



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS
Laureate International Universities

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS

“PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN
CRM EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos
para optar por el título de Ingeniería en Marketing

Profesor Guía:

Dr. Manuel María Herrera

Autores:

Juan Sebastián Dávalos Dávalos

Año:

2013

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los trabajos de titulación.”

.....

Dr. Manuel María Herrera

C.I. 1003228986

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

.....

Juan Sebastián Dávalos Dávalos

C.I. 172016318-5

AGRADECIMIENTO

A mi familia y amigos, por toda su ayuda.

Un especial agradecimiento a Manuel María Herrera, Profesor Guía del plan, por todos los conocimientos extras brindados a lo largo de este tiempo.

DEDICATORIA

Dedico este plan en su totalidad a mi familia, ya que fue un pilar fundamental en su elaboración, apoyándome en cada momento para lograr el objetivo de ser un profesional.

RESUMEN

El presente plan de negocio tiene como objetivo comprobar la viabilidad de la creación de *Client Managment*, una empresa especializada en la implementación y asesoramiento de CRM para pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Quito.

La idea nace de la evolución que está teniendo el marketing en los últimos años, en los que ha pasado de ser simplemente transaccional a relacional, y la relación o vínculo que pueda tener con la empresa es más importante que la transacción que se realiza. La principal herramienta del marketing relacional es el CRM (Customer Relationship Management).

La industria de otros servicios está en un constante crecimiento; en los últimos dos años alcanzó el 9% sobre años anteriores en los que creció en menor proporción, alcanzado a sobrepasar el PIB petrolero del país desde 2007.

El mercado se muestra positivo frente a esta iniciativa: la investigación de mercados determinó que el 60% de las empresas estarían dispuestas a obtener esta asesoría respecto al *software*, ya que muchas de ellas prestan atención al servicio y todos los beneficios que conlleva una relación con el cliente.

Client Managment utilizará la estrategia de la Matriz de Ansoff (desarrollo de mercado), mediante la cual un producto existente busca nuevos mercados. De esta manera, el negocio se enfoca en empresas medianas y pequeñas de la ciudad de Quito, que constituyen un mercado que no ha sido tomado en cuenta por las grandes multinacionales.

La empresa iniciará sus labores con seis personas elegidas según un perfil para cada área específica, para lograr un excelente funcionamiento.

La inversión inicial requerida es de USD 115.730 que será cubierta en el 60% (USD 69.438) mediante un crédito a una tasa del 11,5% anual; el 40% restante (USD 46.292) se financiará con capital propio.

En la evaluación financiera, se obtuvieron índices que demuestran la viabilidad del plan en todos los escenarios, con Van positivos y TIR superiores a la tasa de descuento, incluso en el escenario pesimista.

ABSTRACT

This plan aims to test the feasibility of the creation of Client Management, a company specializing in CRM implementation and consulting for small and medium enterprises in the city of Quito.

The business idea is born from the evolution that is taking the marketing in recent years, going from simple transactional marketing to relationship marketing where the relationship or link you may have with the company is more important than the transaction that you make, as the main tool of relationship marketing CRM.

The services industry is on a steady growth in the past two years was 9% for the other years that grew to a lesser extent, achieved exceed the country's oil GDP since 2007.

The market was positive to the initiative by making public market research that 60% of companies would be willing to get this advice and the software, since many of them are paying enough attention to customer service and all benefits of giving good service along with a customer relationship.

Client Management used the strategy of Ansoff Matrix market development in which he says that with an existing product will seek new markets, following this strategy, the plan will be directed towards small and medium enterprises of the city of Quito still a market that does not has been taken into account by the majors.

The company began its work with six people elected with a profile for each specific area for excellent performance.

The plan's initial investment of \$ 115,730 U.S. dollars, which will be covered with 60% (\$ 69,438) loan to an annual rate of 11.5% and 40% (\$ 46,292) will be remaining with equity.

The financial evaluation in all scenarios indices were obtained that demonstrated the feasibility of the project with Van Tir positive and higher than the discount rate even in the pessimistic scenario.

ÍNDICE

1. Capítulo I. ASPECTOS GENERALES	1
1.1. ANTECEDENTES.....	1
1.2. OBJETIVO GENERAL	1
1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	1
1.4. HIPÓTESIS.....	2
2. Capítulo II. LA INDUSTRIA, LA COMPAÑÍA, LOS PRODUCTOS O SERVICIOS	3
2.1. CLASIFICACIÓN DE LA INDUSTRIA	3
2.1.1. TENDENCIAS.....	3
2.1.2. CICLO DE VIDA DE LA INDUSTRIA	6
2.1.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS	7
2.1.4. ESTRUCTURA DE LA INDUSTRIA.....	7
2.1.5. CADENA DE VALOR DE LA INDUSTRIA	8
2.1.6. FACTORES ECONÓMICOS.....	9
2.1.6.1. Índice de Inflación	9
2.1.6.2. Tasa de Desempleo	9
2.1.7. CANALES DE DISTRIBUCIÓN.....	9
2.1.8. FUERZAS DE PORTER	10
2.1.8.1. Competencia.....	11
2.1.8.2. Barreras de entrada	11
2.1.8.3. Sustitutos	11
2.1.8.4. Poder de negociación de proveedores	11
2.1.8.5. Poder de negociación de los clientes.....	11
2.2. LA COMPAÑÍA Y EL CONCEPTO DE NEGOCIO	12
2.2.1. LA IDEA Y MODELO DE NEGOCIO	12
2.2.2. ESTRUCTURA LEGAL DE LA EMPRESA	12
2.2.3. MISIÓN Y VISIÓN.....	12
2.2.1.1 Misión.....	12

2.2.1.2	Visión	13
2.2.1.3	Objetivos	14
2.2.4.	EL SERVICIO	14
2.2.5.	ESTRATEGIAS.....	14
2.2.5.1.	Estrategia de nicho de mercado	14
2.2.5.2.	Estrategia de desarrollo del producto.....	14
2.2.6.	ANÁLISIS FODA.....	15
3.	Capítulo III. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	16
3.1.	DETERMINACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE NEGOCIO.....	16
3.1.1.	PROBLEMA DE GERENCIA	17
3.1.2.	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO.....	17
3.2.	NECESIDADES DE INFORMACIÓN	17
3.2.1.	PREGUNTAS, HIPÓTESIS Y OBJETIVOS (GRUPOS DE ENFOQUE, ENTREVISTA CON EXPERTOS Y ENCUESTAS).....	17
3.3.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO	19
3.3.1.	INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA - CUALITATIVA.....	19
3.3.1.1.	Grupo focal	19
3.3.1.2.	Entrevistas con expertos.....	20
3.3.2.	INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA-CUANTITATIVA.....	23
3.3.2.1.	Mercado objetivo.....	23
3.3.2.2.	Segmentación de mercado	23
3.3.2.3.	Encuestas	24
3.4.	OPORTUNIDAD DE NEGOCIO.....	30
4.	Capítulo IV. PLAN DE MARKETING	32
4.1.	ESTRATEGIA GENERAL DE MARKETING	32
4.1.1.	PRODUCTO EXISTENTE CON MERCADO NUEVO.....	33
4.1.2.	ESTRATEGIA DE DESARROLLO DE MERCADO.....	33
4.1.2.1.	Marketing estratégico.....	33
4.1.2.2.	Etapas de introducción	34

4.1.2.3.	Etapa de crecimiento	34
4.1.2.4.	Etapa de Madurez.....	35
4.1.2.5.	Etapa de declive	35
4.1.3.	MIX DE MARKETING	35
4.1.3.1.	Producto.....	35
4.1.3.2.	Precio.....	36
4.1.3.3.	Plaza.....	37
4.1.3.4.	Promoción.....	38
4.1.4.	PROYECCIÓN DE VENTAS.....	41
5.	Capítulo V. PLAN DE OPERACIONES Y PRODUCCIÓN	43
5.1.	ESTRATEGIA DE OPERACIÓN	43
5.2.	PARTES PRINCIPALES DEL SERVICIO	43
5.2.1.	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y FUNCIONALES DEL SERVICIO.....	44
5.2.2.	CICLO DE OPERACIONES.....	44
5.2.3.	FLUJO GRAMA DE PROCESOS	46
5.3.	REQUERIMIENTO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	47
5.4.	LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA Y REQUERIMIENTOS DE ESPACIO FÍSICO	47
6.	Capítulo VI. EQUIPO GERENCIAL	50
6.1.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	50
6.2.	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	51
6.2.1.	ÁREA ADMINISTRATIVA.....	51
6.2.2.	ÁREA OPERATIVA.....	53
6.3.	PERFIL Y COMPENSACIONES DEL COLABORADOR...	54
6.4.	COMPENSACIÓN ADMINISTRADORES Y PROPIETARIOS	56
6.5.	POLÍTICA DE EMPLEO Y BENEFICIOS	56

6.6. EQUIPO DE ASESORES Y SERVICIOS.....	57
7. Capítulo VII. CRONOGRAMA GENERAL.....	59
7.1. ACTIVIDADES NECESARIAS PARA PONER EL NEGOCIO EN MARCHA.....	59
7.2. RIESGOS E IMPREVISTOS.....	61
8. Capítulo VIII. RIESGOS CRÍTICOS, PROBLEMAS Y SUPUESTOS.....	62
8.1. SUPUESTOS Y CRITERIOS UTILIZADOS.....	62
8.2. RIESGOS Y PROBLEMAS PRINCIPALES.....	63
9. Capítulo IX. PLAN FINANCIERO.....	64
9.1. INVERSIÓN INICIAL.....	64
9.2. FUENTES DE INGRESOS.....	64
9.3. GASTOS.....	65
9.4. MARGEN BRUTO.....	65
9.5. ESTADO DE RESULTADOS ACTUAL Y PROYECTADO.....	65
9.6. BALANCE GENERAL ACTUAL Y PROYECTADO.....	66
9.7. ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO ACTUAL Y PROYECTADO.....	67
9.8. PUNTO DE EQUILIBRIO.....	68
9.9. CONTROL DE GASTOS IMPORTANTES.....	69
9.10.ÍNDICES FINANCIEROS.....	70
9.10.1. LIQUIDEZ.....	70
9.10.2. RENTABILIDAD:.....	71
9.10.3. DESEMPEÑO.....	72
9.10.4. VALUACIÓN.....	73
10. Capitulo X. PROPUESTA DE NEGOCIO.....	74
10.1. FINANCIAMIENTO DESEADO.....	74

10.2. ESTRUCTURA DE CAPITAL Y DEUDA	
BUSCADA	74
10.3. CAPITALIZACIÓN	74
10.4. USO DE FONDOS.....	74
10.5. RETORNO PARA EL INVERSIONISTA	75
11. Capítulo XI. CONCLUSIONES Y	
RECOMENDACIONES	76
11.1. CONCLUSIONES	76
11.2. RECOMENDACIONES.....	77
REFERENCIAS.....	78
ANEXOS	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU).	3
Figura 2. PIB No petrolero y de Otros Servicios.....	4
Figura 3. PIB Petrolero y de Otros Servicios.....	4
Figura 4. Variación porcentual del PIB de Otros Servicios	5
Figura 5. Aporte del PIB de Otros Servicios al PIB total.....	6
Figura 6. Ciclo de vida de la industria.	6
Figura 7. Cadena de valor	8
Figura 8. Inflación.....	9
Figura 9. Canal de distribución.....	10
Figura 10. Fuerzas de Porter.....	10
Figura 11. FODA.	15
Figura 12. Importancia del servicio al cliente en las PYMES	25
Figura 13. Importancia de la comunicación Empresa-Cliente-Empresa	26
Figura 14. Tipo de Información de las empresas.	26
Figura 15. Conocimiento de CRM	27
Figura 16. Competencia.....	27
Figura 17. Intención de compra.....	28
Figura 18. Medios de comunicación de Client Management.....	28
Figura 19. Precio	29
Figura 20. Logotipo	36
Figura 21. Distribución	38
Figura 22. Flujograma de procesos.....	46
Figura 23. Plano estructural.	49
Figura 24. Organigrama	50
Figura 25. Cronograma	61
Figura 26. Punto de Equilibrio Año 1	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Objetivos	13
Tabla 2.Preguntas, hipótesis, objetivos	17
Tabla 3.Intención de compra	31
Tabla 4.Matriz de ANSOFF	32
Tabla 5.Marketing Estratégico	33
Tabla 6.Etapa de introducción.....	34
Tabla 7.Etapa de crecimiento.....	34
Tabla 8.Etapa de madurez	35
Tabla 9.Etapa de declive	35
Tabla 10.Precio	37
Tabla 11.Gastos marketing primer año	41
Tabla 12.Proyección de la demanda	42
Tabla 13.Proyección de ventas anuales.....	42
Tabla 14.Ciclo de operaciones	44
Tabla 15.Muebles y enseres	47
Tabla 16.Materiales y equipos.....	47
Tabla 17.Programas y software.....	47
Tabla 18.Localización.....	48
Tabla 19.Perfil del Gerente.....	54
Tabla 20.Perfil de Asistentes.....	55
Tabla 21.Perfil del Jefe de Producción	55
Tabla 22.Perfil del Técnico	55
Tabla 23.Perfil del Vendedor	56
Tabla 24.Perfil del Gerente Financiero.....	56
Tabla 25.Nómina	58
Tabla 26.Gastos de constitución	60
Tabla 27.Tasa de descuento	62
Tabla 28.Depreciaciones.....	62
Tabla 29.Amortizaciones	62
Tabla 30.Inversión Inicial.....	64
Tabla 31.Gastos totales	65

Tabla 32.Estado de resultados con apalancamiento, escenario esperado	66
Tabla 33.Balance General con apalancamiento, escenario esperado	67
Tabla 34.Flujo de caja con apalancamiento, escenario esperado.....	68
Tabla 35.Punto de equilibrio.....	69
Tabla 36.Flujo de caja con apalancamiento escenario esperado. Análisis costos	70
Tabla 37.Liquidez.....	71
Tabla 38.ROI.....	71
Tabla 39.ROA.....	71
Tabla 40.ROE.....	72
Tabla 41.Rotación de cuentas por cobrar	72
Tabla 42.Rotación de cuentas por cobrar en días.....	72
Tabla 43.Valuación.....	73
Tabla 44.Estructura de capital.....	74
Tabla 45.Inversión Inicial.....	75
Tabla 46.Retorno del inversionista	75

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario Focus Group	81
Anexo 2: Cuestionario Entrevista experto CRM	82
Anexo 3: Cuestionario Entrevista experto Marketing.....	83
Anexo 4: Encuestas	84
Anexo 5: Inversión inicial.....	86
Anexo 6: Materiales y Equipos, Muebles y Enseres.....	87
Anexo 7: Programas y Software.....	88
Anexo 8: Gastos Preoperacionales	89
Anexo 9: Capital de Trabajo	90
Anexo 10: Servicios Básicos	91
Anexo 11: Nómina año 1	92
Anexo 12: Nómina año 2	93
Anexo 13: Nómina año 3.....	94
Anexo 14: Nómina año 4.....	95
Anexo 15: Nómina año 5.....	96
Anexo 16: Nómina Total Anual.....	97
Anexo 17: Gastos de Marketing	98
Anexo 18: Gastos Administrativos.....	99
Anexo 19: Gastos Totales	100
Anexo 20: Depreciaciones.....	101
Anexo 21: Amortizaciones.....	102
Anexo 22: Proyección de la Demanda	103
Anexo 23: Proyección de Ventas	104
Anexo 24: Pago clientes, escenario optimista	105
Anexo 25: Pago clientes, escenario esperado	106
Anexo 26: Pago clientes, escenario pesimista	107
Anexo 27: Apalancamiento	108
Anexo 28: Tasa de Descuento	109
Anexo 29: Flujo de caja con apalancamiento – escenario optimista, esperado y pesimista.....	111

Anexo 30: Flujo de caja sin apalancamiento –escenario optimista, esperado y pesimista.....	114
Anexo 31: Estado de Resultados con apalancamiento – escenario optimista, esperado y pesimista	117
Anexo 32: Estado de resultados sin apalancamiento –escenario optimista, esperado y pesimista	119
Anexo 33: Balance General con apalancamiento, escenario optimista.....	121
Anexo 34: Balance General con apalancamiento, escenario esperado	124
Anexo 35: Balance General con apalancamiento, escenario pesimista	127
Anexo 36: Balance General sin apalancamiento, escenario optimista	130
Anexo 37: Balance General sin apalancamiento, escenario esperado	133
Anexo 38: Balance General sin apalancamiento, escenario pesimista	136
Anexo 39: Valuación escenario con apalancamiento -optimista, esperado y pesimista.....	139
Anexo 40: Valuación escenario sin apalancamiento - optimista, esperado y pesimista.....	140
Anexo 41: Índices financieros Liquidez	141
Anexo 42: Índices Financieros ROI	142
Anexo 43: Índices Financieros ROA.....	143
Anexo 44: Índices Financieros ROE.....	144
Anexo 45: Índices financieros Desempeño	145
Anexo 46: Índices financieros Desempeño en días.....	146
Anexo 47: Punto de Equilibrio	147
Anexo 48: Análisis de sensibilidad Ventas, escenario con apalancamiento...	152
Anexo 49: Análisis de sensibilidad Ventas, escenario sin apalancamiento....	155
Anexo 50: Análisis de sensibilidad Costos, escenario con apalancamiento...	158
Anexo 51: Análisis de sensibilidad Costos, escenario sin apalancamiento....	161
Anexo 52: Análisis de sensibilidad Precio, escenario con apalancamiento....	164
Anexo 53: Análisis de sensibilidad Precio, escenario sin apalancamiento.....	167
Anexo 54: Betas de la Industria.....	170
Anexo 55: Cotizaciones.....	171

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES

1.1. ANTECEDENTES

El CRM (Customer Relationship Management) es visto por muchos como un simple software en donde se almacenan datos; pero éste maneja una gran cantidad de datos como el manejo de información para la creación de estrategias que permiten crear una relación con el cliente a largo plazo. (Torres, 2010)

El marketing es uno de los pilares de una empresa. Generalmente, las empresas medianas y pequeñas no cuentan con un departamento de marketing y mucho menos con un sistema de manejo de información de los clientes. Con el uso del CRM se puede lograr que un negocio crezca y obtenga nuevos clientes, manteniendo los actuales. (Torres, 2010)

La idea de negocio surgió porque el marketing está en constante cambio: el marketing tradicional es el menos recomendado al momento de crear una relación con el cliente. Actualmente se aplica el marketing relacional con el fin de identificar dónde se encuentra exactamente el cliente, evitando un gasto en comunicación masiva dirigida a mercados a los que no se enfoca la empresa. (Torres, 2010).

1.2. OBJETIVO GENERAL

Elaborar un plan de negocios para la creación de una empresa especializada en CRM en el distrito metropolitano de Quito.

1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la industria en el microentorno, macroentorno y la estructura del posible negocio.
- Realizar la investigación de mercados.
- Formular el plan de marketing.
- Crear un plan de producción.

- Diseñar una estructura organizacional y un equipo gerencial adecuados.
- Elaborar el análisis financiero del plan.

1.4. HIPÓTESIS

La creación de una empresa especializada en CRM para empresas medianas y pequeñas en el Distrito Metropolitano de Quito, tiene mercado potencial y es financieramente viable.

CAPÍTULO II. LA INDUSTRIA, LA COMPAÑÍA, LOS PRODUCTOS O SERVICIOS

En este capítulo se observa la situación actual de la industria, su estructura y evolución en el tiempo; así como la estructura empresarial y estrategias a seguir.

2.1. CLASIFICACIÓN DE LA INDUSTRIA

Con base en la Clasificación Industrial Internacional Uniforme -CIIU4 el servicio a ofrecer se encuentra en la industria de “Otros Servicios”, como se observa en la Figura 1:

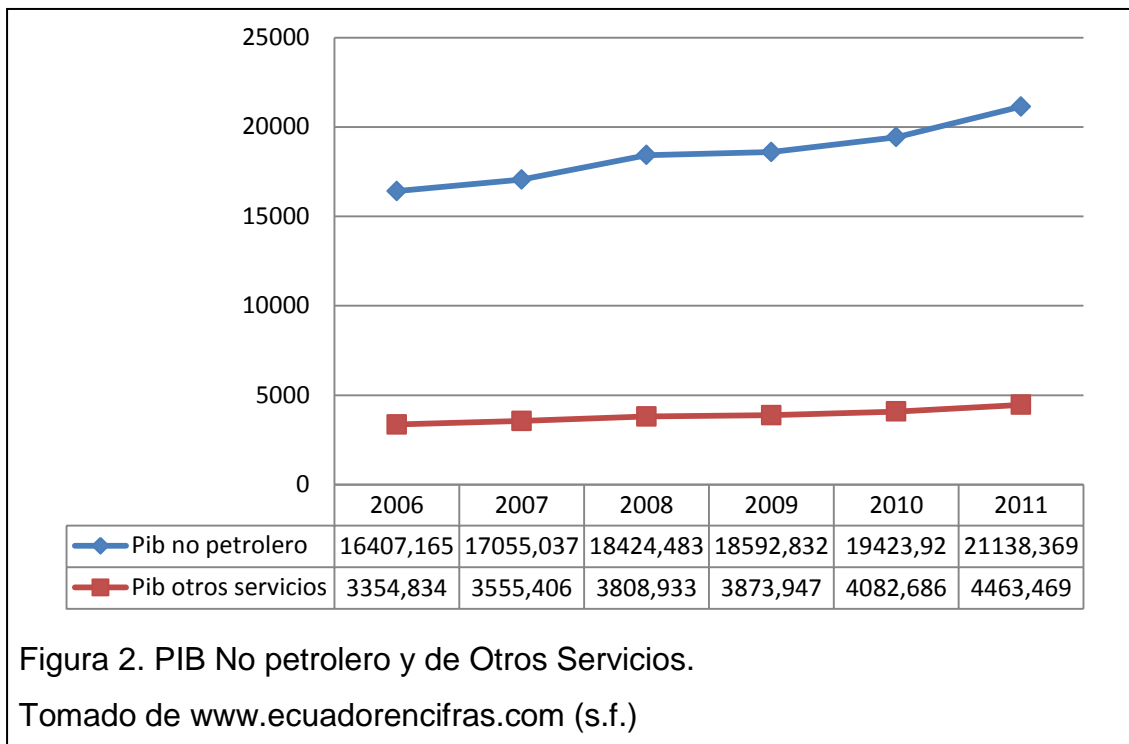


Figura 1. Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU).

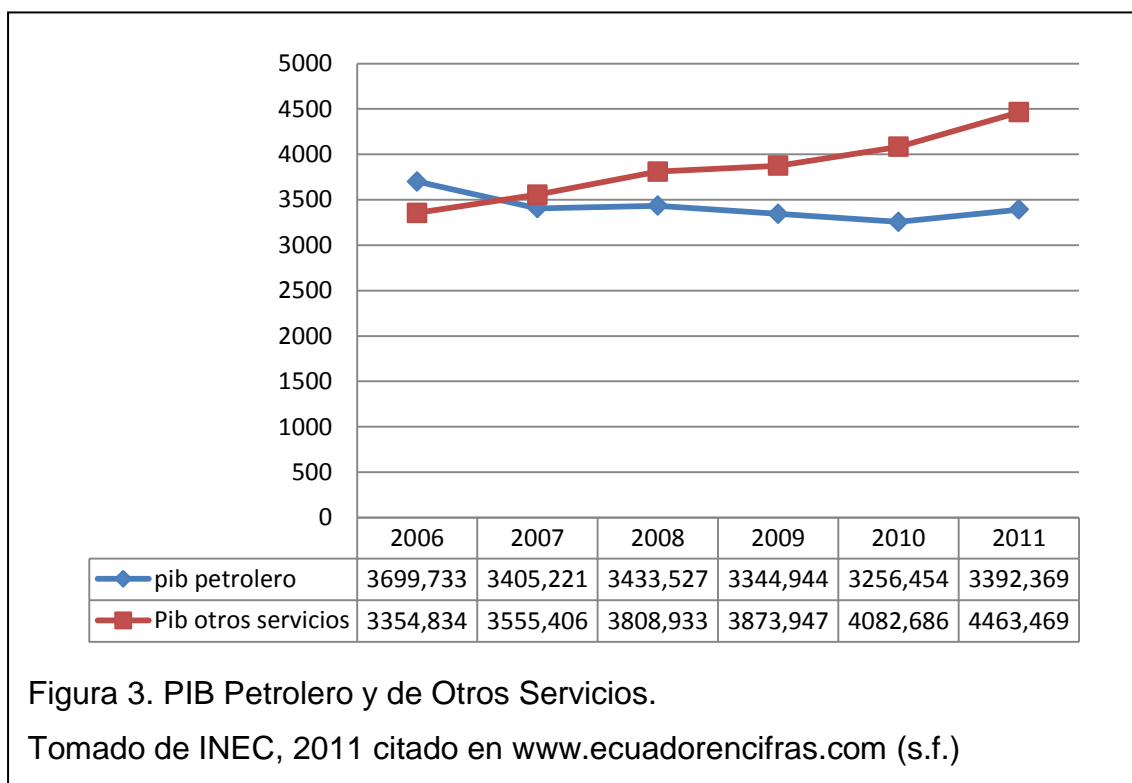
Tomado de Super intendencia de compañías www.supercias.gob.ec (s.f.).

2.1.1. TENDENCIAS

Se observa en la Figura 2. que la relación del PIB no petrolero con el de otros servicios forma una pendiente positiva en los últimos seis años, lo que demuestra que la industria está en constante crecimiento.



En la Figura 3. Se muestra la relación entre el PIB petrolero y el de otros servicios, la que mantiene un crecimiento constante de la industria sobre el PIB petrolero en los últimos años, generando una oportunidad.



Por otra parte, la Figura 4. Ilustra la variación porcentual que ha tenido el PIB de la industria; entre 2008 y 2009 tuvo un crecimiento en menor proporción, mientras que entre 2009 y 2011 se incrementó hasta en 9%, generando expectativas positivas para los próximos años

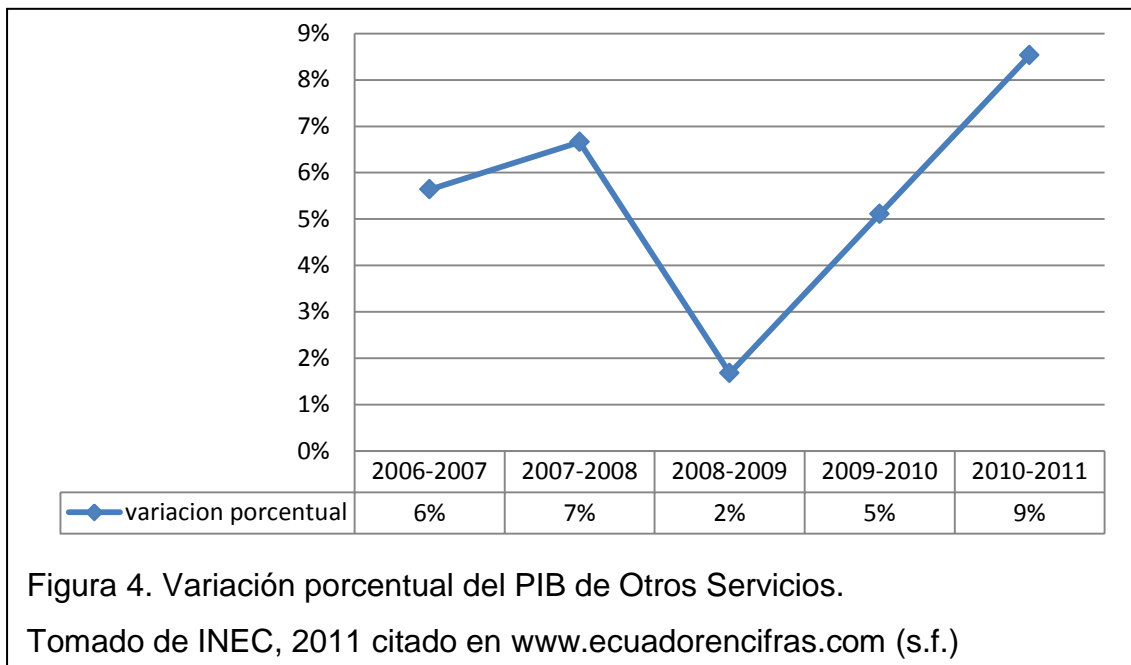
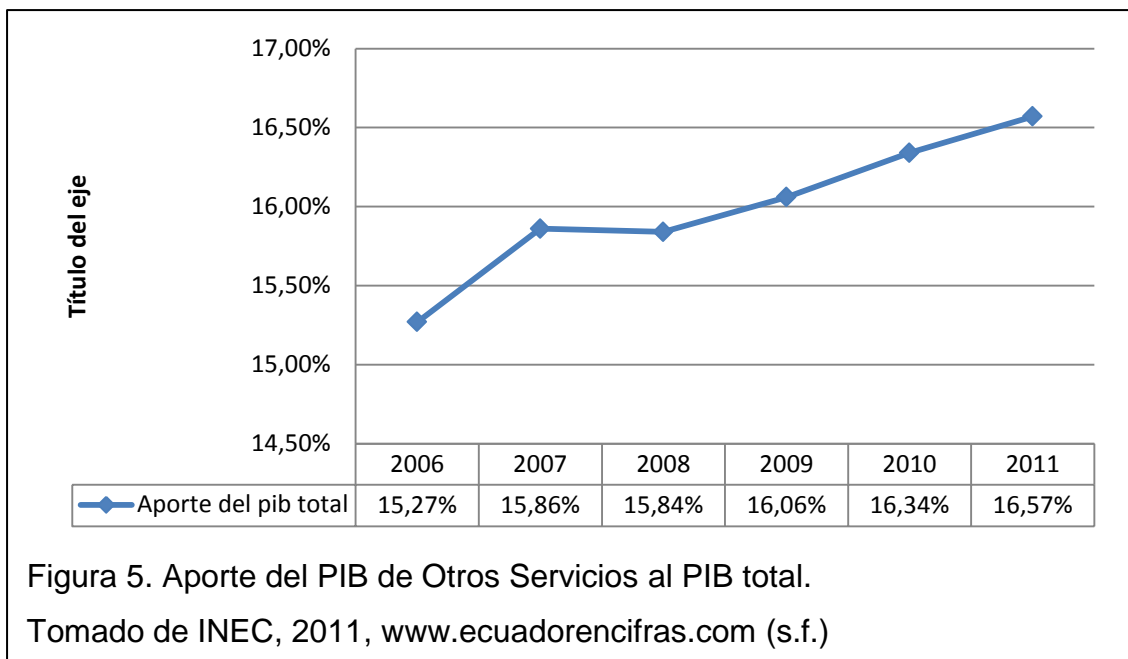


Figura 4. Variación porcentual del PIB de Otros Servicios.

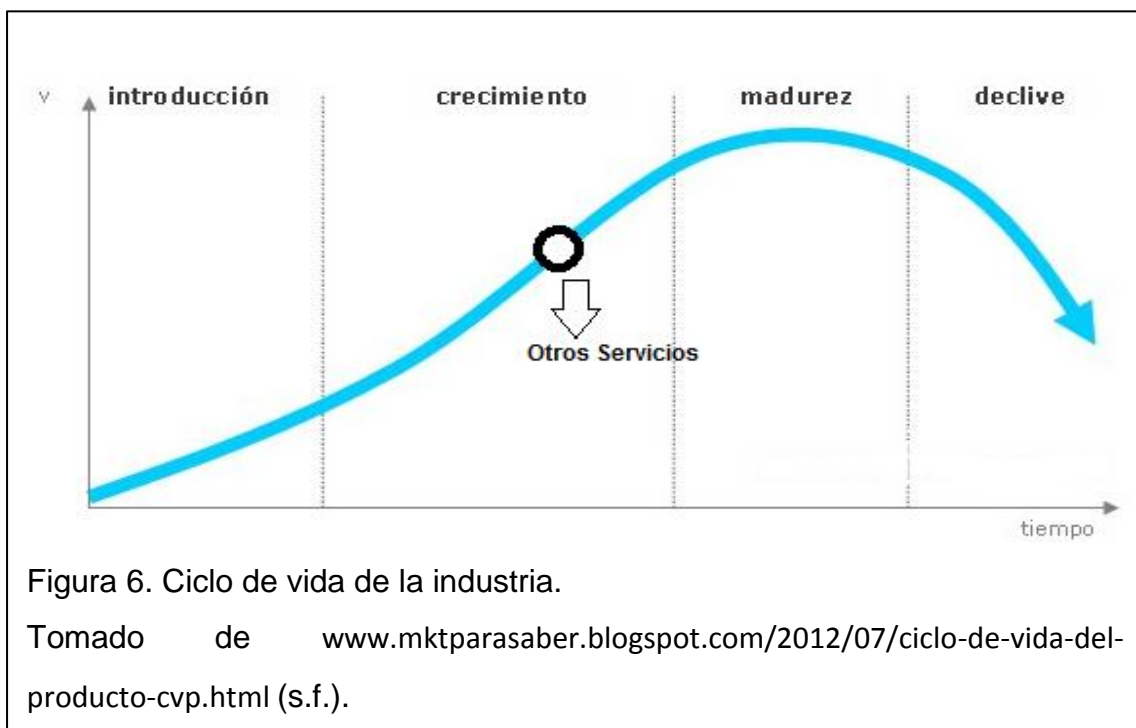
Tomado de INEC, 2011 citado en www.ecuadorencifras.com (s.f.)

