



**INSTITUTO DE NEGOCIOS
“HUMANE”**

“PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA
DIGITALSERVER S.A.S., UBICADA EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL, A PARTIR DEL AÑO
2024.”

TOMO I

**TRABAJO DE TITULACIÓN PRESENTADO EN
OPCIÓN PARA OBTENER EL TÍTULO DE
TECNÓLOGO SUPERIOR EN
ADMINISTRACIÓN**

LUCIA ANABELLE VERA CASTRO

**GUAYAQUIL – ECUADOR
2023 – 2024**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO: “PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA DIGITALSERVER S.A.S., UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, A PARTIR DEL AÑO 2024. ”

AUTOR: LUCIA ANABELLE VERA CASTRO

TUTOR: Ing. Romina Sánchez Amador, MGP

INSTITUCIÓN: Instituto de Negocios “HUMANE”

FACULTAD: Administración

CARRERA: TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN

FECHA DE PUBLICACIÓN: mayo de 2024

Nº DE PÁG: 65

ÁREA TEMÁTICA: Plan de mejora, Servicio Técnico, Implementación.

PALABRAS CLAVE: Servicio técnico exprés, computadoras, reparación.

RESUMEN: Para llevar a cabo este plan, se ha determinado una inversión inicial de USD 6.700,00 que será obtenida mediante aportes propios de la empresa. La proyección financiera se realiza a cinco años, basada en datos reales y actuales de la empresa, lo que permite ofrecer un escenario conservador y realista. Esta estrategia incluye la identificación y mitigación de posibles riesgos, asegurando que el plan sea sostenible a largo plazo.

Nº DE REGISTRO: A-EC-15-14

Nº DE CLASIFICACIÓN: A-EC-15-14

DIRECCIÓN URL (trabajo de titulación en la web):

ADJUNTO PDF:

SI

X

NO

CONTACTO CON

Teléfono:

0962755650

E-mail: luveracastro@hotmail.com

AUTOR/ES:

CONTACTO EN LA

Nombre: Ing. Carlos Pazmiño Castillo, MBA

INSTITUCIÓN:

Teléfono: (04) 288 2710

Mail: cpazmino@humane.edu.ec

Quito: Av. Whymper E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, teléfonos (593-2) 2505660/1; y en la Av. 9 de octubre 642 y Carrión edificio Prometeo, teléfonos 2569898/9. Fax: (593-2) 250-9054

AGRADECIMIENTO

La culminación de este proyecto no hubiera sido posible sin el apoyo y la orientación de muchas personas, a quienes me gustaría expresar mi más profundo agradecimiento.

En primer lugar, a mi Dios todopoderoso quien me ha dado la salud y las fuerzas para poder avanzar de manera óptima en el progreso de este documento, en segundo lugar, a mis tutores Ing. Romina Sánchez Amador, Ing. Cesar Medina Santana y todos los profesores por su invaluable guía, paciencia y consejos durante todo el proceso de investigación y redacción de este trabajo.

Agradezco a mis compañeros y amigos quienes me han brindado su apoyo incondicional y han compartido conmigo momentos de esfuerzo y alegría. Su compañerismo y motivación fueron esenciales para mantenerme enfocada.

Un agradecimiento especial a mi familia especialmente a mi esposo, quien me apoyo en cada paso de este proyecto, a mis hijos quienes son mi motor y una fuente de inspiración.

No puedo dejar de mencionar a mis compañeros y personal de trabajo quienes me han proporcionado un entorno propicio para el aprendizaje y la investigación.

A todos ustedes mi más sincero agradecimiento.

DEDICATORIA

A Dios, por darme la fuerza y la sabiduría para enfrentar los desafíos y alcanzar
mis metas.

A mi madre María Castro Mendoza por su amor incondicional su apoyo a lo largo
de mi vida, base importante de mi éxito y motivación para seguir adelante.

A mis hermanos Ruth, Belén, Karla, Edison por su apoyo y siempre estar ahí en
los buenos y malos momentos su presencia ha sido fundamental en este viaje.

A mi esposo Byron Briones Rivas, por su amor comprensión y paciencia durante
este arduo proceso, su apoyo emocional y constante aliento me han ayudado a
superar momentos difíciles.

A mis hijos Gabriel, Emilio y Samuel, quienes son mi inspiración y motor de vida.

A todos los profesores y compañeros del "Instituto de Negocios Humane" quienes
contribuido a mi formación académica y personal.

Este trabajo es una muestra de todo lo que han hecho por mí y un reflejo de
influencia en mi vida.

“PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA DIGITALSERVER S.A.S, UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, A PARTIR DEL AÑO 2024.”

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Santiago de Guayaquil, mayo de 2024

Yo, **Lucia Anabelle Vera Castro** declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación que he realizado.

De la misma forma, cedo mi derecho de autor al Instituto de Negocios “HUMANE”, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y Normatividad Institucional vigente.

Lucia Anabelle Vera Castro
C.I: 0914632138

“PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA DIGITALSERVER S.A.S, UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, A PARTIR DEL AÑO 2024.”

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Santiago de Guayaquil, mayo de 2024

Certifico que el trabajo titulado “**PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA DIGITALSERVER S.A.S., UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, A PARTIR DEL AÑO 2024.**” ha sido elaborado por **Lucia Anabelle Vera Castro** bajo mi tutoría. El presente trabajo reúne los requisitos para ser defendido ante el jurado calificador designado por el Instituto de Negocios “HUMANE”.

Ing. Romina Sánchez Amador, MGP

RESUMEN EJECUTIVO

El presente plan de mejora tiene como objetivo la creación de un área de servicio técnico exprés en la Ciudadela Brisas del Río, Guayaquil, a partir del año 2024. Esta implementación se propone debido a la necesidad creciente de los clientes de obtener servicios con tiempos de respuesta cortos, dado que la mayoría de ellos enfatiza la importancia de la rapidez en la entrega de sus equipos de cómputo para no interrumpir sus actividades laborales y personales. La creación de esta área de servicio técnico exprés no solo busca satisfacer una demanda urgente, sino también mejorar la experiencia general de los clientes de DigitalServer. Al ofrecer tiempos de respuesta más rápidos, se espera incrementar la satisfacción del cliente, fomentar la lealtad y atraer nuevos usuarios que valoren la eficiencia en el servicio. Adicional, el aumento en el volumen de servicios permitirá a la empresa optimizar sus operaciones y ser más rentable.

La implementación del área para servicio técnico exprés proporcionará una ventaja competitiva significativa frente a otros negocios del mismo rubro. Este servicio diferenciado cubrirá la necesidad inmediata de los clientes y ayudará a reducir las quejas relacionadas con los tiempos de respuesta actuales, lo que a su vez fortalecerá la reputación de DigitalServer en el mercado. Para llevar a cabo este plan, se ha determinado una inversión inicial de USD 6.700,00 que será obtenida mediante aportes propios de la empresa. La proyección financiera se realiza a cinco años, basada en datos reales y actuales de la empresa, lo que permite ofrecer un escenario conservador y realista. Esta estrategia incluye la identificación y mitigación de posibles riesgos, asegurando que el plan sea sostenible a largo plazo.

Los datos son alentadores, ya que los indicadores de la Tasa Interna de Retorno (TIR) serán del 57.43%, el Valor Actual Neto (VAN) tendrá un valor de USD 4.827,00 y se estima que la empresa recupere el capital invertido (PAYBACK) en 2 años, 4 meses de operaciones. Esto hace atractivo el plan, ya que la inversión se recupera en un periodo corto y se ofrecería que por cada dólar invertido se obtendría la supuesta ganancia del 18% representado como margen neto. En conclusión, la creación de un área de servicio técnico exprés representa una oportunidad estratégica para DigitalServer SAS. Este plan no solo responde a una necesidad crítica de los clientes, sino que también posiciona a la empresa para un crecimiento sostenible y rentable en el futuro.

ABSTRACT

The present improvement plan aims to create an express technical service area in Ciudadela Brisas del Río, Guayaquil, starting in 2024. This implementation is proposed due to the growing need of customers for services with short response times, as most of them emphasize the importance of quick delivery of their computing equipment to avoid interruptions in their work and personal activities. The creation of this express technical service area seeks not only to meet an urgent demand but also to enhance the overall experience of DigitalServer customers. By offering faster response times, we expect to increase customer satisfaction, foster loyalty, and attract new users who value efficient service. Additionally, the increased volume of services will allow the company to optimize its operations and make better use of its resources.

The implementation of the express technical service booth will provide a significant competitive advantage over other businesses in the same sector. This differentiated service will meet the immediate needs of customers and help reduce complaints related to current response times, which in turn will strengthen DigitalServer SAS reputation in the market. To carry out this plan, an initial investment USD 6.700,00 has been determined, which will be obtained through the partners' own contributions. The financial projection is set over five years, based on real and current data from the store, allowing for a conservative and realistic scenario. This strategy includes identifying and mitigating potential risks, ensuring the plan's sustainability in the long term.

The projected data are encouraging, as the Internal Rate of Return (IRR) indicators are expected to be 57.43%, the Net Present Value (NPV) will have a value of USD 4.827,00 and the company is estimated to recover the invested capital (PAYBACK) in the 2 years, 4 months of operations. This makes the plan attractive, since the investment is recovered in a short period and it would be offered that for every dollar invested the supposed of 18% represented as net margin would be obtained. In conclusion, the creation of an express technical service area represents a strategic opportunity for DigitalServer. This plan not only addresses a critical customer need but also positions the company for sustainable and profitable growth in the future.

ÍNDICE GENERAL

Introducción	1
Capítulo I: Diseño de la Investigación.	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.4 OBJETIVOS	6
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	6
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.6 MARCO TEÓRICO	8
1.7 MARCO REFERENCIAL	16
1.7.1 MARCO CONCEPTUAL.....	16
Capítulo II: Propuesta Comercial.....	19
2.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA, ACTIVIDAD	20
2.2 VISIÓN, MISIÓN, VALORES.....	21
2.2.1 OBJETIVO SMART	22
2.2.2 MODELO DE NEGOCIOS (CANVAS)	23
2.3 ESTRATEGIA GENÉRICA, VENTAJAS COMPETITIVAS	24
2.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	27
2.5 PLAN DE MARKETING.....	27
2.5.1 CONTEXTO GENERAL DEL MERCADO	30
2.5.2 PERFIL DEL CLIENTE: ¿QUIÉN ES?, ¿DÓNDE ESTÁ?, ¿CÓMO COMSUME?.....	30
2.5.3 ESTRATEGIA DE PRODUCTO	31
2.5.4 ESTRATEGIA DE PRECIO	32
2.5.5 ESTRATEGIA DE DISTRIBUCIÓN	32
2.5.6 ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN	33
2.5.7 ESTRATEGIAS DE PERSONAS	34
2.5.8 PROCESOS.....	34
2.5.9 ESTRATEGICA DE EVIDENCIA FÍSICA	37
2.6 PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE OBJETIVOS	38
Capítulo III: Análisis Financiero del Proyecto.	44

3 ANÁLISIS FINANCIERO	45
3.1 SUPUESTOS FINANCIEROS	45
3.1.1 Sueldos y Salarios	45
3.1.2 Incrementos de sueldos	45
3.1.3 Comportamiento de la demanda	45
3.1.4 Comportamiento de los gastos	45
3.2 INVERSION INICIAL	46
3.3 SUELDOS	46
3.4 COSTOS	47
3.5 GASTOS	47
3.6 PRESTAMOS BANCARIOS	48
3.7 OFERTA, DEMANDA Y VENTA	48
3.71 Demanda de Servicio técnico en Guayaquil.....	48
3.7.2 Venta	49
3.8 INDICADORES FINANCIEROS	50
3.9 GASTOS OPERACIONALES	51
3.9.1 INDICADORES ECONÓMICOS	52
INDICADORES FINANCIEROS	53
3.9.2 PUNTO DE EQUILIBRIO.....	53
3.9.3 RATIOS FINANCIEROS.....	53
4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
4.1 CONCLUSIONES	55
4.2 RECOMENDACIONES.....	57
BIBLIOGRAFIA	58
ANEXOS	60
ANEXOS 1.Supuestos Financiero.....	60
ANEXOS 2.Sueldos proyectados a 5 años.	60
Anexo 3 Productos y Servicios, comportamiento de la demanda esperada en 5 años.	61
Anexo N 4 Ventas resumen de 5 años.	61
Anexo N 5 Detalle de Ventas Proyectadas a 5 años.	62
Anexo N 6 Costos proyectados a 5 años.....	62
Anexo N 7 Gastos Operacionales Proyectados a 5 años.....	63
Anexos n 8 Punto de equilibrio.....	63
Anexo n 9 Ratios Financieros.....	64

“PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA DIGITALSERVER S.A.S, UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, A PARTIR DEL AÑO 2024.”

Anexo N 10 Orden de Servicio.	64
Anexo N 11 Pagina Web.....	65
Anexo N 12 Logo de la empresa.	65

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N 1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	4
TABLA 2. PORCENTAJE DE PERSONAS QUE UTILIZAN COMPUTADORA, POR ÁREA 2019 Y 2020.....	28
TABLA 3. EVOLUCIÓN DEL PORCENTAJE DE PERSONAS QUE UTILIZAN COMPUTADORA, POR GRUPOS DE EDAD 2019 Y 2020.	29
TABLA 4.PLAN DE ACCIÓN.....	41
TABLA 5. MATRIZ TOWS	43
TABLA 6. SUPUESTOS FINANCIEROS.....	46
TABLA 7.INVERSION INICIAL.....	46
TABLA 8.SUELDO.....	47
TABLA 9.COSTOS.....	47
TABLA 10.GASTOS.....	47
TABLA 11.PRÉSTAMOS BANCARIOS.....	48
TABLA 12.DEMANDA.....	49
TABLA 13.VENTAS.....	49
TABLA 14.CRECIMIENTO TECNOLÓGICO.....	50
TABLA 15.INDICADORES FINANCIEROS.....	51
TABLA 16.GASTOS OPERACIONALES.....	51
TABLA 17.INDICADORES ECONÓMICOS.....	52
TABLA 18.PUNTO DE EQUILIBRIO.....	53
TABLA 19.RATIOS FINANCIEROS.....	54

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.MODELO DE NEGOCIO CANVAS.....	23
FIGURA 2. ORGANIGRAMA.	27
FIGURA 3.PLAN DE MARKETING.	27
FIGURA 4.EVOLUCION DEL PORCENTAJE DE PERSONAS QUE UTILIZAN COMPUTADORA POR ÁREA 2013 AL 2020.	28
FIGURA 5.DIAGRAMA DE FLUJO SEGÚN EL ORDEN DEL SERVICIO TÉCNICO EXPRÉS.....	36
FIGURA 6.DIAGRAMA FODA.....	42

Introducción

DigitalServer SAS es una empresa fundada en 2020 como respuesta al creciente aumento en la demanda de artículos de computación, producto de la pandemia del COVID-19.

Desde su creación, la empresa ha experimentado constantes mejoras y ha logrado una posición importante en el mercado. Además de ampliar su catálogo de productos tecnológicos, DigitalServer SAS ha expandido su oferta, incluyendo servicios técnicos de hardware y software para computadoras. A lo largo de este tiempo, se han establecido diversas estrategias comerciales, así como protocolos y políticas orientadas a brindar un servicio de calidad a sus clientes.

