\$ -
PATRIMONIO						
CAPITAL SOCIAL	\$ 22.254,70	\$ 22.254,70	\$ 22.254,70	\$ 22.254,70	\$ 22.254,70	\$ 22.254,70
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ -	\$ (15.561,68)	\$ 1.677,83	\$ 16.415,13	\$ 37.535,40	\$ 62.425,80
UTILIDADES RETENIDAS	\$ -	\$ -	\$ (15.561,68)	\$ (13.883,85)	\$ 2.531,29	\$ 40.066,69
TOTAL PATRIMONIO	\$ 22.254,70	\$ 6.693,02	\$ 8.370,85	\$ 24.785,98	\$ 62.321,38	\$ 124.747,18
TOTAL PASIVO+PATRIMONIO	\$ 52.254,70	\$ 31.930,38	\$ 28.294,44	\$ 38.780,90	\$ 69.701,57	\$ 124.747,18

Elaborado por: El Autor

CAPÍTULO 13

MATERIAL COMPLEMENTARIO

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

CAPÍTULO 13

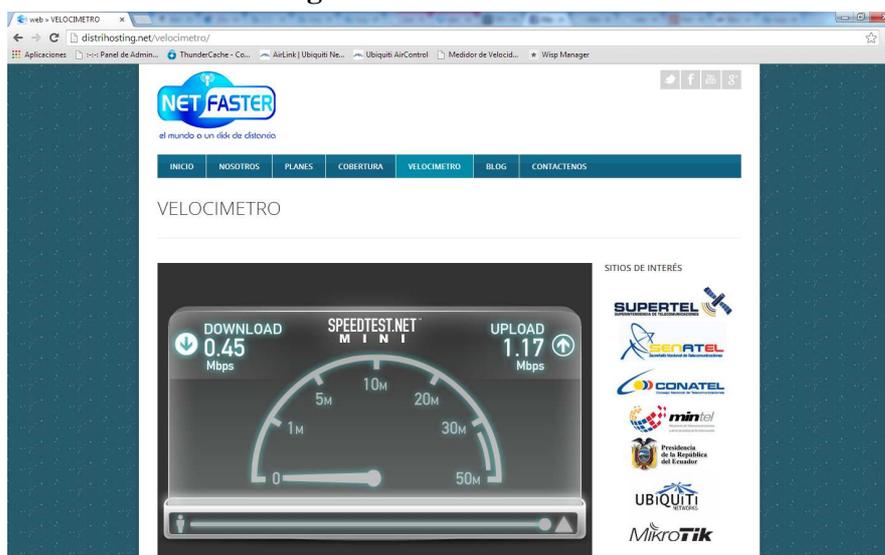
13. MATERIAL COMPLEMENTARIO

Ilustración 27 Página Web Netfaster



Elaborado por: El Autor

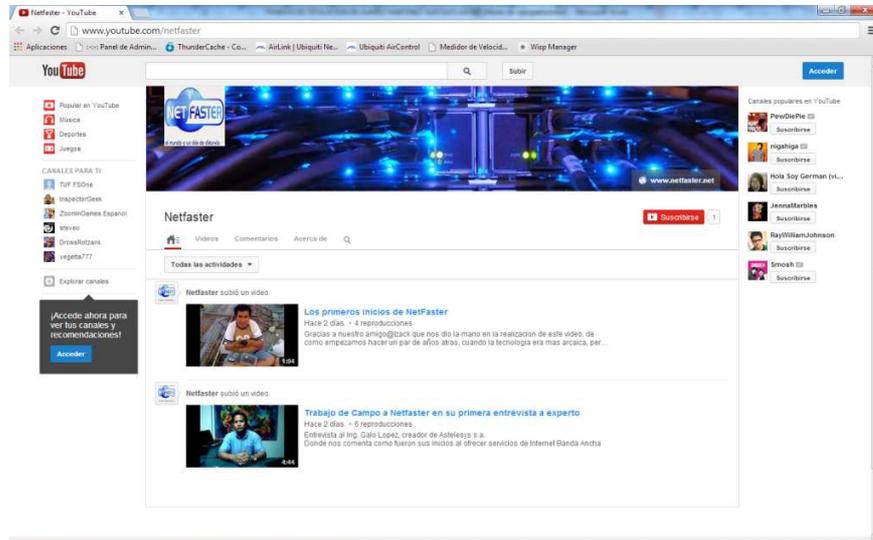
Ilustración 28 Página Web Netfaster –Medidor de Velocidad



Elaborado por: El Autor

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

Ilustración 29 Página Web Netfaster – Canal en YouTube



Elaborado por: El Autor

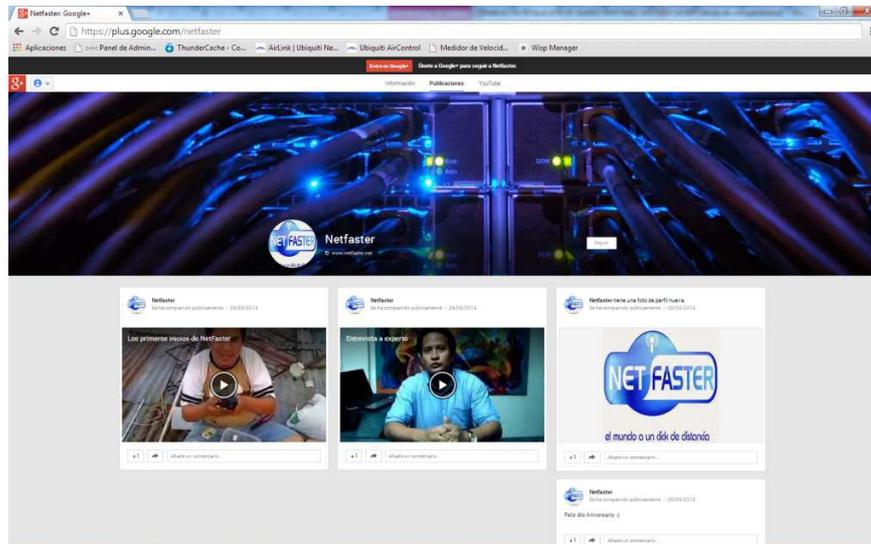
Ilustración 30 Página Web Netfaster – Facebook



Elaborado por: El Autor

“IMPLEMENTACIÓN DE INTERNET BANDA ANCHA PARA SECTORES DESATENDIDOS EN EL CANTÓN DURÁN”

Ilustración 31 Página Web Netfaster – Google+



Elaborado por: El Autor

Ilustración 32 Página Web Netfaster – Twitter



Elaborado por: El Autor