El aporte que ha tenido el PIB de otros servicios al PIB total en los últimos seis años ha sido importante y continúa creciendo. Al observar la Figura 5. se concluye que dicho aporte es creciente, aspecto que se considerará para la realización de los tres escenarios en la evaluación financiera.



2.1.2. CICLO DE VIDA DE LA INDUSTRIA

Las ventas de la industria “Otros Servicios” de los últimos años muestra una industria en crecimiento, con varios tipos de negocios que generan rentabilidad y superan las cifras del PIB petrolero, ubicando a la industria en el punto 2,6 del segundo cuadrante.



2.1.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS

En la industria de otros servicios se pueden incluir varios tipos de empresas:

- Servicios de entretenimiento: Empresas organizadora de eventos, cines, discotecas, gimnasios y bares
- Servicios de transporte: De carga, correo, estudiantil o instituciones privadas.
- Servicios a empresas: Asesorías, mensajería o auditoría.

2.1.4. ESTRUCTURA DE LA INDUSTRIA

La industria de otros servicios se encuentra fragmentada; existen varias especialidades de los negocios. En el caso del servicio que al presente plan concierne, funciona como un área de apoyo al departamento de marketing; actualmente, en la industria se encuentran algunas empresas líderes tales como Microsoft e IBM, dos multinacionales enfocadas a grandes compañías.

En la industria de otros servicios se incluyen, por ejemplo:

- Servicios de entretenimiento: Supercines, Play Zone, Turtles Head Bar, Discoteca Love, Multicines, Cinemark, Palacio del hielo.
- Servicios de transporte: DHL, Correos del Ecuador, Trans Esmeraldas, Panamericana, Transportes Ecuador, Urbano.
- Servicios a empresas; Tramaco, PriceWaterHouseCoopers.

2.1.5. CADENA DE VALOR DE LA INDUSTRIA

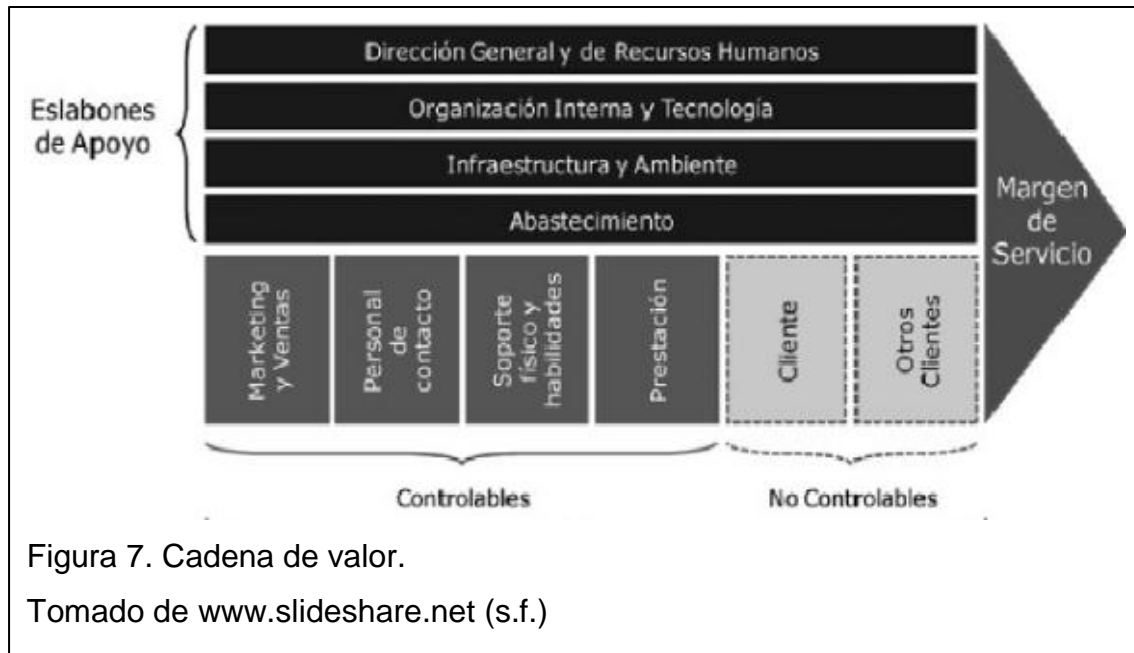


Figura 7. Cadena de valor.

Tomado de www.slideshare.net (s.f.)

- Los eslabones de apoyo son muy importantes porque comprenden al recurso humano, el elemento más valioso que se tiene pues de allí sale el servicio que se dispone a brindar. Este recurso es el que ayudará a dar una imagen negativa o positiva de la empresa frente a los clientes.
- En los eslabones controlables, como se aprecia en la Figura 7., se incluye todo lo que se puede controlar mediante estrategias o planes de acción para el crecimiento de la empresa.
- Finalmente, los eslabones no controlables son todo lo externo a una empresa, y que ésta no puede manejar o manipular.

El buen manejo de todos los eslabones brinda un valor extra al servicio ofertado, generando más confianza a cada cliente.

2.1.6. FACTORES ECONÓMICOS

2.1.6.1. Índice de Inflación

La inflación del año 2008 al 2010 se redujo, a pesar de la crisis económica mundial. La inflación aumentó manteniéndose en 5% hasta el primer trimestre de 2012, lo que resulta en un indicador positivo al momento de observar la variación de costos de las empresas a futuro.

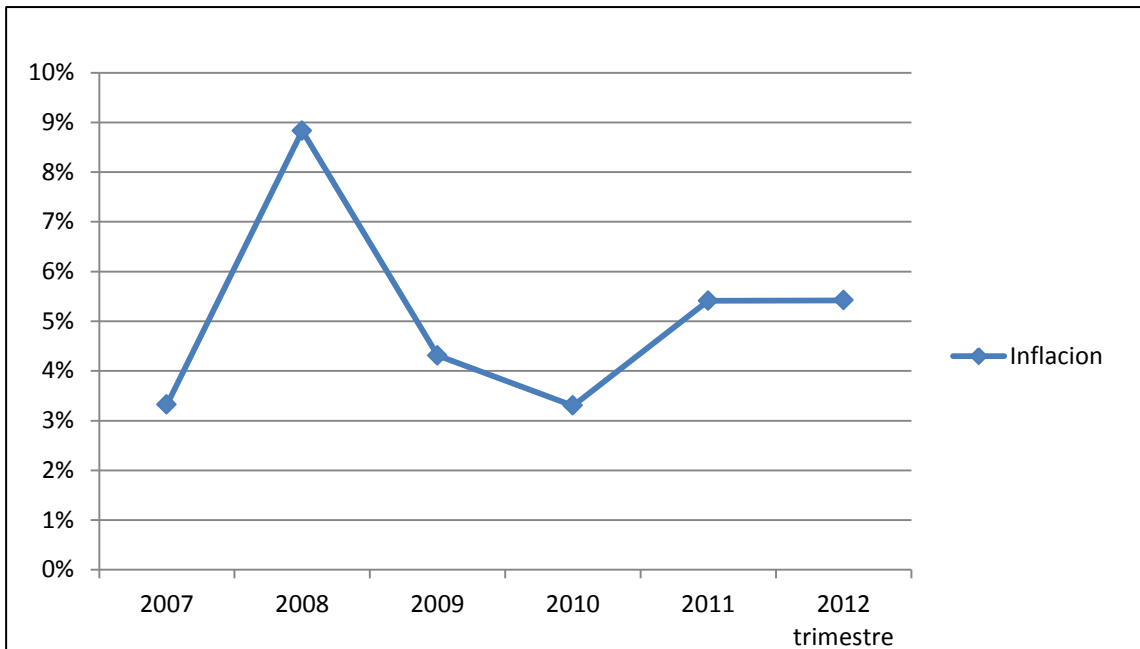


Figura 8. Inflación.

Tomado de INEC, 2012 citado en www.ecuadorencifras.com (s.f.).

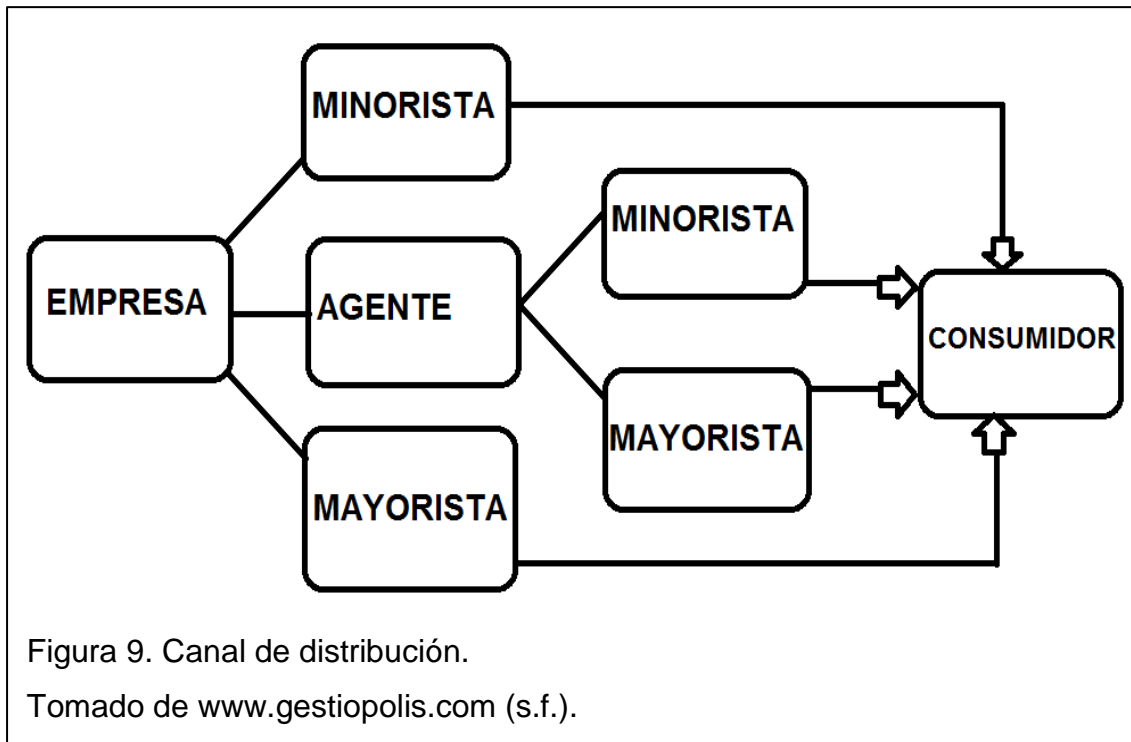
2.1.6.2. Tasa de Desempleo

Ecuador cerró el año 2011 con una favorable reducción del desempleo: pasó del 7,93% en 2010, al 6,11% en este año, lo que resulta muy positivo y refleja un crecimiento de las empresas al demandar mayor número de colaboradores, generando empleo y nuevas oportunidades para la industria de actividades de servicios administrativos y de apoyo. (www.ecuadorencifras.com, 2011.).

2.1.7. CANALES DE DISTRIBUCIÓN

Dado que la industria de otros servicios está conformada por actividades destinadas a generación de servicios como transporte, bares, restaurantes, alquiler de locales, servicios a empresas y demás, el canal de distribución de la

industria será como se expresa en la Figura 9. Al ofrecer intangibles es necesario el contacto personal con el consumidor o a su vez, hacer uso de un agente o intermediario.



2.1.8. FUERZAS DE PORTER



2.1.8.1. Competencia

La competencia en la industria de otros servicios es alta debido al alto número y diversidad de empresas que se dedican a realizar actividades de apoyo para diferentes departamentos de las empresas en el mercado; la mayoría de ellas son multinacionales como IBM o Microsoft.

2.1.8.2. Barreras de entrada

En la industria existen varias barreras de entrada, una de ellas es el talento humano experimentado en cada área. Otra barrera es la inversión, ya que no es alta, lo que facilita la entrada de nuevas empresas.

2.1.8.3. Sustitutos

Los sustitutos de la industria de otros servicios se presentan cuando las mismas empresas empiezan a realizar esas actividades, dejando de lado a las quienes realizan este trabajo especializado. No obstante, estos casos son mínimos, pues muy pocas empresas están dispuestas a insertarse en campos que no son de su especialización porque tendrían que aumentar sus gastos en capacitación, logística, tiempo y activos para lograr el trabajo que pueden realizar las empresas de actividades de apoyo.

2.1.8.4. Poder de negociación de proveedores

El poder negociador de los proveedores es bajo ya que existen en gran número para las empresas de la industria, dejando a los negocios la oportunidad de trabajar con el proveedor que más beneficio le brinde.

2.1.8.5. Poder de negociación de los clientes

El poder de negociación de los clientes es alto por la gran cantidad de competencia que existe en el mercado, así como la variedad entre empresas nacionales o extranjeras con capacidad de generar mayores plazos de pago para los clientes.

2.2. LA COMPAÑÍA Y EL CONCEPTO DE NEGOCIO

2.2.1. LA IDEA Y MODELO DE NEGOCIO

Ofrecer al mercado una herramienta como el CRM, mediante la cual, las empresas pequeñas y medianas podrán fidelizar a sus clientes, creando relaciones personalizadas a largo plazo.

2.2.2. ESTRUCTURA LEGAL DE LA EMPRESA

Tipo: Compañía limitada

Nombre: Client Management Cía. Ltda.

Representante Legal: Juan Sebastián Dávalos

Socios: Juan Sebastián Dávalos

Carlos Salas

Fabián Dávalos

La participación para cada socio será igual.

Objeto social: Implementación de CRM y procesamiento de datos.

2.2.3. MISIÓN Y VISIÓN

2.2.1.1 Misión

Crear relaciones sustentables con los clientes de las empresas ecuatorianas, utilizando el CRM como una herramienta actual de marketing relacional, acompañado de la correcta implementación de estrategias para lograr la fidelización entre las PYMES y sus clientes.

2.2.1.2 Visión

Ser la empresa modelo en 2016, en la implementación de marketing relacional y personalización de la empresa con el cliente en la ciudad de Quito.

2.2.1.3 Objetivos

Tabla 1. Objetivos

	Corto Plazo	Mediano Plazo	Largo Plazo
Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> • Formular estrategias para atraer a al menos tres clientes importantes y que éstos vuelvan a contratar los servicios. • Lograr el posicionamiento como una ayuda de fidelización de los clientes, para las PYMES. 	<ul style="list-style-type: none"> • Posicionar al CRM como una herramienta imprescindible en la retención de clientes. • Captar tres clientes o empresas por mes. • Contar con el 1% de participación de mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estar posicionado en la mente de los clientes como la mejor opción de creación de relaciones con sus clientes. • Alcanzar un crecimiento anual del 5%. • Lograr una expansión en la oferta de servicios.(Cliente fantasma, organizador de eventos).
Económicos	<ul style="list-style-type: none"> • Alcanzar ventas de USD 144.000 en el primer año. • Alcanzar una utilidad bruta de USD 23.000 en el primer año. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la utilidad bruta en 45%. • Incrementar las ventas en el 80%. 	<ul style="list-style-type: none"> • Invertir en un software de CRM de mejores características. • Alcanzar ventas superiores a USD 17.000 mensuales. • Obtener un margen de rentabilidad neta del 8%.

2.2.4. EL SERVICIO

El servicio es la implementación de un software de CRM mediante el cual, el cliente puede aplicar estrategias en función de los datos que se obtengan del CRM, creando una mayor personalización de la empresa hacia los clientes.

2.2.5. ESTRATEGIAS

2.2.5.1. Estrategia de nicho de mercado

Son utilizadas por competidores pequeños que están especializados en prestar servicio a nichos del mercado y que los competidores más grandes suelen pasar por alto o desconocen su existencia. Este tipo de compañías ofrecen productos o servicios muy específicos y/o especializados para satisfacer las necesidades o deseos homogéneos de grupos pequeños. (Sandhusen, 2002, pp. 74–77).

Es la estrategia más adaptable al tipo de servicio que se quiere brindar, ya que el mercado objetivo al cual se dirigirá el negocio todavía no ha sido tomado en cuenta por otras empresas, convirtiéndolo en un mercado atractivo y poco explorado en este ámbito.

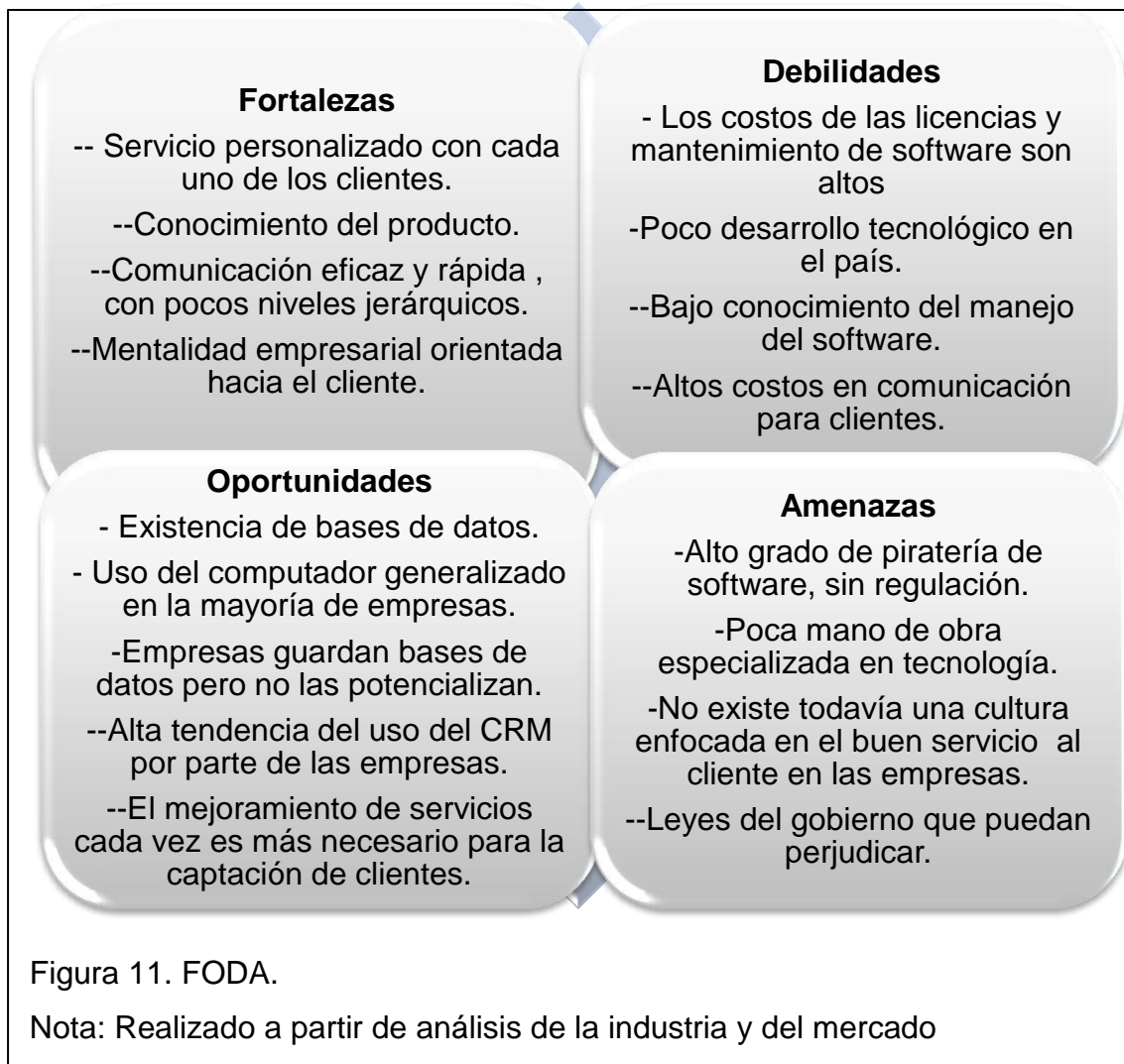
Client Management se especializará en todo lo que involucra al marketing relacional para PYMES, satisfaciendo la necesidad de los negocios de atraer y retener a sus clientes.

2.2.5.2. Estrategia de desarrollo del producto

Incluye desarrollar nuevos productos para atraer a miembros de los mercados ya existentes; por ejemplo, desarrollando una nueva presentación del producto que brinde beneficios adicionales a los clientes. (Sandhusen, 2002, pp. 74–77).

Dicha estrategia será usada porque el mercado de PYMES conoce muy poco acerca del tema, lo que obliga a Client Management a desarrollar el producto desde cero, concientizando a los nuevos empresarios sobre los beneficios que tiene el brindar un buen servicio a sus cliente.

2.2.6. ANÁLISIS FODA



CAPÍTULO III. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

El siguiente capítulo se propone estudiar y analizar la respuesta del mercado, midiendo la aceptación de la creación de una empresa especializada en CRM, a través de la obtención de datos sobre el tamaño del segmento de mercado, gustos y preferencias del consumidor, frecuencia de consumo y demás aspectos que ayudarán a formular las estrategias adecuadas para proyectar la demanda y satisfacer las necesidades del cliente.

3.1. DETERMINACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE NEGOCIO

Hoy en día las empresas han empezado a cambiar su enfoque tomando en cuenta lo que necesita el cliente antes de sacar al mercado su producto o servicio, lo que permite crear productos o servicios personalizados y adaptados a los clientes.

Gracias al cambio de enfoque, los expertos han creado varias herramientas con el fin de generar una relación adecuada entre la empresa y el cliente, proceso que se denomina marketing relacional. (Torres, 2010).

Una de las principales herramientas usadas por el marketing relacional es el CRM, útil para que los negocios puedan conocer mejor a su cliente. En el Ecuador, a lo largo de los años, no se ha dado mucha importancia al servicio pero hoy en día las personas creen que un buen servicio es fundamental en todos los negocios; esto sugiere la posibilidad de brindar a las pequeñas y medianas empresas una herramienta efectiva en la creación de relaciones. (Torres, 2010).

3.1.1. PROBLEMA DE GERENCIA

Determinar si el plan de negocios para la creación de una empresa especializada en CRM en el distrito metropolitano de Quito es factible y rentable.

3.1.2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO

No contar con información disponible sobre los factores que rodean a la investigación, tales como: el consumidor, tendencias y hábitos de consumo, competencia directa e indirecta, oferta y demanda, productos sustitutos, deseos y necesidades del consumidor, precios y sensibilidad.

3.2. NECESIDADES DE INFORMACIÓN

3.2.1. PREGUNTAS, HIPÓTESIS Y OBJETIVOS (GRUPOS DE ENFOQUE, ENTREVISTA CON EXPERTOS Y ENCUESTAS)

Tabla 2. Preguntas, hipótesis, objetivos

PREGUNTAS	HIPÓTESIS	OBJETIVOS
¿Qué importancia le da su empresa al servicio al cliente?	Los negocios actuales le dan relativa importancia al servicio al cliente.	Determinar el grado de importancia del servicio al cliente.
¿Cree usted que la correcta comunicación con el cliente puede ayudar a que su empresa crezca?	Los negocios creen que es necesaria la comunicación con el cliente.	Reconocer la importancia de la comunicación con el cliente.
¿Qué tipo de información acerca de sus clientes tiene su empresa?	Las empresas cuentan con información básica de sus clientes: cédula, teléfono, dirección, datos de facturación.	Saber si las empresas manejan bases de datos de sus clientes.
¿Conoce usted lo que es el manejo en la relación con el cliente (CRM)?	Las PYMES no conocen los beneficios o significado de lo que es un CRM.	Investigar el nivel de conocimiento de las empresas respecto al CRM.

¿Conoce de alguna empresa que brinde una asesoría de manejo en la relación con el cliente (CRM)?	No conocen de empresas que brinden CRM.	Identificar a la competencia.
¿Le interesaría que una empresa experta en el tema le ayude a implementar un CRM en su negocio, para ayudar a crear estrategias de crecimiento?	Las empresas desean asesoramiento en CRM.	Averiguar la intención de compra del CRM.
¿Por qué medio le gustaría conocer acerca de Client Management?	Las PYMES prefieren las visitas personales.	Establecer el medio de comunicación más adecuado sobre el servicio a ofrecer.
¿Cuánto estaría dispuesto a invertir para lograr mejorar su servicio, fidelizando a sus clientes mediante un manejo en la relación con éstos (CRM)?	Los negocios están dispuestos a invertir de USD 900 a USD 1100 mensuales.	Sondear el rango de precios que los clientes están dispuestos a pagar por el servicio.
¿Qué cree usted que se produce al cambiar de marketing tradicional de una empresa al marketing relacional?	Se logra mayor fidelización de clientes y aumento en ventas.	Generar conciencia sobre el objetivo de realizar marketing relacional en las empresas.
¿El marketing relacional es aplicable tanto en empresas pequeñas como grandes?	Es útil para todo tipo de empresa.	Conocer la adaptabilidad del marketing relacional en todo negocio.
¿Cree usted que el CRM es una herramienta eficaz al crear marketing relacional?	Es la principal herramienta en la materia.	Evidenciar la importancia del CRM en el marketing relacional.
¿Cómo debería ser el cobro de una empresa especializada en CRM?	Debería llevarse a cabo mediante resultados.	Fijar el mecanismo de cobro más adecuado.
¿Qué opina acerca del	Falta mucho por	Analizar la percepción y

manejo del marketing relacional en el país?	evolucionar.	opinión del marketing relacional en el país.
---	--------------	--

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO

Se aplican dos tipos de investigación: Descriptiva-Cualitativa, mediante entrevista con expertos y grupos focales; y Descriptiva-Cuantitativa, a través de encuestas.

3.3.1. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA - CUALITATIVA

3.3.1.1. Grupo focal

Es una técnica de estudio de mercado mediante la cual se reúne a un grupo entre seis y ocho personas heterogéneas para debatir y dar sus opiniones acerca de una marca, servicio o producto. (Malhotra, 2008, p.145).

a) Metodología

Se realizaron dos grupos focales compuestos por ocho personas. Se contó con un moderador encargado de realizar las preguntas, un camarógrafo y un asistente.

Las sesiones se llevaron a cabo en Cumbayá; ambos grupos estuvieron conformados por dueños o empleados de diferentes empresas de la ciudad de Quito, quienes brindaron su opinión acerca del servicio propuesto, estableciendo las ventajas o desventajas que un negocio de este tipo puede llegar a tener. Se aplicó un cuestionario base (*Ver Anexo 1*).

b) Resultados

- Hace falta un mejor servicio en los negocios del país.
- No existe una cultura en la que el centro del negocio sea el cliente.
- La educación en el país podría hacer un cambio en lo que se refiere al servicio al cliente.
- El cliente puede sentirse violentado cuando la información no se maneja de manera prudente.

- El servicio ofrecido puede tener “doble filo” al momento de involucrarse con la información del cliente.
- La empresa puede tener una filosofía enfocada en el servicio al cliente, pero si los empleados no tienen suficiente capacitación y compromiso no se logra el impacto que se espera.
- La mejor manera de atraer al cliente es atenderlo con un excelente servicio.
- Es posible una empresa de este tipo siempre y cuando se maneje un crédito razonable o se puedan realizar los pagos en cuotas.
- Si los resultados se observan de manera inmediata es seguro que se podría volver a contratar el servicio.
- El cliente siempre debería ser tratado como un “rey”.
- Las empresas deberían enfocarse más en elaborar artículos personalizados que en realizar campañas masivas.

c) Conclusiones

- En los grupos focales se pudieron distinguir varios detalles, uno de ellos es el que las personas consideraban al servicio como un gasto. Client Management deberá enfocarse en generar conciencia en las PYMES que el CRM es una inversión para lograr relaciones a largo plazo.
- El CRM deberá ser la herramienta para que los empresarios logren mirar al cliente como parte fundamental del negocio, tratando de crear ese cambio en la cultura del país.
- Un punto a recalcar es el precio, ya que el mercado al que Client Management se dirige es a pequeñas y medianas empresas, por tanto, el precio no debe ser sumamente alto ya que no sería accesible para el target; no obstante, deberá generar utilidad a la empresa.

3.3.1.2. Entrevistas con expertos

Se entrevistaron personas de la empresa y de la industria para identificar el problema de investigación. La información de los expertos se obtiene mediante una entrevista personal, para lo cual se realiza una lista de los temas de

relevancia a tratar y que sean de utilidad para la investigación. (Malhotra, 2008, p.162).

a) Metodología

Se realizaron dos entrevistas con expertos: la primera a Patricio Torres, especialista en CRM, y la segunda a Byron Erazo, experto en marketing, ambos son profesores de la Universidad de las Américas. El objeto de las entrevistas es determinar la factibilidad de crear una empresa especializada en CRM, identificando las ventajas y desventajas que pueden tener.

Las entrevistas se realizaron en la Universidad de las Américas, con ayuda de un cuestionario para el experto en CRM (*Ver Anexo 2*) y otro para el experto en marketing (*Ver Anexo 3*).

b) Resultados:

- El marketing es la manera de lograr que un producto se venda solo, mediante las estrategias de precio, plaza, producto y promoción.
- No existe una cultura organizacional acerca del marketing en el país, apenas se está desarrollando al punto que se lo compara con las ventas o la simple publicidad.
- El marketing ha evolucionado y el cliente requiere cada vez mayor personalización de los productos.
- Al tener un cambio del marketing tradicional al relacional, se llega a tener una fijación sobre el cliente, creando vínculos con la empresa.
- En empresas pequeñas, es recomendable aplicar un marketing relacional antes de un marketing masivo, ya que con menos recursos se logra un mayor impacto.
- La información del cliente es lo más importante que una empresa puede tener, ya que es posible determinar los gustos y preferencias de los clientes.
- Mediante el manejo de la información se puede lograr la fidelización del cliente.

- Es aconsejable usar el CRM en PYMES, ya que contribuye a una correcta segmentación, generando una base de datos propia o consiguiendo una disponible, atrayendo a los clientes a ese mercado.
- Al tener bases de datos confiables, la empresa está en capacidad de analizarlas para crear estrategias en las que no se gasten recursos necesarios para la empresa.
- El programa deberá ser de fácil uso y mantener una alimentación constante de la base de datos.
- El CRM es una herramienta que las empresas utilizan para fidelizar a sus clientes y satisfacer sus necesidades.
- El CRM se puede realizar en cualquier tipo de negocio, sea un producto o servicio.
- Se puede aplicar un CRM a bajo costo, a cualquier tipo de empresa; para las PYMES es lo que más se necesita para poder crecer.
- El marketing se divide en transaccional y relacional; el que más interesa a las empresas es el relacional, cuya herramienta más usada es el CRM, porque se crean relaciones fidelizando a los clientes.
- Siempre ocurren riesgos, y en esta herramienta vienen dados por la parte operativa, si no se tiene un software que permita obtener información al instante.
- Se debería cobrar con base en objetivos, manteniendo una parte fija para cubrir costos y otra variable, por objetivos.
- El CRM es una herramienta, no un software.

c) Conclusiones

- La ayuda de los expertos fue de suma importancia para dejar en claro que las empresas de hoy día están evolucionando hacia un marketing cada vez más personal, en el que la información que una empresa maneja del cliente es algo sagrado. Esto abre espacio a empresas que manejan herramientas para la fidelización del cliente, como el CRM.

- La información obtenida en el CRM se utiliza para realizar estrategias de las empresas que solicitan los servicios, sin importar el tipo de negocio que tenga el contratante.
- El CRM no es un simple software, sino toda una cultura que las empresas deberán implementar a todos sus niveles para mejorar su servicio.
- El CRM puede ser implementado en todo tipo y tamaño de negocio generando oportunidad para que Client Management implemente el software en empresas pequeñas

3.3.2. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA-CUANTITATIVA

3.3.2.1. Mercado objetivo

El negocio de la implementación de CRM es relativamente nuevo en el mercado ecuatoriano, por lo que se encuentra la necesidad de brindar a las pequeñas empresas que desean lograr un impacto diferente en sus clientes, un servicio que ha sido exclusivo para empresas multinacionales o de grandes ingresos. El mercado objetivo de Client Management son las empresas pequeñas y medianas del distrito metropolitano de Quito.