Durante este período de operaciones, la empresa ha evaluado cuidadosamente los reclamos más recurrentes de sus clientes y ha identificado que el principal problema radica en el tiempo de respuesta para las reparaciones. Es común escuchar a los clientes solicitar tiempos de respuesta no mayores a 24 horas. Por esta razón, DigitalServer SAS considera fundamental implementar un plan de mejora que aborde esta debilidad y permita responder de manera más efectiva a las necesidades de sus clientes.

El objetivo de este documento es presentar un plan de mejora enfocado en la creación de un área de servicio técnico exprés, que permitirá a DigitalServer SAS optimizar sus tiempos de respuesta y así incrementar la satisfacción del cliente. Este proyecto no solo busca resolver la principal queja identificada, sino también fortalecer la competitividad de la empresa en el mercado y consolidar su reputación como proveedor de servicios tecnológicos de alta calidad.

Capítulo I: Diseño de la Investigación.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el mercado actual, donde la tecnología y los equipos de cómputo son esenciales tanto para actividades personales como profesionales, la eficiencia y la confiabilidad en los servicios técnicos son fundamentales para la satisfacción del cliente. Sin embargo, DigitalServer SAS enfrenta un problema crítico: la incapacidad de garantizar entregas a tiempo en los servicios técnicos de computadoras, junto con la necesidad de asegurar a los clientes que sus equipos están siendo tratados por profesionales capacitados y que se están utilizando repuestos originales. Este problema se manifiesta en múltiples formas. En primer lugar, los tiempos de espera prolongados para la reparación y mantenimiento de los equipos generan frustración y desconfianza entre los clientes. La demora en los servicios no solo interrumpe las actividades diarias de los usuarios, sino que también impacta negativamente la percepción de la empresa. En segundo lugar, los clientes tienen dudas sobre la profesionalidad y la competencia del personal técnico, así como sobre la calidad de los repuestos utilizados, lo que agrava la incertidumbre y la insatisfacción. Las causas de estos problemas son variadas. No existe comunicación presencial directa entre técnicos y clientes. Actualmente, las indicaciones sobre los problemas de los equipos se registran en órdenes de servicio redactadas por los cajeros al momento de recibir el equipo. Además, la empresa carece de un espacio físico y de personal suficiente para atender a los clientes de manera rápida y obtener una descripción detallada de sus problemas de primera mano. Otro problema es la falta de una clasificación adecuada según el grado de complejidad de cada requerimiento. En su lugar, las prioridades se manejan en orden de llegada, lo que a menudo retrasa la atención a casos fáciles de solucionar. Sin un plan estructurado para abordar estos desafíos, DigitalServer SAS enfrenta el riesgo de perder clientes y dañar su reputación en el competitivo mercado de servicios técnicos.

Tabla N 1 Definición del problema

SÍNTOMA	CAUSA	PRONÓSTICO	CONTROL DEL PRONÓSTICO
Acumulación de trabajo.	Falta de tiempo y personal.	A Medida Que Avancemos Se Puede Barajar La Idea contratar Mas Personal.	Quien controla esta posible medida es gerente de la empresa.
Trabajos inconclusos o no ejecutados.	Falta de respuestas por parte del cliente para ejecutar un proceso de servicio.	Políticas Claras al momento de la recepción de los equipos del manejo de los tiempos.	
Abandono de equipos.	Clientes ausentes no responden.		
Equipo con mal diagnóstico.	A pesar de haber hecho los cambios de repuestos no funciona correctamente.		
Garantías de servicios.	Cliente retorna con el mismo problema por el cual dejo su equipo.		
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA		OBJETIVO GENERAL	

Fuente: Definición del problema

Elaborado por: Lucia Anabelle Vera Castro

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo gestionar eficazmente la falta de mano de obra en el servicio técnico exprés para evitar la acumulación de trabajos pendientes, mejorar la eficiencia en la realización de revisiones, mantenimiento y control de inventario, así garantizar la satisfacción del cliente y así garantizar la satisfacción del cliente y la retención de la cartera de clientes?

1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál sería el impacto de tener acumulación de trabajos por falta de tiempo y personal?

Implementar estrategias de recursos humanos para mejorar la contratación y retención de personal calificado.

¿Cómo podríamos mitigar el tener trabajos inconclusos o no ejecutados por falta de respuestas del cliente aprobando el ejecute del servicio?

Desarrollar un sistema de programación y asignación de trabajos donde el cliente nos facilite varios números de contacto, correos para obtener respuestas más rápidas y así ejecutar de manera rápida el servicio.

¿Cómo podríamos evitar el abandono de los equipos por parte de los clientes?

Implementar un sistema de recordatorio vía correo o vía mensajería WhatsApp con el fin de que el cliente no deje su equipo más de un mes en el local.

¿Cómo podríamos disminuir los equipos mal diagnosticados?

Implementar mejorar en los procesos de diagnóstico sin omitir posibles daños, siendo transparentes en causas y consecuencias de ejecutar una reparación no necesaria.

¿Cómo podríamos disminuir el retorno de equipos por garantías en el servicio exprés?

Capacitar al personal, crear un sistema de validación de equipos por garantías de servicios e identificar si el retorno se debe a errores recurrentes por parte del personal o la manipulación errónea por parte del cliente y así mejorar este punto.

1.4 OBJETIVOS

Abordar de manera integral el problema de la falta de mano de obra en el servicio técnico exprés, centrándose en la gestión efectiva de recursos humanos y físicos, la optimización de los procesos operativos y la mejora continua de la atención al cliente. Esto implica desarrollar estrategias que permitan una asignación eficiente del personal y espacio físico, implementar procedimientos que reduzcan los tiempos de espera y mejoren la calidad del servicio, y establecer prácticas que aseguren una comunicación fluida y satisfactoria con los clientes.

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Atraer a más clientes a nivel local y nacional, lograr que 10,000 personas reconozcan la marca y difundan de boca en boca el innovador plan de mejora de servicio técnico exprés, en un plazo de 1 año.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Satisfacción al cliente.
- Soluciones rápidas.
- Fidelizar a más clientes.
- Clientes recomienden la empresa.
- Disminuir la cantidad de clientes en espera por servicio técnico.

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El motivo de ejecutar este proyecto es transformar radicalmente la manera en que DigitalServer atiende a los clientes que solicitan reparaciones o servicios técnicos en computación, incluyendo mantenimiento, repotenciación, software, hardware, electrónica y cambios de repuestos como teclados y pantallas. La empresa busca que los clientes puedan observar cómo se realizan estos procesos a través de un servicio transparente, con el recurso de cámaras que capturan desde la recepción del equipo hasta su entrega final, asegurando total transparencia en el servicio. Esta iniciativa surge de la experiencia de DigitalServer, dado que muchos clientes muestran desconfianza al dejar sus equipos en cualquier lugar. El negocio busca diferenciarse de otros proveedores y ser reconocidos por su integridad, fomentando recomendaciones boca a boca y aumentando la confianza de los clientes.

Cada comentario y retroalimentación de los clientes ha llevado a DigitalServer a concebir y visualizar la implementación de este proyecto. Con la ayuda de sus colaboradores, quienes ejecutarán este proyecto, están seguros de lograrlo. La motivación es la principal fuente de inspiración de la empresa, además de contar con los repuestos necesarios para facilitar el proceso y reducir los tiempos de entrega en los servicios.

1.6 MARCO TEÓRICO

Infraestructura

La infraestructura se refiere al conjunto de componentes físicos, tecnológicos, humanos y organizativos que soportan la operación y gestión de los sistemas de información en una organización. Incluye hardware, software, redes de comunicaciones, bases de datos, centros de datos, así como los procedimientos y políticas que los regulan y gestionan.

En un sentido más amplio, la infraestructura también abarca las instalaciones físicas como edificios, salas de servidores, equipos de refrigeración, energía y sistemas de respaldo, que son esenciales para el funcionamiento de los sistemas de información.

La infraestructura tecnológica proporciona el soporte necesario para que las aplicaciones y servicios informáticos puedan ejecutarse de manera eficiente y segura. Esto incluye la gestión de recursos como servidores, almacenamiento, dispositivos de red y sistemas de seguridad, que son críticos para la continuidad del negocio y la protección de los datos.

Además, la infraestructura de TI debe ser escalable y adaptable a medida que la organización crece o cambia, permitiendo la integración de nuevas tecnologías y la expansión de capacidades según las necesidades del negocio.

La gestión efectiva de la infraestructura implica la implementación de prácticas de administración de configuración, monitoreo continuo de rendimiento y seguridad, así como la planificación estratégica a largo plazo para garantizar la alineación con los objetivos empresariales y las regulaciones de cumplimiento (Valderrama, 2010).

En resumen, la infraestructura de TI es un componente crítico para el funcionamiento de cualquier organización moderna, facilitando la entrega de servicios digitales, la protección de datos y la eficiencia operativa.

Asistencia al cliente

El concepto de asistencia al cliente se centra en la importancia estratégica del servicio al cliente como parte fundamental de la gestión de marketing. Ellos destacan que proporcionar un servicio excepcional es crucial para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, construir relaciones sólidas y fomentar la lealtad. Kotler y Keller enfatizan la importancia de entender las necesidades individuales de los clientes, responder de manera efectiva a sus consultas y resolver sus problemas de manera satisfactoria para mantener su satisfacción y fomentar la recomendación positiva boca a boca. (Kotler, 2015).

La asistencia al cliente se centra en la importancia de comprender y satisfacer las necesidades y deseos de los consumidores a través de interacciones efectivas y servicios personalizados. Esto incluye la atención y apoyo continuo que las empresas ofrecen a sus clientes antes, durante y después de la compra. La asistencia al cliente no solo busca resolver problemas y responder preguntas, sino también fortalecer la relación con el cliente, fomentar la lealtad y mejorar la satisfacción general del consumidor. (Leon, 2021).

Según Zeithaml, Bitner y Gremler la asistencia al cliente se centra en la gestión integral de la experiencia del cliente. Esto implica proporcionar un servicio que no solo sea personalizado y adaptado a las necesidades individuales de cada cliente, sino también utilizar la tecnología de manera estratégica para mejorar la eficiencia en la entrega de servicios. La asistencia al cliente no se limita a resolver problemas o responder preguntas, sino que se extiende a crear una experiencia positiva y memorable para el cliente, con el objetivo de fomentar la lealtad y la satisfacción a largo plazo. (Zeithaml Valarie A., 2018).

Diagnóstico

Determinación de las características de algo a partir de un análisis detenido: Se refiere a la identificación o evaluación detallada de cualquier situación o problema, no necesariamente médico. (Asale, Octubre).

Eficiencia

La eficiencia se define como la capacidad de maximizar el rendimiento utilizando el mínimo de recursos disponibles. En el ámbito del marketing, este concepto se enfoca en cómo las empresas pueden gestionar de manera efectiva sus recursos para lograr sus objetivos estratégicos. Esto implica optimizar el uso de dinero, tiempo, personas y otros activos para garantizar que se obtenga el mayor valor posible y se alcancen los resultados deseados de manera rentable y efectiva. (Frias, 2003).

Sánchez Cañizares define la eficiencia como la capacidad de maximizar el rendimiento con el mínimo de recursos invertidos. En su enfoque, la eficiencia no solo se limita a minimizar costos, sino que también implica una gestión óptima y estratégica de los recursos de la empresa. Esto incluye la planificación y utilización efectiva de activos como dinero, tiempo, mano de obra y materiales, con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales y generar valor para los clientes de manera rentable. Asimismo, la eficiencia se relaciona con la capacidad de la empresa para mejorar continuamente sus procesos y operaciones, buscando maximizar la productividad y la calidad del servicio ofrecido. Este enfoque holístico de la eficiencia contribuye a fortalecer la posición competitiva de la empresa en el mercado, asegurando la sostenibilidad a largo plazo y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. (Sanchez, 2011).

La eficiencia se define como la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos de marketing utilizando la menor cantidad de recursos posible. Este concepto implica no solo minimizar costos, sino también optimizar operaciones y procesos para maximizar la entrega de valor al cliente. Recio Menéndez destacan la importancia de una gestión efectiva y rentable de recursos como el tiempo, dinero, personal y materiales, asegurando así que la empresa pueda operar de manera competitiva y sostenible en el mercado. (R, 2012).

Políticas de servicio

Las políticas de servicio se definen como las directrices estratégicas y operativas establecidas por una empresa para guiar la prestación de servicios de manera coherente y satisfactoria. Estas políticas incluyen normativas, procedimientos y estándares que orientan las interacciones entre la empresa y sus clientes, asegurando la entrega de un servicio de calidad. Es fundamental que estas políticas sean claras, comprensibles y accesibles para todos los empleados, permitiéndoles ofrecer un servicio alineado con las expectativas del cliente. De esta manera, las políticas de servicio no solo garantizan una experiencia positiva para el cliente, sino que, también facilitan la coherencia y la eficiencia en la gestión de las operaciones de servicio. (Valarie A. Zeithaml, 2013).

En el libro "Calidad en el Servicio: Cómo Ganar con los Clientes" (1994), los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry definen las políticas de servicio como los lineamientos estratégicos y operativos que orientan y regulan la interacción entre la empresa y sus clientes. Estas políticas incluyen normativas, procedimientos y estándares que la empresa establece para asegurar la entrega de un servicio consistente y de alta calidad, con el objetivo de satisfacer las expectativas del cliente y fomentar su lealtad.

Los autores subrayan la importancia de que estas políticas sean claras y bien comunicadas en todos los niveles de la organización. De esta manera, todos los empleados comprenden cómo deben actuar y qué se espera de ellos en términos de servicio al cliente. Esto no solo contribuye a la satisfacción del cliente, sino que también fortalece la reputación de la empresa y su competitividad en el mercado.

En resumen, las políticas de servicio son fundamentales para garantizar que cada interacción con el cliente sea consistente, efectiva y alineada con los valores y estándares de la empresa, lo que a su vez conduce a una mejor experiencia del cliente y resultados empresariales positivos. (Parasuraman A, 1994)

Las políticas de servicio son normativas y procedimientos estratégicos y operativos que una empresa implementa para asegurar la prestación consistente y efectiva de servicios de calidad. Regulan las interacciones con los clientes y son fundamentales para mantener su satisfacción y coherencia a lo largo del tiempo. Es esencial que estas políticas estén alineadas con la estrategia general de la empresa y se adapten de manera flexible a las dinámicas cambiantes del mercado y a las necesidades emergentes de los clientes. (Fernandez, 2012)

Hardware

El hardware de una computadora abarca todas las partes físicas y tangibles del sistema, incluyendo componentes electrónicos, electromecánicos y mecánicos esenciales para su funcionamiento. Entre estos componentes se encuentran el procesador, que actúa como el cerebro de la computadora al procesar datos; la memoria RAM, que almacena temporalmente información que el procesador utiliza activamente; el disco duro, que proporciona almacenamiento permanente para programas y datos; y la

tarjeta gráfica, responsable de generar imágenes en la pantalla. Estos elementos son cruciales porque determinan las capacidades y el rendimiento de la computadora. A diferencia del software, que comprende los programas y aplicaciones que se ejecutan en el hardware, el hardware es físico y tangible, lo que significa que puede tocarse y manipularse. El mantenimiento y la actualización regulares del hardware son fundamentales para optimizar el rendimiento y prolongar la vida útil de la computadora, asegurando que pueda seguir siendo eficiente y funcional a lo largo del tiempo. (Barcia J, s.f.).