Población: La investigación de campo considera una población de 7.290 empresas registradas en la Cámara de la Pequeña y Mediana Empresa de Pichincha. (www.capeipi.org.ec, 2010).

Muestra: Mediante el muestreo se obtiene la cantidad de empresas con la que la investigación de mercados trabajará.

3.3.2.2. Segmentación de mercado

a) Segmentación Geográfica

Empresas del distrito metropolitano de Quito.

b) Segmentación Demográfica

Empresas con un total de activos de USD 30.000 a USD 500.000; económicamente solventes.

c) Segmentación Pictográfica

De acuerdo con el giro de negocio de Client Management, las empresas deben ser innovadoras y comprometidas con el mejoramiento continuo del servicio. Consideran al cliente como el eje del negocio.

3.3.2.3. Encuestas

Es una técnica cuantitativa que consiste en la aplicación de un cuestionario a una muestra establecida de la población, cuyo fin es la búsqueda de información específica de los participantes. (Malhotra, 2008, p.183)

a) Metodología

Se elaboró un cuestionario para obtener información acerca del consumidor, sus gustos, preferencias, necesidades y disposición para pagar un precio y contratar el servicio. (*Ver Anexo 4*)

Cálculo de la muestra:

Para dicho cálculo se utilizaron los datos de la CAPEIPI (2010), los que registran un total de 7290 PYMES en la provincia de Pichincha. Dado el tipo de servicio que se va a brindar, se seleccionaron las PYMES que cumplen los siguientes parámetros:

- Ingresos anuales entre USD 200.000 y USD 1.000.000
- Activos totales entre USD 30.000 y USD 500.000.

De esta manera, se obtuvo un total de 2847 PYMES. El margen de error utilizado es del 8%, debido a que la conducta de compra en el ámbito empresarial no tiene una variación significativa en relación con la conducta del consumidor final, cuyos hábitos de compra varían considerablemente. (Torres,J., 2011).

(Ecuación 1)

$$n = \frac{N * p * q}{(N - 1)(e^2 / 4) + (p * q)}$$

Datos:

N=2847

p=0,50

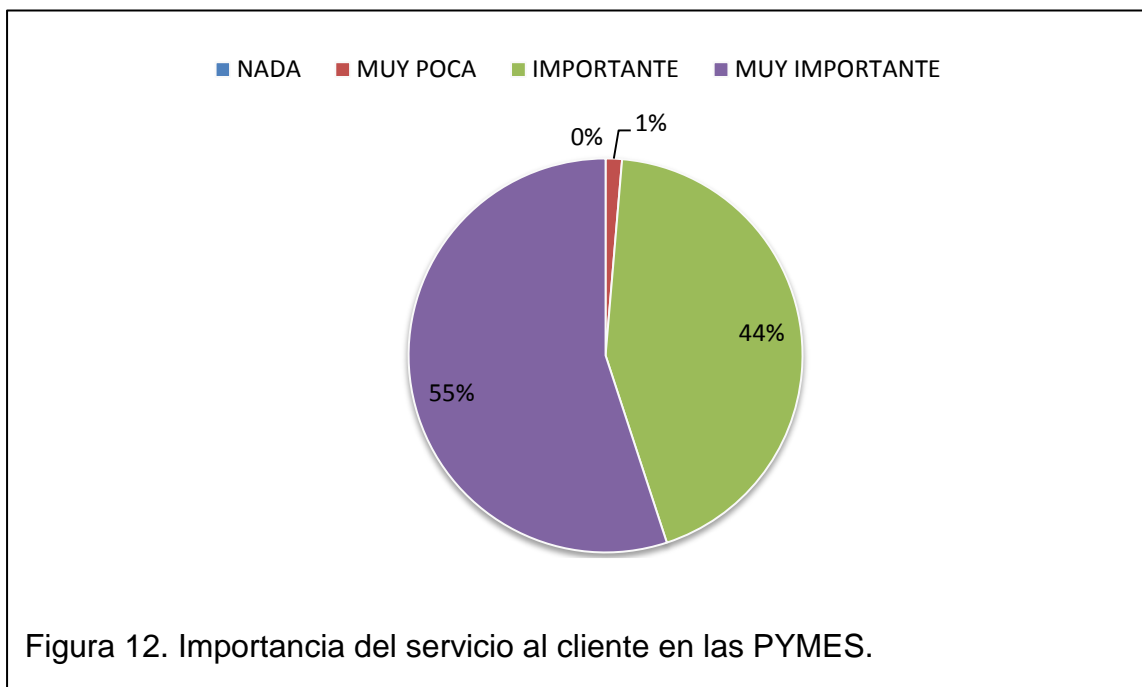
q=0,50

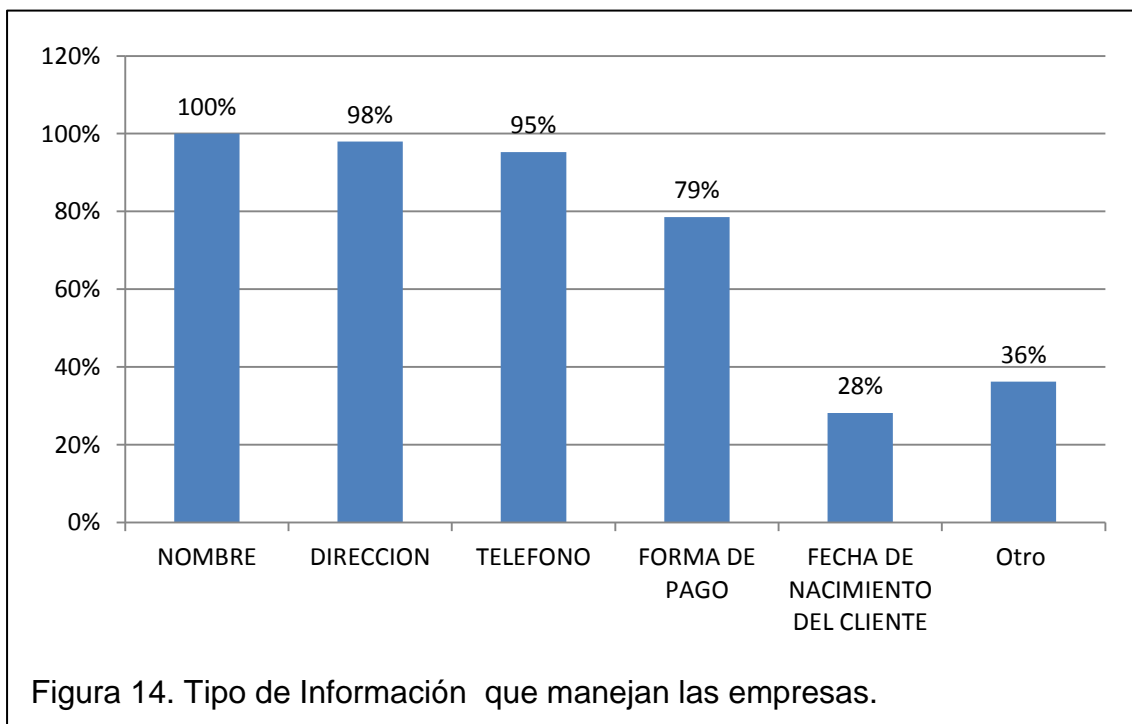
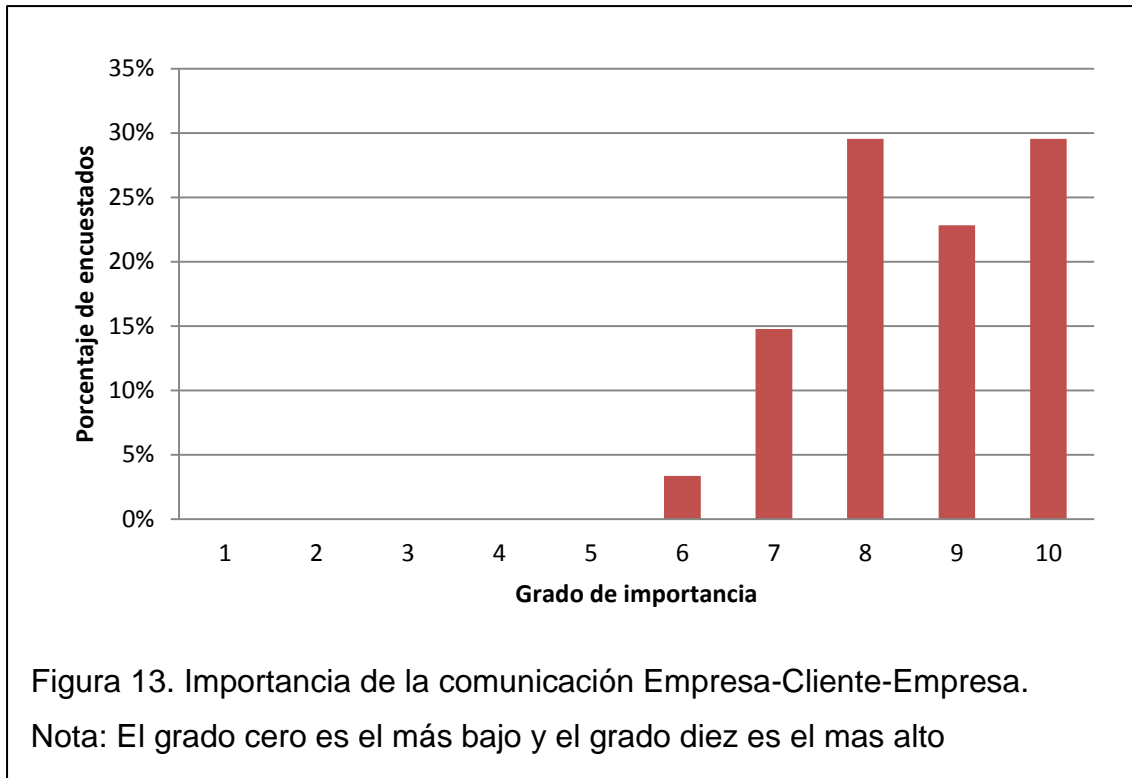
E=8%

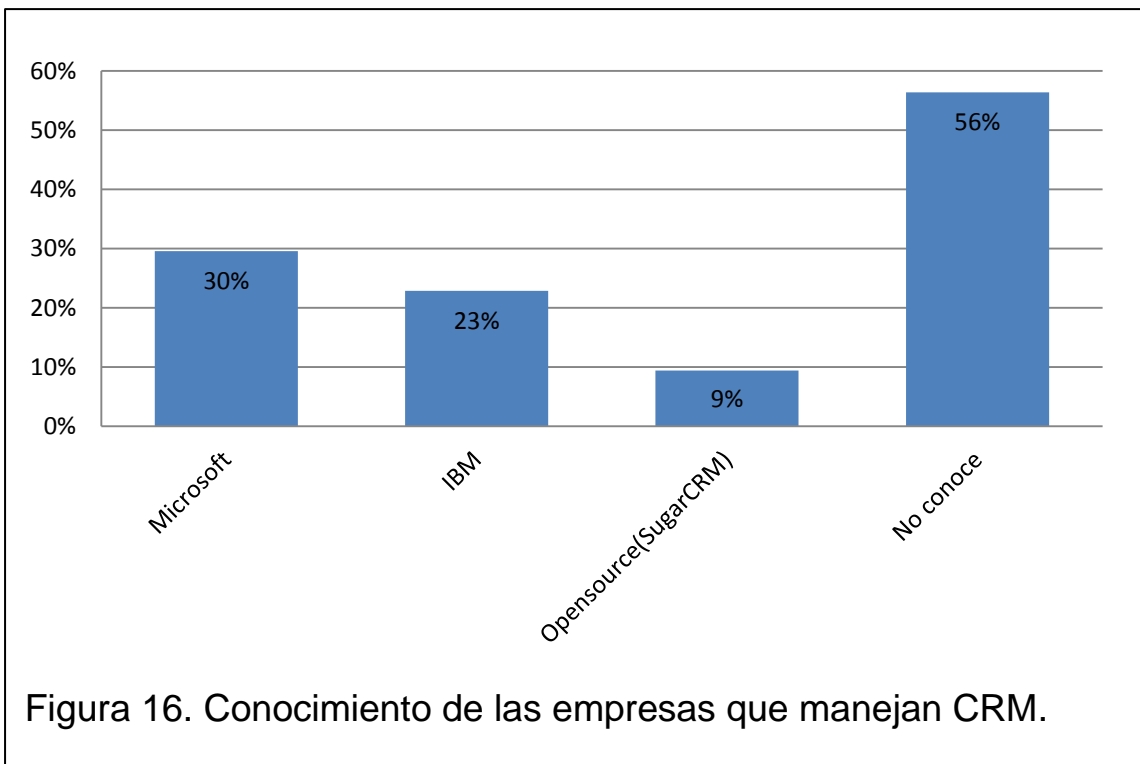
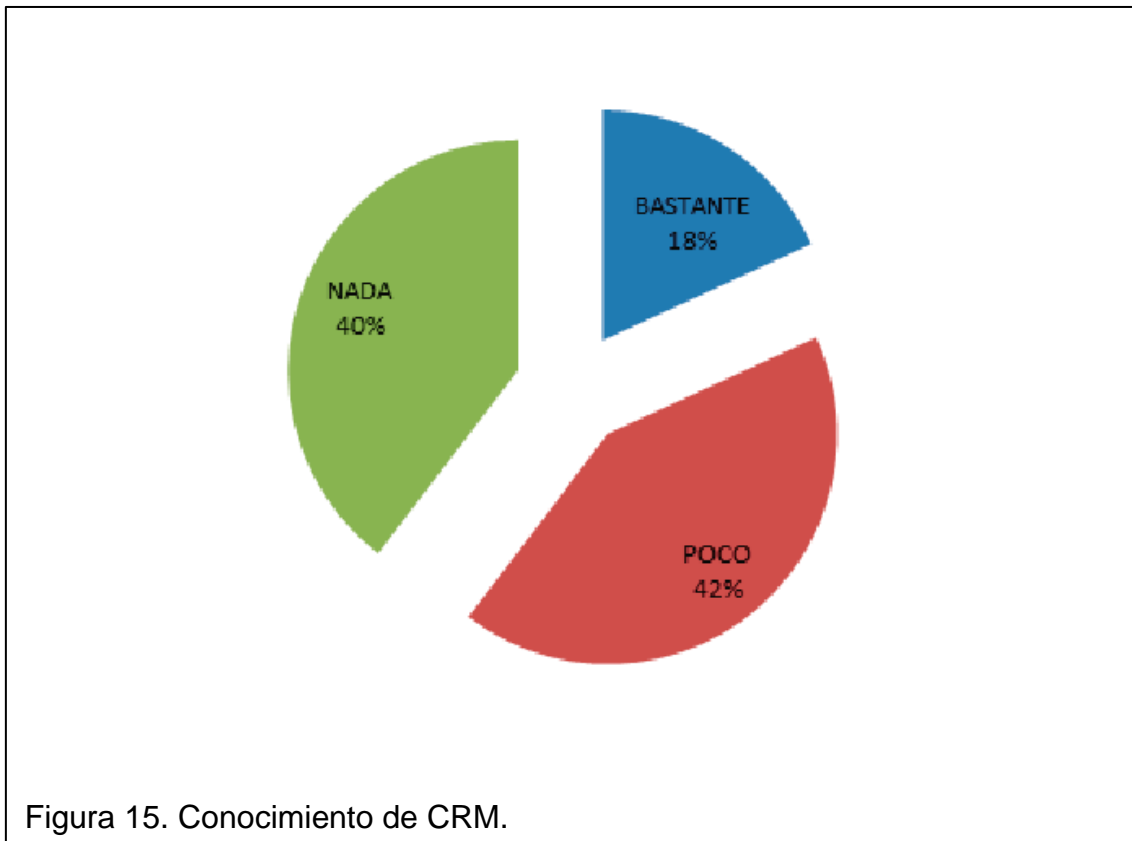
Una vez realizado el cálculo, se obtuvo una muestra de 148 PYMES a las que se aplicará la encuesta para inferir lo que requiera el universo total.

b) Resultados

A continuación se exponen gráficamente los resultados obtenidos, una vez tabuladas las encuestas.







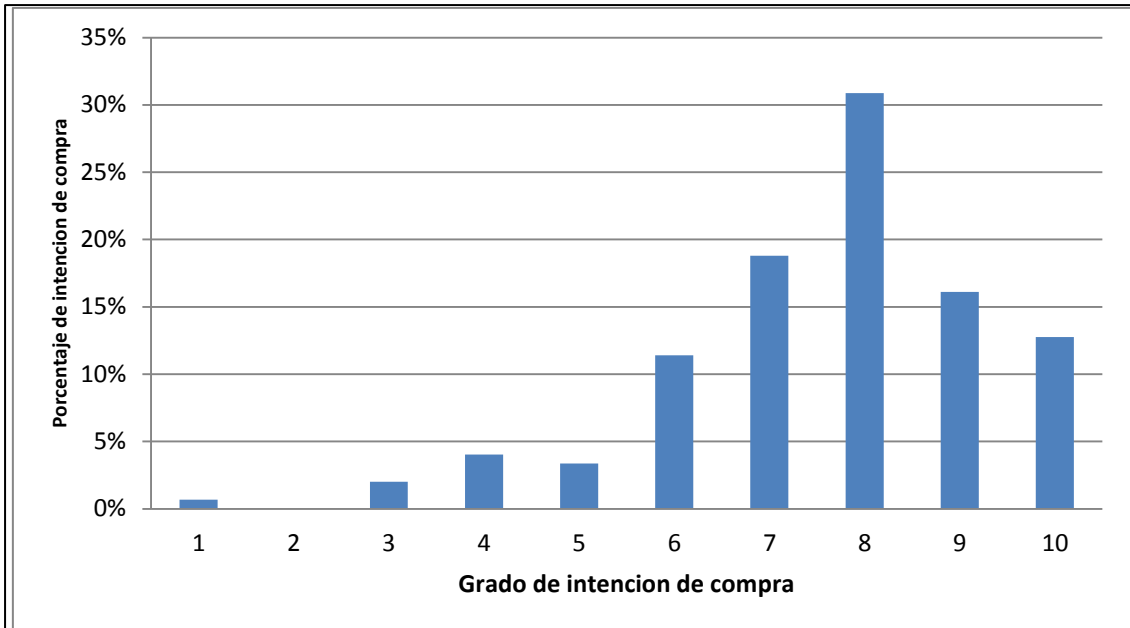


Figura 17. Intención de compra de CRM para PYMES. En donde 10 es alta y 1 baja.

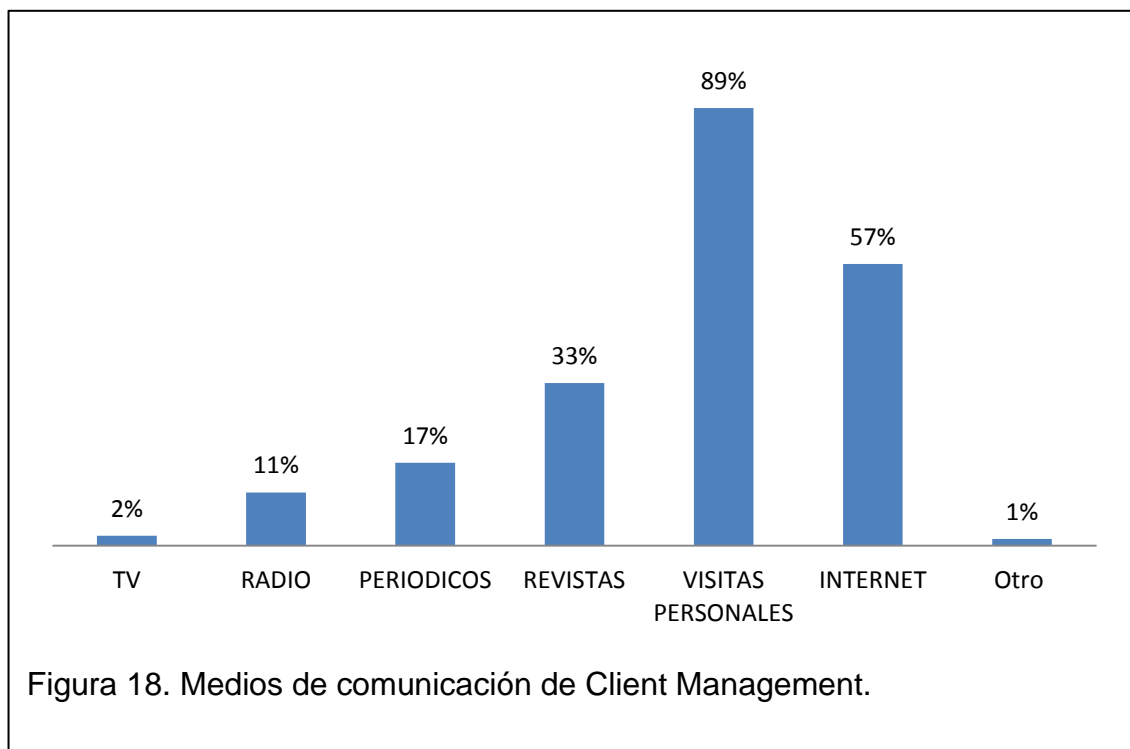
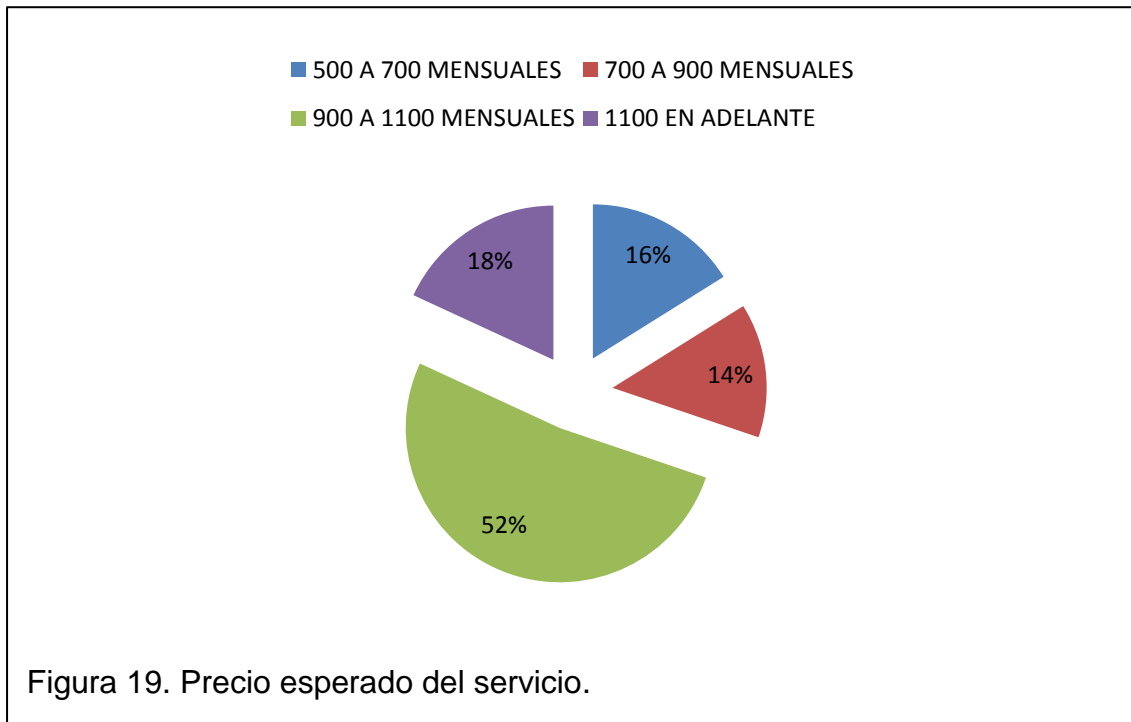


Figura 18. Medios de comunicación de Client Management.



c) Conclusiones

- Con estos resultados se puede observar que existe una gran aceptación sobre lo que es un buen trato al cliente. Client Management deberá, por tanto, enfocarse en el punto de mejoramiento del servicio.
- Al observar los resultados se determina que las empresas tienen una gran predisposición hacia el mejoramiento del servicio al cliente y la comunicación con el usuario, siendo las principales funciones para un CRM
- El mercado no tiene conocimiento pleno de lo que significa el CRM, ni las empresas que comercializan esto, generando una oportunidad para que el negocio se lo de a conocer.
- Client Management se debe transformar en el emisor de lo que significa el CRM, brindando a las empresas una imagen de expertos para que los clientes depositen su confianza en el negocio.
- Al saber que la mayoría de empresas manejan algún tipo de base de datos, potencializa y facilita el uso de un CRM para poder analizar de manera correcta dicha información.
- La empresa deberá darse a conocer mediante una fuerza de ventas capacitada que sepa transmitir lo que Client Management quiere realizar en la cultura del servicio al cliente en Ecuador.

- Se deberá capacitar a las PYMES para lograr que puedan obtener la máxima información del cliente y crear estrategias que permitan crear relaciones o vínculos con el consumidor.
- Para calcular el precio se deben tener en cuenta los costos del plan; sin embargo, el precio respondido en las encuestas será tomado en cuenta para poder tener una aceptación mayor en el mercado.

3.4. OPORTUNIDAD DE NEGOCIO

Analizando la información proporcionada por la industria y la investigación realizada, se concluye que el mercado va a tener una aceptación hacia el negocio y con grandes posibilidades de desarrollo.

La industria a la que pertenece el negocio, cuyo crecimiento sobrepasa el PIB petrolero, da una pauta de que es un mercado abierto hacia nuevas empresas. El crecimiento máximo ha sido del 9%.

Los grupos focales permitieron un acercamiento a dueños y colaboradores de empresas de Quito, brindando apertura ante la creación de una empresa que esté a la par en su crecimiento, ayudándolos a crear relaciones perdurables con sus clientes.

Las entrevistas brindaron información de gran utilidad desde el punto de vista del experto en marketing y del experto de CRM, a través de quienes se determinó que existe una gran apertura hacia las empresas que ayudan al crecimiento de las PYMES y una de las mejores maneras es con el marketing relacional, cuya principal herramienta es el CRM.

Al término de la investigación de mercados se pudo determinar la siguiente información mediante las encuestas:

Tabla 3. Intención de compra

Mercado potencial dispuesto a la compra		
	%	Número de empresas
Total Empresas(CAPEIPI)	100%	7290
Importancia del servicio	55%	4010
Empresas que no conocen CRM	40%	2916
Intención de compra	60%	4374

Con la ayuda de estos datos, se puede determinar que las empresas ecuatorianas están cada vez más comprometidas a mejorar el servicio, brindando una oportunidad al uso de herramientas específicas como el CRM para lograr una correcta fidelización de los clientes.

Ante esto, se evidencia una clara oportunidad de negocio, con la presencia de un mercado que está dispuesto al uso del servicio de Client Management.

CAPÍTULO IV. PLAN DE MARKETING

En el siguiente capítulo se formula la estrategia de marketing para el posicionamiento de la empresa en el mercado, lo que permitirá la captación y fidelización de los clientes.

4.1. ESTRATEGIA GENERAL DE MARKETING

Se formula considerando la matriz de Ansoff utilizada para la generación de estrategias de mercado.

Tabla 4. Matriz de ANSOFF

		PRODUCTO	
		EXISTENTE	NUEVO
MERCADO	EXISTENTE	PENETRACIÓN DE MERCADOS	DESARROLLO DE PRODUCTO
	NUEVO	DESARROLLO DE MERCADO	DIVERSIFICACIÓN

Tomado de Fundamentos de Marketing: teoría y experiencia, Dvonski, 2004, p. 181.

El enfoque estratégico de Igor Ansoff ayuda a evaluar las opciones y elegir la estrategia que mejor se adapte a la situación actual en la que se encuentre la empresa. (www.estrategiamagazine.com, s.f.)

4.1.1. PRODUCTO EXISTENTE CON MERCADO NUEVO

La investigación de mercado ayudo a determinar en qué cuadrante de la matriz de Ansoff se encontraría el servicio a ofrecer, por el bajo conocimiento que tienen las pymes sobre el CRM y la ya existencia del servicio en el mercado se determinó lo siguiente:

Al ser el CRM un servicio ya existente y pretender un enfoque en el mercado de las PYMES, el cual es nuevo para este servicio, se seleccionará la estrategia de desarrollo de mercado.

4.1.2. ESTRATEGIA DE DESARROLLO DE MERCADO

El negocio se dirige a nuevos mercados o nuevas áreas del mercado. El objetivo es vender más de lo mismo a diferentes personas, apuntando a diferentes mercados geográficos o diferentes grupos de personas con diferentes edades, sexo o características demográficas que no sean sus clientes habituales. (www.estrategiamagazine.com, s.f.).

4.1.2.1. Marketing estratégico

Se utilizará para determinar las estrategias a usar en cada etapa del ciclo de vida de Client Management

Tabla 5. Marketing Estratégico

	Introducción	Crecimiento	Madurez	Declive
Estrategias	Selección y capacitación de la fuerza de ventas	Ser socios estratégicos	Cobertura y capacidad	Innovación tecnológica
	Reducción de costos	Formar alianzas estratégicas	Diversificación de servicios	Nuevos mercados o segmentos

	Realizar contactos	Aprendizaje en el desarrollo		
--	--------------------	------------------------------	--	--

4.1.2.2. Etapa de introducción

Tabla 6. Etapa de introducción

Selección y capacitación de la fuerza de ventas	El personal deberá tener bien marcada la cultura del servicio al cliente, alineándose con la empresa en todo sentido.
Reducción de costos	Minimizar los costos lo máximo posible, logrando el precio ideal para el segmento meta y no generar pérdida a la empresa.
Realizar contactos	Realizar y asistir periódicamente a cada reunión social de índole empresarial para promover acercamientos con posibles clientes.

4.1.2.3. Etapa de crecimiento

Tabla 7. Etapa de crecimiento

Ser socios estratégicos	Transformar a Client Management de ser un proveedor a un socio estratégico de los clientes.
Formar alianzas estratégicas	Buscar empresas afines a la filosofía del negocio, ayudando a Client Management a brindar ventajas competitivas.
Aprendizaje en el desarrollo	Ganar experiencia en el día a día mejorando los procesos.

4.1.2.4. Etapa de Madurez

Tabla 8. Etapa de madurez

Cobertura y capacidad	Expandirse según aumente la clientela, sin quedar sin recursos para llegar al mercado meta.
Diversificación de servicios	Realizar un estudio de mercado que ayude a determinar los servicios que el cliente requiere, adicionales a los que se brindan.

4.1.2.5. Etapa de declive

Tabla 9. Etapa de declive

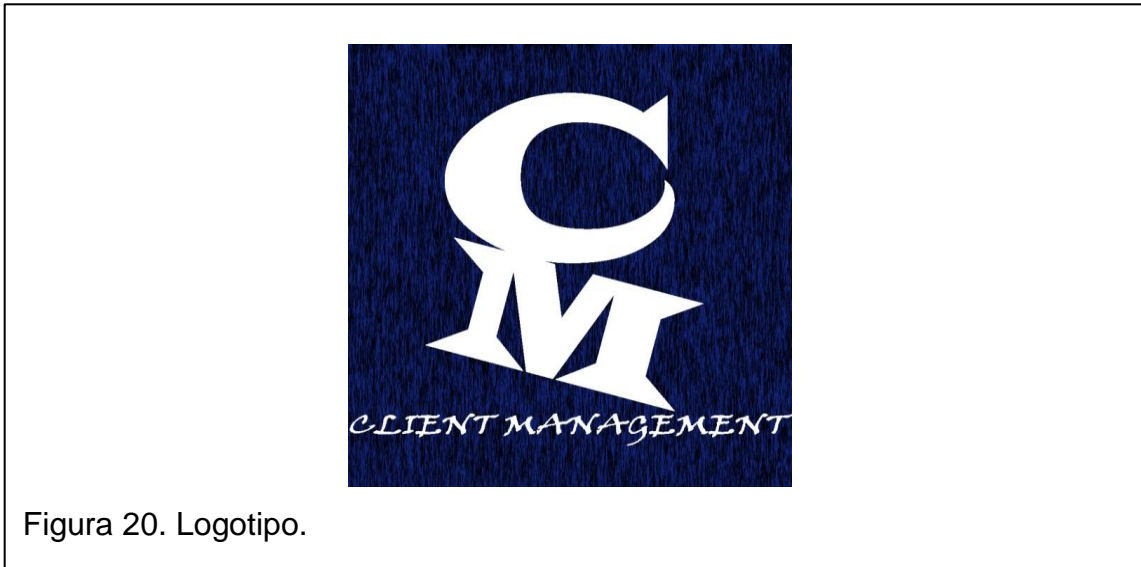
Innovación tecnológica	Mejoras tecnológicas con las cuales Client Management mejorara y expandirá su servicio.
Nuevos mercados o segmentos	Identificar mercados o segmentos desatendidos que Client Management podría cubrir.