"El hardware comprende todos los componentes físicos de una computadora, es decir, los circuitos electrónicos y electromecánicos, así como todos los dispositivos periféricos que se conectan a la misma. Es la parte tangible del sistema informático, que incluye desde los componentes internos hasta los dispositivos de entrada y salida." (Cumbreras, 2017).

El libro Hardware y Software de Redes define el concepto de hardware como el conjunto de componentes físicos que integran una red de computadoras. Esto incluye desde los equipos de cómputo, como computadoras personales y servidores, hasta los dispositivos de red como routers, switches y cables, que permiten la comunicación entre los diferentes equipos y la transferencia de datos. (Tornil, 2004)

Software

El software comprende un conjunto de elementos que abarcan programas de computadora, así como procedimientos, normativas, documentación y datos que son fundamentales para el funcionamiento de un sistema informático. Esto engloba tanto al sistema operativo que actúa como plataforma base, como a las distintas aplicaciones que se ejecutan sobre este sistema, permitiendo una amplia gama de operaciones y tareas. (Peter B, 2004).

Para Ricardo Pinales el software abarca un conjunto de programas de computadora que consisten en instrucciones y datos que permiten a una computadora llevar a cabo diversas tareas y operaciones. Incluye tanto el sistema operativo, que gestiona los recursos de hardware y facilita el funcionamiento de otros programas, como las aplicaciones específicas que los usuarios utilizan para realizar actividades como procesamiento de texto, edición de imágenes, navegación web, entre otras. El software es esencial para el funcionamiento de cualquier sistema informático moderno, ya que define la forma en que los componentes hardware interactúan y cómo los usuarios pueden interactuar con la máquina para realizar sus actividades diarias. (Pinales R, 2006).

El software abarca todos los elementos esenciales que permiten el funcionamiento de un sistema de computación. Estos elementos comprenden no solo los programas de computadora, sino también los procedimientos detallados, las reglas establecidas, la documentación pertinente y los datos asociados que son fundamentales para llevar a cabo diversas operaciones y funciones en la computadora. Además de incluir el sistema operativo, que actúa como la base sobre la cual se ejecutan todas las demás aplicaciones y programas, el software abarca una amplia variedad de aplicaciones que permiten al usuario realizar tareas específicas, desde procesadores de texto y hojas de cálculo hasta programas de diseño y herramientas de seguridad. (Dierbach Ch)

Asistencia remota

La asistencia remota se refiere a la capacidad de proveer soporte técnico y resolver incidencias informáticas mediante conexiones de red, sin la necesidad de estar físicamente en el lugar del usuario o del equipo. Los técnicos utilizan herramientas y software especializado para acceder y controlar de manera remota los dispositivos del usuario, permitiéndoles

diagnosticar y resolver problemas, así como instalar o configurar software y realizar mantenimiento preventivo.

Este enfoque resalta la importancia de la conectividad y las tecnologías de red en la entrega eficiente de servicios técnicos, mejorando los tiempos de respuesta y reduciendo los costos operativos. (Josep Jorba, 2014).

Satisfacción a clientes

La satisfacción del cliente se define como el nivel de placer o gratificación que experimenta el cliente con un producto o servicio específico. Esta satisfacción se basa en la percepción del desempeño del producto o servicio en relación con las expectativas del cliente, incluyendo aspectos como la calidad, el precio, el servicio postventa y la experiencia general de compra. Es esencial para las organizaciones gestionar la satisfacción del cliente de manera efectiva no solo para mantener la lealtad y el compromiso a largo plazo, sino también para influir positivamente en la reputación de la marca y en la recomendación de boca en boca, factores determinantes en la adquisición de nuevos clientes y en el crecimiento sostenible de la empresa. (Hartline, 2017)

Carmen de Pablos Heredero nos dice que la satisfacción del cliente es el resultado de la evaluación que realiza el cliente sobre la diferencia entre lo que espera recibir y lo que finalmente obtiene al adquirir un producto o servicio. Esta evaluación está profundamente influenciada por la calidad del servicio percibido, que incluye desde la atención al cliente hasta la eficiencia en la entrega y la resolución de problemas. Además, la percepción de la relación costo-beneficio desempeña un papel crucial en esta evaluación, ya que los clientes esperan obtener un valor significativo por el dinero invertido. (Carmen de Pablos Heredero, 2017).

Una gestión adecuada de la satisfacción del cliente no solo se centra en cumplir con las expectativas, sino en superarlas de manera consistente.

Esto no solo conduce a una mayor satisfacción, sino que también fortalece la reputación de la empresa y fomenta la lealtad del cliente a largo plazo. Los clientes satisfechos son más propensos a recomendar la empresa a otros y a continuar comprando sus productos o servicios, lo que contribuye significativamente al crecimiento y éxito de la organización en un mercado competitivo. La retroalimentación constante de los clientes y la mejora continua son fundamentales para mantener altos niveles de satisfacción y adaptarse a las cambiantes expectativas del mercado y de los consumidores.

Por otro lado, Víctor Claudio Paradiso en su libro Gestión de la Calidad Total y Normas ISO menciona que La satisfacción del cliente es el resultado de la evaluación que realiza el cliente sobre la diferencia entre lo que espera recibir y lo que finalmente obtiene. Esta evaluación está influenciada por la calidad del servicio percibido y la relación costo-beneficio. La gestión adecuada de la satisfacción del cliente es fundamental para mejorar la reputación y la fidelidad del cliente hacia la empresa. (Paradiso V, 2004)

1.7 MARCO REFERENCIAL

1.7.1 MARCO CONCEPTUAL

Asistencia a clientes: La asistencia al cliente es el soporte ofrecido por una empresa para ayudar a sus clientes a resolver problemas y maximizar el uso de productos o servicios. Incluye la atención a consultas, resolución de problemas técnicos y seguimiento postventa, garantizando la satisfacción y fidelidad del cliente.

Registro de clientes: El registro de clientes es el proceso de recopilar y almacenar información detallada sobre los clientes actuales y potenciales, con el fin de personalizar el servicio y mejorar la relación comercial. Este

registro incluye datos personales, históricos de compras y preferencias, permitiendo una gestión más efectiva de la clientela.

Orden de servicio: Una orden de servicio es un documento que detalla las tareas específicas que deben realizarse para atender una solicitud de cliente, incluyendo la descripción del trabajo, materiales necesarios y tiempos estimados. Este documento facilita la gestión y seguimiento eficiente de los servicios prestados.

Laboratorio Técnico: Un laboratorio técnico es un espacio diseñado para realizar pruebas, diagnósticos y reparaciones de equipos y dispositivos tecnológicos, equipado con herramientas y aparatos especializados. Este entorno facilita la investigación, el desarrollo y la validación de soluciones técnicas.

Cotizaciones: Las cotizaciones son documentos que detallan el precio estimado de bienes o servicios solicitados por un cliente, incluyendo costos, condiciones y plazos de entrega. Sirven como base para negociar y formalizar acuerdos comerciales.

Técnico informático: Un técnico informático es un profesional especializado en la instalación, mantenimiento y reparación de sistemas y equipos informáticos, incluyendo hardware y software. Su labor es crucial para asegurar el correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica.

Diagnóstico Informático: El diagnóstico informático es el proceso de identificar y evaluar problemas en sistemas y equipos informáticos,

utilizando herramientas y técnicas especializadas para determinar la causa de fallos y proponer soluciones efectivas.

Asesoramiento a clientes: El asesoramiento a clientes consiste en brindar orientación experta y recomendaciones personalizadas para ayudar a los clientes a tomar decisiones informadas sobre productos o servicios, mejorando su experiencia y satisfacción.

Mantenimiento preventivo: El mantenimiento preventivo de computadoras se refiere a las acciones sistemáticas realizadas de manera regular para prevenir fallos y mantener el rendimiento óptimo de los equipos. Incluye la limpieza interna y externa, la actualización de software, la revisión y ajuste de componentes, y la aplicación de medidas de seguridad para prolongar la vida útil del sistema.

Mantenimiento correctivo: El mantenimiento correctivo de computadoras consiste en las acciones realizadas para corregir fallos o problemas existentes en los equipos informáticos. Estas acciones incluyen diagnóstico de averías, reparación o sustitución de componentes defectuosos, y restablecimiento del funcionamiento normal del sistema.

Privacidad de datos: La privacidad de datos se refiere al derecho fundamental de las personas a controlar el uso y la gestión de su información personal, asegurando que esta información sea utilizada de manera adecuada y protegida contra accesos no autorizados.

Capítulo II: Propuesta Comercial.

2.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA, ACTIVIDAD

DigitalServer SAS tiene su sede al norte de la ciudad de Guayaquil y se dedica principalmente a la venta al por mayor y menor de productos y servicios relacionados con la tecnología. La empresa se especializa en proporcionar soluciones tecnológicas integrales a empresas, personas y compañías. Su modelo de negocio se basa en ofrecer los mejores precios a clientes finales, importando directamente la mayoría de los repuestos desde el extranjero.

Además, la empresa registra una marca propia de productos electrónicos que incluye memorias, discos duros, lectoras, ventiladores, disipadores, cámaras web y otros artículos relacionados con la computación.

Actualmente, DigitalServer SAS ofrece dos líneas de trabajo: ventas y servicios de reparación de equipos tecnológicos. La empresa se esfuerza por mantener precios competitivos sin comprometer la calidad de los productos que utiliza.

La empresa cuenta con un equipo de 14 trabajadores, cada uno especializado en áreas específicas, quienes reciben capacitación constante para mejorar la experiencia de los clientes.

2.2 VISIÓN, MISIÓN, VALORES

MISIÓN

Nuestra visión es ofrecer la mejor experiencia en ventas y reparación de productos de tecnología, ensambles y repotenciación, respaldadas por servicios técnicos profesionales. Mantenemos nuestros productos en vanguardia, asegurando precios accesibles para todos, calidad superior y garantía respaldada por nuestra empresa.

VISIÓN

Nuestra visión es diversificar nuestra gama de productos y canales de ventas, así como adaptarnos a las nuevas tendencias tecnológicas.

VALORES

Transparencia, compromiso, trabajo en equipo y responsabilidad.

2.2.1 OBJETIVO SMART

Objetivo Principal

Alcanzar más clientes tanto local como nacional 10.000 personas que nos reconozcan como marca y que se difunda de boca en boca nuestro nuevo e innovador proyecto de servicio técnico exprés cabina transparente, en un lapso de 1 año.

- Alcanzar 10.000 vistas en mi canal de DigitalServer en Tik Tok con mis productos de videos, en un lapso de 3 meses.
- Generar 1.000 nuevos seguidores o clientes por el canal Instagram de DigitalServer cada mes.
- Regalar puntos canjeables por obsequios pequeños e indicando al cliente escanee el código Qr expuesto de manera estratégica en la tienda en físico.
- Generar ventas margen 5% más de repuestos en 1 año.
- Fidelizar a clientes con puntos canjeables por cada visita al local que realicen servicios técnicos exprés en 1 año.

2.2.2 MODELO DE NEGOCIOS (CANVAS)

Figura 1. Modelo de negocio Canvas.



Fuente Modelo Canvas

Elaborado por: Lucia Anabelle Vera Castro

2.3 ESTRATEGIA GENÉRICA, VENTAJAS COMPETITIVAS

Ubicación Segura y Accesible: DigitalServer SAS cuenta con un local propio situado en una zona residencial segura y tranquila, cercano a la unidad de policía comunitaria, lo que brinda un entorno seguro y accesible para los clientes.

Personal Técnico Capacitado: El equipo de servicio a clientes está altamente capacitado en aspectos técnicos, permitiendo identificar rápidamente las fallas y ofrecer una atención de primer nivel a nuestros clientes.

Servicio a Domicilio: La empresa ofrece la opción de recoger y entregar su equipo a domicilio, proporcionando una mayor comodidad y ahorro de tiempo para los clientes.

Precios Competitivos: La empresa como importador directo de repuestos para laptops, ofrece costos significativamente bajos en comparación con otras tiendas, garantizando ahorro sin sacrificar calidad.

Extenso Catálogo de Repuestos: La tienda dispone de un amplio y variado catálogo de repuestos, lo que permite proporcionar soluciones rápidas y eficientes para una amplia gama de problemas técnicos.

Técnicos Altamente Calificados: Cuenta con personal técnico con amplia experiencia y alta calificación, capaz de resolver incidencias de manera eficiente y profesional.

Repuestos Originales con Garantía: Utiliza repuestos originales, respaldados por una garantía de hasta 3 años, asegurando la durabilidad y el funcionamiento óptimo de los equipos reparados.

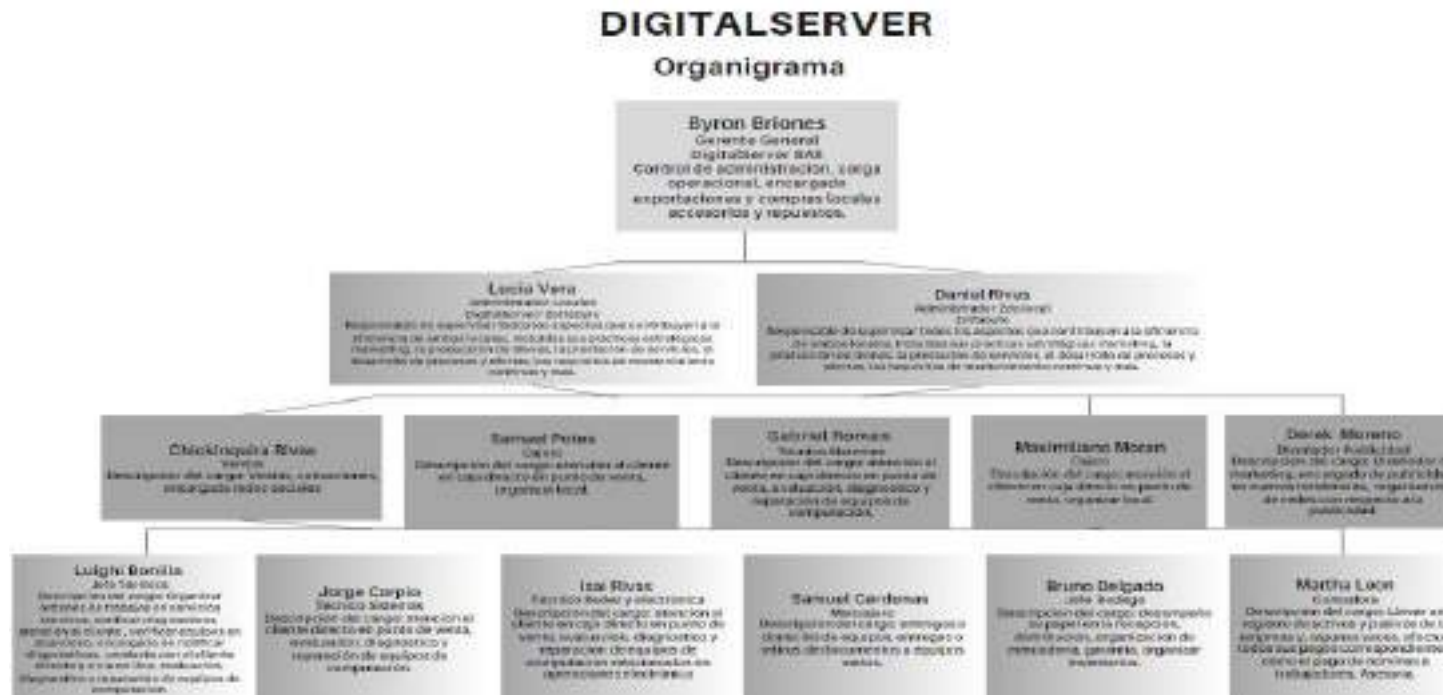
Garantía de Servicio Técnico: Todos sus trabajos de servicio técnico están garantizados, ofreciendo a los clientes la tranquilidad de saber que, su equipo está en buenas manos.

“PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA DIGITALSERVER S.A.S, UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, A PARTIR DEL AÑO 2024.”

Laboratorio Avanzado: El laboratorio está equipado con herramientas y tecnología avanzada, lo que permite diagnosticar y resolver fallas complejas que otros servicios técnicos no pueden abordar.

2.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 2. Organigrama.



Fuente: Organigrama Digitalserver SAS

Autor: Lucia Anabelle Vera Castro

2.5 PLAN DE MARKETING

Figura 3. Plan de Marketing.



Fuente: Plan Marketing Mix
Autor: Lucia Anabelle Vera Castro

Posicionamiento en Pagina web

Sitio web optimizado: DigitalServer SAS mejorará la optimización SEO de su página web, www.digitalserver.com.ec, para aumentar la visibilidad en motores de búsqueda.

Creación de nuevo segmento: Establecerá una presencia activa en Facebook, Instagram y Tik Tok, enfocándose en servicios técnicos rápidos de 15 a 20 minutos.

Contenido visual atractivo: Publicará imágenes y videos demostrativos de sus servicios rápidos para destacar la eficiencia y calidad de su trabajo.

Promociones y descuentos: Ofrecerá descuentos del 5% por recomendaciones y pequeños obsequios, como limpiadores de pantallas, para fidelizar a los clientes.

Interacción con el cliente: Responderá de manera rápida y profesional a consultas y comentarios en redes sociales para generar confianza en la marca.

Nuevos planes de difusión: Desarrollará planes innovadores para aumentar su presencia en redes sociales.

Estrategias de Difusión

Anuncios segmentados: DigitaServer utilizará segmentaciones avanzadas en Facebook, Instagram y TikTok para llegar al público objetivo con mayor precisión.

Publicaciones con marcas reconocidas: Mencionará marcas reconocidas en sus repuestos y accesorios para reforzar la confianza en sus servicios técnicos exprés.

Descuento por recomendación: Ofrecerá un 5% de descuento a los clientes que lleguen por recomendación, incentivando el boca a boca.

Recomendación a Nuevos Técnicos

Recomendaciones por redes: Proporcionará tips y soluciones rápidas a través de sus redes sociales, dirigidas específicamente a técnicos nuevos.

Precios diferenciados para técnicos nuevos: Ofrecerá precios especiales y servicios exprés gratuitos a técnicos nuevos para ayudarlos a confirmar la compatibilidad de componentes y fidelizarlos como clientes.

Mantenimiento vía remota: Brindará mantenimiento remoto mediante AnyDesk y TeamViewer, ofreciendo actualización de drivers, sistemas Office y antivirus a precios reducidos para técnicos nuevos.

Correos Electrónicos

Envío de correo a empresas: Enviará correos a empresas registradas, detallando los servicios técnicos rápidos o exprés, con precios y tiempos aproximados (15-20 minutos).

Envío de correo a personas naturales: Enviará correos a personas naturales registradas, incluyendo un listado de servicios técnicos rápidos o exprés, con precios, tiempos aproximados y horarios de atención.

Envío de correo a socios estratégicos: Enviará correos a socios estratégicos registrados, destacando los servicios técnicos rápidos o exprés, con precios, tiempos aproximados y horarios de agendamiento.

Seguimiento y Medición

Análisis de datos: DigitalServer utilizará herramientas de análisis web y redes sociales para monitorear el rendimiento de sus estrategias de marketing y ajustar los precios si es necesario.

Comentarios de clientes: Solicitara a los clientes evaluar el servicio al término del mismo mediante una mini encuesta de satisfacción (escala de 1 a 3).

Reseñas de clientes: Pedirá a los clientes que dejen reseñas en Google después de cada servicio, enviándoles un enlace a su número de contacto para obtener feedback y evaluar la satisfacción del cliente con el servicio técnico exprés.

Este plan de marketing integral está diseñado para posicionar a DigitalServer SAS como líder en servicios técnicos rápidos y eficientes, asegurando la satisfacción del cliente y la fidelización a través de estrategias de difusión efectivas y seguimiento continuo.

2.5.1 CONTEXTO GENERAL DEL MERCADO

El mercado de computadoras en Ecuador, y específicamente en la ciudad de Guayaquil y sus alrededores, es amplio y en constante crecimiento. Este crecimiento ha sido impulsado significativamente por el aumento del uso de computadoras en los hogares, especialmente después de la pandemia de COVID-19 en 2019, que transformó la dinámica de trabajo, estudio y entretenimiento hacia un entorno digital.

Según los datos presentados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en 2020 sobre indicadores de tecnología de la información y comunicación, se identificó que el 40.7% de la población que reside en área urbana ha usado una computadora en los últimos dos meses. Esta cifra representa una gran cantidad de usuarios, lo que sugiere un mercado considerable para el servicio técnico de computadoras.

Dentro de los usuarios de computadoras, se pueden identificar varios segmentos: aquellos que utilizan las computadoras para estudios, trabajo, entretenimiento, comunicación, negocios, entre otros. El uso de computadoras comienza a edades tempranas, destacándose el rango de edad entre 5 y 34 años como los usuarios más frecuentes.

A pesar de la demanda, el mercado de servicio técnico de computadoras enfrenta varios desafíos. Muchos proveedores de servicios técnicos no cuentan con un stock adecuado de repuestos, y la diversidad de componentes y modelos de computadoras hace que la respuesta inmediata sea difícil de lograr. Este problema se traduce en tiempos de espera prolongados y servicios no satisfactorios para los clientes.

Tamaño del Mercado y Factores Claves

El tamaño del mercado de servicio técnico de computadoras en Guayaquil es sustancial, con miles de potenciales clientes que requieren servicios de reparación, mantenimiento y actualización de sus dispositivos.

Factores claves que influyen en el mercado:

Crecimiento del uso de computadoras: La necesidad de mantener y reparar computadoras ha aumentado con el incremento del uso doméstico y profesional de estos dispositivos.

Diversificación del uso: La amplia gama de usos para computadoras, desde educación hasta entretenimiento, genera una demanda constante de servicios técnicos especializados.

Aranceles 0% para repuestos de computadoras: Las políticas gubernamentales sobre bajo impuestos a partes, piezas de computadoras.

Calidad del servicio: Los clientes buscan servicios técnicos que ofrezcan soluciones rápidas, efectivas y a precios competitivos, con personal calificado y experiencia comprobada.

Innovación tecnológica: La rápida evolución de la tecnología de las computadoras obliga a los proveedores de servicios técnicos a mantenerse actualizados con las últimas tendencias y técnicas de reparación.

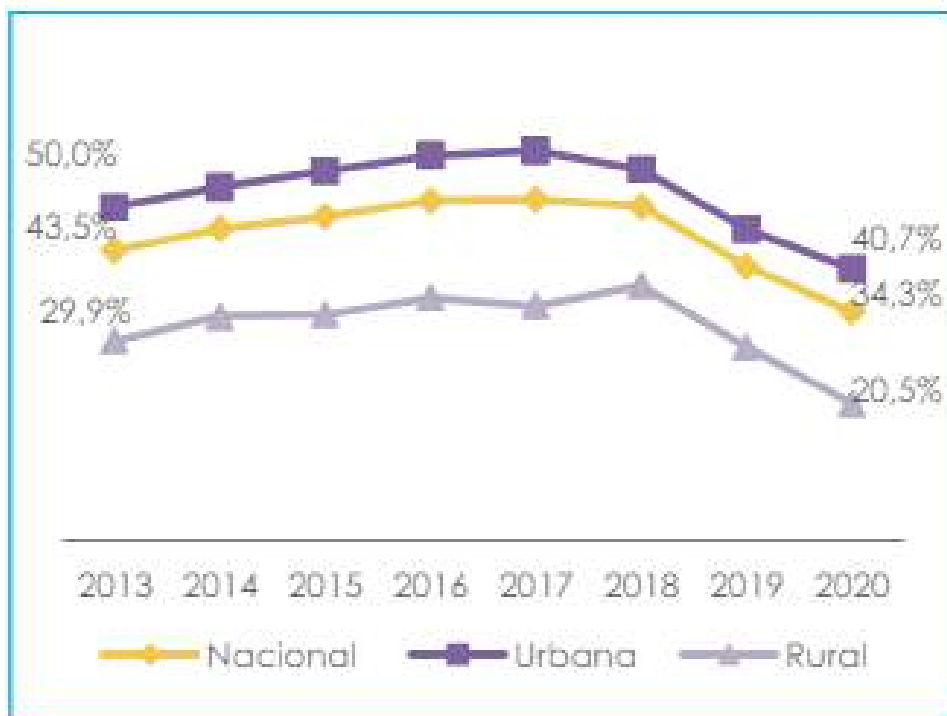
Tabla 2. Porcentaje de personas que utilizan computadora, por área 2019 Y 2020.

Área	2019	2020	Variación significativa 2019 y 2020
Nacional	41,0%	34,3%	Si
Urbana	46,6%	40,7%	Si
Rural	28,9%	20,5%	Si

Fuente: Instituto Nacional de estadística y censos. “Encuesta multipropósito 2019 y 2020”. Ecuador.

Elaborado por: Lucia Annabelle Vera Castro

Figura 4. Evolucion del porcentaje de personas que utilizan computadora por área 2013 al 2020.



Fuente: Instituto Nacional de estadística y censos. “Encuesta multipropósito”. Ecuador.

Elaborado por: Lucia Anabelle Vera Castro

Tabla 3. Evolución del porcentaje de personas que utilizan computadora, por grupos de edad 2019 y 2020.

Grupos de edad	2019	2020	Variación significativa 2019 y 2020
5 a 15 años	46,3%	39,4%	Si
16 a 24 años	67,7%	53,9%	Si
25 a 34 años	53,8%	43,5%	Si
35 a 44 años	39,3%	32,3%	Si
45 a 54 años	27,8%	25,0%	No
55 a 64 años	19,9%	18,6%	No
65 y más años	7,8%	6,4%	No

Fuente: Instituto Nacional de estadística y censos. “Encuesta multipropósito 2019 y 2020”. Ecuador.

Elaborado por: Lucia Annabelle Vera Castro.



Fuente: Instituto Nacional de estadística y censos. “Encuesta multipropósito 2019 y 2020”. Ecuador.

Elaborado por: Lucia Annabelle Vera Castro.

2.5.2 PERFIL DEL CLIENTE: ¿QUIÉN ES?, ¿DÓNDE ESTÁ?, ¿CÓMO COMSUME?

¿Quién es?

El cliente promedio de DigitalServer es una persona de entre 26 y 50 años, tanto hombres como mujeres, que pertenecen a un nivel socioeconómico medio a alto. Estos clientes pueden ser estudiantes, profesionales o comerciantes, y suelen tener un alto nivel de dependencia tecnológica para sus actividades diarias. Son personas que valoran la eficiencia y la rapidez en los servicios técnicos debido a su necesidad de mantener sus equipos en óptimas condiciones.

¿Dónde está?

Geográficamente, los clientes de DigitalServer se encuentran en el norte y centro de Guayaquil, así como en las ciudades satélite de Samborondón y Daule. Estas áreas representan zonas urbanas y suburbanas donde el acceso a tecnología y servicios es una prioridad debido al estilo de vida activo y las necesidades empresariales y educativas de los residentes.

¿Cómo consume?

Negocios con facturación electrónica: Utilizan servicios técnicos para asegurar el buen funcionamiento de sus sistemas de facturación electrónica, críticos para sus operaciones diarias.

Estudios: Muchos de ellos o sus hijos, utilizan computadoras para estudiar, ya sea mediante plataformas como Zoom para clases virtuales o llevando sus dispositivos a clases presenciales.

Amantes de los videojuegos: Consumen servicios técnicos para mantener sus equipos gamers en óptimas condiciones, asegurando una experiencia de juego fluida y sin interrupciones.

Empresas: Sus empresas dependen de la tecnología para funcionar, por lo que requieren soporte técnico regular para evitar interrupciones en sus operaciones.

Fabricas: Tienen más de un computador en el área, lo que aumenta la demanda de servicios de mantenimiento y reparación.

Familias con hijos estudiantes: Necesitan que los computadores de sus hijos estén siempre en buen estado para sus estudios.

2.5.3 ESTRATEGIA DE PRODUCTO

La estrategia para desarrollar este producto se enfoca en la correcta clasificación de servicios técnicos que pueden ser realizados de manera rápida. Es fundamental que la tienda cuente con un amplio inventario de repuestos previamente identificados por su alta demanda, así como establecer un contacto directo con el técnico, quien explicará las posibles causas del daño y ofrecerá recomendaciones útiles para asegurar la máxima durabilidad del nuevo componente instalado.

A continuación, se detallan los puntos clave de la estrategia:

Optimización del stock de repuestos:

Identificación y mantenimiento de un inventario de repuestos según la demanda histórica y proyecciones de mercado.

Asegurar la disponibilidad inmediata de los repuestos más solicitados para minimizar los tiempos de reparación.

Contacto directo con el técnico: Establecimiento de comunicación directa entre el cliente y el técnico especializado.

Análisis detallado en el momento de la entrega del equipo para proporcionar soluciones eficientes y duraderas.

Mejora continua del servicio:

Adaptación constante a nuevas tecnologías y tendencias emergentes en el sector de reparación de equipos.

Integración de información y aprendizajes adquiridos durante el proceso de reparación para mejorar continuamente el servicio.

Evaluación regular del desempeño del servicio técnico expés mediante métricas de satisfacción del cliente y eficiencia operativa.

Implementación de ajustes y mejoras basadas en comentarios de los clientes y avances tecnológicos.

2.5.4 ESTRATEGIA DE PRECIO

Descuento por recomendación:

Se ofrecerá un descuento del 5% a clientes que lleguen por recomendación de otros clientes, incentivando el boca a boca y fortaleciendo la lealtad de los clientes actuales.

2.5.5 ESTRATEGIA DE DISTRIBUCIÓN

Canal Directo: La principal estrategia será la distribución directa a través de la tienda física de servicios técnicos ubicada estratégicamente en el norte de Guayaquil (Cdla. Brisas del rio). Esto permitirá un acceso

conveniente para los clientes que prefieren realizar sus transacciones de manera personalizada.

Canal Online: Implementación de un formulario en el sitio web www.digitalserver.com.ec, donde los clientes puedan programar citas para el servicio técnico exprés. Se ofrecerá la opción de entrega y recogida a domicilio para maximizar la conveniencia del cliente.

2.5.6 ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN

Banner físico en el Local:

Se instalará un banner en el local para anunciar la nueva modalidad de atención en el área de servicio técnico, con el objetivo de captar la atención de los visitantes y clientes que transiten por la tienda.