4.1.3. MIX DE MARKETING

4.1.3.1. Producto

Client Management ofrecerá la implementación de un software de CRM para generar un valor adicional a través del análisis de los datos obtenidos, creando estrategias con las que cada empresa que decide contratar el servicio pueda lograr una fidelización con sus clientes.

Al contar con estrategias personalizadas para la situación y los tipos de clientes de las empresas contratantes, se garantizará una mejor satisfacción con el servicio, creando un vínculo entre la empresa y el cliente.

a) Logotipo**b) Slogan**

“El cliente merece ser mimado”.

4.1.3.2. Precio

Client Management tendrá como principal estrategia la penetración de mercados con precios bajos sin dejar de lado la calidad, diferenciándose de sus competidores que se enfocan sólo en multinacionales, con precios que los negocios pequeños no pueden sustentar. A la vez, brindará a cada cliente un análisis de CRM innovando en estrategias para los clientes.

Al considerar el total de gastos mensuales y el número de clientes promedio, se determinó un precio de equilibrio de USD 2.870,81. Siguiendo con la estrategia de penetración de mercados por precios bajos, se estima un margen de utilidad moderado (15%) con un precio de venta al público de USD 3.300.

Tabla 10. Precio

Precio					
	Mensual Base 2012	Punto de Equilibrio	Precio de Equilibrio	Margen	Precio Final
Optimista (9%)	3	\$ 8.612,42	\$ 2.870,81	15%	\$ 3.300,00
Esperado (5%)	3	\$ 8.612,42	\$ 2.870,81	15%	\$ 3.300,00
Pesimista (2%)	3	\$ 8.612,42	\$ 2.870,81	15%	\$ 3.300,00

a) Política de precios

El precio es uno de los factores más importantes en el momento de la decisión de compra, por lo que se debe brindar un valor al servicio en el que el cliente lo vea recompensado con el precio.

El mercado meta son empresas que no cuentan con altos ingresos para una inversión en CRM, a diferencia de las multinacionales; por tanto, la política de precios deberá ser minimización en costos y métodos de pago convenientes.

El pago se hará durante el tiempo que dure el servicio ofrecido (tres meses). Por gastos de operación, se deberá cobrar un 40% de anticipo en el primer mes; para el segundo mes se solicitará el pago de un 30% del total; y, al finalizar el trabajo se hará el pago del último 30%. De esta manera, en el tercer mes se obtiene el 100% del valor del servicio.

La estrategia principal en precios será la de penetración de mercado con bajos precios, logrando ingresar al mercado objetivo.

4.1.3.3. Plaza

El mercado meta son las empresas pequeñas y medianas del distrito metropolitano de Quito, cuyo principal objetivo son aquellas que tengan una

cultura de mejoramiento del servicio al cliente para el crecimiento de su negocio.

- **Distribución:** Al ser una empresa de servicios, Client Management desarrollará su distribución de forma directa, mediante un vendedor que mantendrá contacto con el cliente.

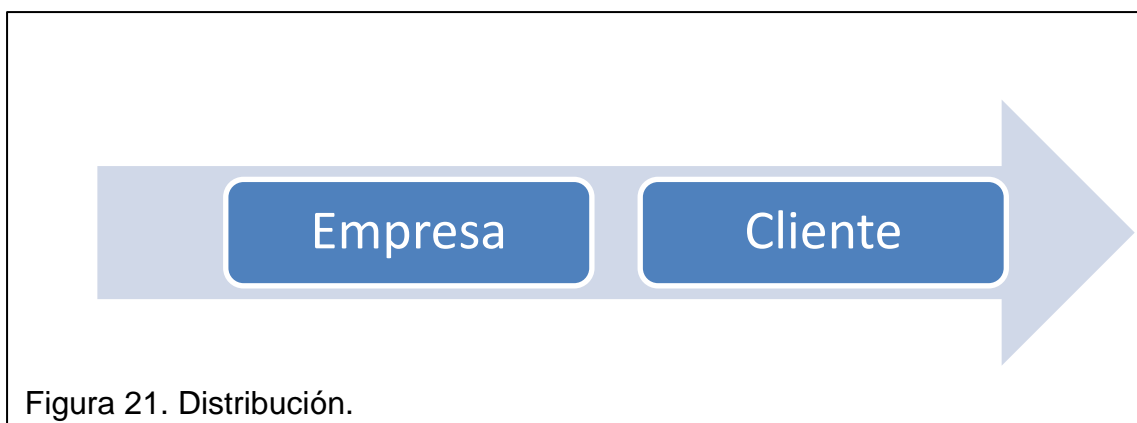


Figura 21. Distribución.

4.1.3.4. Promoción

La empresa se posicionara como un socio estratégico con el que podrán contar las PYMES. Este posicionamiento se realizará mediante una comunicación directa entre las empresas y Client Management, en la que se explicará el servicio de la mejor manera, considerando que la mayoría de PYMES no conocen los beneficios de un CRM manejado eficientemente.

a) Táctica de ventas

La empresa utilizará como canal de ventas a un vendedor, quien acudirá a las empresas con información sobre el servicio a brindar, beneficios, funcionamiento y precios, captando la atención de la empresa. Una vez que se haga llegado al acuerdo, se suscribirá un contrato por escrito entre ambas partes y se empezará a brindar el servicio.

El perfil de los vendedores corresponde a personas 100% convencidas de que cuando hay un excelente servicio al cliente y éste se siente identificado con la empresa, las ventas son un objetivo fácil de alcanzar, transmitiendo esta idea a

los potenciales clientes de Client Management. Además, los vendedores estarán capacitados en las últimas tendencias sobre procesos de ventas.

b) Política de servicio al cliente y garantías

Como principal garantía de Client Management se tendrá una política de cumplimiento de objetivos. Si la empresa no logra los resultados acordados en el contrato, el cliente no tendrá ninguna responsabilidad del pago de las cuotas que le falte por pagar y se le retornará la última cuota pagada.

Se realizará la selección del personal a cargo de manejar las bases de datos de manera eficiente, de tal modo que se logre la atracción de clientes hacia la empresa que contrató el servicio.

Como una correcta política de servicio está el monitoreo constante del avance del servicio en la empresa contratante, comunicando al cliente de manera mensual, los logros y resultados para que se dé una correcta percepción del valor obtenido sobre el precio.

Otra de las políticas será el trato justo con la empresa que requiera el servicio, procurando siempre una negociación ganar-ganar.

Un beneficio extra por parte de Client Management será el soporte acerca del *software* en caso de que no funcione correctamente o que las personas a cargo del manejo de las bases de datos no tengan conocimiento sobre su operación.

c) Promoción y Publicidad

- **Publicidad**

Client Management, al brindar un servicio de apoyo a otras empresas, realizará ventas B2B (Business-to-Business), comunicándose por medios que los empresarios normalmente usan, tales como: correo electrónico, revistas de negocios, periódicos, eventos y material impreso.

Otra forma de publicidad será el boca a boca, mediante el que un producto, marca o empresa pueden atraer la atención de más personas cada vez.

La publicidad se manejará con relaciones públicas consecutivas, haciendo en cada evento cosas que llamen la atención. Se procurará obtener información de los invitados acerca de sus gustos, hobbies, etc. para poder asombrarlos en los eventos.

- Promoción

Con la finalidad de lograr una mayor atracción de clientes, se tendrán promociones estacionales mediante descuentos hasta del 30% al presentar a Client Management nuevas empresas para que sean usuarios del servicio de CRM.

Otro descuentos se brindarán por mantener completas las bases de datos, ya que la labor de Client Management será menor y no partirá de cero.

- Relaciones Públicas

Para promover el uso del marketing boca a boca se realizarán eventos a los que se invitará a personajes públicos relacionados con el sector de PYMES, atrayendo la atención de medios masivos (escritos o tv) y personas emprendedoras que han logrado crear su propia empresa. Los costos de los eventos variarán en función del tipo de evento, número de invitados, lugar, etc.

El evento de lanzamiento será en un club de la ciudad de Quito y se invitará a dueños de las PYMES (previamente se averiguará información sobre ellos para sorprenderlos). Luego de las palabras de bienvenida de manera personalizada, se realizará una presentación de la empresa resaltando el objetivo de ser socios de los clientes. Para finalizar, se les ofrecerá su comida y bebida favoritas. El costo del evento de lanzamiento será de USD 22000, estará a cargo de la agencia Trimate, constará de show en vivo,

comida y bebidas para los invitados, junto con una temática personalizada por grupos de participantes.

Los costos de publicidad y promoción se exponen en la Tabla 11.

Tabla 11. Gastos marketing primer año

Detalle	Cantidades	Costo unitario	Costo mensual	Costo Anual
Evento de Lanzamiento	1	\$ 22.000,00	\$ 22.000,00	\$ 22.000,00
Roll up	4	\$ 160,00	\$ 160,00	\$ 160,00
flyers	2000	\$ 0,06	\$ 120,00	\$ 120,00
Medios Impresos(Ekos, Cosas,Lideres)	12	\$ 900,00	\$ 10.800,00	\$ 10.800,00
Esferos Impresos	5000	\$ 0,78	\$ 3.900,00	\$ 3.900,00
Base de datos mercado meta	500	\$ 9,00	\$ 4.500,00	\$ 4.500,00
Total				\$ 41.480,00

- Ventas personales

Client Management contará con dos vendedores, quienes se encargarán de buscar empresas interesadas en el servicio ofrecido. Ellos serán capacitados en el tema, con el fin de que puedan responder las inquietudes de los potenciales clientes. Realizarán visitas personales a los dueños de cada negocio para lograr desde el inicio una imagen de servicio personalizado.

4.1.4. PROYECCIÓN DE VENTAS

Al ser Client Management una empresa nueva en la ciudad de Quito, comenzará con una participación de mercado del 1% sobre las 4374 empresas con una intención de compra positiva en la investigación de mercados; así, para el primer año se considerarán 44 empresas como clientes.

Los escenarios se construyen según la variación del PIB de la industria de otros servicios en los últimos años. Al analizar estos porcentajes, para el escenario esperado se obtiene el 5% de crecimiento anual; para el escenario pesimista, el 2% anual; y, para el escenario optimista, el 9%. Con este criterio, se obtuvieron los resultados siguientes:

Tabla 12. Proyección de la demanda

	BASE(2012)	2013	2014	2015	2016	2017
Optimista (9%)	44	48	52	57	62	68
Esperado (5%)	44	46	49	51	53	56
Pesimista (2%)	44	45	46	47	48	49

Tabla 13. Proyección de ventas anuales

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Optimista	\$ 158.268,00	\$ 171.600,00	\$ 184.800,00	\$ 204.600,00	\$221.100,00
Esperado	\$ 152.460,00	\$ 158.400,00	\$ 165.000,00	\$ 174.900,00	\$184.800,00
Pesimista	\$ 148.104,00	\$ 148.500,00	\$ 151.800,00	\$ 155.100,00	\$158.400,00

CAPÍTULO V. PLAN DE OPERACIONES Y PRODUCCIÓN

El presente capítulo comprende la estrategia y el ciclo de operaciones; los requerimientos de material, equipos, herramientas, logística e instalaciones en donde tendrán lugar las operaciones de Client Management Cía. Ltda.

5.1. ESTRATEGIA DE OPERACIÓN

Client Management tiene como objetivo el mejoramiento en la calidad del servicio ofrecido, con una reducción en los costos totales para alcanzar un precio adecuado para el mercado meta.

La principal estrategia de Client Management será el mejoramiento continuo de la calidad con una reducción máxima en costos, teniendo un flujo de procesos efectivos para el cumplimiento de los objetivos. (Lefcovich, 2012).

5.2. PARTES PRINCIPALES DEL SERVICIO

El servicio comprende el manejo adecuado de las bases de datos como base para la creación de estrategias personalizadas para cada negocio. Los puntos clave del servicio son:

- Contacto de la fuerza de ventas con la empresa o potencial cliente.
- Correcta adaptación del *software* con el sistema del negocio.
- Uso de las bases de datos del cliente para cargar el *software*.
- Análisis de expertos acerca de la información de la base de datos.
- Creación de una estrategia a corto, mediano y largo plazo con el objetivo principal de aumentar las ventas y clientes (participación de mercado).
- Seguimiento total en el cumplimiento de los objetivos, estrategias y metas definidos con la información que se obtuvo.
- Análisis del crecimiento de la empresa que usó los servicios de Client Management.

5.2.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y FUNCIONALES DEL SERVICIO

El servicio necesitará de manera primordial que la empresa contratante cuente con una computadora con conexión a Internet y una plataforma básica de Windows Vista para su correcto funcionamiento.

El personal de las empresas deberá llenar los datos de cada cliente nuevo de manera correcta y completa sin datos faltantes.

En el caso de que el cliente cuente con un programa de facturación, el técnico deberá vincular los dos programas para que los datos del primer programa puedan ser trasladados al CRM y viceversa.

5.2.2. CICLO DE OPERACIONES

El servicio ofertado por Client Management comienza desde la firma del contrato. Desde este punto en adelante, el tiempo para su culminación será de tres meses, con pagos diferidos de 40% el primer mes, 30% el segundo y 30% el último mes. El ciclo de operaciones del servicio es el siguiente:

Tabla 14. Ciclo de operaciones

Procesos		Tiempo
A	Contacto con el potencial cliente	N/E
B	Visita y presentación del servicio	15 min
C	Negociación y confirmación del servicio por parte del cliente	3 Días
D	Creación del contrato por parte de gerencia	60 min
E	Coordinación de forma de pago, revisión y firma del contrato por ambas partes	120 min
F	Adaptación del software dentro del sistema de facturación de la empresa	15 días
G	Capacitación al cliente en el correcto uso del software	4 días
H	Carga de la base de datos existente de clientes en el software de CRM	5 días
I	Extracción de resultados del CRM con cruce de variables	5 días
J	Análisis de resultados por parte de expertos	4 días
K	Planteamiento de estrategias personalizadas	15 días

L	Puesta en marcha de las estrategias con sus metas y objetivos	45 días
M	Seguimiento del cumplimiento de las políticas, estrategias y objetivos por parte del cliente	5 días
N	Supervisión de resultados adquiridos por los servicios prestados	7 días
O	Renegociación para la continuidad del servicio	60 min

En caso de que el cliente decida renovar el contrato, el ciclo será directamente desde el paso H buscando nueva información que pueda servir o que se haya pasado por alto en la primera contratación del servicio.

El cliente será responsable de ingresar los datos de los nuevos clientes en el sistema para usar esa información al momento en que se realicen los análisis correspondientes.

Ruta Crítica

A—B—C—D—E—F—G—H—I—J—K—L—M—N—O =
129855 minutos = 2164,25 horas = 90 días.

Los cuellos de botella para este plan es de la etapa H a la etapa I, ya que en éstas se depende de la manera en que los colaboradores de los clientes de Client Management introduzcan los datos completos, tomando en cuenta que con esto ayudarán a su empresa y agilizarán los procesos.

Como parte de una solución, se deberá enfatizar al momento de la capacitación para el uso del programa, que los datos deben ser llenados en su totalidad para un correcto análisis de datos; de esta manera, el proceso de Client Managment no tomará más tiempo.

5.2.3. FLUJO GRAMA DE PROCESOS

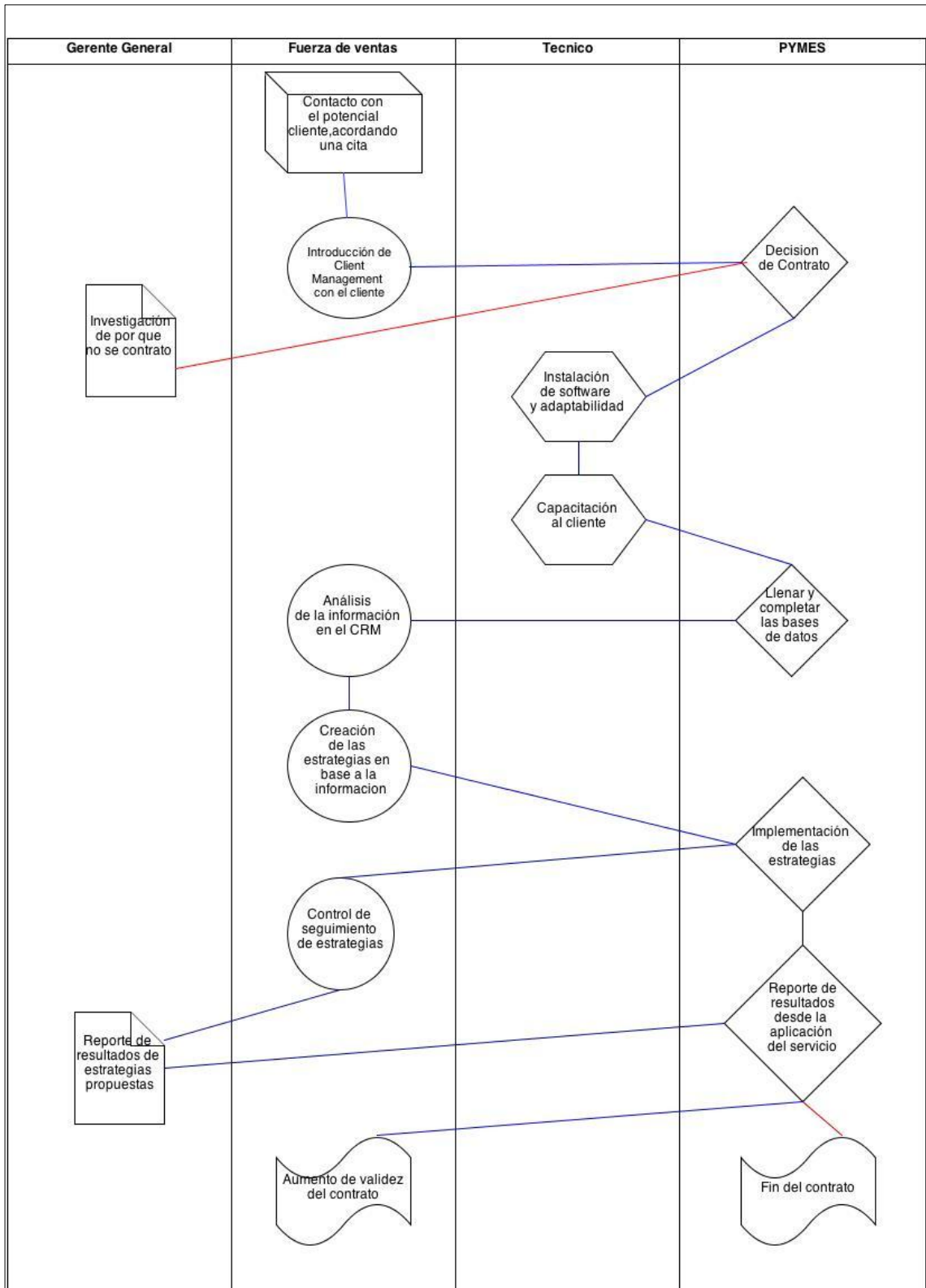


Figura 22. Flujograma de procesos.

5.3. REQUERIMIENTO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

Client Management no cuenta con maquinaria para producción, ya que su línea es de servicios; sin embargo, es necesario para el personal contar con los siguientes materiales y equipos:

Tabla 15. Muebles y enseres

	Item	Cantidad	Precio con Iva	Total
1	Silla ejecutiva gioconda, tapizado en malla	7	\$ 137,00	\$ 963,00
2	Escritorio master de dos gavetas	7	\$ 211,00	\$ 1.479,00
3	Archivador Vertical 4 Gavetas	2	\$ 155,00	\$ 310,00
Total				\$ 2.752,00

Tabla 16. Materiales y equipos

	Item	Cantidad	Precio con Iva unitario	Total
1	Computador personal(Notebook)	7	\$ 442,00	\$ 3.096,80
2	Teléfono Ip Cisco Spa 303	7	\$ 99,00	\$ 693,00
3	Fax	1	\$ 109,00	\$ 109,00
4	Cisco Linksys E900 Router Inalambrico	1	\$ 70,00	\$ 70,00
5	Impresora Multifuncion (Scanner,Copiadora)	1	\$ 112,00	\$ 112,00
6	Ipad	2	\$ 1.051,68	\$ 2.103,36
Total				\$ 6.185,00

Tabla 17. Programas y software

	Item	Cantidad	Precio con Iva	Total
1	Aplicación ipad	\$ 2,00	\$ 450,00	\$ 900,00
2	Software CRM Realizado por Agencia Trimate	\$ 1,00	\$ 952,00	\$ 952,00
Total				\$ 1.852,00

5.4. LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA Y REQUERIMIENTOS DE ESPACIO FÍSICO

Client Management será una empresa que aplicará el B2B, por tanto no será una dificultad atender al cliente en un local, pues la fuerza de ventas se encargará de ir al cliente. Para esto debe tomarse en cuenta la cercanía con el mercado meta y los gastos de transporte en que se incurrirá para este fin.

La localización de las oficinas deberá ser de fácil accesibilidad; contar con parqueaderos, seguridad, crecimiento a futuro y tranquilidad para un ambiente de trabajo relajante.

En la Tabla 18. Se observan algunos de los puntos evaluados para la selección de la zona o sector en el cual deberán estar las oficinas de Client Management, cada puntuación es sobre 10

Tabla 18. Localización

	Cumbayá	Rio Coca	Isabela Católica	Republica del Salvador
Zonas de parqueo	8	6	5	2
Seguridad	8	6	6	7
Tranquilidad	9	7	4	9
Crecimiento	8	8	8	6
Cercanía Clientes	5	7	8	9
Transporte Público	8	10	10	10
Accesibilidad	7	8	7	9
<i>Total</i>	53	52	48	52
<i>Promedio</i>	7,57	7,43	6,86	7,43

Tomado de Preparacion y Evaluacion, Sapag, 1989, p 142.

Al observar la puntuación de los sectores y realizar el promedio de las mismas, se establece que Cumbayá es la zona con mayor puntuación, debido a que muchos negocios de la capital están abriendo sucursales u oficinas matrices en el valle de Cumbayá por el crecimiento considerable que ha tenido en los últimos años, especialmente con el proyecto del nuevo aeropuerto.

El requerimiento de la empresa será de una oficina de 50 m², desde donde se realizarán los contactos con las PYMES, así como también los análisis de las acciones a tomar con la información que brinden las bases de datos de cada empresa.

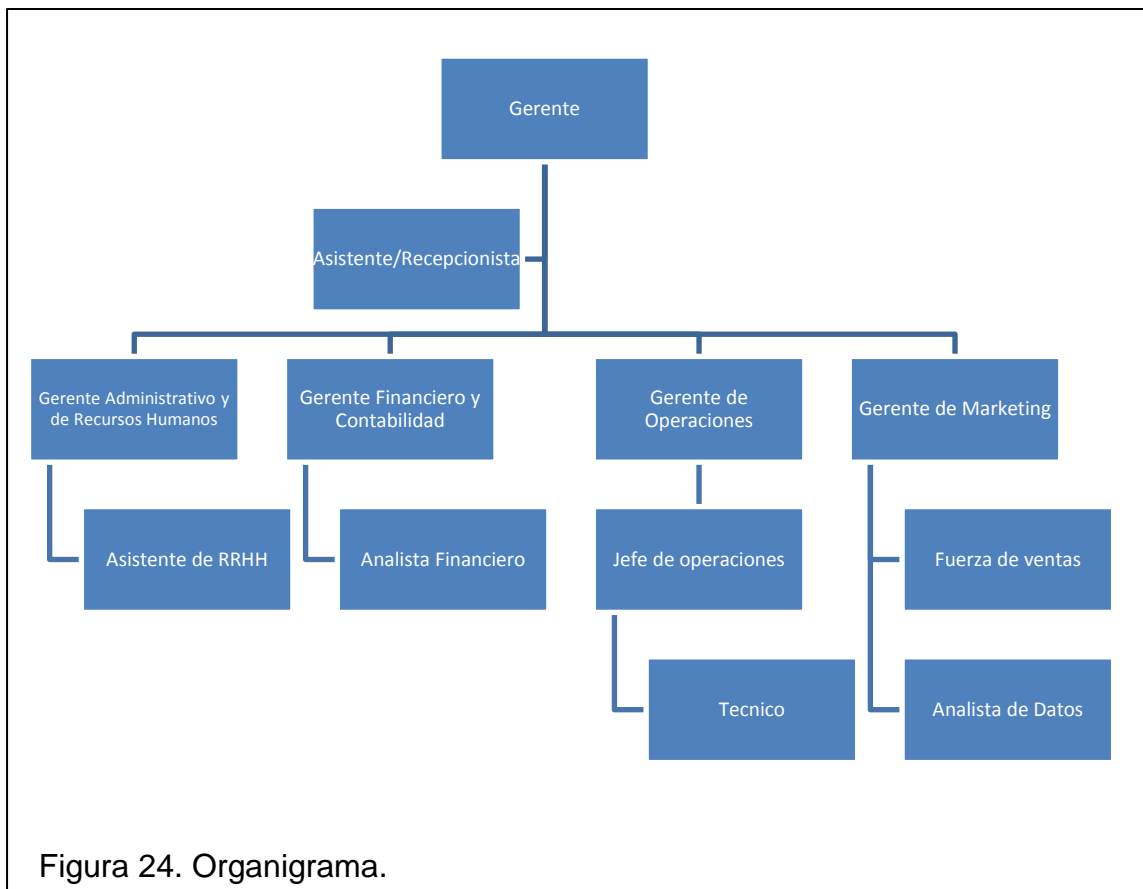


Figura 23. Plano estructural.

CAPÍTULO VI. EQUIPO GERENCIAL

En este capítulo se describe la estructura organizacional, el número de empleados, las funciones, compensaciones y el perfil necesario para cada puesto de trabajo.

6.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Client Management, al ser una empresa nueva, no tendrá los recursos necesarios para empezar con todos los puestos presentados en el organigrama, por lo que habrá departamentos en donde una persona estará a cargo de dos puestos o funciones:

- Inicialmente, la persona encargada de la gerencia general también tendrá a su cargo el área de recursos humanos y marketing.
- La persona a cargo de la gerencia financiera, tendrá también bajo su responsabilidad la gerencia de operaciones.

- Se contará con un asistente, quien estará a cargo de brindar soporte al área de recursos humanos y de gerencia general.
- En el área de operaciones se contará con un jefe y un técnico.
- La fuerza de ventas tendrá un vendedor encargado únicamente de realizar sus funciones propias del puesto.

En total, el número de empleados a contratar para el primer año será de seis personas, quienes deberán cumplir con un perfil específico, el cual se describe más adelante.

6.2. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

6.2.1. ÁREA ADMINISTRATIVA

Gerente

- Evaluar los objetivos.
- Organizar capacitaciones.
- Crear y revisar contratos con clientes o socios estratégicos.
- Formular estrategias.
- Evaluar el cumplimiento de las políticas internas.
- Encontrar nuevas oportunidades de negocios.

Asistente Gerencial/ Recepcionista

- Contestar llamadas entrantes.
- Recibir a clientes o invitados a la empresa.
- Organizar la agenda del gerente.
- Manejar el archivo.
- Brindar asistencia en actividades gerenciales.

Gerente de Recursos Humanos

- Realizar los procesos de selección de personal.
- Organizar campañas internas.
- Dar seguimiento a potenciales colaboradores en la empresa.
- Mantener un ambiente laboral estable.

- Ofrecer condiciones laborales óptimas.

Asistente de Recursos Humanos

- Brindar apoyo en las labores del área de recursos humanos.
- Organizar eventos.
- Llevar la agenda del gerente.
- Manejar el archivo.

Gerente Financiero

- Elaborar los presupuestos anuales.
- Realizar forecast mensuales.
- Controlar los presupuestos.
- Maximizar el ahorro de la empresa.
- Manejar el crédito de los clientes con la empresa.
- Realizar depósitos, transferencias y pagos a proveedores.
- Realizar los trámites legales de la compañía.
- Crear balances monetarios trimestralmente y establecer el crecimiento de la compañía.
- Realizar los depósitos y pagos de nómina cada mes.

Analista Financiero

- Brindar apoyo al Gerente Financiero.
- Proveer de análisis financieros a la compañía.
- Manejar el archivo.
- Crear órdenes de compras para la empresa.
- Asegurar el pago a proveedores.
- Realizar cotizaciones para las compras que requiera la empresa.

Gerente de Marketing

- Ayudar a tomar decisiones sobre los análisis de datos.
- Crear estrategias para la empresa y para clientes.
- Elaborar campañas internas y externas de comunicación de la empresa.
- Innovar en técnicas de mercadeo para captación de mercado.

Vendedor o Fuerza de Ventas

- Encontrar clientes potenciales.
- Visitar a clientes.
- Dar seguimiento a los procesos de cada cliente a su cargo.
- Organizar eventos para clientes.
- Brindar asistencia al analista en la evaluación del sistema.
- Asistir a capacitaciones constantes.
- Ser el canal de comunicación entre la empresa y el cliente.
- Convencer al cliente que la estrategia de la empresa lo hará crecer.

Analista de base de datos

- Utilizar la información que brinda el CRM acerca del cliente en la creación de estrategias.
- Mantener informado al vendedor acerca de peticiones del cliente.
- Comunicar al cliente acerca de la estrategia a definir.
- Conocer los objetivos que tiene cada cliente.
- Buscar bases de datos externas que se adapten a los negocios solicitantes.

6.2.2. ÁREA OPERATIVA**Gerente de Operaciones**

- Brindar soporte a clientes.
- Coordinar la logística de los técnicos y de la fuerza de ventas.
- Crear reportes de facturación.
- Controlar que el software esté actualizado con la información obtenida.

Jefe de Operaciones

- Brindar apoyo en las labores del Gerente de Operaciones.
- Controlar tiempos de procesos.
- Identificar cuellos de botella durante el proceso.
- Ofrecer el soporte necesario a las empresas con problemas.

Técnico

- Brindar apoyo al departamento.
- Acudir a las citas establecidas por el Gerente de Operaciones.
- Dar soporte técnico a las empresas, sugiriendo la mejor adaptación para introducir el software en su sistema

(Tomado de Gestipolis.com, Diseños de puestos de trabajo, Rafael A. Ballivian D. y Carola T. Gonzales C, 2006)

6.3. PERFIL Y COMPENSACIONES DEL COLABORADOR

Se determinaron el perfil y las compensaciones acorde con el número de personas con el que se iniciará. Las demás posiciones se crearán conforme la empresa crezca y adquiera sustentabilidad económica para aumentar personal.

Tabla 19. Perfil del Gerente

GERENTE			
Edad:	24 años en adelante	Estado Civil:	Indiferente
Educación:	Título universitario en alguna de las ramas de administración de empresas.		
Experiencia:	Mínimo 2 años en ocupar una jefatura o gerencia.		
Perfil:	Liderazgo marcado, manejo de grupos, paciencia, manejo de situaciones, y trabajo bajo presión.		

Tabla 20. Perfil de Asistentes

Asistentes			
Edad:	24 años en adelante	Estado Civil:	Indiferente
Educación:	Título universitario en alguna de las ramas de administración de empresas.		
Experiencia:	Conocimientos básicos del paquete de Office.		
Perfil:	Proactivo, con motivación de crecer profesionalmente, desenvuelto.		

Tabla 21. Perfil del Jefe de Producción

JEFE DE PRODUCCIÓN			
Edad:	24 años en adelante	Estado Civil:	Indiferente
Educación:	Título universitario en alguna de las ramas de administración de empresas.		
Experiencia:	Conocimientos básicos del paquete de Office, con un mínimo de dos años de experiencia en el mercado.		
Perfil:	Proactivo, Detallista, observador y analítico.		

Tabla 22. Perfil del Técnico

TÉCNICO			
Edad:	24 años en adelante	Estado Civil:	Indiferente
Educación:	Título universitario en sistemas.		
Experiencia:	Experiencia de tres años. Manejo completo de las PC.		
Perfil:	Observador, Aficionado a la tecnología, amplio conocimiento de software.		

Tabla 23. Perfil del Vendedor

Vendedor			
Edad:	23 años en adelante	Sexo:	Indiferente
Educación:	Título universitario o cursando la carrera de Marketing		
Experiencia:	Mínimo seis meses en ventas		
Perfil:	Carismático, desenvuelto, abierto a objeciones, organizado y trabajo bajo presión		

Tabla 24. Perfil del Gerente Financiero

Gerente Financiero			
Edad:	24 años en adelante	Sexo:	Indiferente
Educación:	Título universitario en finanzas.		
Experiencia:	Un año en departamentos financieros.		
Perfil:	Analítico en diferentes procesos, cuidadoso, abierto a objeciones, organizado y trabajo bajo presión.		

6.4. COMPENSACIÓN ADMINISTRADORES Y PROPIETARIOS

Los colaboradores tendrán la compensación detallada la tabla 25 cumpliendo con todas las obligaciones de ley.

La empresa tendrá la política de reinversión del 25% de utilidades, dejando un 75% de las utilidades netas para la repartición entre los socios; dado que cada socio aportará la misma cantidad, el 75% se repartirá equitativamente para todas las partes involucradas.

6.5. POLÍTICA DE EMPLEO Y BENEFICIOS

Client Management tendrá con sus colaboradores un contrato con duración de seis meses. Durante este periodo de evaluación, se analizará extender contratos anuales, según el cumplimiento de servicio mediante objetivos.

En un inicio, debido a que Client Management es una nueva empresa, los empleados y accionistas no recibirán más beneficios que los que manda la Ley.

6.6. EQUIPO DE ASESORES Y SERVICIOS

El plan podrá abarcar diferentes necesidades, como trabajar junto con una agencia gráfica a largo plazo.

Tabla 25. Nómina

AÑO1												
Cargos	Cantidad de personas	Remuneración	Total	Decimo tercero	Decimo Cuarto	Fondo de Reserva	Aporte IESS(11.15%)	CNFC(0,50%)	IECE(0,50%)	Vacaciones	Total Costo para la empresa Mensual	Total costo anual
Gerente general	1	\$ 900,00	\$ 900,00	\$ 75,00	\$ 24,00		\$ 100,00	\$ 4,50	\$ 4,50	\$ 37,50	\$ 1.145,50	\$ 13.746,00
Gerente de RRHH	0										\$ -	\$ -
Gerente Financiero	1	\$ 750,00	\$ 750,00	\$ 62,50	\$ 24,00		\$ 83,63	\$ 3,75	\$ 3,75	\$ 31,25	\$ 958,88	\$ 11.506,50
Gerente de Produccion	0										\$ -	\$ -
Gerente de Marketing	0										\$ -	\$ -
Asistente RRHH	1	\$ 320,00	\$ 320,00	\$ 26,00	\$ 24,00		\$ 35,68	\$ 1,60	\$ 1,60	\$ 13,00	\$ 421,88	\$ 5.062,56
Asistente financiero	0										\$ -	\$ -
Jefe de produccion	1	\$ 550,00	\$ 550,00	\$ 45,00	\$ 24,00		\$ 61,00	\$ 2,75	\$ 2,75	\$ 22,00	\$ 707,50	\$ 8.490,00
Tecnico	1	\$ 350,00	\$ 350,00	\$ 29,00	\$ 24,00		\$ 39,00	\$ 1,75	\$ 1,75	\$ 14,00	\$ 459,50	\$ 5.514,00
Vendedor	1	\$ 350,00	\$ 350,00	\$ 29,00	\$ 24,00		\$ 39,00	\$ 1,75	\$ 1,75	\$ 14,00	\$ 459,50	\$ 5.514,00
Total	6	\$ 3.220,00	\$ 3.220,00	\$ 268,00	\$ 146,00		\$ 359,00	\$ 16,00	\$ 16,00	\$ 134,00	\$ 4.152,76	\$ 49.833,06

CAPÍTULO VII. CRONOGRAMA GENERAL

En el siguiente capítulo se analizan las actividades indispensables para poner el negocio en marcha, junto con las fechas en que se ejecutará cada proceso y los riesgos e imprevistos que el plan puede correr al inicio.

7.1. ACTIVIDADES NECESARIAS PARA PONER EL NEGOCIO EN MARCHA

Los procesos iniciales a realizar de manera obligatoria para cumplir con la ley y básicos para el funcionamiento del negocio son:

- Elaboración de un plan de negocios
- Gastos de constitución de la empresa
- Creación de una cuenta bancaria
- Búsqueda y arriendo de local
- Búsqueda y compra de los materiales de oficina
- Creación del *software* cotizado por Trimate
- Búsqueda de personal para empezar el primer año
- Selección y contratación del personal
- Capacitación de marketing relacional a toda la empresa
- Capacitación en el uso del CRM al técnico
- Evaluación del *software*
- Creación de un contrato modelo, el cual se modificará según las circunstancias de cada cliente
- Análisis de los costos y presupuestos del primer año
- Introducción de la cultura de personalización con el cliente
- Preparación para el evento de lanzamiento
- Lanzamiento del negocio al mercado, con la invitación a dueños de PYMES ecuatorianas.

Tabla 26. Gastos de constitución

Cantidad	Unidad	Descripción
1	Unidad	Trámite Legal de Constitución de la Empresa
1	Unidad	Inscripción en Registro Mercantil - Por acto de Constitución
1	Unidad	Escritura Pública
1	Unidad	Tasa de registro de marcas y logotipo
1	Unidad	Permiso de Bomberos Tipo A e inspección
1	Unidad	Patente Municipal
1	Unidad	SRI -Obtención de RUC

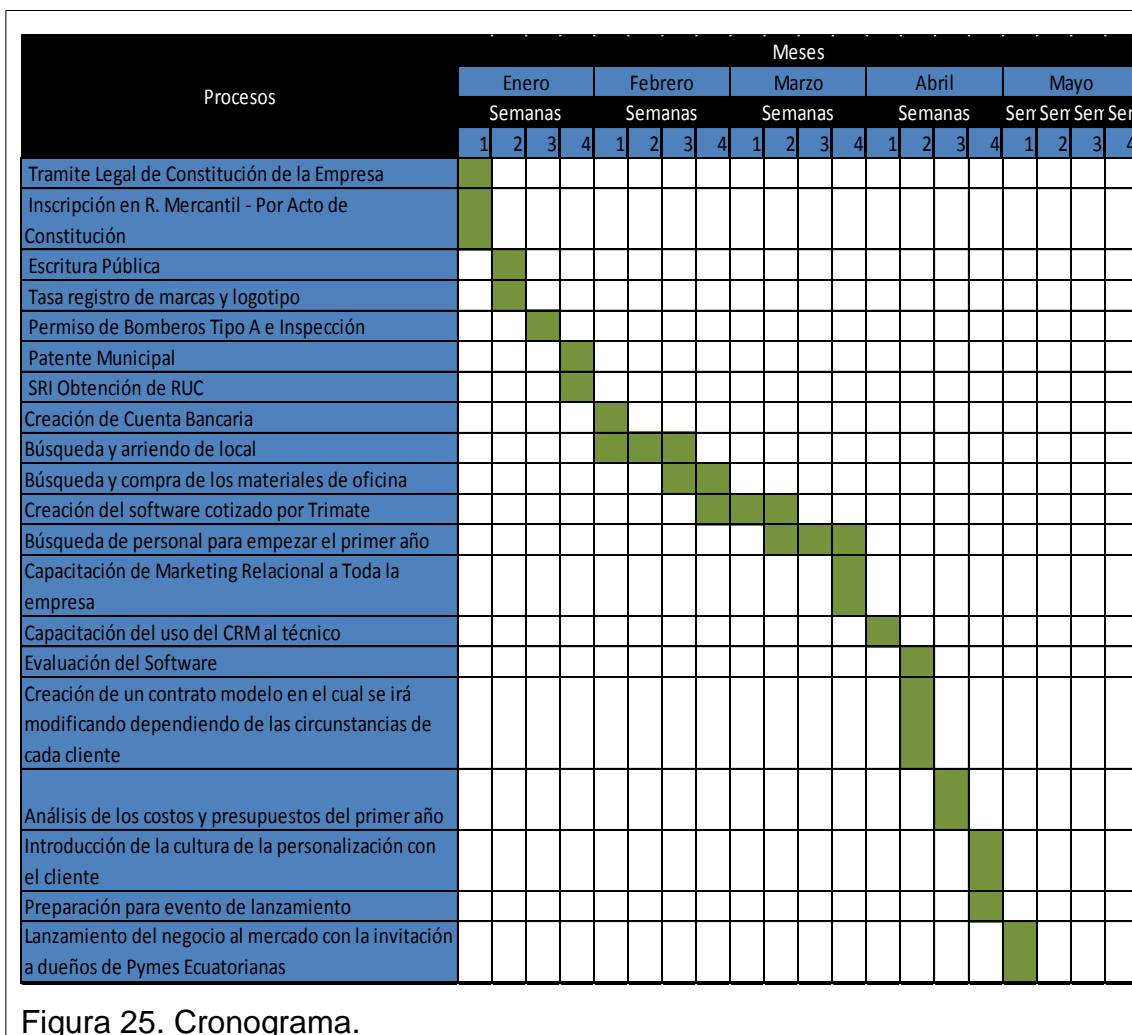


Figura 25. Cronograma.

7.2. RIESGOS E IMPREVISTOS

Los riesgos identificados en los diferentes procesos son el tiempo que los trámites legales toman en el país, ya que se puede lograr una estimación del tiempo, pero no será exacto.

Otra variable a tomar en cuenta es la creación del *software* de CRM, ya que puede darse el caso de que existan complicaciones al momento de probar la compatibilidad.

La variable más riesgosa es que en el aspecto legal, el Gobierno emita alguna ley contra el manejo de información o bases de datos de clientes.

Capítulo VIII. RIESGOS CRÍTICOS, PROBLEMAS Y SUPUESTOS

En este capítulo se exponen los criterios y supuestos para la elaboración del plan, así como también se analizan los riesgos y soluciones potenciales a los que podría enfrentarse el negocio.

8.1. SUPUESTOS Y CRITERIOS UTILIZADOS

- El tamaño del mercado objetivo se determinó a partir del supuesto que Client Management tendrá una participación del mercado del 1% sobre el porcentaje de la intención de compra, especificada en la investigación de mercado.
- Se determinó también la tasa de descuento. **Ver Anexo 28**

Tabla 27. Tasa de descuento

	Apalancado	Sin apalancamiento
Tasa de descuento del plan	10,75%	13,74%
Tasa de descuento del inversionista	15,87%	13,74%

- Las depreciaciones y amortizaciones fueron realizadas según la Ley de Régimen Tributario. **Ver Anexos 20 y 21**

Tabla 28. Depreciaciones

Ítem	Valor	Años	Depreciación anual
Materiales y equipos de computación	\$ 6.185,00	3	\$ 2.061,67
Muebles y enseres	\$ 2.752,00	10	\$ 275,20

Tabla 29. Amortizaciones

Ítem	Valor	Años	Depreciación anual
Software y aplicaciones	\$ 1.852,00	5	\$ 370,40
Gastos preoperacionales	\$ 43.072,00	5	\$ 8.614,40
Total	\$ 44.924,00		\$ 8.984,80

- El canal de distribución será directo, mediante una fuerza de ventas que comunicará acerca de la empresa con visitas a los posibles clientes.
- La obtención de permisos se realizará por medio de personas expertas en el tema.
- Para la localización geográfica se usaron varios criterios (zonas de parqueo, seguridad, tranquilidad, crecimiento, cercanía a los clientes, transporte público, accesibilidad) evaluándolos según la importancia de cada uno de ellos.
- Los gastos fueron determinados por la suma de las cotizaciones realizadas de todos los artículos requeridos, de la remuneración asignada a cada colaborador, el costo estimado de los servicios básicos.
- Se realizó la amortización considerando un préstamo con la CFN, a un interés del 11,5% anual, a cinco años plazo. **Ver Anexo 27.**

8.2. RIESGOS Y PROBLEMAS PRINCIPALES

El plan tendrá el riesgo de que las ventas sean mayores a lo proyectado, dejando al negocio sin capacidad para atender a todos sus clientes de la manera correcta, sobrepasando su capacidad.

También se presenta el riesgo de que las ventas proyectadas estén por encima de las ventas reales, obligando al negocio a realizar recortes en los presupuestos para no salir con pérdida.

Existe el riesgo de que el gobierno promueva una ley contra el manejo o uso de la información o bases de datos de las personas naturales o clientes.

CAPÍTULO IX. PLAN FINANCIERO

En este capítulo se analiza la inversión inicial, los gastos, las ventas e índices financieros que determinarán la viabilidad o no del negocio y su atractivo para el inversionista.

9.1. INVERSIÓN INICIAL

La inversión inicial total se observa en la Tabla 30.

Tabla 30. Inversión Inicial

Materiales y Equipos				
Total	\$			6.185,00
Muebles y encerados				
Total	\$			2.752,00
Programas y Software				
Total	\$			1.852,00
Capital de Trabajo				
Total	\$			104.941,06
Inversión Total				
Total	\$			115.730,06

El capital de trabajo se dividirá para los primeros cuatro meses para asumir los gastos presupuestados. **Ver Anexo 9**

9.2. FUENTES DE INGRESOS

- La principal fuente de ingresos de Client Management será la venta y asesoría del software de CRM, a un precio de USD 3.100 por asesoría. Se realizaron proyecciones a cinco años. **Ver Anexos 22 y 23.**
- Las ventas proyectadas se pueden observar en el capítulo correspondiente al Plan de Marketing, en los tres diferentes escenarios.

9.3. GASTOS

Client Management, por ser una proveedora de servicios, incurrirá en gastos fijos y variables, los cuales están divididos en gastos preoperacionales y de marketing (**Ver Anexo 17**), gastos administrativos (**Ver Anexo 18**), Sueldos y salarios (**Ver Anexo 16**) y servicios básicos (**Ver Anexo 10**).

Los gastos preoperacionales comprenden los gastos de constitución y los del primer año de marketing, ya que allí se considera el evento de lanzamiento de la empresa. (**Ver Anexo 8**)

Tabla 31. Gastos totales

Gastos Totales	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Total	\$ 103.349,06	\$ 107.542,06	\$ 113.344,06	\$ 119.146,06	\$ 110.593,46

9.4. MARGEN BRUTO

- La utilidad bruta en escenario normal con apalancamiento, para el primer año es de USD 23.176,16 (**Ver Anexo 29**) y en escenario normal sin apalancamiento es de USD 30.226,77 (**Ver Anexo 30**).

9.5. ESTADO DE RESULTADOS ACTUAL Y PROYECTADO

- El Estado de Resultados se realizó de manera anual, para seis escenarios diferentes con apalancamiento (**Ver Anexo 31**) y sin apalancamiento (**Ver Anexo 32**). A continuación se observa el Estado de resultados esperado con apalancamiento:

Tabla 32. Estado de resultados con apalancamiento, escenario esperado

Estado de Resultados apalancado Esperado					
Detalle	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas	\$ 144.897,50	\$ 157.954,50	\$ 181.005,00	\$ 198.907,50	\$ 214.307,50
Costo De ventas	\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gasto Servicios Basicos	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina	\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativo	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing	\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Depreciaciones	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos	\$ 114.670,73	\$ 118.863,73	\$ 124.665,73	\$ 128.406,06	\$ 119.853,46
Utilidad Operativa	\$ 30.226,77	\$ 39.090,77	\$ 56.339,27	\$ 70.501,44	\$ 94.454,04
Gasto De Intereses	\$ 7.050,62	\$ 5.781,09	\$ 4.365,56	\$ 2.787,25	\$ 1.027,44
Utilidad Bruta	\$ 23.176,16	\$ 33.309,69	\$ 51.973,71	\$ 67.714,19	\$ 93.426,60
Impuesto trabajadores (15%)	\$ 3.476,42	\$ 4.996,45	\$ 7.796,06	\$ 10.157,13	\$ 14.013,99
Utilidad antes de impuestos	\$ 19.699,73	\$ 28.313,23	\$ 44.177,65	\$ 57.557,06	\$ 79.412,61
Impuesto 24%	\$ 4.727,94	\$ 6.795,18	\$ 10.602,64	\$ 13.813,69	\$ 19.059,03
Utilidad Neta	\$ 14.971,80	\$ 21.518,06	\$ 33.575,02	\$ 43.743,36	\$ 60.353,59
Politica de Reinversion (25%)	\$ 3.742,95	\$ 5.379,51	\$ 8.393,75	\$ 10.935,84	\$ 15.088,40
Dividendos totales	\$ 11.228,85	\$ 16.138,54	\$ 25.181,26	\$ 32.807,52	\$ 45.265,19
Dividendos Por Socio	\$ 3.742,95	\$ 5.379,51	\$ 8.393,75	\$ 10.935,84	\$ 15.088,40

9.6. BALANCE GENERAL ACTUAL Y PROYECTADO

- Las cuentas por cobrar se determinaron según el pago de clientes. *Ver Anexos 24, 25 y 26.*
- Los Balances se proyectaron en tres diferentes escenarios con y sin financiamiento. *Ver Anexos 33 - 38*

Tabla 33. Balance General con apalancamiento, escenario esperado

Balance apalancado Esperado			
Año 1			
Activos Corrientes	\$ 149.140,58	Pasivos Corrientes	\$ 11.039,38
Caja Bancos	\$ 15.254,08	Interes del Prestamo	\$ 11.039,38
Cuentas Por Cobrar	\$ 133.886,50	Pasivos de Largo Plazo	\$ 58.398,65
Activos de Largo Plazo	\$ 6.600,13	Prestamo	\$ 58.398,65
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ 69.438,04
Depreciacion	\$ (2.061,67)		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 107.270,08
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 14.971,80
		Dividendos	\$ 11.228,85
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 3.742,95
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 122.241,88
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 191.679,92	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 191.679,92

9.7. ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO ACTUAL Y PROYECTADO

- Se proyectó en sus diferentes escenarios con y sin apalancamiento, con una tasa de descuento del 10,75% con apalancamiento y 13,74 % sin apalancamiento para el plan y una tasa de descuento de 15,87% con apalancamiento y 13,74% sin apalancamiento para el inversionista. **Ver Anexos 29 y 30**

Tabla 34. Flujo de caja con apalancamiento, escenario esperado

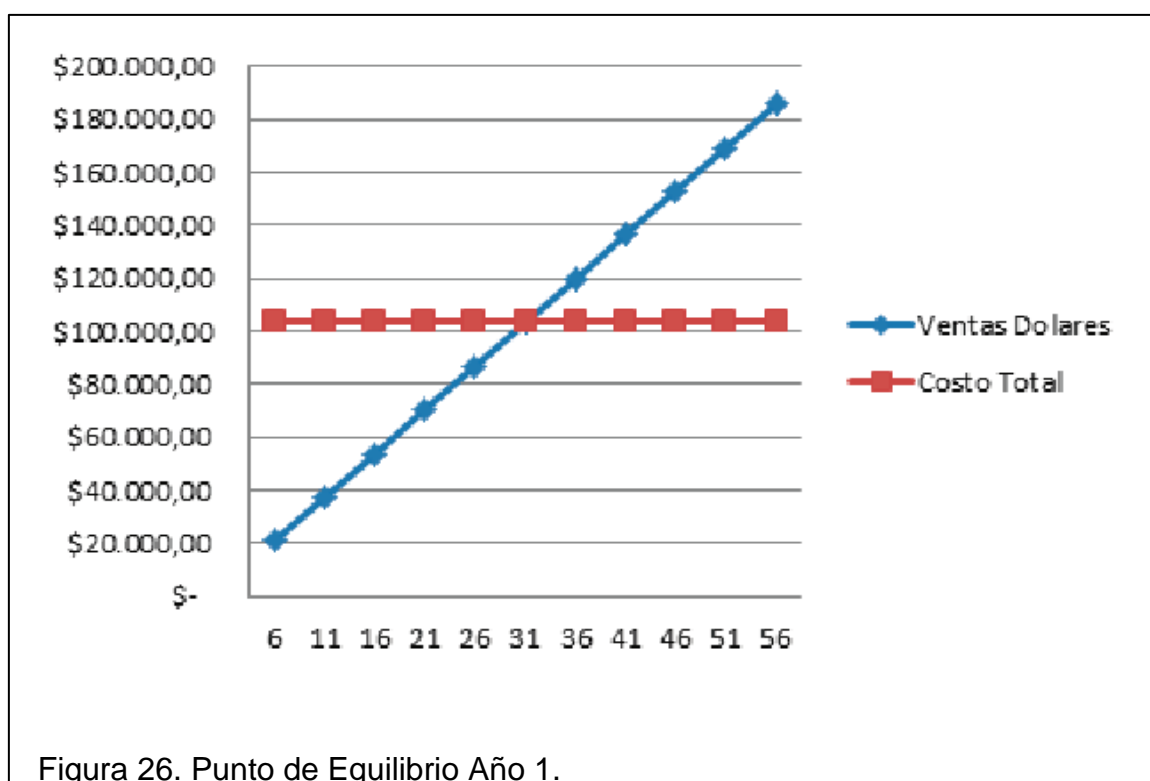
Flujo de Caja apalancado Esperado						
Detalle	0	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas		\$ 144.897,50	\$ 157.954,50	\$ 181.005,00	\$ 198.907,50	\$ 214.307,50
Costo de Ventas		\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gastos servicios Basicos		\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina		\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativos		\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing		\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Depreciaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos		\$ 114.670,73	\$ 118.863,73	\$ 124.665,73	\$ 128.406,06	\$ 119.853,46
Utilidad operativa		\$ 30.226,77	\$ 39.090,77	\$ 56.339,27	\$ 70.501,44	\$ 94.454,04
Intereses		\$ 7.050,62	\$ 5.781,09	\$ 4.365,56	\$ 2.787,25	\$ 1.027,44
Utilidad Bruta		\$ 23.176,16	\$ 33.309,69	\$ 51.973,71	\$ 67.714,19	\$ 93.426,60
Impuesto trabajadores (15%)		\$ 3.476,42	\$ 4.996,45	\$ 7.796,06	\$ 10.157,13	\$ 14.013,99
Utilidad antes de impuestos		\$ 19.699,73	\$ 28.313,23	\$ 44.177,65	\$ 57.557,06	\$ 79.412,61
Impuesto 24%		\$ 4.727,94	\$ 6.795,18	\$ 10.602,64	\$ 13.813,69	\$ 19.059,03
Utilidad Neta		\$ 14.971,80	\$ 21.518,06	\$ 33.575,02	\$ 43.743,36	\$ 60.353,59
Gastos no desembolsables						
Inversion	\$ (10.789,00)					
Capital de trabajo	\$ (104.941,06)					
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Depresiaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Valor de desecho						\$ 1.376,00
Recuperacion Capital de trabajo						\$ 104.941,06
Flujo de Caja Libre	\$ (115.730,06)	\$ 26.293,46	\$ 32.839,72	\$ 44.896,68	\$ 53.003,36	\$ 175.930,65
Prestamo	\$ 69.438,04					
Deuda		\$ 11.039,38	\$ 12.308,91	\$ 13.724,44	\$ 15.302,75	\$ 17.062,56
Flujo de caja Inversionista	\$ (46.292,02)	\$ 15.254,08	\$ 20.530,81	\$ 31.172,25	\$ 37.700,62	\$ 158.868,08
			Inversionista			
Van	\$ 98.121,30		Van	\$ 85.575,13		
Tir	33%		Tir	60%		

9.8. PUNTO DE EQUILIBRIO

- Al analizar los gastos totales, se pudo determinar la cantidad de equilibrio necesaria para que los ingresos y los gastos sean iguales. **Ver Anexo 47**
- En el primer año la cantidad de equilibrio es de 31 empresas, a USD 3300 como lo indica la Tabla 35.

Tabla 35. Punto de equilibrio

Punto de equilibrio			
Año 1		Variacion en ventas en 5 unidades	
Ventas Dolares		Costo Total	Ventas Unitarias
\$	20.849,06	\$ 103.349,06	6
\$	37.349,06	\$ 103.349,06	11
\$	53.849,06	\$ 103.349,06	16
\$	70.349,06	\$ 103.349,06	21
\$	86.849,06	\$ 103.349,06	26
\$	103.349,06	\$ 103.349,06	31
\$	119.849,06	\$ 103.349,06	36
\$	136.349,06	\$ 103.349,06	41
\$	152.849,06	\$ 103.349,06	46
\$	169.349,06	\$ 103.349,06	51
\$	185.849,06	\$ 103.349,06	56



9.9. CONTROL DE GASTOS IMPORTANTES

Al observar el análisis de sensibilidad de los gastos, el plan se afecta pero no en una proporción considerable, ya que la empresa sigue manteniendo un VAN positivo y una TIR regular en todos los escenarios. *Ver Anexo 50 y 51*

Tabla 36. Flujo de caja con apalancamiento escenario esperado. Análisis costos

Costo ventas	\$ -	\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gasto Servicios Basicos		\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina		\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativo		\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing		\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Gastos Totales	\$ -	\$ 103.349,06	\$ 107.542,06	\$ 113.344,06	\$ 119.146,06	\$ 110.593,46
Gastos aumento en 10%	\$ -	\$ 113.683,97	\$ 118.296,27	\$ 124.678,47	\$ 131.060,67	\$ 121.652,81
Flujo de Caja apalancado Esperado						
Detalle	0	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas		\$ 144.897,50	\$ 157.954,50	\$ 181.005,00	\$ 198.907,50	\$ 214.307,50
Gastos Totales		\$ 113.683,97	\$ 118.296,27	\$ 124.678,47	\$ 131.060,67	\$ 121.652,81
Depreciaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos		\$ 125.005,63	\$ 129.617,93	\$ 136.000,13	\$ 140.320,67	\$ 130.912,81
Utilidad operativa		\$ 19.891,87	\$ 28.336,57	\$ 45.004,87	\$ 58.586,83	\$ 83.394,69
Intereses		\$ 7.050,62	\$ 5.781,09	\$ 4.365,56	\$ 2.787,25	\$ 1.027,44
Utilidad Bruta		\$ 12.841,25	\$ 22.555,48	\$ 40.639,30	\$ 55.799,58	\$ 82.367,26
Impuesto trabajadores (15%)		\$ 1.926,19	\$ 3.383,32	\$ 6.095,90	\$ 8.369,94	\$ 12.355,09
Utilidad antes de impuestos		\$ 10.915,06	\$ 19.172,16	\$ 34.543,41	\$ 47.429,64	\$ 70.012,17
Impuesto 24%		\$ 2.619,62	\$ 4.601,32	\$ 8.290,42	\$ 11.383,11	\$ 16.802,92
Utilidad Neta		\$ 8.295,45	\$ 14.570,84	\$ 26.252,99	\$ 36.046,53	\$ 53.209,25
Gastos no desembolsables						
Inversion	\$ (10.789,00)					
Capital de trabajo	\$ (104.941,06)					
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Depresiaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Valor de desecho						\$ 1.376,00
Recuperacion Capital de trabajo						\$ 104.941,06
Flujo de Caja Libre	\$ (115.730,06)	\$ 19.617,11	\$ 25.892,51	\$ 37.574,66	\$ 45.306,53	\$ 168.786,31
Prestamo	\$ 69.438,04					
Deuda		\$ 11.039,38	\$ 12.308,91	\$ 13.724,44	\$ 15.302,75	\$ 17.062,56
Flujo de caja Inversionista	\$ (46.292,02)	\$ 8.577,73	\$ 13.583,60	\$ 23.850,22	\$ 30.003,78	\$ 151.723,75
				Inversionista		
Van	\$ 74.204,64			Van	\$ 65.440,25	
Tír	28%			Tír	49%	

9.10. ÍNDICES FINANCIEROS

9.10.1. LIQUIDEZ

Se calculó para los tres diferentes escenarios, de lo que se concluye que el plan cuenta con suficiente liquidez. En el primer año se tienen USD 13 por cada USD 1 a crédito, y aumenta cada año. **Ver Anexo 41**

Tabla 37. Liquidez

LIQUIDEZ				
Razón Corriente = $\frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$				
Apalancado				
Esperado				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
\$ 13,51	\$ 14,19	\$ 14,27	\$ 14,34	\$ 20,80

9.10.2. RENTABILIDAD:

El retorno sobre la inversión en todos los escenarios con y sin apalancamiento refleja un excelente porcentaje, lo que da atractivo al plan. **Ver Anexo 42**

Tabla 38. ROI

RENTABILIDAD				
ROI= $\frac{\text{Rendimiento}}{\text{Valor promedio invertido}}$				
Apalancado				
Esperado				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
13%	19%	29%	38%	52%

El porcentaje de ROA que indica la Tabla 39. es positivo para la utilidad que están generando los activos. **Ver Anexo 43.**

Tabla 39. ROA

RENTABILIDAD				
ROA= $\frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Activos totales promedio}}$				
Esperado				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
16%	18%	24%	27%	24%

El ROE es más específico que el ROI porque va directamente sobre las utilidades brutas, lo que da una mejor perspectiva del retorno de la inversión, con índices positivos. **Ver Anexo 44**

Tabla 40. ROE

RENTABILIDAD				
ROE=	Utilidad neta			
	Patrimonio promedio			
Apalancado				
Esperado				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
12%	15%	20%	22%	18%

9.10.3. DESEMPEÑO

Se debe intentar reducir el crédito brindado a clientes para mejorar estos índices. **Ver Anexos 45 y 46**

Tabla 41. Rotación de cuentas por cobrar

DESEMPENO				
Rotación de las CxC =	Ventas			
	Promedio CxC			
Apalancado				
Esperado				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
1,08	1,02	1,10	1,09	1,09

Tabla 42. Rotación de cuentas por cobrar en días

DESEMPENO				
Rotación CxC días =	365			
	Rotación de CxC			
Apalancado				
Esperado				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
337,26	356,11	332,06	333,36	333,85

9.10.4. VALUACIÓN

En todos los escenarios el VAN es positivo y la TIR es mayor a la tasa de descuento, lo que demuestra que el plan es financieramente viable haciendo al plan atractivo para su inversión. **Ver Anexos 39 y 40.**

Tabla 43. Valuación

Valuacion			
Optimista			
	Van	Tir	Tasa de descuento
Apalancado	\$ 195.019,55	92%	10,75%
Desapalancado	\$ 152.966,74	51%	13,74%
Esperado			
	Van	Tir	Tasa de descuento
Apalancado	\$ 183.142,78	86%	10,75%
Desapalancado	\$ 133.249,12	46%	13,74%
Pesimista			
	Van	Tir	Tasa de descuento
Apalancado	\$ 174.709,35	82%	10,75%
Desapalancado	\$ 125.627,66	44%	13,74%

CAPITULO X. PROPUESTA DE NEGOCIO

10.1. FINANCIAMIENTO DESEADO

EL presente plan de negocios requiere la cantidad de USD 115.730 para su funcionamiento.

10.2. ESTRUCTURA DE CAPITAL Y DEUDA BUSCADA

El capital estará compuesto en el 60% por un crédito con la Corporación Financiera Nacional (CFN) y el 40% por capital propio (en partes iguales por cada socio).

Tabla 44. Estructura de capital

Pago	Cantidad	Porcentaje
Capital Propio	\$ 46.292,02	40%
Crédito	\$ 69.438,04	60%
Total	\$ 115.730,06	100%

10.3. CAPITALIZACIÓN

Client Management está constituido por tres socios; cada uno de ellos aportará USD 15.470 para completar el capital propio.

10.4. USO DE FONDOS

La inversión inicial será repartida en materiales y equipos (*Ver Anexo 6*), muebles y enseres (*Ver Anexo 6*), programas y software (*Ver Anexo 7*) y capital de trabajo (*Ver Anexo 9*).

Tabla 45. Inversión Inicial

Materiales y Equipos				
	Total	\$		6.185,00
Muebles y encerres				
	Total	\$		2.752,00
Programas y Software				
	Total	\$		1.852,00
Capital de Trabajo				
	Total	\$		104.941,06
Inversion Total				
	Total	\$		115.730,06

10.5. RETORNO PARA EL INVERSIONISTA

En los tres escenarios el VAN es positivo y la TIR es mayor a la tasa de descuento, lo que demuestra un plan viable y atractivo para su inversión. (*Ver Anexos 29 y 30*)

Tabla 46. Retorno del inversionista

Esperado	Inversionista		
	Van	Tir	Tasa de descuento
Apalancado	\$ 85.575,13	60%	15,87%
Desapalanca	\$ 85.842,85	36%	13,74%

CAPÍTULO XI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

11.1. CONCLUSIONES

- La industria de otros servicios se encuentra en un constante crecimiento, lo que da apertura a nuevas empresas dispuestas a realizar un servicio de apoyo a otras.
- El estudio del macroentorno permite concluir que el mercado objetivo al cual se dirige el negocio ha sido poco explorado por empresas similares, lo que lo hace atractivo para nuevos negocios.
- En el país existe una gran falta de cultura hacia el servicio al cliente, con poca fidelización de los clientes a las empresas ecuatorianas; por tanto, una herramienta como el CRM sería fundamental al momento de la creación de relaciones con el cliente.
- Se debe lograr una excelente impresión del servicio con el objetivo de que el boca a boca se cumpla, atrayendo a más empresarios dispuestos a tener un cambio de cultura en su empresa.
- La empresa empezará con seis empleados que cumplan con los perfiles que se adaptan a la estructura inicial de la organización.
- Client Management involucra una inversión inicial de USD 115.730. El 40% será cubierto con capital propio mientras que el 60% será cubierto por un préstamo a una tasa del 11,5% anual.
- El financiero determinó que se debe iniciar con un mínimo de tres empresas al mes para poder obtener la participación de mercado deseada. Estas empresas deberán pagar USD 3.100 en tres pagos: el primero del 40%, el segundo del 30% y el último del 30%.
- La evaluación financiera del plan fue positiva en todos los escenarios, emitiendo índices que demuestran la viabilidad financiera con todos los Van positivos y con todas las TIR por encima de la tasa de descuento.
- Es viable la creación de una empresa dedicada a brindar servicios de CRM en el distrito metropolitano de Quito.