Redes sociales con anuncios pagados:

Se utilizarán las nuevas segmentaciones en los algoritmos de Facebook, Instagram y TikTok para llegar de manera precisa al público objetivo, promocionando la oferta de servicio técnico exprés de la empresa.

Estados y reels en redes sociales:

Se programarán publicaciones frecuentes en los estados y reels de las redes sociales de la empresa para mantenerla presente en la mente de los consumidores y posicionarla como la primera opción para servicios técnicos.

Publicaciones con marcas reconocidas:

Se mencionarán marcas establecidas y reconocidas en los repuestos y accesorios utilizados en la reparación, repotenciación y mantenimiento de equipos en los servicios técnicos exprés, con el fin de reforzar la confianza y calidad del servicio ofrecido.

2.5.7 ESTRATEGIAS DE PERSONAS

Recomendaciones a técnicos: Dirigidos a los nuevos técnicos se dará tips, soluciones rápidas y recomendaciones específicas por medio de las redes sociales.

Precios diferenciados a técnicos nuevos: La mitad del público objetivo son técnicos nuevos que requieren confirmar la compatibilidad de los componentes de equipos de sus clientes y a los que se les va a brindar el servicio exprés sin costo con el fin de subir ventas y fidelizar nueva clientela.

Mantenimiento vía remota a técnicos nuevos: Mantenimiento por medio de AnyDesk, TeamViewer y otros, para actualización de drivers, Sistemas Office, antivirus y otra vía remota con costo mínimo a técnico nuevos.

2.5.8 PROCESOS

Inicio

El proceso comienza cuando un cliente se acerca con un problema de reparación.

Contacto con el cliente

El vendedor se comunica con el cliente para entender el problema.

Registro del cliente

El vendedor pregunta al cliente si está registrado en el sistema.

Si el cliente no está registrado:

Se procede a registrar al cliente en el sistema.

Se genera la orden de Ingreso.

Si el cliente está registrado:

Se genera directamente la Orden de Ingreso.

Diagnóstico del problema y presentación de soluciones

Se diagnostica el problema según la información proporcionada por el cliente.

Se presentan las posibles soluciones al cliente.

Cotización de la reparación

Basado en el diagnóstico, se cotiza el costo de la reparación.

La cotización se entrega al cliente.

Aprobación de la cotización

Si el cliente acepta los valores de la cotización, se procede a la reparación.

Ver detalles en los anexos N°10.

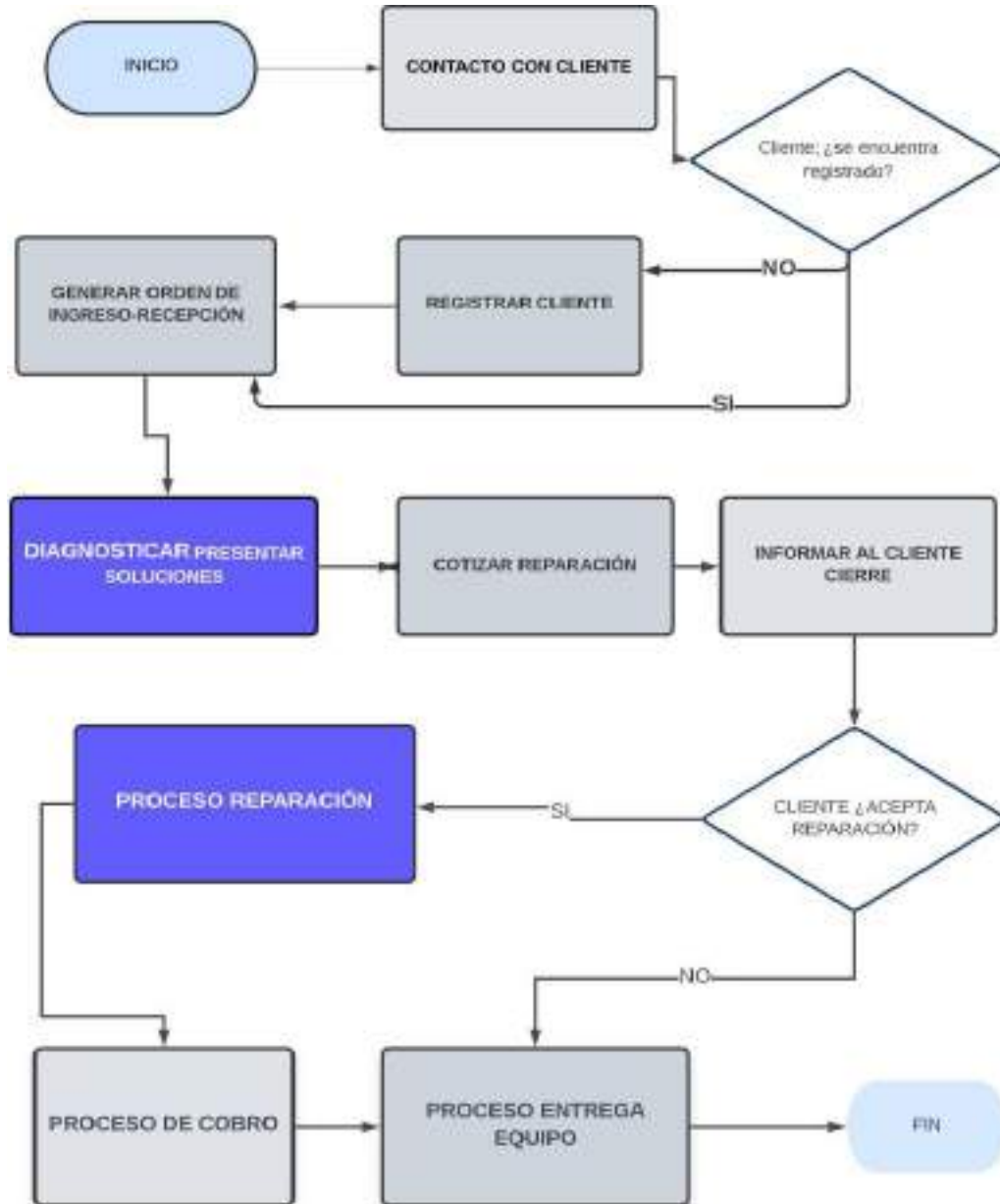
Reparación

Se realiza la reparación según las especificaciones acordadas. Ver detalles en los anexos. N11°

Fin del proceso

Si el cliente decide no reparar debido a los costos elevados, se termina el proceso en este punto. Ver detalles en los anexos N11°.

Figura 5. Diagrama de flujo según el orden del servicio técnico exprés.



Fuente: Manual procesos DigitalServer

Elaborado por: Lucia Anabelle Vera Castro

2.5.9 ESTRATEGICA DE EVIDENCIA FÍSICA

El proceso de diagnóstico y planteamiento de posibles soluciones es fundamental, ya que permite identificar de manera precisa los problemas del equipo del cliente y ofrecer las soluciones más adecuadas. Esto no solo asegura la resolución efectiva del problema, sino que también facilita el cierre de la venta del servicio, proporciona satisfacción al cliente, fidelización y genera publicidad positiva. Además, refuerza la propuesta de valor de DigitalServer SAS demostrar experiencia y profesionalismo en la atención al cliente.

Proceso de Reparación:

El proceso de reparación es crucial para la garantía y la calidad de los servicios ofrecidos por DigitalServer. La calidad del trabajo realizado y la utilización de repuestos de alta calidad influyen directamente en la satisfacción del cliente y en la reputación de la empresa.

Actividades físicas aplicadas:

- Utilizar repuestos originales y de alta calidad.
- Seguir estándares de trabajo rigurosos y procedimientos adecuados.
- Realizar la reparación de manera eficiente y en el menor tiempo posible.
- Realizar pruebas exhaustivas para garantizar el correcto funcionamiento del equipo.

Asegurar la entrega oportuna del equipo reparado al cliente.

Estas actividades claves aseguran que DigitalServer mantenga altos estándares de calidad en todos los procesos, desde el diagnóstico inicial hasta la entrega final del equipo reparado, proporcionando así una experiencia satisfactoria y confiable para sus clientes.

2.6 PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE OBJETIVOS

Para mejorar la comprensión estratégica y operativa de DigitalServer SAS, se ha desarrollado una Matriz Tows. Este enfoque permite visualizar de manera detallada las fortalezas y debilidades internas de la empresa, así como las oportunidades y amenazas del entorno.

Fortalezas:

- Equipo altamente calificado.
- Alta velocidad en las respuestas.
- Acceso a herramientas y equipos de última generación.
- Recomendación a otros clientes a través de referencias de clientes actuales.

Debilidades:

- Costos operativos elevados.
- Dependencia de proveedores externos para piezas de repuesto.
- Falta de diversidad en servicios, especialmente aquellos relacionados con el mundo Mac.

Oportunidades:

- Incremento en la demanda de servicios técnicos debido a las temporadas de clases y la tendencia creciente de mantenerse conectado a la tecnología.
- Colaboraciones esenciales con proveedores y distribuidores estratégicos para repuestos y sus garantías.
- Expansión de ventas en regiones del país donde antes no se había llegado.

- Base de clientes que requieren mantenimiento preventivo.

Amenazas:

- Competencia creciente de nuevos locales de servicios técnicos.
- Cambios tecnológicos que requieren una actualización constante de habilidades.
- Inestabilidad política en el Ecuador
- Problemas de seguridad.

Estrategias:

Maximizar Fortalezas:

- Utilizar la sólida reputación de la empresa para expandirse en nuevas localidades, replicando la misma metodología de servicio técnico exprés.

Maximizar Oportunidades:

- Buscar colaboraciones estratégicas tanto en marketing como con nuevos fabricantes y distribuidores de accesorios y repuestos, asegurando que la calidad sea el eje principal de estas alianzas.

Minimizar Debilidades:

- Fomentar una cultura de ahorro en costos operativos sin afectar la calidad del servicio y el asesoramiento brindado.

- Ampliar el inventario importando una variedad de accesorios y repuestos relacionados con los servicios ofrecidos, como carcasas, bisagras, limpiadores internos y externos de computadoras, SSD, RAM, enfriadores líquidos, para ofrecer los mejores precios.

Minimizar Amenazas:

- Mantener la capacitación constante del personal técnico para enfrentar los cambios tecnológicos.
- Diversificar los servicios ofrecidos para competir efectivamente contra la creciente competencia.

“PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA DIGITALSERVER. SAS, UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, A PARTIR DEL AÑO 2024.”

Tabla 4. Plan de acción.

Alcanzar más clientes tanto local como nacional 10.000 personas que nos reconozcan como marca y que se difunda de boca en boca nuestro nuevo e innovador proyecto de servicio técnico expres cabina transparente, en un lapso de 1 año.						
Medios	Resultados esperados	Equipo	Fecha		Recursos	Indicador de Gestion
			Inicio	Fin		
Codigo Qr en la visita al local y difusion por medio de link de pagina que lleve un asesor via Whatsapp	Alcanzar 10.000 vistas en mi canal de Digital Server en Tik Tok con mis productos de videos, en un lapso de 3 meses	Gerente General/ Administrador locales	15-mar-24	15-jun-24	Tiempo/ Dinero	Algoritmo de medicion de la pagina web y medios de difusion redes sociales
Codigo Qr en la visita al local y difusion por medio de link de pagina que lleve un asesor via Whatsapp	Generar 1.000 nuevos seguidores o clientes por el canal Instagram de Digital Server cada mes.	Gerente General/ Administrador locales	16-mar-24	17-mar-25	Tiempo/ Dinero	Algoritmo de medicion de la pagina web y medios de difusion redes sociales
Codigo Qr en la visita al local y difusion por medio de link de pagina que lleve un asesor via Whatsapp	Regalar puntos canjeables por obsequios pequeños e indicando al cliente escanee el código Qr expuesto de manera estratégica en la tienda en fisico.	Gerente General/ Administrador locales	17-mar-24	18-mar-25	Dinero/ Proveedor de la marca de premios	Algoritmo de medicion de la pagina web y medios de difusion redes sociales
Presentando factura en local	Generar ventas margen del 5% más en repuestos en 1 año	Gerente General/ Administrador locales	18-mar-24	19-mar-25	Tiempo/ Dinero	Algoritmo de medicion de la pagina web y medios de difusion redes sociales
Pagina web, www.digitalserver.com.ec	Fidelizar a clientes con puntos canjeables por cada visita al local que realicen servicios técnicos expres en 1 año	Gerente General/ Administrador locales	19-mar-25	20-mar-25	Tiempo/ Dinero	Algoritmo de medicion de la pagina web y medios de difusion redes sociales

Fuente: Plan de accion

Elaborador por: Lucia Anabelle Vera Castro

“PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA DIGITALSERVER, SAS, UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, A PARTIR DEL AÑO 2024.”

Figura 6. Diagrama FODA.



FUENTE: Foda

AUTOR: LUCIA ANABELLE VERA CASTRO

Tabla 5. Matriz Tows

<p>MATRIZ TOWS</p>	<p>FORTALEZA factores internos favorables *Equipo altamente calificado. *Alta velocidad en las respuestas. *Acceso a herramientas y equipos de última generación. *Recomendación a otros por medio de nuestros propios clientes.</p>	<p>DEBILIDADES factores internos desfavorables *Costos operativos elevados. *Dependencia de proveedores externos para piezas de repuestos. *Falta de diversidad de varios servicios entre esos los asociados al mundo Mac.</p>
<p>OPORTUNIDADES Factores internos favorables *Aumento de demandas de servicios técnicos debido a temporadas de clases y la nueva tendencia a estar siempre conectados a la tecnología. *Colaboraciones esenciales con proveedores de fabricantes y distribuidores estratégicos en repuestos y sus garantías. *Expansión de ventas en otras zonas del país nunca donde antes no habíamos llegado. *Matriz de clientes que requieran mantenimiento preventivo.</p>	<p>Estrategias Oportunidades/ Fortalezas Maximizar Fortaleza. _ Utilizar la reputación que tenemos para expandirnos en nuevos locales replicando la misma metodología de servicio técnico exprés.</p>	<p>Estrategias Oportunidades/ Debilidades Maximizar Oportunidades. _ Buscar colaboraciones estratégicas tanto de marketing y como de nuevos fabricantes o distribuidores de accesorios y repuestos donde la calidad sea el principal eje de nuestra alianza.</p>
<p>AMENAZAS Factores externos desfavorables *Competencias crecientes de nuevos locales de servicios técnicos. *Cambios tecnológicos que requieren una actualización constante de habilidades.</p>	<p>Estrategias Riesgos/Debilidades Minimizar Debilidades. _ _ •Erear cultura de ahorro en costes operativos y varios, sin que ello afecte al buen servicio y buen asesoramiento que se brinde. •Importar una gran variedad de accesorios y repuestos relacionados a nuestros servicios, tales como carcasas, bisagras, limpiadores internos y externos de computadoras, ssd, ram, enfriadores líquidos etc., para así brindar los mejores precios.</p>	<p>Estrategias Amenazas/Debilidades Minimizar Amenazas. _ Mantener capacitado constantemente al personal técnico para hacer frente a los cambios tecnológicos y diversificar los servicios ofrecidos para hacerle frente a la creciente competencia.</p>

FUENTE: Matriz Tows

AUTOR: LUCIA ANABELLE VERA CASTRO

Capítulo III: Análisis Financiero del Proyecto.

3 ANÁLISIS FINANCIERO

3.1 SUPUESTOS FINANCIEROS

Para lograr el desarrollo del plan financiero se han considerado los siguientes factores estimados, con el fin de garantizar la mayor precisión en los supuestos para asumirlos como ciertos con una proyección a 5 años.

En el futuro existirán factores externos que influirán en el comportamiento del mercado, sin embargo, estos supuestos permitirán acercarse con más precisión a la perspectiva de un posible escenario.

3.1.1 Sueldos y Salarios

Según el Ministerio de trabajo, fue que, a partir del 1 enero del 2024 como lo establece el acuerdo ministerial MDT-2023-175, de 15 de diciembre de 2023, el alza del sueldo fue de USD 10,00 mensual, quien se fijó en USD 460,00.

3.1.2 Incrementos de sueldos

En base al análisis proporcionado por el ministerio de trabajo, se considera un supuesto del de incremento de USD 10,00 cada año en los rubros de sueldos.

3.1.3 Comportamiento de la demanda

El comportamiento de la demanda en el proyecto de mejora de servicio técnico exprés está determinado por una combinación de factores que incluyen la urgencia del problema, la disponibilidad y flexibilidad del servicio, los precios, la conveniencia y las innovaciones tecnológicas. Se estima el aumento del 1% de esta demanda para así lograr equilibrar estos elementos y responder eficazmente a las necesidades de los clientes esperando una demanda sostenible.

Los precios competitivos, la transparencia en las tarifas son importantes para los clientes, la claridad en los costos, la facilidad de acceso al servicio técnico exprés también impacta en la demanda.

3.1.4 Comportamiento de los gastos

El aumento de un colaborador para desempeñar la labor del proyecto incrementará los costos operativos directos debido al rubro salario y beneficios asociados, proyectando un 5% de incremento en gastos a 5 años, no obstante, si este incremento salarial resulta en una mayor productividad, mejor calidad del servicio, los beneficios pueden superar los costos adicionales. La clave está en gestionar adecuadamente estos cambios y monitorear de cerca los indicadores de

desempeño y la respuesta del mercado para asegurarse de que el impacto neto sea positivo para la empresa.

Tabla 6. Supuestos Financieros.

	2024	2025	2026	2027	2028
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Salarios básicos proyectados	460,00	470,00	480,00	490,00	500,00
Incremento anual de sueldos		5%	5%	5%	5%
Comportamiento de la demanda esperada		1%	1%	1%	1%
Comportamiento de los gastos		5%	5%	5%	5%

Fuente: Supuestos Financieros

Elaborado por: LUCIA ANABELLE VERA CASTRO

3.2 INVERSION INICIAL

Para iniciar las operaciones en esta mejora en el servicio, es necesario cubrir una inversión total de USD 6.700,00 que comprende la adquisición de activos fijos exclusivos para este proyecto, necesarios para la adecuación de la cabina de servicio técnico exprés. Capital de trabajo inicial de USD 4.500,00 con la que se esperar cubrir ciertas demandas de temporalidad altas y bajas para poder sostener o cubrir contrataciones de servicios o empleados temporales, dicha inversión es tomado con recursos propios de la empresa.

Tabla 7. Inversión Inicial.

DESCRIPCIÓN	TIPO DE ACTIVO	UNIDADES	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	VIDA ÚTIL	DEPRECIACIÓN ANUAL
CAPITAL DE TRABAJO	1. ACTIVO CORRIENTE	1	4500	\$4.500,00		
COMPUTADORAS	EQUIPOS DE CÓMPUTO	1	800	\$800,00	3	\$266,67
IMPRESORAS	EQUIPOS DE CÓMPUTO	1	350	\$350,00	3	\$116,67
ESCRITORIOS	MUEBLES & ENSERES	1	1000	\$1.000,00	10	\$100,00
SILLAS	MUEBLES & ENSERES	1	50	\$50,00	10	\$5,00
INVERSIÓN TOTAL				6.700,00		488,33

Inversión Requerida	\$6.700,00
---------------------	------------

Financiamiento	Valor	%
Aportes propios	\$6.700,00	100%
Aportes de terceros (Bancos)	\$0,00	0%
Total financiamiento		

FUENTE: Inversión Inicial

AUTOR: LUCIA ANABELLE VERA CASTRO

3.3 SUELDOS

La empresa ha decidido contratar personal técnico con un sueldo base de USD 460,00 estos rubros se encuentran en costos de la empresa, con el objetivo de cubrir al 100% la adherencia al plan de mejora y el buen desarrollo del mismo, a continuación, el detalle de lo proyectado a 5 años en sueldos, tomando en cuenta

el incremento de USD 10,00 mensuales a los que cree sea el comportamiento de sueldos por cada año.

Tabla 8.Sueldo.

PERSONAL OPERATIVO: COSTOS

Nómina	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Tecnico computacional	\$592,56	\$661,35	\$693,29	\$726,79	\$761,92
0	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Total mensual	\$592,56	\$661,35	\$693,29	\$726,79	\$761,92

FUENTE: Sueldos

AUTOR: LUCIA ANABELLE VERA CASTRO

3.4 COSTOS

Los costos de implementación se encuentran proyectados en rubros equivalentes a sueldos, dichos valores se le incrementa USD 100,00 anualmente de acuerdo al comportamiento de sueldos y salarios que se ha visto reflejado en el país, dichos valores e incremento, se puede observar de forma mensual y anual. Ver detalles en los anexos.

Tabla 9.Costos.

COSTOS DE VENTA TOTALES

OFERTA PRODUCTOS O SERVICIOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
SUELDOS	7.110,68	7.936,21	8.319,52	8.721,50	9.143,08
TOTAL	7.110,68	7.936,21	8.319,52	8.721,50	9.143,08

FUENTE: Costos

AUTOR: LUCIA ANABELLE VERA CASTRO

3.5 GASTOS

En la parte que corresponden a los rubros gastos se han considerado dos muy importantes para el buen desarrollo de esta mejora, publicidad con paginas estratégicas con valores iguales a los USD 100,00 mensuales y capacitación al personal a cargo por medio de recursos humanos, esta capacitación se realizara una vez al mes, en seminarios de 4 semanas, con el objetivo de estar al nivel de la creciente demanda de tecnología vanguardista, con valores no superiores a los USD 100,00 mensuales, dichos detalles se pueden observar en los anexos Gastos.

Tabla 10.Gastos.

“PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA DIGITALSERVER. SAS, UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, A PARTIR DEL AÑO 2024.”

GASTOS OPERACIONALES: ADMINISTRATIVOS Y DE VENTAS

GASTOS OPERACIONALES	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
PUBLICIDAD	1.200,00	1.260,00	1.323,00	1.389,15	1.458,61
CAPACITACIÓN	1.200,00	1.260,00	1.323,00	1.389,15	1.458,61
TOTAL	2.400,00	2.520,00	2.646,00	2.778,30	2.917,22

FUENTE: Gastos Operacionales

AUTOR: LUCIA ANABELLE VERA CASTRO

3.6 PRESTAMOS BANCARIOS

La empresa financia el valor inicial del plan de mejora USD 6.700,00 los cuales se ven detallado en los anteriores anexos y tablas, se refiere a costos de inversión, sueldo, publicidad y capacitación del personal, por lo cual no se contemplará el rubro de préstamos en este plan de mejora.

Tabla 11. Préstamos Bancarios.

Inversión Requerida	\$6.700,00
----------------------------	-------------------

Financiamiento	Valor	%
Aportes propios	\$6.700,00	100%
Aportes de terceros (Bancos)	\$0,00	0%

FUENTE: Inversión

AUTOR: LUCIA ANABELLE VERA CASTRO

3.7 OFERTA, DEMANDA Y VENTA

El mercado de servicios técnicos en la ciudad de Guayaquil está en crecimiento, el comportamiento de dichos servicios ha ido incrementando, parte de este comportamiento fue la necesidad de equipos tecnológicos que se creó a partir del suceso mundial del COVID 19, dicho evento disparó las ventas de equipos informáticos y relacionados, creando demanda de servicios técnicos de forma masiva, se han detectado las temporadas altas dos meses antes del inicio de clases y sigue en demanda positiva en la actualidad.

3.7.1 Demanda de Servicio técnico en Guayaquil

El nivel económico de la población de Guayaquil juega un papel crucial, sectores con mayor poder adquisitivo demandan servicios técnicos de mayor calidad, especializado y en el menor tiempo posible.

A continuación, el detalle de las posibles cantidades que se espera de demanda de estos servicios proyectadas de acuerdo a las ofertas y ventas en 5 años, los detalles se pueden visualizar en los anexos.

Tabla 12.Demanda.

DEMANDA ESPERADA ANUAL (cantidad de productos/servicios que se esperan vender cada año)

OFERTA PRODUCTOS O SERVICIOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
CAMBIO BATERIAS	60	60	72	72	84
CAMBIO PANTALLAS	120	120	132	132	144
ACTIVACION LICENCIAS OFFICE	120	120	132	132	144
ACTIVACION ANTIVIRUS	240	240	252	252	264
CAMBIO DE TECLADOS SIMPLES	288	288	300	300	312
	828	828	888	888	948

FUENTE: Demanda Esperada Anual

AUTOR: LUCIA ANABELLE VERA CASTRO

3.7.2 Venta

La implementación de este plan de mejora no solo aportará en el incremento de valores cobrados por los servicios brindados si no que, debido a la naturaleza de la empresa DigitalServer SAS verá mejorada las ventas de repuestos la cual es la actividad a la que se dedica, a continuación, se podrá visualizar la supuesta proyección a 5 años en ventas por los servicios cobrados. Los detalles del comportamiento de las ventas y la demanda en el anexo.

Tabla 13.Ventas.

PRECIOS DE VENTA SERVICIO

OFERTA SERVICIOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
CAMBIO BATERIAS	15,00	15,75	16,54	17,36	18,23
CAMBIO PANTALLAS	15,00	15,75	16,54	17,36	18,23
ACTIVACION LICENCIAS OFF	20,00	21,00	22,05	23,15	24,31
ACTIVACION ANTIVIRUS	15,00	15,75	16,54	17,36	18,23
CAMBIO DE TECLADOS SIMP	20,00	21,00	22,05	23,15	24,31

FUENTE: MANUAL PROCESOS DIGITALSERVER

AUTOR: LUCIA ANABELLE VERA CASTRO

Crecimiento Tecnológico: Con el aumento del uso de dispositivos electrónicos y tecnológicos, la demanda de servicios técnicos ha crecido en los hogares y en las empresas quienes necesitan mantener y reparar sus equipos con mayor frecuencia, a continuación se puede observar los supuestos valores de dichos servicios brindados quienes aportaran de manera positiva no solo monetariamente si no que de forma directa ayudaría a fidelizar y a mantener en la mente de los clientes la empresa como primera opción en reparaciones rápidas y eficientes. Ver detalles del crecimiento de la demanda en el Anexo n.

Tabla 14.Ventas Resumen.

VENTAS TOTALES (RESUMEN)

OFERTA SERVICIOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
CAMBIO BATERIAS	900,00	945,00	1.190,70	1.250,24	1.531,54
CAMBIO PANTALLAS	1.800,00	1.890,00	2.182,95	2.292,10	2.625,49
ACTIVACION LICENCIAS OFFICE	2.400,00	2.520,00	2.910,60	3.056,13	3.500,66
ACTIVACION ANTIVIRUS	3.600,00	3.780,00	4.167,45	4.375,82	4.813,40
CAMBIO DE TECLADOS SIMPLES	5.760,00	6.048,00	6.615,00	6.945,75	7.584,76
TOTAL	14.460,00	15.183,00	17.066,70	17.920,04	20.055,85

FUENTE: Ventas

AUTOR: LUCIA ANABELLE VERA CASTRO

3.8 INDICADORES FINANCIEROS

La proyección de los estados financieros refleja el comportamiento de las ventas las cuales de forma positiva van mejorando cada año con un incremento de un aproximado al 10% anual, la rentabilidad se va incrementando en el 3er año con valores USD 3.200,37 con los que se cubren los valores de las de equipos de cómputo por reposición a causa de la depreciación, quienes deberán reemplazarse de acuerdo a la tabla partir del año 3 a partir de la primera compra estos son computadora e impresora, detalle en los anexos se observa una mejora positiva en este proyecto. Ver detalles en los anexos.

Tabla 15.Indicadores Financieros.

ESTADOS FINANCIEROS						
	0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ventas		14.460,00	15.183,00	17.066,70	17.920,04	20.055,85
- Costo de Ventas		7.110,68	7.936,21	8.319,52	8.721,50	9.143,08
Utilidad Bruta en Ventas		7.349,32	7.246,79	8.747,18	9.198,53	10.912,78
- Gastos desembolsables		2.400,00	2.520,00	2.646,00	2.778,30	2.917,22
- Gastos no desembolsables		488,33	488,33	488,33	488,33	488,33
Utilidad Operacional		4.460,99	4.238,45	5.612,84	5.931,90	7.507,23
- Gastos financiamiento		-	-	-	-	-
+/- Inq/Eq. No operacionales						
Utilidad antes de Reparto a Trabajadores		4.460,99	4.238,45	5.612,84	5.931,90	7.507,23
- 15% Reparto Ut. Trabajadores		669,15	635,77	841,93	889,79	1.126,08
Utilidad antes de Impuesto Renta		3.791,84	3.602,68	4.770,92	5.042,12	6.381,14
- 25% Impuesto Renta		947,96	900,67	1.192,73	1.260,53	1.595,29
Utilidad antes de Reserva Legal		2.843,88	2.702,01	3.578,19	3.781,59	4.785,86
- 10% Reserva Legal		284,39	270,20	357,82	378,16	478,59
Utilidad del ejercicio		2.559,49	2.431,81	3.220,37	3.403,43	4.307,27
+ Gastos no desembolsables		488,33	488,33	488,33	488,33	488,33
+ Reserva Legal		284,39	270,20	357,82	378,16	478,59
+ Deudas no pagadas en el periodo		1.617,11	1.536,44	2.034,66	2.150,31	2.721,37
- Deudas pagadas		-	-	-	-	-
- Amortización (cap.pagado)		-	-	-	-	-
+ Valor en Libros (si se vende)						
Inversión	- 6.700,00				- 1.150,00	
Préstamo a largo plazo						
Flujo de Caja	- 6.700,00	4.949,32	3.109,68	4.564,74	3.235,58	5.845,25

FUENTE: Indicadores Financieros

AUTOR: LUCIA ANABELLE VERA CASTRO

3.9 GASTOS OPERACIONALES

Para el eficiente funcionamiento de este plan de mejora se necesita cubrir los siguientes gastos operacionales de publicidad en las redes y capacitación al personal a cargo de este proyecto, para mantener en la vanguardia de los cambios y avances tecnológicos a los que se pronostica serán los procesos o la forma en cómo se manejan los servicios técnicos que se ofrecen, hemos contemplado estos dos procesos publicidad invertida en redes sociales pagadas por valores USD 100,00 mensuales y capacitación al personal a cargo por valor de menos de USD 100,00 mensuales que equivalen a seminarios de tecnología y electrónica financiada por la empresa, dichos gastos se visualizan a continuación proyectados a 5 años, detalles en los anexos.

Tabla 16.Gastos Operacionales.

“PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA DIGITALSERVER. SAS, UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, A PARTIR DEL AÑO 2024.”