11.2. RECOMENDACIONES

- Una vez analizado el plan se recomienda poner en marcha la creación de la empresa, aprovechando las situaciones actuales del mercado.
- Se recomienda analizar bien los proveedores con los que se elaborará el *software* ya que de esto dependerá el éxito de los análisis futuros.
- Tomar en cuenta que con la implementación del CRM debe realizarse un cambio cultural en la empresa, complementado por capacitaciones a los clientes con el fin de que sus colaboradores contribuyan al proceso de fidelización.
- Dar seguimiento a las nuevas tendencias del marketing, porque pueden surgir nuevas estrategias para aplicar.
- Buscar nuevos servicios que se puedan brindar a los clientes que han confiado en Client Management, diversificando así la cartera de productos o servicios.
- Analizar la posibilidad de establecer alianzas estratégicas para atraer a más clientes o reducir gastos en la compañía.
- Capacitar continuamente a los nuevos y antiguos colaboradores que ingresen a la empresa, teniendo en claro que lo que se desea vender es la fidelización del cliente y no un *software*.
- Al alcanzar grandes niveles de ventas, es preciso analizar la posibilidad de compra o mejoramiento del *software*, buscando lo último en tecnología.
- Si la empresa sobrepasa las ventas esperadas, se recomienda analizar la posibilidad de ampliación con más personal, para abastecer la demanda.

REFERENCIAS

- Books.google.com.ec (s.f.) Prima de Mercado. Recuperado el 11 de diciembre de 2012 de http://books.google.com.ec/books?id=5_vEY0zBXlgC&pg=PA55&dq=prima+de+riesgo+del+mercado+%2B+myers&hl=es&sa=X&ei=PBreUPPHJpDY9ASf5IHQCA&ved=0CDMQ6AEwAA#v=onepage&q=prima%20de%20riesgo%20del%20mercado%20%2B%20myers&f=false
- Capeipi.org.ec (s.f.) PYMES Pichincha. Cámara de la Pequeña y Mediana Industria. Recuperado el 11 de diciembre de 2012 de <http://www.capeipi.org.ec/home>
- Ecuadorencifras.com (s.f.) Cifras Macroeconómicas 2012. Recuperado el 11 de diciembre de 2012 de <http://www.ecuadorencifras.com/cifras-inec/main.html>
- Estrategiamagazine.com (s.f.) Igor Ansoff: Matriz Estrategias. Recuperado el 11 de diciembre de 2012 de <http://www.estrategiamagazine.com/administracion/la-matriz-de-ansoff-de-productomercado-o-vector-de-crecimiento/>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (2012). Cifras Macroeconómicas 2012. Recuperado el 11 de diciembre de 2012 de <http://www.inec.gob.ec/estadisticas/>
- Lefcovich, M. (2012) Estrategia de operaciones. Recuperado el 11 de diciembre de 2012 de <http://www.gestiopolis.com/Canales4/fin/redcostomlef.htm>
- Malhotra, N. (2008). Investigación de mercado. Pearson Education
- Pages.stern.nyu.edu (2012) Beta desapalancado de la industria. Recuperado el 11 de diciembre de 2012 de <http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/>
- Pages.stern.nyu.edu (s.f.) Ecuador Country Risk Premium. Recuperado el 11 de diciembre de 2012 de http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/New_Home_Page/datafile/ctryprem.html
- Portfoliopersonal.com (2012.) Tasa libre de riesgo. Recuperado el 11 de diciembre de 2012 de http://www.portfoliopersonal.com/Tasa_Interres/hTB_TIR.asp

- Sandhusen, R. (2002). Mercadotecnia. Editorial Continental.
- Sapaag, N. y Sapaag, R. (2004). Preparación y Evaluación de Proyectos. (3ra.Ed.). Mc Graw Hill
- Slideshare.net (s.f.) Cadena de valor servicios. Recuperado el 11 de diciembre de 2012 de <http://www.slideshare.net/robertsteve/cadena-de-valor-de-los-servicios-8913238>
- Superintendencia de Compañías (s.f.) Clasificación Internacional Industrial Uniforme. Recuperado el 11 de diciembre de 2012 de http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/formularios/CIU4_SUPERINTENDENCIA.pdf
- Torres, J. (2011). Investigación de mercados. Quito, Ecuador: Universidad de las Américas.
- Torres, P. (2010). Marketing de base de datos. Quito, Ecuador: Universidad de las Américas.

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario Focus Group

Buenos días mi nombre es Juan Sebastián Dávalos, gracias por su colaboración para realizar este focus group

1. ¿Qué opinan del servicio al cliente en las empresas ecuatorianas?
2. ¿Qué opinan del marketing relacional en las empresas ecuatorianas?
3. ¿Qué creen ustedes que es más fácil: atraer al cliente o retenerlo?
4. ¿Conocen ustedes acerca del CRM?

Si las personas presentes no conocen del tema, se realiza una breve explicación de lo que se trata el CRM

5. Ahora que conocen lo que es el CRM, ¿creen ustedes que puede brindar beneficios a la empresa?
6. ¿Creen ustedes que el cliente siempre va a tener la razón?
7. ¿Les interesaría que una empresa especializada en CRM lo aplique en sus empresas?

Gracias por su colaboración

Anexo 2: Cuestionario Entrevista experto CRM

Buenos Días

1. ¿Qué es el CRM y qué beneficios trae a una empresa?
2. ¿El CRM puede ser implementado en cualquier empresa?
3. ¿Para lograr un correcto marketing relacional en una empresa existen más herramientas como el CRM?
4. ¿Cree usted que puede implementarse un CRM para PYMES a un precio moderado?
5. ¿Existe algún riesgo o desventaja del CRM?
6. ¿Conoce usted como se cobra este tipo de asesorías?
7. ¿Sabe de algún CRM para PYMES en el Ecuador?
8. Para finalizar, ¿se puede concluir que el CRM no es un software?

Gracias

Anexo 3: Cuestionario Entrevista experto Marketing

Buenos Días

1. ¿Qué es para usted el marketing?
2. ¿En la sociedad miran al marketing como ventas o sólo publicidad?, ¿qué opina y por qué cree que el marketing se lleva esa fama?
3. ¿Cree usted que el marketing ha tenido una evolución considerable?
4. ¿Qué cree usted que se produce al cambiar el marketing tradicional de una empresa a un marketing relacional?
5. ¿Cree usted que el marketing relacional se podría aplicar tanto en empresas grandes como en empresas pequeñas que recién inician?
6. ¿Qué herramientas son útiles en el ámbito del marketing relacional?
7. ¿Ha escuchado acerca del CRM?
8. ¿Qué opina acerca de éste? ¿Cree que es una herramienta eficaz al crear un marketing relacional?
9. ¿Cree usted que su aplicación sería posible en PYMES de la ciudad de Quito?
10. ¿Se podría decir que mediante un CRM y su análisis podrían llegar a nacer o a personalizarse estrategias para cada PYME usuaria?
11. ¿Qué recomendación extra nos brinda acerca de la implementación de este plan?

Gracias

Anexo 4: Encuestas

ENCUESTA CRM

BUENOS DIAS MI NOMBRE ES JUAN SEBASTIÁN DÁVALOS ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS (UDLA) Y PIDO SU COLABORACIÓN AL LLENAR ESTA ENCUESTA CON EL FIN DE INVESTIGAR SOBRE EL MANEJO CON LA RELACIÓN DEL CLIENTE O CRM.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

NOMBRE DEL NEGOCIO	
NUMERO TELEFÓNICO	

CUESTIONARIO PRINCIPAL:

P1.- ¿QUÉ IMPORTANCIA LE DA SU EMPRESA AL SERVICIO AL CLIENTE?

- a) Nada ____
- b) Muy poca ____
- c) Algo ____
- d) Bastante ____

P2.- ¿CREE USTED QUE LA CORRECTA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE PUEDE AYUDAR A QUE SU EMPRESA CREZCA? SIENDO 0 LO MÁS BAJO Y 10 LO MÁS ALTO

0__ 1__ 2__ 3__ 4__ 5__ 6__ 7__ 8__ 9__ 10__

P3.- ¿QUÉ TIPO DE INFORMACIÓN ACERCA DE CLIENTES TIENE SU EMPRESA?

- a) NOMBRE _____
- b) DIRECCIÓN _____
- c) TELÉFONO _____
- d) FORMA DE PAGO _____
- e) FECHA DE NACIMIENTO _____
- f) OTROS _____

CUALES _____

P4.- ¿CONOCE USTED ACERCA DE LO QUE ES EL MANEJO EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE (CRM)?

- a) BASTANTE ____
- b) ALGO ____
- c) NADA ____

P5.- ¿CONOCE DE ALGUNA EMPRESA QUE BRINDE UNA ASESORÍA DE MANEJO EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE (CRM)?

- a) Microsoft _____
- b) IBM _____
- c) Opensource (SugarCRM) _____
- d) Otros cuales _____

P5.- ¿LE INTERESARÍA QUE UNA EMPRESA EXPERTA EN EL TEMA LE AYUDE A IMPLEMENTAR UN CRM EN SU NEGOCIO, APOYANDO LA CREACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA SU CRECIMIENTO? SIENDO 0 LO MAS BAJO Y 10 LO MAS ALTO

0__ 1__ 2__ 3__ 4__ 5__ 6__ 7__ 8__ 9__ 10__

P7.- ¿POR QUÉ MEDIO LE GUSTARÍA CONOCER ACERCA DE ESTA EMPRESA?

- a) TV _____
- b) RADIO _____
- c) PERIÓDICOS _____
- d) REVISTAS _____
- e) VISITAS PERSONALES _____
- f) INTERNET _____

P8.- ¿CUANTO ESTARÍA DISPUESTO A INVERTIR POR TENER UN MEJORAMIENTO EN SU SERVICIO FIDELIZANDO A SUS CLIENTES MEDIANTE UN MANEJO EN LA RELACIÓN CON ÉSTOS (CRM)?

- a) USD 500 A USD 700 MENSUALES
- b) USD 700 A USD 900 MENSUALES
- c) USD 900 A USD 1100 MENSUALES
- d) USD 1100 EN ADELANTE

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 5: Inversión inicial

Materiales y Equipos				
	Total	\$		6.185,00
Muebles y encerados				
	Total	\$		2.752,00
Programas y Software				
	Total	\$		1.852,00
Capital de Trabajo				
	Total	\$		104.941,06
Inversion Total				
	Total	\$		115.730,06

Anexo 6: Materiales y Equipos, Muebles y Enseres

Materiales y Equipos				
	Item	Cantidad	Precio con Iva unitario	Total
1	Computador personal(Notebook)	7	\$ 442,00	\$ 3.096,80
2	Teléfono Ip Cisco Spa 303	7	\$ 99,00	\$ 693,00
3	Fax	1	\$ 109,00	\$ 109,00
4	Cisco Linksys E900 Router Inalambrico	1	\$ 70,00	\$ 70,00
5	Impresora Multifuncion (Scanner,Copiadora)	1	\$ 112,00	\$ 112,00
6	Ipad	2	\$ 1.051,68	\$ 2.103,36
Total				\$ 6.185,00

Muebles y enceres				
	Item	Cantidad	Precio con Iva	Total
1	Silla ejecutiva gioconda, tapizado en malla	7	\$ 137,00	\$ 963,00
2	Escritorio master de dos gavetas	7	\$ 211,00	\$ 1.479,00
3	Archivador Vertical 4 Gavetas	2	\$ 155,00	\$ 310,00
Total				\$ 2.752,00

Anexo 7: Programas y Software

Programas y Software				
	Item	Cantidad	Precio con Iva	Total
1	Aplicación ipad	\$ 2,00	\$ 450,00	\$ 900,00
2	Software CRM Realizado por Agencia Trimate	\$ 1,00	\$ 952,00	\$ 952,00
Total				\$ 1.852,00

Anexo 8: Gastos Preoperacionales

GASTOS PREOPERACIONALE		\$	43.072,00		
GASTOS DE CONSTITUCIÓN					
Cant.	Unidad	Descripcion	Costo Unitario	Costo Total	
1	Unidad	Tramite Legal de Constitución de la Empresa	\$ 1.120,00	\$ 1.120,00	
1	Unidad	Inscripción en R. Mercantil - Por Acto de Constituci	\$ 80,00	\$ 80,00	
1	Unidad	Escritura Pública	\$ 250,00	\$ 250,00	
1	Unidad	Tasa registro de marcas y logotipo	\$ 82,00	\$ 82,00	
1	Unidad	Permiso de Bomberos Tipo A e Inspección	\$ 40,00	\$ 40,00	
1	Unidad	Patente Municipal	\$ 20,00	\$ 20,00	
1	Unidad	SRI Obtención de RUC		\$ -	
TOTAL GASTOS DE CONSTITUCIÓN				1592	
GASTOS PREOPERACIONAL MARKETING					
Detalle gastos de marketing					
Etapa del ciclo de vida		Introduccion			
Años		1			
Detalle	Cantidades	Costo unitario	Costo mensual	Costo Anual	
Evento de Lanzamiento	1	\$ 22.000,00	\$ 22.000,00	\$ 22.000,00	
Roll up	4	\$ 160,00	\$ 160,00	\$ 160,00	
flyers	2000	\$ 0,06	\$ 120,00	\$ 120,00	
Medios Impresos(Ekos, Cosas,Lideres)	12	\$ 900,00	\$ 10.800,00	\$ 10.800,00	
Esferos Impresos	5000	\$ 0,78	\$ 3.900,00	\$ 3.900,00	
Base de datos mercado meta	500	\$ 9,00	\$ 4.500,00	\$ 4.500,00	
Total				\$ 41.480,00	

Anexo 9: Capital de Trabajo

Capital de trabajo	
Item	Precio \$
Servicios básicos	\$ 10.356,00
Sueldos y salarios	\$ 49.833,06
Gasto Preoperacional	\$ 43.072,00
Gastos administrativos	\$ 1.680,00
Meses	4
Total mensual	\$ 26.235,27
Total anual	\$ 104.941,06

Anexo 10: Servicios Básicos

Gastos servicios Basicos						
	Mensual	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Energía eléctrica	\$ 35,00	\$ 420,00	\$ 420,00	\$ 420,00	\$ 420,00	\$ 420,00
Agua Potable	\$ 18,00	\$ 216,00	\$ 216,00	\$ 216,00	\$ 216,00	\$ 216,00
Telefonia fija y movil	\$ 100,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00
Arriendo	\$ 650,00	\$ 7.800,00	\$ 7.800,00	\$ 7.800,00	\$ 7.800,00	\$ 7.800,00
Seguridad (alarma)	\$ 30,00	\$ 360,00	\$ 360,00	\$ 360,00	\$ 360,00	\$ 360,00
Internet	\$ 30,00	\$ 360,00	\$ 360,00	\$ 360,00	\$ 360,00	\$ 360,00
Total	\$ 863,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00

Anexo 11: Nómina año 1

AÑO1												
Cargos	Cantidad de personas	Remuneración	Total	Decimo tercero	Decimo Cuarto	Fondo de Reserva	Aporte IESS(11.15%)	CNFC(0,50%)	IECE(0,50%)	Vacaciones	Total Costo para la empresa Mensual	Total costo anual
Gerente general	1	\$ 900,00	\$ 900,00	\$ 75,00	\$ 24,00		\$ 100,00	\$ 4,50	\$ 4,50	\$ 37,50	\$ 1.145,50	\$ 13.746,00
Gerente de RRHH	0										\$ -	\$ -
Gerente Financiero	1	\$ 750,00	\$ 750,00	\$ 62,50	\$ 24,00		\$ 83,63	\$ 3,75	\$ 3,75	\$ 31,25	\$ 958,88	\$ 11.506,50
Gerente de Produccion	0										\$ -	\$ -
Gerente de Marketing	0										\$ -	\$ -
Asistente RRHH	1	\$ 320,00	\$ 320,00	\$ 26,00	\$ 24,00		\$ 35,68	\$ 1,60	\$ 1,60	\$ 13,00	\$ 421,88	\$ 5.062,56
Asistente financiero	0										\$ -	\$ -
Jefe de produccion	1	\$ 550,00	\$ 550,00	\$ 45,00	\$ 24,00		\$ 61,00	\$ 2,75	\$ 2,75	\$ 22,00	\$ 707,50	\$ 8.490,00
Tecnico	1	\$ 350,00	\$ 350,00	\$ 29,00	\$ 24,00		\$ 39,00	\$ 1,75	\$ 1,75	\$ 14,00	\$ 459,50	\$ 5.514,00
Vendedor	1	\$ 350,00	\$ 350,00	\$ 29,00	\$ 24,00		\$ 39,00	\$ 1,75	\$ 1,75	\$ 14,00	\$ 459,50	\$ 5.514,00
Total	6	\$ 3.220,00	\$ 3.220,00	\$ 268,00	\$ 146,00		\$ 359,00	\$ 16,00	\$ 16,00	\$ 134,00	\$ 4.152,76	\$ 49.833,06

Anexo 12: Nómina año 2

AÑO2												
Cargos	Cantidad de personas	Remuneración	Total	Decimo tercero	Decimo Cuarto	Fondo de Reserva	Aporte IESS(11.15%)	CNFC(0,50%)	IECE(0,50%)	Vacaciones	Total Costo para la empresa Mensual	Total costo anual
Gerente general	1	\$ 900,00	\$ 900,00	\$ 75,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 100,00	\$ 4,50	\$ 4,50	\$ 37,50	\$ 1.169,50	\$ 14.034,00
Gerente de RRHH	0			\$ -							\$ -	\$ -
Gerente Financiero	1	\$ 750,00	\$ 750,00	\$ 62,50	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 83,63	\$ 3,75	\$ 3,75	\$ 31,25	\$ 982,88	\$ 11.794,50
Gerente de Produccion	0			\$ -							\$ -	\$ -
Gerente de Marketing	0			\$ -							\$ -	\$ -
Asistente RRHH	1	\$ 320,00	\$ 320,00	\$ 26,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 35,68	\$ 1,60	\$ 1,60	\$ 13,00	\$ 445,88	\$ 5.350,56
Asistente financiero	0			\$ -							\$ -	\$ -
Jefe de produccion	1	\$ 550,00	\$ 550,00	\$ 45,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 61,00	\$ 2,75	\$ 2,75	\$ 22,00	\$ 731,50	\$ 8.778,00
Tecnico	1	\$ 350,00	\$ 350,00	\$ 29,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 39,00	\$ 1,75	\$ 1,75	\$ 14,00	\$ 483,50	\$ 5.802,00
Vendedor	1	\$ 350,00	\$ 350,00	\$ 29,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 39,00	\$ 1,75	\$ 1,75	\$ 14,00	\$ 483,50	\$ 5.802,00
Total	6	\$ 3.220,00	\$ 3.220,00	\$ 268,00	\$ 146,00	\$ 146,00	\$ 359,00	\$ 16,00	\$ 16,00	\$ 134,00	\$ 4.296,76	\$ 51.561,06

Anexo 13: Nómina año 3

AÑO3												
Cargos	Cantidad de personas	Remuneración	Total	Decimo tercero	Decimo Cuarto	Fondo de Reserva	Aporte IESS(11.15%)	CNFC(0,50%)	IECE(0,50%)	Vacaciones	Total Costo para la empresa Mensual	Total costo anual
Gerente general	1	\$ 900,00	\$ 900,00	\$ 75,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 100,00	\$ 4,50	\$ 4,50	\$ 37,50	\$ 1.169,50	\$ 14.034,00
Gerente de RRHH	0			\$ -							\$ -	\$ -
Gerente Financiero	1	\$ 750,00	\$ 750,00	\$ 62,50	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 83,63	\$ 3,75	\$ 3,75	\$ 31,25	\$ 982,88	\$ 11.794,50
Gerente de Produccion	0			\$ -							\$ -	\$ -
Gerente de Marketing	0			\$ -							\$ -	\$ -
Asistente RRHH	1	\$ 320,00	\$ 320,00	\$ 26,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 35,68	\$ 1,60	\$ 1,60	\$ 13,00	\$ 445,88	\$ 5.350,56
Asistente financiero	0			\$ -							\$ -	\$ -
Jefe de produccion	1	\$ 550,00	\$ 550,00	\$ 45,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 61,00	\$ 2,75	\$ 2,75	\$ 22,00	\$ 731,50	\$ 8.778,00
Tecnico	1	\$ 350,00	\$ 350,00	\$ 29,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 39,00	\$ 1,75	\$ 1,75	\$ 14,00	\$ 483,50	\$ 5.802,00
Vendedor	2	\$ 350,00	\$ 700,00	\$ 29,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 39,00	\$ 1,75	\$ 1,75	\$ 14,00	\$ 967,00	\$ 11.604,00
Total	7	\$ 3.220,00	\$ 3.570,00	\$ 268,00	\$ 146,00	\$ 146,00	\$ 359,00	\$ 16,00	\$ 16,00	\$ 134,00	\$ 4.780,26	\$ 57.363,06

Anexo 14: Nómina año 4

AÑO4												
Cargos	Cantidad de personas	Remuneración	Total	Decimo tercero	Decimo Cuarto	Fondo de Reserva	Aporte IESS(11.15%)	CNFC(0,50%)	IECE(0,50%)	Vacaciones	Total Costo para la empresa Mensual	Total costo anual
Gerente general	1	\$ 900,00	\$ 900,00	\$ 75,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 100,00	\$ 4,50	\$ 4,50	\$ 37,50	\$ 1.169,50	\$ 14.034,00
Gerente de RRHH	0			\$ -							\$ -	\$ -
Gerente Financiero	1	\$ 750,00	\$ 750,00	\$ 62,50	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 83,63	\$ 3,75	\$ 3,75	\$ 31,25	\$ 982,88	\$ 11.794,50
Gerente de Produccion	0			\$ -							\$ -	\$ -
Gerente de Marketing	0			\$ -							\$ -	\$ -
Asistente RRHH	1	\$ 320,00	\$ 320,00	\$ 26,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 35,68	\$ 1,60	\$ 1,60	\$ 13,00	\$ 445,88	\$ 5.350,56
Asistente financiero	0			\$ -							\$ -	\$ -
Jefe de produccion	1	\$ 550,00	\$ 550,00	\$ 45,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 61,00	\$ 2,75	\$ 2,75	\$ 22,00	\$ 731,50	\$ 8.778,00
Tecnico	2	\$ 350,00	\$ 700,00	\$ 29,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 39,00	\$ 1,75	\$ 1,75	\$ 14,00	\$ 967,00	\$ 11.604,00
Vendedor	2	\$ 350,00	\$ 700,00	\$ 29,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 39,00	\$ 1,75	\$ 1,75	\$ 14,00	\$ 967,00	\$ 11.604,00
Total	8	\$ 3.220,00	\$ 3.920,00	\$ 268,00	\$ 146,00	\$ 146,00	\$ 359,00	\$ 16,00	\$ 16,00	\$ 134,00	\$ 5.263,76	\$ 63.165,06

Anexo 15: Nómina año 5

AÑO 5												
Cargos	Cantidad de personas	Remuneración	Total	Decimo tercero	Decimo Cuarto	Fondo de Reserva	Aporte IESS(11.15%)	CNFC(0,50%)	IECE(0,50%)	Vacaciones	Total Costo para la empresa Mensual	Total costo anual
Gerente general	1	\$ 900,00	\$ 900,00	\$ 75,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 100,00	\$ 4,50	\$ 4,50	\$ 37,50	\$ 1.169,50	\$ 14.034,00
Gerente de RRHH	0			\$ -							\$ -	\$ -
Gerente Financiero	1	\$ 750,00	\$ 750,00	\$ 62,50	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 83,63	\$ 3,75	\$ 3,75	\$ 31,25	\$ 982,88	\$ 11.794,50
Gerente de Produccion	0			\$ -							\$ -	\$ -
Gerente de Marketing	0			\$ -							\$ -	\$ -
Asistente RRHH	1	\$ 320,00	\$ 320,00	\$ 26,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 35,68	\$ 1,60	\$ 1,60	\$ 13,00	\$ 445,88	\$ 5.350,56
Asistente financiero	1	\$ 370,00	\$ 370,00	\$ 30,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 41,00	\$ 1,85	\$ 1,85	\$ 15,00	\$ 507,70	\$ 6.092,40
Jefe de produccion	1	\$ 550,00	\$ 550,00	\$ 45,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 61,00	\$ 2,75	\$ 2,75	\$ 22,00	\$ 731,50	\$ 8.778,00
Tecnico	2	\$ 350,00	\$ 700,00	\$ 29,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 39,00	\$ 1,75	\$ 1,75	\$ 14,00	\$ 967,00	\$ 11.604,00
Vendedor	2	\$ 350,00	\$ 700,00	\$ 29,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 39,00	\$ 1,75	\$ 1,75	\$ 14,00	\$ 967,00	\$ 11.604,00
Total	9	\$ 3.590,00	\$ 4.290,00	\$ 299,00	\$ 170,00	\$ 170,00	\$ 400,00	\$ 17,95	\$ 17,95	\$ 149,00	\$ 5.771,46	\$ 69.257,46

Anexo 16: Nómina Total Anual

Nomina	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Administrativa	\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
operativa	\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Total	\$ 49.833,06	\$ 51.561,06	\$ 57.363,06	\$ 63.165,06	\$ 69.257,46

Anexo 17: Gastos de Marketing

Gastos de Marketing	Mensual	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gastos de Marketing	\$ 3.456,67	\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00

Etapa del ciclo de vida	Crecimiento			
Años	2,3,4			
Detalle	Cantidades Anuales	Costo unitario	Costo Anual	
Evento de recordacion y fidelizacion	3	\$ 7.500,00	\$ 22.500,00	
Roll up	8	\$ 320,00	\$ 2.560,00	
Flyers	4.000	\$ 0,06	\$ 240,00	
Cuaderno Personalizado	1.500	\$ 6,50	\$ 9.750,00	
Medios Impresos(Ekos, Cosas,Lideres)	8	\$ 900,00	\$ 7.200,00	
Poliedros o cristal grabado en 3d	250	\$ 6,78	\$ 1.695,00	
Total			\$ 43.945,00	
Etapa del ciclo de vida	Madurez			
Años	5			
Detalle	Cantidades Anuales	Costo unitario	Costo Anual	
Evento de recordacion y fidelizacion	2	\$ 7.500,00	\$ 15.000,00	
Regalos personalizados para los invitados	1.000	\$ 4,30	\$ 4.300,00	
Cds Impresos y grabados	1.000	\$ 1,90	\$ 1.900,00	
Medios Impresos(Ekos, Cosas,Lideres)	9	\$ 900,00	\$ 8.100,00	
Total			\$ 29.300,00	

Anexo 18: Gastos Administrativos

Gastos Administrativos						
	Mensual	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Suministros de oficina	\$ 90,00	\$ 1.080,00	\$ 1.080,00	\$ 1.080,00	\$ 1.080,00	\$ 1.080,00
otros gastos administrativos	\$ 50,00	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00
Total	\$ 140,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00

Anexo 19: Gastos Totales

Gastos Totales					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Total	\$ 103.349,06	\$ 107.542,06	\$ 113.344,06	\$ 119.146,06	\$ 110.593,46

Anexo 20: Depreciaciones

Depreciaciones								
Item	Valor	Años	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Valor de desecho
Materiales y Equipos de Computacion	\$ 6.185,00	3	\$ 2.061,67	\$ 2.061,67	\$ 2.061,67			
Muebles y enseres	\$ 2.752,00	10	\$ 275,20	\$ 275,20	\$ 275,20	\$ 275,20	\$ 275,20	\$ 1.376,00
Total	\$ 8.937,00		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20	\$ 1.376,00

Anexo 21: Amortizaciones

Amortizaciones								
Item	Valor	Años	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Valor de desecho
Softwares y Aplicaciones	\$ 1.852,00	5	\$ 370,40	\$ 370,40	\$ 370,40	\$ 370,40	\$ 370,40	\$ -
Gastos preoperacionales	\$ 43.072,00	5	\$ 8.614,40	\$ 8.614,40	\$ 8.614,40	\$ 8.614,40	\$ 8.614,40	\$ -
Total	\$ 44.924,00		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ -

Anexo 22: Proyección de la Demanda

Proyección de Ventas en Cantidad de empresas

Empresas con Intención de compra	4374
----------------------------------	------

Participación del Mercado esperada	1%
------------------------------------	----

Numero de empresas Base Anual	44
-------------------------------	----

Pib otros servicios	Variación porcentual
2006-2007	6%
2007-2008	7%
2008-2009	2%
2009-2010	5%
2010-2011	9%

Proyección de ventas						
	BASE(2012)	2013	2014	2015	2016	2017
Optimista(9%)	44	48	52	57	62	68
Esperado(5%)	44	46	49	51	53	56
Pesimista(2%)	44	45	46	47	48	49

Anexo 23: Proyección de Ventas

Gastos totales Anuales					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Total	\$ 103.349,06	\$ 107.542,06	\$ 113.344,06	\$ 119.146,06	\$ 110.593,46

Gastos totales Mensuales					
	Mensual (Año1)	Mensual (Año2)	Mensual (Año3)	Mensual (Año4)	Mensual (Año5)
Total	\$ 8.612,42	\$ 8.961,84	\$ 9.445,34	\$ 9.928,84	\$ 9.216,12

Proyección de Clientes Anuales						
	BASE(2012)	2013	2014	2015	2016	2017
Optimista(9%)	44	48	52	56	62	67
Esperado(5%)	44	46	48	50	53	56
Pesimista(2%)	44	45	45	46	47	48

Precio					
	Mensual Base 2012	Punto de Equilibrio	Precio de Equilibrio	Margen	Precio Final
Optimista(9%)	3	\$ 8.612,42	\$ 2.870,81	15%	\$ 3.300,00
Esperado(5%)	3	\$ 8.612,42	\$ 2.870,81	15%	\$ 3.300,00
Pesimista(2%)	3	\$ 8.612,42	\$ 2.870,81	15%	\$ 3.300,00

Proyeccion de ventas Anuales					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Optimista(9%)	\$ 158.268,00	\$ 171.600,00	\$ 184.800,00	\$ 204.600,00	\$ 221.100,00
Esperado(5%)	\$ 152.460,00	\$ 158.400,00	\$ 165.000,00	\$ 174.900,00	\$ 184.800,00
Pesimista(2%)	\$ 148.104,00	\$ 148.500,00	\$ 151.800,00	\$ 155.100,00	\$ 158.400,00

Proyeccion de ventas Mensuales					
	Mensual (Año1)	Mensual (Año2)	Mensual (Año3)	Mensual (Año4)	Mensual (Año5)
Optimista(9%)	\$ 13.189,00	\$ 14.300,00	\$ 15.400,00	\$ 17.050,00	\$ 18.425,00
Esperado(5%)	\$ 12.705,00	\$ 13.200,00	\$ 13.750,00	\$ 14.575,00	\$ 15.400,00
Pesimista(2%)	\$ 12.342,00	\$ 12.375,00	\$ 12.650,00	\$ 12.925,00	\$ 13.200,00