GASTOS OPERACIONALES: ADMINISTRATIVOS Y DE VENTAS

GASTOS OPERACIONALES	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
PUBLICIDAD	1.200,00	1.260,00	1.323,00	1.389,15	1.458,61
CAPACITACIÓN	1.200,00	1.260,00	1.323,00	1.389,15	1.458,61
TOTAL	2.400,00	2.520,00	2.646,00	2.778,30	2.917,22

FUENTE: MANUAL PROCESOS DIGITALSERVER

AUTOR: LUCIA ANABELLE VERA CASTRO

3.9.1 INDICADORES ECONÓMICOS

Tabla 17.Indicadores Económicos.

MEJORA EN SERVICIO TECNICO	0	1	2	3	4	5
FLUJO	-\$ 6.700,00	\$ 4.949,32	\$ 3.109,68	\$ 4.564,74	\$ 3.235,58	\$ 5.845,25
VALOR PRESENTE FLUJO	-\$ 6.700,00	\$ 3.959,46	\$ 1.990,19	\$ 2.337,14	\$ 1.325,29	\$ 1.915,37
PAYBACK	-\$ 6.700,00	-\$ 2.740,54	-\$ 750,35	\$ 1.586,80	\$ 2.912,09	\$ 4.827,46

% Tasa de retorno esperada	25%
% Interes del Banco	16,00%

% Aportes Propios	100%
% Aportes otros	0%

Impuestos	36,25%
-----------	--------

Tasa de descuento	25%
-------------------	-----

TIR	57,43%
VAN	\$ 4.827,46
PAYBACK	2 años 4 meses

TIEMPO	VALOR
2	-750
n = ?	CERO
3	1.587

1	2.337
n - 2	750

n = 2,32	
AÑOS	2
MESES	4

FUENTE: Indicadores Económicos

AUTOR: LUCIA ANABELLE VERA CASTRO

El análisis financiero basado en los indicadores TIR, VAN y el Payback permite evaluar la viabilidad y rentabilidad del plan de mejoras en el servicio técnico expreso, en el caso de la TIR indica que se espera que el proyecto genere una tasa de retorno anual de 57.43% durante los próximos 5 años, esto es considerablemente alto y sugiere que el proyecto es altamente rentable.

Luego de descontar todos los supuestos flujos de caja proyectados a 5 años al presente, el valor neto añadido podría ser de USD 4.827,46 se espera se genere este valor luego de descontar la inversión inicial, por lo tanto, significa que es un VAN positivo.

El periodo de Payback en que retorna la inversión inicial es de 2 años y 4 meses, es tiempo relativamente corto, lo cual es favorable ya que se recupera rápidamente dicha inversión, reduciendo el riesgo financiero.

INDICADORES FINANCIEROS

3.9.2 PUNTO DE EQUILIBRIO

A partir de los datos proporcionados, se puede comprender como los costos fijos, los ingresos totales y el punto de equilibrio han evolucionado a lo largo de estos 5 años de proyección. El punto de equilibrio ha tendido a disminuir del 33% en el primer año hasta terminar en 27% al final del 5to año indicando una mejora en la eficiencia operativa y una mayor capacidad de generar utilidades con menores niveles de ventas en servicios técnicos exprés.

Tabla 18. Punto de Equilibrio.

PUNTO DE EQUILIBRIO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
COSTO FIJO	\$ 2.400,00	\$ 2.520,00	\$ 2.646,00	\$ 2.778,30	\$ 2.917,22
VENTAS - COSTO VARIABLE	\$ 7.349,32	\$ 7.246,79	\$ 8.747,18	\$ 9.198,53	\$ 10.912,78
% Equilibrio	33%	35%	30%	30%	27%
VENTAS	\$ 14.460,00	\$ 15.183,00	\$ 17.066,70	\$ 17.920,04	\$ 20.055,85
COSTOS VARIABLES	\$ 7.110,68	\$ 7.936,21	\$ 8.319,52	\$ 8.721,50	\$ 9.143,08
COSTOS FIJOS	\$ 2.400,00	\$ 2.520,00	\$ 2.646,00	\$ 2.778,30	\$ 2.917,22
UTILIDAD	\$ 4.949,32	\$ 4.726,79	\$ 6.101,18	\$ 6.420,23	\$ 7.995,56
VERIFICACIÓN					
VENTAS	\$ 4.722,07	\$ 5.279,74	\$ 5.162,64	\$ 5.412,52	\$ 5.361,35
COSTOS VARIABLES	\$ 2.322,07	\$ 2.759,74	\$ 2.516,64	\$ 2.634,22	\$ 2.444,14
COSTOS FIJOS	\$ 2.400,00	\$ 2.520,00	\$ 2.646,00	\$ 2.778,30	\$ 2.917,22
UTILIDAD	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

FUENTE: Punto Equilibrio

AUTOR: LUCIA ANABELLE VERA CASTRO

3.9.3 RATIOS FINANCIEROS

A continuación, se visualizan las ratios financieras donde se evalúa la liquidez, la rentabilidad y rotación de los activos del plan de mejora en servicios técnicos exprés, con respecto a la liquidez del proyecto.

En el rubro razón corriente se proyecta que por cada dólar de venta tenemos USD 5,84 de liquidez, luego de pagar los gastos y/o valores pendientes, el capital de trabajo tiene un positivo incremento anual para cubrir ciertas necesidades temporales como la contratación de personal por horas, en posibles demandas de servicios o algún contrato especial a empresas que requiera de estos servicios.

En el rubro rotación en ventas se visualiza que por cada dólar que tenemos en los activos, mantiene valor USD 1,30 en venta en el primer año, va disminuyendo cada año de acuerdo a la tabla de la proyección sin que esto afecte la rentabilidad.

Se presenta un nivel de endeudamiento mínimo en los valores que se cancelar por gastos de sueldos, beneficios y gastos operacionales, después de realizar los cálculos de pasivos dividido para activos se visualiza que por cada dólar de los activos se mantiene una deuda de USD 0,14 en el primer año, presentando una disminución de la misma en los siguientes 5 años debido al incremento de las ventas de los servicios mencionados, al final la deuda baja lo cual significa que hay más patrimonio que activo.

En el rubro margen bruto donde se toman en cuenta los valores de utilidad bruta en ventas dividido para ventas, indica que por cada dólar el 51% es de margen bruto, terminamos de forma ascendente en el 5to año hasta contemplar las 54%.

En el rubro margen operativo donde se divide la utilidad operacional para ventas que da como resultado por cada dólar el 31% es de margen operativo.

En el rubro margen neto donde se divide la utilidad neta para ventas dan como resultado que por cada dólar el 18% es de margen neto.

La rentabilidad de los activos, utilidad neta después de la división del rubro utilidad neta para el total de activos, es que por cada USD 100,00 de activo la utilidad neta en el primer año supone el 23%, terminado en el 5to año en 25,34%.

En el rendimiento sobre el patrimonio, luego de la tomar los valores de la utilidad dividida para el patrimonio, que indica que por cada USD 100,00 el 27% es el margen de utilidad neta, terminando en el 30,16%.

Tabla 19.Ratios Financieros.

RATIOS FINANCIEROS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
RAZÓN CORRIENTE	\$ 5,84	\$ 8,17	\$ 8,42	\$ 9,47	\$ 9,63
CAPITAL DE TRABAJO	\$ 7.832,21	\$ 11.022,56	\$ 15.089,08	\$ 18.209,00	\$ 23.483,19
ROTACIÓN DEL ACTIVO TOTAL	\$ 1,30	\$ 1,10	\$ 0,96	\$ 0,82	\$ 0,74
ENDEUDAMIENTO	\$ 0,14	\$ 0,11	\$ 0,11	\$ 0,10	\$ 0,10
LEVERAGE TOTAL	\$ 0,17	\$ 0,13	\$ 0,13	\$ 0,11	\$ 0,11
MARGEN BRUTO	51%	48%	51%	51%	54%
MARGEN OPERATIVO	31%	28%	33%	33%	37%
MARGEN NETO	18%	16%	19%	19%	21%
ROA	23%	18%	18%	16%	16%
ROE	27%	20%	20%	17%	18%

FUENTE: Ratios Financieros

AUTOR: LUCIA ANABELLE VERA CASTRO

En resumen, los indicadores financieros proporcionados sugieren que el proyecto es bastante atractivo desde el punto de vista financiero, con una alta rentabilidad (TIR), un VAN positivo y un periodo de recuperación relativamente corto, Sin embargo, sería importante considerar otros factores como el riesgo asociado, el contexto económico y las posibles fluctuaciones del mercado antes de tomar una decisión de inversión.

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

Justificación de la propuesta

El plan de mejora busca transformar la manera en que DigitalServer SAS atiende a los clientes implementando un sistema transparente y eficiente para la reparación y mantenimiento de computadoras. Esto incluye la posibilidad de que los clientes puedan observar el proceso de reparación a través de la vitrina, o a su vez entregando el video de la reparación y manipulación por medio de videos y diferenciado a la empresa de sus competidores.

Lo expuesto anteriormente en el primer capítulo permite concluir claramente que DigitalServer SAS enfrenta desafíos en la entrega de servicios técnicos debido a la falta de personal y recursos adecuados, gestión de prioridades y comunicación no efectiva con los clientes que necesitan ser atendidos de manera urgente. La propuesta se centra en abordar estos problemas mediante la implementación de mejoras en recursos humanos, procesos operativos y comunicación, con el objetivo de mejorar la eficiencia, satisfacción al cliente y retención de la cartera de clientes. Este enfoque integral tiene el potencial de transformar significativamente la percepción y calidad del servicio ofrecido por DigitalServer SAS.

En resumen del segundo capítulo en la propuesta comercial, se destaca la necesidad de abordar integralmente los problemas operativos y de gestión en

DigitalServer SAS atraer a clientes y mejorar el reconocimiento de la marca a nivel nacional, logrando que al menos 10,000 personas nos reconozcan y recomienden en un lapso de un año, los objetivos específicos incluyen aumentar la satisfacción del cliente, proporcionar soluciones rápidas, fidelizar mas clientes y disminuir la cantidad de clientes en espera por servicio técnico. La implementación de políticas claras, tarifas bien establecidas por el servicio, la mejora en la comunicación y la capacitación al personal son esenciales para lograr los objetivos planteados y mejorar la competitividad de la empresa en el mercado maximizando el rendimiento con el mínimo de recursos será fundamental para mejorar la competitividad y sostenibilidad a largo plazo.

El tercer capítulo financiero subraya la importancia de una planificación detallada y realista basada en supuestos financieros sólidos. La proyección de costos, sueldos, demanda y ventas permite a DigitaServer SAS en un plazo de 5 años, implementar mejoras estratégicas en su servicio técnico exprés, asegurando rentabilidad y crecimiento sostenido a largo plazo. La ausencia de una deuda externa y una gestión adecuada de los recursos internos refuerzan la viabilidad del proyecto, mientras que los indicadores financieros positivos demuestran un alto potencial de retorno de inversión y éxito en el mercado. Los gastos operacionales incluyen publicidad en redes sociales y capacitación del proyectado a USD 100,00 mensuales por cada uno, estas inversiones son cruciales para mantener y la competitividad y responder a los avances tecnológicos, asegurando que el personal este capacitado. Se proyecta un aumento del 1% en la demanda del servicio técnico exprés cada año debido a la necesidad de equipos tecnológico post Covid-19, se espera que la demanda siga creciendo, especialmente en sectores con mayor poder adquisitivo, los costos operativos se incrementarán con la contratación de un colaborador adicional, proyectando un aumento del 5% en gastos operativos en 5 años.

Los indicadores financieros como la TIR del 51.43%, VAN positivo de USD 4.827,46 y un periodo de recuperación de inversión de 2 años y 4 meses, indican que el proyecto es altamente rentable y viable. Estos indicadores reflejan una sólida rentabilidad y una rápida recuperación de la inversión inicial, reduciendo el riesgo financiero y asegurando beneficios a largo plazo.

4.2 RECOMENDACIONES

Involucrar a los Stakeholders: Durante el diagnóstico y la implementación de mejoras, sería crucial involucrar a todas las partes interesadas, incluidos los empleados y los clientes.

Flexibilidad y Adaptabilidad: Asegurar que el plan de mejoras sea flexible para adaptarse a cambios imprevistos en el entorno o en las necesidades del servicio como alargar un poco el tiempo de la entrega

Retroalimentación Continua: Establecer un sistema de retroalimentación continua para evaluar el progreso y realizar ajustes según sea necesario.

BIBLIOGRAFIA

- Asale. (21 de 2022 de Octubre). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://www.rae.es/noticia/presentacion-de-la-version-digital-de-la-23a-edicion-del-diccionario>
- Barcia J. (s.f.). *Paraninfo*. Obtenido de Curso Practico de Computacion : <https://www.amazon.com/Curso-Practico-Computacion-Aprendiendo-Espanol/dp/9875260010>
- Carmen de Pablos Heredero. (2017). *Gestion de las relaciones con el cliente, vol 92 N 3*. Obtenido de Fundacion Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6025596>
- Cumbreras, I. M. (2017). *Ra-Ma Editorial*. Obtenido de 2da Edicion: <https://www.amazon.com/-/es/Isabel-Mar%C3%ADa-Jim%C3%A9nez-Cumbreras/dp/8417289321>
- Dierbach Ch. (s.f.). *Introduccion a la Porgramacion con Python*. Obtenido de Algoritmos y Lógica de Programación para Principiantes: https://www.edv-coaching.de/schulungen/datenanalyse-statistik-und-qualitaets-management/python/?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjw9vqyBhCKARIsAIlcLMGp-CSCoZIR2cpSmQAvqUUIpgqb_E9U7X7U7IY6A897G-wE-AbRKUIaAiliEALw_wcB
- Fernandez, C. (2012). *Marketing: Dirección y Gestión de la Función de Marketing*. Editorial Pirámide. Obtenido de <https://biblioteca.utmachala.edu.ec/wordpress/wp-content/uploads/2019/06/PIRAMIDE-2019.pdf>
- Frias, F. (2003). *Lateral Marketing 1st Edition*. Obtenido de <https://www.amazon.com/-/es/Philip-Kotler/dp/0471455164>
- Gomez j. (2014). *Administracion de Sistemas y Redes con Linux*. Obtenido de https://www.cmt.de/seminare/python-grundkurs-intensiv-fuer-programmieranfenger/?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjw9vqyBhCKARIsAIlcLMHoGPUasY49ZGeN9My4PMs1piQsc_LkB7a7V4Lecfco8iSCJqhyW5kaAsvBEALw_wcB
- Hartline, M. D. (2017). *Conceptos y Estrategias de Marketing/ Cengage*. Obtenido de Learning Editores: <https://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Mercadeo/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Estrategia%20de%20Marketing.pdf>
- Josep Jorba. (Semtiembre de 2014). *Administración de Sistemas GNU/Linux*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/276920698_Administracion_de_Sistemas_GNU_Linux_4ed_2014
- Kotler, P. &. (2015). *Marketing Management 15th ed*. Obtenido de <https://www.vitalsource.com/products/marketing-management-kevin-lane-keller-v9780133856606>

“PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA DIGITALSERVER. SAS, UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, A PARTIR DEL AÑO 2024.”

- Leon, S. &. (12 de JULIO de 2021). *Pearson 11th edition*. Obtenido de <https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/consumer-behavior/P200000006043/9780137504503>
- Paradiso V. (2004). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente*. Obtenido de Ediciones Diaz Santos: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Parausuraman A, V. A. (1994). *Calidad de Servicio*. Obtenido de Como ganar con los clientes: <https://www.freelibros.net/marketing/calidad-total-en-la-gestion-de-servicios-valarie-a-zeithaml>
- Peter B. (2004). *MCGRAWHILL*. Obtenido de Fundamentos de Sistemas Operativos: https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w21040w/Estructuras_de_sistemas_operativos.pdf
- Pinales R. (2006). *Fundamentos de Programacion*. Obtenido de Conceptos basicos Y Aplicaciones en c: https://www.academia.edu/10521317/Fundamentos_de_programaci%C3%B3n_Fundamentos_de_programaci%C3%B3n
- R, M. (2012). *Marketing: Dirección y Gestión de la Función de Marketing*. Obtenido de <https://www.esic.edu/master-y-postgrado/master-en-direccion-de-marketing-y-gestion-comercial-gesco>
- Sanchez, F. (2011). *Como crear valor para los clientes*. Obtenido de <https://ndmarketingdigital.com/como-se-crea-valor-para-el-cliente/>
- Tornil, X. P. (Marzo de 2004). *Alfaomega*. Obtenido de Software libre : <https://libros.metabiblioteca.org/server/api/core/bitstreams/2deaa017-ef04-4f73-866c-9a81f23ad1c0/content>
- Valarie A. Zeithaml. (2013). *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. Obtenido de MCGRAWHILL: <https://www.mheducation.com/highered/product/services-marketing-integrating-customer-focus-across-firm-zeithaml-bitner/M9780078112102.html>
- Valderrama, E. (21 de febrero de 2010). *slidershare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/slideshow/prof-edgar-jose-valderrama/3241517>
- Zeitthaml Valarie A., G. D. (2018). *Mc Graw Hill*. Obtenido de Servicios Marketing 7th Edition: <https://www.mheducation.com/highered/product/services-marketing-integrating-customer-focus-across-firm-zeithaml-bitner/M9780078112102.html>

ANEXOS

ANEXOS 1.Supuestos Financiero.

	2024	2025	2026	2027	2028
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Salarios básicos proyectados	460,00	470,00	480,00	490,00	500,00
Incremento anual de sueldos		5%	5%	5%	5%
Comportamiento de la demanda esperada		1%	1%	1%	1%
Comportamiento de los gastos		5%	5%	5%	5%

ANEXOS 2.Sueldos proyectados a 5 años.

PROYECCIONES MENSUALES PARA EL AÑO 1						
Nómina	Sueldo	13º Sueldo	14º Sueldo		Aporte Patronal 12,15%	Total
Tecnico computacional	\$460,00	\$38,33	\$38,33		\$55,89	\$592,56
Total mensual	\$460,00	\$38,33	\$38,33		\$55,89	\$592,56

PROYECCIONES MENSUALES PARA EL AÑO 2						
Nómina	Sueldo	13º Sueldo	14º Sueldo	Fondo de Reserva	Aporte Patronal 12,15%	Total
Tecnico computacional	\$483,00	\$40,25	\$39,17	\$40,25	\$58,68	\$661,35
Total mensual	\$483,00	\$40,25	\$39,17	\$40,25	\$58,68	\$661,35

PROYECCIONES MENSUALES PARA EL AÑO 3						
Nómina	Sueldo	13º Sueldo	14º Sueldo	Fondo de Reserva	Aporte Patronal 12,15%	Total
Tecnico computacional	\$507,15	\$42,26	\$40,00	\$42,26	\$61,62	\$693,29
Total mensual	\$507,15	\$42,26	\$40,00	\$42,26	\$61,62	\$693,29

PROYECCIONES MENSUALES PARA EL AÑO 4						
Nómina	Sueldo	13º Sueldo	14º Sueldo	Fondo de Reserva	Aporte Patronal 12,15%	Total
Tecnico computacional	\$532,51	\$44,38	\$40,83	\$44,38	\$64,70	\$726,79
Total mensual	\$532,51	\$44,38	\$40,83	\$44,38	\$64,70	\$726,79

PROYECCIONES MENSUALES PARA EL AÑO 5						
Nómina	Sueldo	13º Sueldo	14º Sueldo	Fondo de Reserva	Aporte Patronal 12,15%	Total
Tecnico computacional	\$559,13	\$46,59	\$41,67	\$46,59	\$67,93	\$761,92
Total mensual	\$559,13	\$46,59	\$41,67	\$46,59	\$67,93	\$761,92

"PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA DIGITALSERVER. SAS, UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, A PARTIR DEL AÑO 2024."

Anexo 3 Productos y Servicios, comportamiento de la demanda esperada en 5 años.

COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA ESPERADA: AÑO 1 (cantidad de productos/servicios que se esperan vender cada mes)

OFERTA PRODUCTOS O SERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL AÑO 1
CAMBIO BATERIAS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
CAMBIO PANTALLAS	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
ACTIVACION LICENCIAS OFFICE	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
ACTIVACION ANTIVIRUS	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240
CAMBIO DE TECLADOS SIMPLES	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	288
TOTAL	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	828

COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA ESPERADA: AÑO 2

OFERTA PRODUCTOS O SERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL AÑO 2
CAMBIO BATERIAS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
CAMBIO PANTALLAS	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
ACTIVACION LICENCIAS OFFICE	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
ACTIVACION ANTIVIRUS	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240
CAMBIO DE TECLADOS SIMPLES	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	288
TOTAL	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	828

COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA ESPERADA: AÑO 3

OFERTA PRODUCTOS O SERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL AÑO 3
CAMBIO BATERIAS	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	72
CAMBIO PANTALLAS	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	132
ACTIVACION LICENCIAS OFFICE	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	132
ACTIVACION ANTIVIRUS	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	252
CAMBIO DE TECLADOS SIMPLES	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	300
TOTAL	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	888

COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA ESPERADA: AÑO 4

OFERTA PRODUCTOS O SERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL AÑO 4
CAMBIO BATERIAS	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	72
CAMBIO PANTALLAS	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	132
ACTIVACION LICENCIAS OFFICE	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	132
ACTIVACION ANTIVIRUS	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	252
CAMBIO DE TECLADOS SIMPLES	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	300
TOTAL	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	888

COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA ESPERADA: AÑO 5

OFERTA PRODUCTOS O SERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL AÑO 5
CAMBIO BATERIAS	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	84
CAMBIO PANTALLAS	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	144
ACTIVACION LICENCIAS OFFICE	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	144
ACTIVACION ANTIVIRUS	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	264
CAMBIO DE TECLADOS SIMPLES	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	312
TOTAL	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	948

Anexo N 4 Ventas resumen de 5 años.

PRECIOS DE VENTA SERVICIO

OFERTA SERVICIOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
CAMBIO BATERIAS	15,00	15,75	16,54	17,36	18,23
CAMBIO PANTALLAS	15,00	15,75	16,54	17,36	18,23
ACTIVACION LICENCIAS OFF	20,00	21,00	22,05	23,15	24,31
ACTIVACION ANTIVIRUS	15,00	15,75	16,54	17,36	18,23
CAMBIO DE TECLADOS SIMP	20,00	21,00	22,05	23,15	24,31

"PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA DIGITALSERVER. SAS, UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, A PARTIR DEL AÑO 2024."

Anexo N 7 Gastos Operacionales Proyectados a 5 años.

GASTOS OPERACIONALES PROYECTADOS: AÑO 1

GASTOS OPERACIONALES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL AÑO 1
PUBLICIDAD	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1.200,00
CAPACITACIÓN	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1.200,00
TOTAL	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	2.400,00

GASTOS OPERACIONALES PROYECTADOS: AÑO 2

GASTOS OPERACIONALES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL AÑO 2
PUBLICIDAD	105,00	105,00	105,00	105,00	105,00	105,00	105,00	105,00	105,00	105,00	105,00	105,00	1.260,00
CAPACITACIÓN	105,00	105,00	105,00	105,00	105,00	105,00	105,00	105,00	105,00	105,00	105,00	105,00	1.260,00
TOTAL	210,00	210,00	210,00	210,00	210,00	210,00	210,00	210,00	210,00	210,00	210,00	210,00	2.520,00

GASTOS OPERACIONALES PROYECTADOS: AÑO 3

GASTOS OPERACIONALES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL AÑO 3
PUBLICIDAD	110,25	110,25	110,25	110,25	110,25	110,25	110,25	110,25	110,25	110,25	110,25	110,25	1.323,00
CAPACITACIÓN	110,25	110,25	110,25	110,25	110,25	110,25	110,25	110,25	110,25	110,25	110,25	110,25	1.323,00
TOTAL	220,50	220,50	220,50	220,50	220,50	220,50	220,50	220,50	220,50	220,50	220,50	220,50	2.646,00

GASTOS OPERACIONALES PROYECTADOS: AÑO 4

GASTOS OPERACIONALES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL AÑO 4
PUBLICIDAD	115,76	115,76	115,76	115,76	115,76	115,76	115,76	115,76	115,76	115,76	115,76	115,76	1.389,15
CAPACITACIÓN	115,76	115,76	115,76	115,76	115,76	115,76	115,76	115,76	115,76	115,76	115,76	115,76	1.389,15
TOTAL	231,53	231,53	231,53	231,53	231,53	231,53	231,53	231,53	231,53	231,53	231,53	231,53	2.778,30

GASTOS OPERACIONALES PROYECTADOS: AÑO 5

GASTOS OPERACIONALES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL AÑO 5
PUBLICIDAD	121,55	121,55	121,55	121,55	121,55	121,55	121,55	121,55	121,55	121,55	121,55	121,55	1.458,61
CAPACITACIÓN	121,55	121,55	121,55	121,55	121,55	121,55	121,55	121,55	121,55	121,55	121,55	121,55	1.458,61
TOTAL	243,10	243,10	243,10	243,10	243,10	243,10	243,10	243,10	243,10	243,10	243,10	243,10	2.917,22

Anexos n 8 Punto de equilibrio.

PUNTO DE EQUILIBRIO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
COSTO FIJO	\$ 2.400,00	\$ 2.520,00	\$ 2.646,00	\$ 2.778,30	\$ 2.917,22
VENTAS - COSTO VARIABLE	\$ 7.349,32	\$ 7.246,79	\$ 8.747,18	\$ 9.198,53	\$ 10.912,78
% Equilibrio	33%	35%	30%	30%	27%
VENTAS	\$ 14.460,00	\$ 15.183,00	\$ 17.066,70	\$ 17.920,04	\$ 20.055,85
COSTOS VARIABLES	\$ 7.110,68	\$ 7.936,21	\$ 8.319,52	\$ 8.721,50	\$ 9.143,08
COSTOS FIJOS	\$ 2.400,00	\$ 2.520,00	\$ 2.646,00	\$ 2.778,30	\$ 2.917,22
UTILIDAD	\$ 4.949,32	\$ 4.726,79	\$ 6.101,18	\$ 6.420,23	\$ 7.995,56
VERIFICACIÓN					
VENTAS	\$ 4.722,07	\$ 5.279,74	\$ 5.162,64	\$ 5.412,52	\$ 5.361,35
COSTOS VARIABLES	\$ 2.322,07	\$ 2.759,74	\$ 2.516,64	\$ 2.634,22	\$ 2.444,14
COSTOS FIJOS	\$ 2.400,00	\$ 2.520,00	\$ 2.646,00	\$ 2.778,30	\$ 2.917,22
UTILIDAD	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

“PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA DIGITALSERVER. SAS, UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, A PARTIR DEL AÑO 2024.”

Anexo n 9 Ratios Financieros.

RATIOS FINANCIEROS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
RAZÓN CORRIENTE	\$ 5,84	\$ 8,17	\$ 8,42	\$ 9,47	\$ 9,63
CAPITAL DE TRABAJO	\$ 7.832,21	\$ 11.022,56	\$ 15.089,08	\$ 18.209,00	\$ 23.483,19
ROTACIÓN DEL ACTIVO TOTAL	\$ 1,30	\$ 1,10	\$ 0,96	\$ 0,82	\$ 0,74
ENDEUDAMIENTO	\$ 0,14	\$ 0,11	\$ 0,11	\$ 0,10	\$ 0,10
LEVERAGE TOTAL	\$ 0,17	\$ 0,13	\$ 0,13	\$ 0,11	\$ 0,11
MARGEN BRUTO	51%	48%	51%	51%	54%
MARGEN OPERATIVO	31%	28%	33%	33%	37%
MARGEN NETO	18%	16%	19%	19%	21%
ROA	23%	18%	18%	16%	16%
ROE	27%	20%	20%	17%	18%

Anexo N 10 Orden de Servicio.



ORDEN PARA TALLER
F. IMPRESIÓN 05-Jun-2024
ORDEN N° V3-0001571







ORDEN N° V3-0001571

SERVICIO TÉCNICO DIGITALSERVER | Tel: 0991684191 | info@digitalserver.com.ec | CDLA BRIGAS DEL RIO MZ N1 V10

DATOS DEL CLIENTE	DATOS DEL EQUIPO
Cliente: GABRIELA MARTINEZ GABRIELA MARTINEZ (1287557495) Teléfono: 0996435693 Correo: gmishellems2@gmail.com	Producto: LAPTOP Marca/Modelo: MAC(A2159) Serie/IMEI: FV FYVE37L410 F. ingreso: 05-Jun-2024 6:53 PM F. prometida: 12-Jun-2024 Total: \$90.00 / Adel. Abonada: \$0.00 / Saldo: \$90
Defectos: EQUIPO INGRESA CON PANTALLA APAGADA, APARENTEMENTE ENCIENDE EL CPU PERO NO DA VIDEO. CLIENTE INDICA QUE EL EQUIPO SUFRIÓ DERRAME DE DESINFECTANTE. SERVICIO TÉCNICO ANTERIOR LIMPIÓ COMPONENTES PERO FALLA DE VIDEO CONTINUA... CLIENTE INDICA QUE FUNCIONÓ UN MES DESPUÉS DE LA LIMPIEZA DE PLACA Y VOLVIÓ A FALLAR	
Descripción del equipo: EQUIPO INGRESA CON ALGUNAS RAYAS EN LA PARTE DEL TOP BOTTOM / CAUCHOS COMPLETOS / TORNILLOS COMPLETOS. EQUIPO LLEGA APAGADO NO SE PUEDE VERIFICAR EL ESTADO DE LA PANTALLA.	
Accesorios: NINGUNO.	
RESPONSABLE: BYRON BRIONES RIVAS	
<small> Términos y condiciones: 1) Para retirar el equipo es indispensable presentar este orden de reparación. 2) El equipo deberá ser retirado en un plazo máximo de 3 días, pasado dicho tiempo el cliente perderá todo derecho sobre el mismo. 3) Al dejar el equipo en reparación el cliente acepta estas condiciones, así como su forma visual. El pago se realizará en abono en cuenta así mismo los datos de ingreso son proporcionados por el cliente. Este servicio se recibió con información de este por el Cliente. </small>	
 GABRIELA MARTINEZ GABRIELA MARTINEZ (1287557495)	

“PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA DIGITALSERVER. SAS, UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, A PARTIR DEL AÑO 2024.”

Anexo N 11 Pagina Web.



Anexo N 12 Logo de la empresa.