Anexo 24: Pago clientes, escenario optimista

Optimista							
Pago Clientes							
	Porcentaje	Mensual (Año1)	Mensual (Año2)	Mensual (Año3)	Mensual (Año4)	Mensual (Año5)	
Primer mes (Anticipo)	40%	\$ 5.275,60	\$ 5.720,00	\$ 6.160,00	\$ 6.820,00	\$ 7.370,00	
Segundo mes	30%	\$ 3.956,70	\$ 4.290,00	\$ 4.620,00	\$ 5.115,00	\$ 5.527,50	
Tercer mes	30%	\$ 3.956,70	\$ 4.290,00	\$ 4.620,00	\$ 5.115,00	\$ 5.527,50	
Meses	Efectivo	Credito	Efectivo Dponible	Gastos	Total desembolsos	Déficit/Superávit	Superávit Acumulado
1	\$ 5.275,60	\$ 7.913,40	\$ 5.275,60	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ (3.336,82)	\$ (3.336,82)
2	\$ 9.232,30	\$ 11.870,10	\$ 9.232,30	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 619,88	\$ (2.716,94)
3	\$ 13.189,00	\$ 11.870,10	\$ 13.189,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.576,58	\$ 1.859,64
4	\$ 13.189,00	\$ 11.870,10	\$ 13.189,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.576,58	\$ 6.436,21
5	\$ 13.189,00	\$ 11.870,10	\$ 13.189,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.576,58	\$ 11.012,79
6	\$ 13.189,00	\$ 11.870,10	\$ 13.189,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.576,58	\$ 15.589,37
7	\$ 13.189,00	\$ 11.870,10	\$ 13.189,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.576,58	\$ 20.165,95
8	\$ 13.189,00	\$ 11.870,10	\$ 13.189,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.576,58	\$ 24.742,53
9	\$ 13.189,00	\$ 11.870,10	\$ 13.189,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.576,58	\$ 29.319,11
10	\$ 13.189,00	\$ 11.870,10	\$ 13.189,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.576,58	\$ 33.895,68
11	\$ 13.189,00	\$ 11.870,10	\$ 13.189,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.576,58	\$ 38.472,26
12	\$ 13.189,00	\$ 11.870,10	\$ 13.189,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.576,58	\$ 43.048,84
Total	\$ 146.397,90	\$ 138.484,50	\$ 146.397,90	\$ 103.349,06	\$ 103.349,06	\$ 43.048,84	\$ 218.488,61
1	\$ 13.633,40	\$ 12.536,70	\$ 13.633,40	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 4.671,56	\$ 47.720,40
2	\$ 13.966,70	\$ 12.870,00	\$ 13.966,70	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 5.004,86	\$ 52.725,26
3	\$ 14.300,00	\$ 12.870,00	\$ 14.300,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 5.338,16	\$ 58.063,43
4	\$ 14.300,00	\$ 12.870,00	\$ 14.300,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 5.338,16	\$ 63.401,59
5	\$ 14.300,00	\$ 12.870,00	\$ 14.300,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 5.338,16	\$ 68.739,75
6	\$ 14.300,00	\$ 12.870,00	\$ 14.300,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 5.338,16	\$ 74.077,91
7	\$ 14.300,00	\$ 12.870,00	\$ 14.300,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 5.338,16	\$ 79.416,07
8	\$ 14.300,00	\$ 12.870,00	\$ 14.300,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 5.338,16	\$ 84.754,23
9	\$ 14.300,00	\$ 12.870,00	\$ 14.300,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 5.338,16	\$ 90.092,40
10	\$ 14.300,00	\$ 12.870,00	\$ 14.300,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 5.338,16	\$ 95.430,56
11	\$ 14.300,00	\$ 12.870,00	\$ 14.300,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 5.338,16	\$ 100.768,72
12	\$ 14.300,00	\$ 12.870,00	\$ 14.300,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 5.338,16	\$ 106.106,88
Total	\$ 170.600,10	\$ 154.106,70	\$ 170.600,10	\$ 107.542,06	\$ 107.542,06	\$ 63.058,04	\$ 921.297,19
1	\$ 14.740,00	\$ 13.530,00	\$ 14.740,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.294,66	\$ 111.401,54
2	\$ 15.070,00	\$ 13.860,00	\$ 15.070,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.624,66	\$ 117.026,20
3	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 122.980,87
4	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 128.935,53
5	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 134.890,19
6	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 140.844,85
7	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 146.799,51
8	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 152.754,17
9	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 158.708,84
10	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 164.663,50
11	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 170.618,16
12	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 176.572,82
Total	\$ 183.810,00	\$ 165.990,00	\$ 183.810,00	\$ 113.344,06	\$ 113.344,06	\$ 70.465,94	\$ 1.726.196,17
1	\$ 16.060,00	\$ 14.850,00	\$ 16.060,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 6.131,16	\$ 182.703,98
2	\$ 16.555,00	\$ 15.345,00	\$ 16.555,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 6.626,16	\$ 189.330,14
3	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 196.451,31
4	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 203.572,47
5	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 210.693,63
6	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 217.814,79
7	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 224.935,95
8	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 232.057,11
9	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 239.178,28
10	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 246.299,44
11	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 253.420,60
12	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 260.541,76
Total	\$ 203.115,00	\$ 183.645,00	\$ 203.115,00	\$ 119.146,06	\$ 119.146,06	\$ 83.968,94	\$ 2.656.999,45
1	\$ 17.600,00	\$ 16.170,00	\$ 17.600,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 8.383,88	\$ 268.925,64
2	\$ 18.012,50	\$ 16.582,50	\$ 18.012,50	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 8.796,38	\$ 277.722,02
3	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 286.930,90
4	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 296.139,77
5	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 305.348,65
6	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 314.557,53
7	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 323.766,41
8	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 332.975,29
9	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 342.184,17
10	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 351.393,04
11	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 360.601,92
12	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 369.810,80
Total	\$ 219.862,50	\$ 198.577,50	\$ 219.862,50	\$ 110.593,46	\$ 110.593,46	\$ 109.269,04	\$ 3.830.356,13

Anexo 25: Pago clientes, escenario esperado

Esperado							
Pago Clientes							
	Porcentaje	Mensual (Año1)	Mensual (Año2)	Mensual (Año3)	Mensual (Año4)	Mensual (Año5)	
Primer mes (Anticipo)	40%	\$ 5.082,00	\$ 5.280,00	\$ 5.500,00	\$ 5.830,00	\$ 6.160,00	
Segundo mes	30%	\$ 3.811,50	\$ 3.960,00	\$ 4.125,00	\$ 4.372,50	\$ 4.620,00	
Tercer mes	30%	\$ 3.811,50	\$ 3.960,00	\$ 4.125,00	\$ 4.372,50	\$ 4.620,00	
Meses	Efectivo	Credito	Efectivo Dponible	Gastos	Total desembolsos	Déficit/Superávit	Superávit Acumulado
1	\$ 5.082,00	\$ 8.107,00	\$ 5.082,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ (3.530,42)	\$ (3.530,42)
2	\$ 8.893,50	\$ 11.434,50	\$ 8.893,50	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 281,08	\$ (3.249,34)
3	\$ 12.705,00	\$ 11.434,50	\$ 12.705,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.092,58	\$ 843,23
4	\$ 12.705,00	\$ 11.434,50	\$ 12.705,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.092,58	\$ 4.935,81
5	\$ 13.189,00	\$ 11.434,50	\$ 13.189,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.576,58	\$ 9.512,39
6	\$ 13.189,00	\$ 11.434,50	\$ 13.189,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.576,58	\$ 14.088,97
7	\$ 13.189,00	\$ 11.434,50	\$ 13.189,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.576,58	\$ 18.665,55
8	\$ 13.189,00	\$ 11.434,50	\$ 13.189,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.576,58	\$ 23.242,13
9	\$ 13.189,00	\$ 11.434,50	\$ 13.189,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.576,58	\$ 27.818,71
10	\$ 13.189,00	\$ 11.434,50	\$ 13.189,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.576,58	\$ 32.395,28
11	\$ 13.189,00	\$ 11.434,50	\$ 13.189,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.576,58	\$ 36.971,86
12	\$ 13.189,00	\$ 11.434,50	\$ 13.189,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.576,58	\$ 41.548,44
Total	\$ 144.897,50	\$ 133.886,50	\$ 144.897,50	\$ 103.349,06	\$ 103.349,06	\$ 41.548,44	\$ 203.242,61
1	\$ 12.903,00	\$ 12.536,70	\$ 12.903,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 3.941,16	\$ 45.489,60
2	\$ 13.051,50	\$ 12.870,00	\$ 13.051,50	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 4.089,66	\$ 49.579,26
3	\$ 13.200,00	\$ 12.870,00	\$ 13.200,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 4.238,16	\$ 53.817,43
4	\$ 13.200,00	\$ 12.870,00	\$ 13.200,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 4.238,16	\$ 58.055,59
5	\$ 13.200,00	\$ 12.870,00	\$ 13.200,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 4.238,16	\$ 62.293,75
6	\$ 13.200,00	\$ 12.870,00	\$ 13.200,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 4.238,16	\$ 66.531,91
7	\$ 13.200,00	\$ 12.870,00	\$ 13.200,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 4.238,16	\$ 70.770,07
8	\$ 13.200,00	\$ 12.870,00	\$ 13.200,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 4.238,16	\$ 75.008,23
9	\$ 13.200,00	\$ 12.870,00	\$ 13.200,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 4.238,16	\$ 79.246,40
10	\$ 13.200,00	\$ 12.870,00	\$ 13.200,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 4.238,16	\$ 83.484,56
11	\$ 13.200,00	\$ 12.870,00	\$ 13.200,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 4.238,16	\$ 87.722,72
12	\$ 13.200,00	\$ 12.870,00	\$ 13.200,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 4.238,16	\$ 91.960,88
Total	\$ 157.954,50	\$ 154.106,70	\$ 157.954,50	\$ 107.542,06	\$ 107.542,06	\$ 50.412,44	\$ 823.960,39
1	\$ 13.420,00	\$ 12.210,00	\$ 13.420,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 3.974,66	\$ 95.935,54
2	\$ 13.585,00	\$ 13.860,00	\$ 13.585,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 4.139,66	\$ 100.075,20
3	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 106.029,87
4	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 111.984,53
5	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 117.939,19
6	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 123.893,85
7	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 129.848,51
8	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 135.803,17
9	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 141.757,84
10	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 147.712,50
11	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 153.667,16
12	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 159.621,82
Total	\$ 181.005,00	\$ 164.670,00	\$ 181.005,00	\$ 113.344,06	\$ 113.344,06	\$ 67.660,94	\$ 1.524.269,17
1	\$ 14.080,00	\$ 12.870,00	\$ 14.080,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 4.151,16	\$ 163.772,98
2	\$ 14.327,50	\$ 15.345,00	\$ 14.327,50	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 4.398,66	\$ 168.171,64
3	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 175.292,81
4	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 182.413,97
5	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 189.535,13
6	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 196.656,29
7	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 203.777,45
8	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 210.898,61
9	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 218.019,78
10	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 225.140,94
11	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 232.262,10
12	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 239.383,26
Total	\$ 198.907,50	\$ 181.665,00	\$ 198.907,50	\$ 119.146,06	\$ 119.146,06	\$ 79.761,44	\$ 2.405.324,95
1	\$ 14.905,00	\$ 13.612,50	\$ 14.905,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 5.688,88	\$ 245.072,14
2	\$ 15.152,50	\$ 16.582,50	\$ 15.152,50	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 5.936,38	\$ 251.008,52
3	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 260.217,40
4	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 269.426,27
5	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 278.635,15
6	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 287.844,03
7	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 297.052,91
8	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 306.261,79
9	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 315.470,67
10	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 324.679,55
11	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 333.888,43
12	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 343.097,31
Total	\$ 214.307,50	\$ 196.020,00	\$ 214.307,50	\$ 110.593,46	\$ 110.593,46	\$ 103.714,04	\$ 3.512.654,13

Anexo 26: Pago clientes, escenario pesimista

Pesimista								
Pago Clientes								
	Porcentaje	Mensual (Año1)	Mensual (Año2)	Mensual (Año3)	Mensual (Año4)	Mensual (Año5)		
Primer mes (Anticipo)	40%	\$ 4.936,80	\$ 4.950,00	\$ 5.060,00	\$ 5.170,00	\$ 5.280,00		
Segundo mes	30%	\$ 3.702,60	\$ 3.712,50	\$ 3.795,00	\$ 3.877,50	\$ 3.960,00		
Tercer mes	30%	\$ 3.702,60	\$ 3.712,50	\$ 3.795,00	\$ 3.877,50	\$ 3.960,00		
Meses	Efectivo	Credito	Efectivo Dponible	Gastos	Total desembolsos	Déficit/Superávit	Superávit Acumulado	
1	\$ 4.936,80	\$ 8.252,20	\$ 4.936,80	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ (3.675,62)	\$ (3.675,62)	
2	\$ 8.639,40	\$ 11.107,80	\$ 8.639,40	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 26,98	\$ (3.648,64)	
3	\$ 12.342,00	\$ 11.107,80	\$ 12.342,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 3.729,58	\$ 80,93	
4	\$ 12.342,00	\$ 11.107,80	\$ 12.342,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 3.729,58	\$ 3.810,51	
5	\$ 13.189,00	\$ 11.107,80	\$ 13.189,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.576,58	\$ 8.387,09	
6	\$ 13.189,00	\$ 11.107,80	\$ 13.189,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.576,58	\$ 12.963,67	
7	\$ 13.189,00	\$ 11.107,80	\$ 13.189,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.576,58	\$ 17.540,25	
8	\$ 13.189,00	\$ 11.107,80	\$ 13.189,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.576,58	\$ 22.116,83	
9	\$ 13.189,00	\$ 11.107,80	\$ 13.189,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.576,58	\$ 26.693,41	
10	\$ 13.189,00	\$ 11.107,80	\$ 13.189,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.576,58	\$ 31.269,98	
11	\$ 13.189,00	\$ 11.107,80	\$ 13.189,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.576,58	\$ 35.846,56	
12	\$ 13.189,00	\$ 11.107,80	\$ 13.189,00	\$ 8.612,42	\$ 8.612,42	\$ 4.576,58	\$ 40.423,14	
Total	\$ 143.772,20	\$ 130.438,00	\$ 143.772,20	\$ 103.349,06	\$ 103.349,06	\$ 40.423,14	\$ 191.808,11	
1	\$ 12.355,20	\$ 12.536,70	\$ 12.355,20	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 3.393,36	\$ 43.816,50	
2	\$ 12.365,10	\$ 12.870,00	\$ 12.365,10	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 3.403,26	\$ 47.219,76	
3	\$ 12.375,00	\$ 12.870,00	\$ 12.375,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 3.413,16	\$ 50.632,93	
4	\$ 12.375,00	\$ 12.870,00	\$ 12.375,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 3.413,16	\$ 54.046,09	
5	\$ 12.375,00	\$ 12.870,00	\$ 12.375,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 3.413,16	\$ 57.459,25	
6	\$ 12.375,00	\$ 12.870,00	\$ 12.375,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 3.413,16	\$ 60.872,41	
7	\$ 12.375,00	\$ 12.870,00	\$ 12.375,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 3.413,16	\$ 64.285,57	
8	\$ 12.375,00	\$ 12.870,00	\$ 12.375,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 3.413,16	\$ 67.698,73	
9	\$ 12.375,00	\$ 12.870,00	\$ 12.375,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 3.413,16	\$ 71.111,90	
10	\$ 12.375,00	\$ 12.870,00	\$ 12.375,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 3.413,16	\$ 74.525,06	
11	\$ 12.375,00	\$ 12.870,00	\$ 12.375,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 3.413,16	\$ 77.938,22	
12	\$ 12.375,00	\$ 12.870,00	\$ 12.375,00	\$ 8.961,84	\$ 8.961,84	\$ 3.413,16	\$ 81.351,38	
Total	\$ 148.470,30	\$ 154.106,70	\$ 148.470,30	\$ 107.542,06	\$ 107.542,06	\$ 40.928,24	\$ 750.957,79	
1	\$ 12.485,00	\$ 11.302,50	\$ 12.485,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 3.039,66	\$ 84.391,04	
2	\$ 12.567,50	\$ 13.860,00	\$ 12.567,50	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 3.122,16	\$ 87.513,20	
3	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 93.467,87	
4	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 99.422,53	
5	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 105.377,19	
6	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 111.331,85	
7	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 117.286,51	
8	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 123.241,17	
9	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 129.195,84	
10	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 135.150,50	
11	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 141.105,16	
12	\$ 15.400,00	\$ 13.860,00	\$ 15.400,00	\$ 9.445,34	\$ 9.445,34	\$ 5.954,66	\$ 147.059,82	
Total	\$ 179.052,50	\$ 163.762,50	\$ 179.052,50	\$ 113.344,06	\$ 113.344,06	\$ 65.708,44	\$ 1.374.542,67	
1	\$ 12.760,00	\$ 11.550,00	\$ 12.760,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 2.831,16	\$ 149.890,98	
2	\$ 12.842,50	\$ 15.345,00	\$ 12.842,50	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 2.913,66	\$ 152.804,64	
3	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 159.925,81	
4	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 167.046,97	
5	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 174.168,13	
6	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 181.289,29	
7	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 188.410,45	
8	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 195.531,61	
9	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 202.652,78	
10	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 209.773,94	
11	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 216.895,10	
12	\$ 17.050,00	\$ 15.345,00	\$ 17.050,00	\$ 9.928,84	\$ 9.928,84	\$ 7.121,16	\$ 224.016,26	
Total	\$ 196.102,50	\$ 180.345,00	\$ 196.102,50	\$ 119.146,06	\$ 119.146,06	\$ 76.956,44	\$ 2.222.405,95	
1	\$ 13.035,00	\$ 11.797,50	\$ 13.035,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 3.818,88	\$ 227.835,14	
2	\$ 13.117,50	\$ 16.582,50	\$ 13.117,50	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 3.901,38	\$ 231.736,52	
3	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 240.945,40	
4	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 250.154,27	
5	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 259.363,15	
6	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 268.572,03	
7	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 277.780,91	
8	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 286.989,79	
9	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 296.198,67	
10	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 305.407,54	
11	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 314.616,42	
12	\$ 18.425,00	\$ 16.582,50	\$ 18.425,00	\$ 9.216,12	\$ 9.216,12	\$ 9.208,88	\$ 323.825,30	
Total	\$ 210.402,50	\$ 194.205,00	\$ 210.402,50	\$ 110.593,46	\$ 110.593,46	\$ 99.809,04	\$ 3.283.425,13	

Anexo 27: Apalancamiento

Apalancamiento				
	Escenario 1		Escenario 2	
Pago	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Capital Propio	\$ 46.292,02	40%	\$ 115.730,06	100%
Apalancado	\$ 69.438,04	60%		
Total	\$ 115.730,06	100%	\$ 115.730,06	100%

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Pago Anual Interes	\$ 7.050,62	\$ 5.781,09	\$ 4.365,56	\$ 2.787,25	\$ 1.027,44
Amortizacion del capital	\$ 11.039,38	\$ 12.308,91	\$ 13.724,44	\$ 15.302,75	\$ 17.062,56

Amortizacion de la Deuda					
Monto del Crédito	\$ 69.438,04				
Tasa de interés Mensual	0,91%	CFN	Anual		11,5%
Periodos	60				
Cuota mensual	\$ 1.507,50				
Mes	Pago Capital	Interes	Cuota	Saldo De Capital	
1	\$ 874,75	\$ 632,75	\$ 1.507,50	\$	68.563,29
2	\$ 882,72	\$ 624,78	\$ 1.507,50	\$	67.680,57
3	\$ 890,76	\$ 616,74	\$ 1.507,50	\$	66.789,81
4	\$ 898,88	\$ 608,62	\$ 1.507,50	\$	65.890,93
5	\$ 907,07	\$ 600,43	\$ 1.507,50	\$	64.983,86
6	\$ 915,34	\$ 592,16	\$ 1.507,50	\$	64.068,52
7	\$ 923,68	\$ 583,82	\$ 1.507,50	\$	63.144,84
8	\$ 932,09	\$ 575,41	\$ 1.507,50	\$	62.212,75
9	\$ 940,59	\$ 566,91	\$ 1.507,50	\$	61.272,16
10	\$ 949,16	\$ 558,34	\$ 1.507,50	\$	60.323,00
11	\$ 957,81	\$ 549,69	\$ 1.507,50	\$	59.365,19
12	\$ 966,54	\$ 540,96	\$ 1.507,50	\$	58.398,65
13	\$ 975,34	\$ 532,16	\$ 1.507,50	\$	57.423,31
14	\$ 984,23	\$ 523,27	\$ 1.507,50	\$	56.439,08
15	\$ 993,20	\$ 514,30	\$ 1.507,50	\$	55.445,88
16	\$ 1.002,25	\$ 505,25	\$ 1.507,50	\$	54.443,63
17	\$ 1.011,38	\$ 496,12	\$ 1.507,50	\$	53.432,24
18	\$ 1.020,60	\$ 486,90	\$ 1.507,50	\$	52.411,64
19	\$ 1.029,90	\$ 477,60	\$ 1.507,50	\$	51.381,74
20	\$ 1.039,29	\$ 468,21	\$ 1.507,50	\$	50.342,46
21	\$ 1.048,76	\$ 458,74	\$ 1.507,50	\$	49.293,70
22	\$ 1.058,31	\$ 449,19	\$ 1.507,50	\$	48.235,39
23	\$ 1.067,96	\$ 439,54	\$ 1.507,50	\$	47.167,43
24	\$ 1.077,69	\$ 429,81	\$ 1.507,50	\$	46.089,74
25	\$ 1.087,51	\$ 419,99	\$ 1.507,50	\$	45.002,23
26	\$ 1.097,42	\$ 410,08	\$ 1.507,50	\$	43.904,82
27	\$ 1.107,42	\$ 400,08	\$ 1.507,50	\$	42.797,40
28	\$ 1.117,51	\$ 389,99	\$ 1.507,50	\$	41.679,89
29	\$ 1.127,69	\$ 379,81	\$ 1.507,50	\$	40.552,19
30	\$ 1.137,97	\$ 369,53	\$ 1.507,50	\$	39.414,22
31	\$ 1.148,34	\$ 359,16	\$ 1.507,50	\$	38.265,89
32	\$ 1.158,80	\$ 348,70	\$ 1.507,50	\$	37.107,08
33	\$ 1.169,36	\$ 338,14	\$ 1.507,50	\$	35.937,72
34	\$ 1.180,02	\$ 327,48	\$ 1.507,50	\$	34.757,70
35	\$ 1.190,77	\$ 316,73	\$ 1.507,50	\$	33.566,93
36	\$ 1.201,62	\$ 305,88	\$ 1.507,50	\$	32.365,31
37	\$ 1.212,57	\$ 294,93	\$ 1.507,50	\$	31.152,74
38	\$ 1.223,62	\$ 283,88	\$ 1.507,50	\$	29.929,11
39	\$ 1.234,77	\$ 272,73	\$ 1.507,50	\$	28.694,34
40	\$ 1.246,02	\$ 261,48	\$ 1.507,50	\$	27.448,32
41	\$ 1.257,38	\$ 250,12	\$ 1.507,50	\$	26.190,94
42	\$ 1.268,84	\$ 238,66	\$ 1.507,50	\$	24.922,10
43	\$ 1.280,40	\$ 227,10	\$ 1.507,50	\$	23.641,71
44	\$ 1.292,07	\$ 215,43	\$ 1.507,50	\$	22.349,64
45	\$ 1.303,84	\$ 203,66	\$ 1.507,50	\$	21.045,80
46	\$ 1.315,72	\$ 191,78	\$ 1.507,50	\$	19.730,08
47	\$ 1.327,71	\$ 179,79	\$ 1.507,50	\$	18.402,37
48	\$ 1.339,81	\$ 167,69	\$ 1.507,50	\$	17.062,56
49	\$ 1.352,02	\$ 155,48	\$ 1.507,50	\$	15.710,54
50	\$ 1.364,34	\$ 143,16	\$ 1.507,50	\$	14.346,21
51	\$ 1.376,77	\$ 130,73	\$ 1.507,50	\$	12.969,44
52	\$ 1.389,32	\$ 118,18	\$ 1.507,50	\$	11.580,12
53	\$ 1.401,98	\$ 105,52	\$ 1.507,50	\$	10.178,14
54	\$ 1.414,75	\$ 92,75	\$ 1.507,50	\$	8.763,39
55	\$ 1.427,64	\$ 79,86	\$ 1.507,50	\$	7.335,75
56	\$ 1.440,65	\$ 66,85	\$ 1.507,50	\$	5.895,09
57	\$ 1.453,78	\$ 53,72	\$ 1.507,50	\$	4.441,31
58	\$ 1.467,03	\$ 40,47	\$ 1.507,50	\$	2.974,28
59	\$ 1.480,40	\$ 27,10	\$ 1.507,50	\$	1.493,89
60	\$ 1.493,89	\$ 13,61	\$ 1.507,50	\$	0,00

Anexo 28: Tasa

uento

PARÁMETROS CAPM			
PARÁMETRO	UNIDAD	VALOR	DESCRIPCIÓN
Beta industria	ud	0,81	Beta des-apalancado de la industria a
Tasa Libre de Riesgo	%	4,61%	http://www.portfoliopersonal.com/Tasa_Interes/hTB_TIR.asp
Beta	ud	0,81	Beta des-apalancada de la industria a junio del 2010. http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/
Prima de riesgo	%	0,1275	Ecuador Country Risk Premium http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/New_Home_Page/datafile/ctryprem.html
			http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/New_Home_Page/datafile/ctryprem.html
Prm	%	6,35	http://books.google.com.ec/books?id=5_vEY0zBXlGc&pg=PA55&dq=prima+de+riesgo+del+mercado+%2B+myers&hl=es&sa=X&ei=PBreUPPHJpDY9ASf5IHQCA&ved=0CDMQ6AEwAA#v=onepage&q=prima%20de%20riesgo%20del%20mercado%20%2B%20myers&f=false

TASA EFECTIVA DE IMPUESTOS (t Ecuador)	
Utilidad Bruta	100,00%
´-Participacion de trabajadores	15,00%
´=utilidad antes de impuestos	85,00%
*25% impuesto a la renta	21,25%
utilidad neta	63,75%
TOTAL	0,3625

DESAPALACADO		APALANCADO	
Kd	0,00%	Kd	11,50%
Ke des USA		Ke des USA	
rf	4,61%	rf	4,61%
Bd	0,81	Bd	0,810
PRM	6,35%	PRM	6,35%
ke d USA	5,44%	ke d USA	5,44%
EMBI	8,30%	EMBI	8,30%
Ke desap Ecuador	13,74%	Ke desap Ecuador	13,74%
Ke ap Ecuador		Ke ap Ecuador	
t Ecuador	0,00%	t Ecuador	36,25%
D	0%	D	60%
E	100%	E	40%
V	100%	V	100%
D/E	0,00%	D/E	150,00%
Ke ap Ecuador	13,74%	Ke ap Ecuador	15,87%
CPPC	13,74%	CPPC	10,75%

	Apalancado	Desapalancado
Tasa de descuento del plan	10,75%	13,74%
Tasa de descuento del inversionista	15,87%	13,74%

**Anexo 29: Flujo de caja con apalancamiento –
escenario optimista, esperado y pesimista**

Flujo de Caja apalancado						
Optimista						
Detalle	0	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas		\$ 146.397,90	\$ 170.600,10	\$ 183.810,00	\$ 203.115,00	\$ 219.862,50
Costo de Ventas		\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gastos servicios Basicos		\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina		\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativos		\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing		\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Depreciaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos		\$ 114.670,73	\$ 118.863,73	\$ 124.665,73	\$ 128.406,06	\$ 119.853,46
Utilidad operativa		\$ 31.727,17	\$ 51.736,37	\$ 59.144,27	\$ 74.708,94	\$ 100.009,04
Intereses		\$ 7.050,62	\$ 5.781,09	\$ 4.365,56	\$ 2.787,25	\$ 1.027,44
Utilidad Bruta		\$ 24.676,56	\$ 45.955,29	\$ 54.778,71	\$ 71.921,69	\$ 98.981,60
Impuesto trabajadores (15%)		\$ 3.701,48	\$ 6.893,29	\$ 8.216,81	\$ 10.788,25	\$ 14.847,24
Utilidad antes de impuestos		\$ 20.975,07	\$ 39.061,99	\$ 46.561,90	\$ 61.133,43	\$ 84.134,36
Impuesto 24%		\$ 5.034,02	\$ 9.374,88	\$ 11.174,86	\$ 14.672,02	\$ 20.192,25
Utilidad Neta		\$ 15.941,06	\$ 29.687,11	\$ 35.387,05	\$ 46.461,41	\$ 63.942,12
Gastos no desembolsables						
Inversion	\$ (10.789,00)					
Capital de trabajo	\$ (104.941,06)					
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Depresiaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Valor de desecho						\$ 1.376,00
Recuperacion Capital de trabajo						\$ 104.941,06
Flujo de Caja Libre	\$ (115.730,06)	\$ 27.262,72	\$ 41.008,78	\$ 46.708,71	\$ 55.721,41	\$ 179.519,18
Prestamo	\$ 69.438,04					
Deuda		\$ 11.039,38	\$ 12.308,91	\$ 13.724,44	\$ 15.302,75	\$ 17.062,56
Flujo de caja Inversionista	\$ (46.292,02)	\$ 16.223,34	\$ 28.699,87	\$ 32.984,28	\$ 40.418,66	\$ 162.456,61
			Inversionista			
Van	\$ 109.706,25		Van	\$ 95.336,27		
Tir	36%		Tir	65%		

Flujo de Caja apalancado Esperado						
Detalle	0	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas		\$ 144.897,50	\$ 157.954,50	\$ 181.005,00	\$ 198.907,50	\$ 214.307,50
Costo de Ventas		\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gastos servicios Basicos		\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina		\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativos		\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing		\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Depreciaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos		\$ 114.670,73	\$ 118.863,73	\$ 124.665,73	\$ 128.406,06	\$ 119.853,46
Utilidad operativa		\$ 30.226,77	\$ 39.090,77	\$ 56.339,27	\$ 70.501,44	\$ 94.454,04
Intereses		\$ 7.050,62	\$ 5.781,09	\$ 4.365,56	\$ 2.787,25	\$ 1.027,44
Utilidad Bruta		\$ 23.176,16	\$ 33.309,69	\$ 51.973,71	\$ 67.714,19	\$ 93.426,60
Impuesto trabajadores (15%)		\$ 3.476,42	\$ 4.996,45	\$ 7.796,06	\$ 10.157,13	\$ 14.013,99
Utilidad antes de impuestos		\$ 19.699,73	\$ 28.313,23	\$ 44.177,65	\$ 57.557,06	\$ 79.412,61
Impuesto 24%		\$ 4.727,94	\$ 6.795,18	\$ 10.602,64	\$ 13.813,69	\$ 19.059,03
Utilidad Neta		\$ 14.971,80	\$ 21.518,06	\$ 33.575,02	\$ 43.743,36	\$ 60.353,59
Gastos no desembolsables						
Inversion	\$ (10.789,00)					
Capital de trabajo	\$ (104.941,06)					
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Depresiaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Valor de desecho						\$ 1.376,00
Recuperacion Capital de trabajo						\$ 104.941,06
Flujo de Caja Libre	\$ (115.730,06)	\$ 26.293,46	\$ 32.839,72	\$ 44.896,68	\$ 53.003,36	\$ 175.930,65
Prestamo	\$ 69.438,04					
Deuda		\$ 11.039,38	\$ 12.308,91	\$ 13.724,44	\$ 15.302,75	\$ 17.062,56
Flujo de caja Inversionista	\$ (46.292,02)	\$ 15.254,08	\$ 20.530,81	\$ 31.172,25	\$ 37.700,62	\$ 158.868,08
			Inversionista			
Van	\$ 98.121,30		Van	\$ 85.575,13		
Tir	33%		Tir	60%		

Flujo de Caja apalancado Pesimista						
Detalle	0	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas		\$ 143.772,20	\$ 148.470,30	\$ 179.052,50	\$ 196.102,50	\$ 210.402,50
Costo de Ventas		\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gastos servicios Basicos		\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina		\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativos		\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing		\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Depreciaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos		\$ 114.670,73	\$ 118.863,73	\$ 124.665,73	\$ 128.406,06	\$ 119.853,46
Utilidad operativa		\$ 29.101,47	\$ 29.606,57	\$ 54.386,77	\$ 67.696,44	\$ 90.549,04
Intereses		\$ 7.050,62	\$ 5.781,09	\$ 4.365,56	\$ 2.787,25	\$ 1.027,44
Utilidad Bruta		\$ 22.050,86	\$ 23.825,49	\$ 50.021,21	\$ 64.909,19	\$ 89.521,60
Impuesto trabajadores (15%)		\$ 3.307,63	\$ 3.573,82	\$ 7.503,18	\$ 9.736,38	\$ 13.428,24
Utilidad antes de impuestos		\$ 18.743,23	\$ 20.251,66	\$ 42.518,03	\$ 55.172,81	\$ 76.093,36
Impuesto 24%		\$ 4.498,37	\$ 4.860,40	\$ 10.204,33	\$ 13.241,47	\$ 18.262,41
Utilidad Neta		\$ 14.244,85	\$ 15.391,26	\$ 32.313,70	\$ 41.931,33	\$ 57.830,96
Gastos no desembolsables						
Inversion	\$ (10.789,00)					
Capital de trabajo	\$ (104.941,06)					
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Depresiaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Valor de desecho						\$ 1.376,00
Recuperacion Capital de trabajo						\$ 104.941,06
Flujo de Caja Libre	\$ (115.730,06)	\$ 25.566,52	\$ 26.712,93	\$ 43.635,37	\$ 51.191,33	\$ 173.408,02
Prestamo	\$ 69.438,04					
Deuda		\$ 11.039,38	\$ 12.308,91	\$ 13.724,44	\$ 15.302,75	\$ 17.062,56
Flujo de caja Inversionista	\$ (46.292,02)	\$ 14.527,14	\$ 14.404,02	\$ 29.910,93	\$ 35.888,59	\$ 156.345,45
			Inversionista			
Van	\$ 89.724,96		Van	\$ 78.486,61		
Tir	31%		Tir	56%		

**Anexo 30: Flujo de caja sin apalancamiento –
escenario optimista, esperado y pesimista**

Flujo de Caja desapalancado						
Optimista						
Detalle	0	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas		\$ 146.397,90	\$ 170.600,10	\$ 183.810,00	\$ 203.115,00	\$ 219.862,50
Costo de Ventas		\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gastos servicios Basicos		\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina		\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativos		\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing		\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Depresiaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos		\$ 114.670,73	\$ 118.863,73	\$ 124.665,73	\$ 128.406,06	\$ 119.853,46
Utilidad Operativa		\$ 31.727,17	\$ 51.736,37	\$ 59.144,27	\$ 74.708,94	\$ 100.009,04
Intereses		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Utilidad Bruta		\$ 31.727,17	\$ 51.736,37	\$ 59.144,27	\$ 74.708,94	\$ 100.009,04
Impuesto trabajadores (15%)		\$ 4.759,08	\$ 7.760,46	\$ 8.871,64	\$ 11.206,34	\$ 15.001,36
Utilidad antes de impuestos		\$ 26.968,10	\$ 43.975,92	\$ 50.272,63	\$ 63.502,60	\$ 85.007,68
Impuesto 24%		\$ 6.472,34	\$ 10.554,22	\$ 12.065,43	\$ 15.240,62	\$ 20.401,84
Utilidad Neta		\$ 20.495,75	\$ 33.421,70	\$ 38.207,20	\$ 48.261,98	\$ 64.605,84
Gastos no desembolsables						
Inversion	\$ (10.789,00)					
Capital de trabajo	\$ (104.941,06)					
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Depresiaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Valor de desecho						\$ 1.376,00
Recuperacion Capital de trabajo						\$ 104.941,06
Flujo de Caja Libre	\$ (115.730,06)	\$ 31.817,42	\$ 44.743,36	\$ 49.528,87	\$ 57.521,98	\$ 180.182,90
Prestamo	\$ -					
Deuda		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Flujo de caja Inversionista	\$ (115.730,06)	\$ 31.817,42	\$ 44.743,36	\$ 49.528,87	\$ 57.521,98	\$ 180.182,90
			Inversionista			
Van	\$ 96.313,19		Van	\$ 96.313,19		
Tir	39%		Tir	39%		

Flujo de Caja desapalancado Esperado						
Detalle	0	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas		\$ 144.897,50	\$ 157.954,50	\$ 181.005,00	\$ 198.907,50	\$ 214.307,50
Costo de Ventas		\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gasto Servicios Basicos		\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina		\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativo		\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing		\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Depresiaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos		\$ 114.670,73	\$ 118.863,73	\$ 124.665,73	\$ 128.406,06	\$ 119.853,46
Utilidad Operativa		\$ 30.226,77	\$ 39.090,77	\$ 56.339,27	\$ 70.501,44	\$ 94.454,04
Intereses		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Utilidad Bruta		\$ 30.226,77	\$ 39.090,77	\$ 56.339,27	\$ 70.501,44	\$ 94.454,04
Impuesto trabajadores (15%)		\$ 4.534,02	\$ 5.863,62	\$ 8.450,89	\$ 10.575,22	\$ 14.168,11
Utilidad antes de impuestos		\$ 25.692,76	\$ 33.227,16	\$ 47.888,38	\$ 59.926,22	\$ 80.285,93
Impuesto 24%		\$ 6.166,26	\$ 7.974,52	\$ 11.493,21	\$ 14.382,29	\$ 19.268,62
Utilidad Neta		\$ 19.526,50	\$ 25.252,64	\$ 36.395,17	\$ 45.543,93	\$ 61.017,31
Gastos no desembolsables						
Inversion	\$ (10.789,00)					
Capital de trabajo	\$ (104.941,06)					
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Depresiaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Valor de desecho						\$ 1.376,00
Recuperacion Capital de trabajo						\$ 104.941,06
Flujo de Caja Libre	\$ (115.730,06)	\$ 30.848,16	\$ 36.574,31	\$ 47.716,84	\$ 54.803,93	\$ 176.594,37
Prestamo	\$ -					
Deuda		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Flujo de caja Inversionista	\$ (115.730,06)	\$ 30.848,16	\$ 36.574,31	\$ 47.716,84	\$ 54.803,93	\$ 176.594,37
			Inversionista			
Van	\$ 85.842,85		Van	\$ 85.842,85		
Tir	36%		Tir	36%		

Flujo de Caja desapalancado Pesimista						
Detalle	0	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas		\$ 143.772,20	\$ 148.470,30	\$ 179.052,50	\$ 196.102,50	\$ 210.402,50
Costo de Ventas		\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gasto Servicios Basicos		\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina		\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativo		\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing		\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Depresiaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos		\$ 114.670,73	\$ 118.863,73	\$ 124.665,73	\$ 128.406,06	\$ 119.853,46
Utilidad Operativa		\$ 29.101,47	\$ 29.606,57	\$ 54.386,77	\$ 67.696,44	\$ 90.549,04
Intereses		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Utilidad Bruta		\$ 29.101,47	\$ 29.606,57	\$ 54.386,77	\$ 67.696,44	\$ 90.549,04
Impuesto trabajadores (15%)		\$ 4.365,22	\$ 4.440,99	\$ 8.158,02	\$ 10.154,47	\$ 13.582,36
Utilidad antes de impuestos		\$ 24.736,25	\$ 25.165,59	\$ 46.228,76	\$ 57.541,97	\$ 76.966,68
Impuesto 24%		\$ 5.936,70	\$ 6.039,74	\$ 11.094,90	\$ 13.810,07	\$ 18.472,00
Utilidad Neta		\$ 18.799,55	\$ 19.125,85	\$ 35.133,86	\$ 43.731,90	\$ 58.494,68
Gastos no desembolsables						
Inversion	\$ (10.789,00)					
Capital de trabajo	\$ (104.941,06)					
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Depresiaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Valor de desecho						\$ 1.376,00
Recuperacion Capital de trabajo						\$ 104.941,06
Flujo de Caja Libre	\$ (115.730,06)	\$ 30.121,22	\$ 30.447,51	\$ 46.455,52	\$ 52.991,90	\$ 174.071,74
Prestamo	\$ -					
Deuda		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Flujo de caja Inversionista	\$ (115.730,06)	\$ 30.121,22	\$ 30.447,51	\$ 46.455,52	\$ 52.991,90	\$ 174.071,74
			Inversionista			
Van	\$ 78.245,46		Van	\$ 78.245,46		
Tir	34%		Tir	34%		

**Anexo 31: Estado de Resultados con
apalancamiento – escenario optimista, esperado y
pesimista**

Estado de Resultados apalancado Optimista					
Detalle	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas	\$ 146.397,90	\$ 170.600,10	\$ 183.810,00	\$ 203.115,00	\$ 219.862,50
Costo De ventas	\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Sevicios Basicos	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina	\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos administrativos	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing	\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Depresiaciones	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos	\$ 114.670,73	\$ 118.863,73	\$ 124.665,73	\$ 128.406,06	\$ 119.853,46
Utilidad Operativa	\$ 31.727,17	\$ 51.736,37	\$ 59.144,27	\$ 74.708,94	\$ 100.009,04
Gasto De Intereses	\$ 7.050,62	\$ 5.781,09	\$ 4.365,56	\$ 2.787,25	\$ 1.027,44
Utilidad Bruta	\$ 24.676,56	\$ 45.955,29	\$ 54.778,71	\$ 71.921,69	\$ 98.981,60
Impuesto trabajadores (15%)	\$ 3.701,48	\$ 6.893,29	\$ 8.216,81	\$ 10.788,25	\$ 14.847,24
Utilidad antes de impuestos	\$ 20.975,07	\$ 39.061,99	\$ 46.561,90	\$ 61.133,43	\$ 84.134,36
Impuesto 24%	\$ 5.034,02	\$ 9.374,88	\$ 11.174,86	\$ 14.672,02	\$ 20.192,25
Utilidad Neta	\$ 15.941,06	\$ 29.687,11	\$ 35.387,05	\$ 46.461,41	\$ 63.942,12
Politica de Reinversion (25%)	\$ 3.985,26	\$ 7.421,78	\$ 8.846,76	\$ 11.615,35	\$ 15.985,53
Dividendos totales	\$ 11.955,79	\$ 22.265,34	\$ 26.540,29	\$ 34.846,06	\$ 47.956,59
Dividendos Por Socio	\$ 3.985,26	\$ 7.421,78	\$ 8.846,76	\$ 11.615,35	\$ 15.985,53

Estado de Resultados apalancado Esperado					
Detalle	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas	\$ 144.897,50	\$ 157.954,50	\$ 181.005,00	\$ 198.907,50	\$ 214.307,50
Costo De ventas	\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gasto Servicios Basicos	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina	\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativo	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing	\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Depresiaciones	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos	\$ 114.670,73	\$ 118.863,73	\$ 124.665,73	\$ 128.406,06	\$ 119.853,46
Utilidad Operativa	\$ 30.226,77	\$ 39.090,77	\$ 56.339,27	\$ 70.501,44	\$ 94.454,04
Gasto De Intereses	\$ 7.050,62	\$ 5.781,09	\$ 4.365,56	\$ 2.787,25	\$ 1.027,44
Utilidad Bruta	\$ 23.176,16	\$ 33.309,69	\$ 51.973,71	\$ 67.714,19	\$ 93.426,60
Impuesto trabajadores (15%)	\$ 3.476,42	\$ 4.996,45	\$ 7.796,06	\$ 10.157,13	\$ 14.013,99
Utilidad antes de impuestos	\$ 19.699,73	\$ 28.313,23	\$ 44.177,65	\$ 57.557,06	\$ 79.412,61
Impuesto 24%	\$ 4.727,94	\$ 6.795,18	\$ 10.602,64	\$ 13.813,69	\$ 19.059,03
Utilidad Neta	\$ 14.971,80	\$ 21.518,06	\$ 33.575,02	\$ 43.743,36	\$ 60.353,59
Politica de Reinversion (25%)	\$ 3.742,95	\$ 5.379,51	\$ 8.393,75	\$ 10.935,84	\$ 15.088,40
Dividendos totales	\$ 11.228,85	\$ 16.138,54	\$ 25.181,26	\$ 32.807,52	\$ 45.265,19
Dividendos Por Socio	\$ 3.742,95	\$ 5.379,51	\$ 8.393,75	\$ 10.935,84	\$ 15.088,40

Estado de Resultados apalancado					
Pesimista					
Detalle	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas	\$ 143.772,20	\$ 148.470,30	\$ 179.052,50	\$ 196.102,50	\$ 210.402,50
Costo De ventas	\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gasto Servicios Basicos	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina	\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativo	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing	\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Depresiaciones	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos	\$ 114.670,73	\$ 118.863,73	\$ 124.665,73	\$ 128.406,06	\$ 119.853,46
Utilidad Operativa	\$ 29.101,47	\$ 29.606,57	\$ 54.386,77	\$ 67.696,44	\$ 90.549,04
Gasto De Intereses	\$ 7.050,62	\$ 5.781,09	\$ 4.365,56	\$ 2.787,25	\$ 1.027,44
Utilidad Bruta	\$ 22.050,86	\$ 23.825,49	\$ 50.021,21	\$ 64.909,19	\$ 89.521,60
Impuesto trabajadores (15%)	\$ 3.307,63	\$ 3.573,82	\$ 7.503,18	\$ 9.736,38	\$ 13.428,24
Utilidad antes de impuestos	\$ 18.743,23	\$ 20.251,66	\$ 42.518,03	\$ 55.172,81	\$ 76.093,36
Impuesto 24%	\$ 4.498,37	\$ 4.860,40	\$ 10.204,33	\$ 13.241,47	\$ 18.262,41
Utilidad Neta	\$ 14.244,85	\$ 15.391,26	\$ 32.313,70	\$ 41.931,33	\$ 57.830,96
Politica de Reinversion (25%)	\$ 3.561,21	\$ 3.847,82	\$ 8.078,43	\$ 10.482,83	\$ 14.457,74
Dividendos totales	\$ 10.683,64	\$ 11.543,45	\$ 24.235,28	\$ 31.448,50	\$ 43.373,22
Dividendos Por Socio	\$ 3.561,21	\$ 3.847,82	\$ 8.078,43	\$ 10.482,83	\$ 14.457,74

**Anexo 32: Estado de resultados sin apalancamiento
–escenario optimista, esperado y pesimista**

Estado de Resultados desapalancado					
Optimista					
Detalle	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas	\$ 146.397,90	\$ 170.600,10	\$ 183.810,00	\$ 203.115,00	\$ 219.862,50
Costo De ventas	\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Sevicios Basicos	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina	\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos administrativos	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing	\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Depresiaciones	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos	\$ 114.670,73	\$ 118.863,73	\$ 124.665,73	\$ 128.406,06	\$ 119.853,46
Utilidad Operativa	\$ 31.727,17	\$ 51.736,37	\$ 59.144,27	\$ 74.708,94	\$ 100.009,04
Gasto De Intereses	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Utilidad Bruta	\$ 31.727,17	\$ 51.736,37	\$ 59.144,27	\$ 74.708,94	\$ 100.009,04
Impuesto trabajadores (15%)	\$ 4.759,08	\$ 7.760,46	\$ 8.871,64	\$ 11.206,34	\$ 15.001,36
Utilidad antes de impuestos	\$ 26.968,10	\$ 43.975,92	\$ 50.272,63	\$ 63.502,60	\$ 85.007,68
Impuesto 24%	\$ 6.472,34	\$ 10.554,22	\$ 12.065,43	\$ 15.240,62	\$ 20.401,84
Utilidad Neta	\$ 20.495,75	\$ 33.421,70	\$ 38.207,20	\$ 48.261,98	\$ 64.605,84
Politica de Reinversion (25%)	\$ 5.123,94	\$ 8.355,42	\$ 9.551,80	\$ 12.065,49	\$ 16.151,46
Dividendos totales	\$ 15.371,82	\$ 25.066,27	\$ 28.655,40	\$ 36.196,48	\$ 48.454,38
Dividendos Por Socio	\$ 5.123,94	\$ 8.355,42	\$ 9.551,80	\$ 12.065,49	\$ 16.151,46

Estado de Resultados desapalancado					
Esperado					
Detalle	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas	\$ 144.897,50	\$ 157.954,50	\$ 181.005,00	\$ 198.907,50	\$ 214.307,50
Costo De ventas	\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gasto Servicios Basicos	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina	\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativo	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing	\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Depresiaciones	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos	\$ 114.670,73	\$ 118.863,73	\$ 124.665,73	\$ 128.406,06	\$ 119.853,46
Utilidad Operativa	\$ 30.226,77	\$ 39.090,77	\$ 56.339,27	\$ 70.501,44	\$ 94.454,04
Gasto De Intereses	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Utilidad Bruta	\$ 30.226,77	\$ 39.090,77	\$ 56.339,27	\$ 70.501,44	\$ 94.454,04
Impuesto trabajadores (15%)	\$ 4.534,02	\$ 5.863,62	\$ 8.450,89	\$ 10.575,22	\$ 14.168,11
Utilidad antes de impuestos	\$ 25.692,76	\$ 33.227,16	\$ 47.888,38	\$ 59.926,22	\$ 80.285,93
Impuesto 24%	\$ 6.166,26	\$ 7.974,52	\$ 11.493,21	\$ 14.382,29	\$ 19.268,62
Utilidad Neta	\$ 19.526,50	\$ 25.252,64	\$ 36.395,17	\$ 45.543,93	\$ 61.017,31
Politica de Reinversion (25%)	\$ 4.881,62	\$ 6.313,16	\$ 9.098,79	\$ 11.385,98	\$ 15.254,33
Dividendos totales	\$ 14.644,87	\$ 18.939,48	\$ 27.296,38	\$ 34.157,95	\$ 45.762,98
Dividendos Por Socio	\$ 4.881,62	\$ 6.313,16	\$ 9.098,79	\$ 11.385,98	\$ 15.254,33

Estado de Resultados desapalancado Pesimista					
Detalle	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas	\$ 143.772,20	\$ 148.470,30	\$ 179.052,50	\$ 196.102,50	\$ 210.402,50
Costo De ventas	\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gasto Servicios Basicos	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina	\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativo	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing	\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Depresiaciones	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos	\$ 114.670,73	\$ 118.863,73	\$ 124.665,73	\$ 128.406,06	\$ 119.853,46
Utilidad Operativa	\$ 29.101,47	\$ 29.606,57	\$ 54.386,77	\$ 67.696,44	\$ 90.549,04
Gasto De Intereses	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Utilidad Bruta	\$ 29.101,47	\$ 29.606,57	\$ 54.386,77	\$ 67.696,44	\$ 90.549,04
Impuesto trabajadores (15%)	\$ 4.365,22	\$ 4.440,99	\$ 8.158,02	\$ 10.154,47	\$ 13.582,36
Utilidad antes de impuestos	\$ 24.736,25	\$ 25.165,59	\$ 46.228,76	\$ 57.541,97	\$ 76.966,68
Impuesto 24%	\$ 5.936,70	\$ 6.039,74	\$ 11.094,90	\$ 13.810,07	\$ 18.472,00
Utilidad Neta	\$ 18.799,55	\$ 19.125,85	\$ 35.133,86	\$ 43.731,90	\$ 58.494,68
Politica de Reinversion (25%)	\$ 4.699,89	\$ 4.781,46	\$ 8.783,46	\$ 10.932,98	\$ 14.623,67
Dividendos totales	\$ 14.099,66	\$ 14.344,38	\$ 26.350,39	\$ 32.798,93	\$ 43.871,01
Dividendos Por Socio	\$ 4.699,89	\$ 4.781,46	\$ 8.783,46	\$ 10.932,98	\$ 14.623,67

**Anexo 33: Balance General con apalancamiento,
escenario optimista**

Balance apalancado Optimista			
Año 1			
Activos Corrientes	\$ 154.707,84	Pasivos Corrientes	\$ 11.039,38
Caja Bancos	\$ 16.223,34	Interes del Prestamo	\$ 11.039,38
Cuentas Por Cobrar	\$ 138.484,50	Pasivos de Largo Plazo	\$ 58.398,65
Activos de Largo Plazo	\$ 6.600,13	Prestamo	\$ 58.398,65
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ 69.438,04
Depreciacion	\$ (2.061,67)		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 111.868,08
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 15.941,06
		Dividendos	\$ 11.955,79
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 3.985,26
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 127.809,14
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 197.247,17	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 197.247,17

Balance apalancado			
Optimista			
Año 2			
Activos Corrientes	\$ 182.806,57	Pasivos Corrientes	\$ 12.308,91
Caja Bancos	\$ 28.699,87	Interes del Prestamo	\$ 12.308,91
Cuentas Por Cobrar	\$ 154.106,70	Pasivos de Largo Plazo	\$ 57.129,13
Activos de Largo Plazo	\$ 6.600,13	Prestamo	\$ 57.129,13
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ 69.438,04
Depreciacion	\$ (2.061,67)		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 126.220,75
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 29.687,11
		Dividendos	\$ 22.265,34
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 7.421,78
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 155.907,87
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 225.345,90	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 225.345,90

Balance apalancado			
Optimista			
Año 3			
Activos Corrientes	\$ 198.974,28	Pasivos Corrientes	\$ 13.724,44
Caja Bancos	\$ 32.984,28	Interes del Prestamo	\$ 13.724,44
Cuentas Por Cobrar	\$ 165.990,00	Pasivos de Largo Plazo	\$ 55.713,60
Activos de Largo Plazo	\$ 6.600,13	Prestamo	\$ 55.713,60
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ 69.438,04
Depreciacion	\$ (2.061,67)		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 136.688,53
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 35.387,05
		Dividendos	\$ 26.540,29
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 8.846,76
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 172.075,58
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 241.513,61	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 241.513,61

Balance apalancado Optimista			
Año 4			
Activos Corrientes	\$ 224.063,66	Pasivos Corrientes	\$ 15.302,75
Caja Bancos	\$ 40.418,66	Interes del Prestamo	\$ 15.302,75
Cuentas Por Cobrar	\$ 183.645,00	Pasivos de Largo Plazo	\$ 54.135,29
Activos de Largo Plazo	\$ 8.661,80	Prestamo	\$ 54.135,29
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ 69.438,04
Depreciacion	\$ -		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 152.765,22
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 46.461,41
		Dividendos	\$ 34.846,06
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 11.615,35
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 199.226,63
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 268.664,66	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 268.664,66

Balance apalancado Optimista			
Año 5			
Activos Corrientes	\$ 361.034,11	Pasivos Corrientes	\$ 17.062,56
Caja Bancos	\$ 162.456,61	Interes del Prestamo	\$ 17.062,56
Cuentas Por Cobrar	\$ 198.577,50	Pasivos de Largo Plazo	\$ 52.375,47
Activos de Largo Plazo	\$ 8.661,80	Prestamo	\$ 52.375,47
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ 69.438,04
Depreciacion	\$ -		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 272.254,96
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 63.942,12
		Dividendos	\$ 47.956,59
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 15.985,53
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 336.197,08
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 405.635,11	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 405.635,11

**Anexo 34: Balance General con apalancamiento,
escenario esperado**

Balance apalancado Esperado			
Año 1			
Activos Corrientes	\$ 149.140,58	Pasivos Corrientes	\$ 11.039,38
Caja Bancos	\$ 15.254,08	Interes del Prestamo	\$ 11.039,38
Cuentas Por Cobrar	\$ 133.886,50	Pasivos de Largo Plazo	\$ 58.398,65
Activos de Largo Plazo	\$ 6.600,13	Prestamo	\$ 58.398,65
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ 69.438,04
Depreciacion	\$ (2.061,67)		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 107.270,08
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 14.971,80
		Dividendos	\$ 11.228,85
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 3.742,95
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 122.241,88
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 191.679,92	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 191.679,92

Balance apalancado Esperado			
Año 2			
Activos Corrientes	\$ 174.637,51	Pasivos Corrientes	\$ 12.308,91
Caja Bancos	\$ 20.530,81	Interes del Prestamo	\$ 12.308,91
Cuentas Por Cobrar	\$ 154.106,70	Pasivos de Largo Plazo	\$ 57.129,13
Activos de Largo Plazo	\$ 6.600,13	Prestamo	\$ 57.129,13
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ 69.438,04
Depreciacion	\$ (2.061,67)		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 126.220,75
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 21.518,06
		Dividendos	\$ 16.138,54
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 5.379,51
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 147.738,81
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 217.176,85	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 217.176,85

Balance apalancado Esperado			
Año 3			
Activos Corrientes	\$ 195.842,25	Pasivos Corrientes	\$ 13.724,44
Caja Bancos	\$ 31.172,25	Interes del Prestamo	\$ 13.724,44
Cuentas Por Cobrar	\$ 164.670,00	Pasivos de Largo Plazo	\$ 55.713,60
Activos de Largo Plazo	\$ 6.600,13	Prestamo	\$ 55.713,60
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ 69.438,04
Depreciacion	\$ (2.061,67)		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 135.368,53
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 33.575,02
		Dividendos	\$ 25.181,26
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 8.393,75
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 168.943,55
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 238.381,58	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 238.381,58

Balance apalancado Esperado			
Año 4			
Activos Corrientes	\$ 219.365,62	Pasivos Corrientes	\$ 15.302,75
Caja Bancos	\$ 37.700,62	Interes del Prestamo	\$ 15.302,75
Cuentas Por Cobrar	\$ 181.665,00	Pasivos de Largo Plazo	\$ 54.135,29
Activos de Largo Plazo	\$ 8.661,80	Prestamo	\$ 54.135,29
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ 69.438,04
Depreciacion	\$ -		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 150.785,22
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 43.743,36
		Dividendos	\$ 32.807,52
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 10.935,84
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 194.528,58
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 263.966,62	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 263.966,62

Balance apalancado Esperado			
Año 5			
Activos Corrientes	\$ 354.888,08	Pasivos Corrientes	\$ 17.062,56
Caja Bancos	\$ 158.868,08	Interes del Prestamo	\$ 17.062,56
Cuentas Por Cobrar	\$ 196.020,00	Pasivos de Largo Plazo	\$ 52.375,47
Activos de Largo Plazo	\$ 8.661,80	Prestamo	\$ 52.375,47
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ 69.438,04
Depreciacion	\$ -		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 269.697,46
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 60.353,59
		Dividendos	\$ 45.265,19
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 15.088,40
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 330.051,05
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 399.489,08	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 399.489,08

**Anexo 35: Balance General con apalancamiento,
escenario pesimista**

Balance apalancado Pesimista			
Año 1			
Activos Corrientes	\$ 144.965,14	Pasivos Corrientes	\$ 11.039,38
Caja Bancos	\$ 14.527,14	Interes del Prestamo	\$ 11.039,38
Cuentas Por Cobrar	\$ 130.438,00	Pasivos de Largo Plazo	\$ 58.398,65
Activos de Largo Plazo	\$ 6.600,13	Prestamo	\$ 58.398,65
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ 69.438,04
Depreciacion	\$ (2.061,67)		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 103.821,58
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 14.244,85
		Dividendos	\$ 10.683,64
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 3.561,21
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 118.066,44
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 187.504,47	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 187.504,47

Balance apalancado Pesimista			
Año 2			
Activos Corrientes	\$ 168.510,72	Pasivos Corrientes	\$ 12.308,91
Caja Bancos	\$ 14.404,02	Interes del Prestamo	\$ 12.308,91
Cuentas Por Cobrar	\$ 154.106,70	Pasivos de Largo Plazo	\$ 57.129,13
Activos de Largo Plazo	\$ 6.600,13	Prestamo	\$ 57.129,13
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ 69.438,04
Depreciacion	\$ (2.061,67)		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 126.220,75
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 15.391,26
		Dividendos	\$ 11.543,45
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 3.847,82
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 141.612,02
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 211.050,05	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 211.050,05

Balance apalancado Pesimista			
Año 3			
Activos Corrientes	\$ 193.673,43	Pasivos Corrientes	\$ 13.724,44
Caja Bancos	\$ 29.910,93	Interes del Prestamo	\$ 13.724,44
Cuentas Por Cobrar	\$ 163.762,50	Pasivos de Largo Plazo	\$ 55.713,60
Activos de Largo Plazo	\$ 6.600,13	Prestamo	\$ 55.713,60
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ 69.438,04
Depreciacion	\$ (2.061,67)		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 134.461,03
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 32.313,70
		Dividendos	\$ 24.235,28
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 8.078,43
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 166.774,73
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 236.212,77	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 236.212,77

Balance apalancado Pesimista			
Año 4			
Activos Corrientes	\$ 216.233,59	Pasivos Corrientes	\$ 15.302,75
Caja Bancos	\$ 35.888,59	Interes del Prestamo	\$ 15.302,75
Cuentas Por Cobrar	\$ 180.345,00	Pasivos de Largo Plazo	\$ 54.135,29
Activos de Largo Plazo	\$ 8.661,80	Prestamo	\$ 54.135,29
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ 69.438,04
Depreciacion	\$ -	Capital Social	\$ 149.465,22
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 41.931,33
Depreciacion	\$ (275,20)	Dividendos	\$ 31.448,50
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 10.482,83
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 191.396,55
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 260.834,59	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 260.834,59

Balance apalancado Pesimista			
Año 5			
Activos Corrientes	\$ 350.550,45	Pasivos Corrientes	\$ 17.062,56
Caja Bancos	\$ 156.345,45	Interes del Prestamo	\$ 17.062,56
Cuentas Por Cobrar	\$ 194.205,00	Pasivos de Largo Plazo	\$ 52.375,47
Activos de Largo Plazo	\$ 8.661,80	Prestamo	\$ 52.375,47
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ 69.438,04
Depreciacion	\$ -	Capital Social	\$ 267.882,46
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 57.830,96
Depreciacion	\$ (275,20)	Dividendos	\$ 43.373,22
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 14.457,74
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 325.713,42
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 395.151,45	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 395.151,45

**Anexo 36: Balance General sin apalancamiento,
escenario optimista**

Balance Desapalancado Optimista			
Año 1			
Activos Corrientes	\$ 170.301,92	Pasivos Corrientes	\$ -
Caja Bancos	\$ 31.817,42	Interes del Prestamo	\$ -
Cuentas Por Cobrar	\$ 138.484,50	Pasivos de Largo Plazo	\$ -
Activos de Largo Plazo	\$ 6.600,13	Prestamo	\$ -
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ -
Depreciacion	\$ (2.061,67)	Capital Social	\$ 192.345,50
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 20.495,75
Depreciacion	\$ (275,20)	Dividendos	\$ 15.371,82
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 5.123,94
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 212.841,25
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 212.841,25	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 212.841,25

Balance Desapalancado Optimista			
Año 2			
Activos Corrientes	\$ 198.850,06	Pasivos Corrientes	\$ -
Caja Bancos	\$ 44.743,36	Interes del Prestamo	\$ -
Cuentas Por Cobrar	\$ 154.106,70	Pasivos de Largo Plazo	\$ -
Activos de Largo Plazo	\$ 6.600,13	Prestamo	\$ -
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ -
Depreciacion	\$ (2.061,67)	Capital Social	\$ 207.967,70
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 33.421,70
Depreciacion	\$ (275,20)	Dividendos	\$ 25.066,27
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 8.355,42
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 241.389,40
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 241.389,40	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 241.389,40

Balance Desapalancado Optimista			
Año 3			
Activos Corrientes	\$ 215.518,87	Pasivos Corrientes	\$ -
Caja Bancos	\$ 49.528,87	Interes del Prestamo	\$ -
Cuentas Por Cobrar	\$ 165.990,00	Pasivos de Largo Plazo	\$ -
Activos de Largo Plazo	\$ 6.600,13	Prestamo	\$ -
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ -
Depreciacion	\$ (2.061,67)		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 219.851,00
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 38.207,20
		Dividendos	\$ 28.655,40
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 9.551,80
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 258.058,20
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 258.058,20	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 258.058,20

Balance Desapalancado Optimista			
Año 4			
Activos Corrientes	\$ 241.166,98	Pasivos Corrientes	\$ -
Caja Bancos	\$ 57.521,98	Interes del Prestamo	\$ -
Cuentas Por Cobrar	\$ 183.645,00	Pasivos de Largo Plazo	\$ -
Activos de Largo Plazo	\$ 8.661,80	Prestamo	\$ -
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ -
Depreciacion	\$ -		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 237.506,00
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 48.261,98
		Dividendos	\$ 36.196,48
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 12.065,49
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 285.767,98
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 285.767,98	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 285.767,98

Balance Desapalancado			
Optimista			
Año 5			
Activos Corrientes	\$ 378.760,40	Pasivos Corrientes	\$ -
Caja Bancos	\$ 180.182,90	Interes del Prestamo	
Cuentas Por Cobrar	\$ 198.577,50	Pasivos de Largo Plazo	\$ -
Activos de Largo Plazo	\$ 8.661,80	Prestamo	
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ -
Depreciacion	\$ -		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 358.755,56
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 64.605,84
		Dividendos	\$ 48.454,38
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 16.151,46
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 423.361,40
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 423.361,40	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 423.361,40

**Anexo 37: Balance General sin apalancamiento,
escenario esperado**

Balance Desapalancado Esperado			
Año 1			
Activos Corrientes	\$ 164.734,66	Pasivos Corrientes	\$ -
Caja Bancos	\$ 30.848,16	Interes del Prestamo	\$ -
Cuentas Por Cobrar	\$ 133.886,50	Pasivos de Largo Plazo	\$ -
Activos de Largo Plazo	\$ 6.600,13	Prestamo	\$ -
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ -
Depreciacion	\$ (2.061,67)		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 187.747,50
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 19.526,50
		Dividendos	\$ 14.644,87
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 4.881,62
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 207.274,00
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 207.274,00	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 207.274,00

Balance Desapalancado Esperado			
Año 2			
Activos Corrientes	\$ 190.681,01	Pasivos Corrientes	\$ -
Caja Bancos	\$ 36.574,31	Interes del Prestamo	
Cuentas Por Cobrar	\$ 154.106,70	Pasivos de Largo Plazo	\$ -
Activos de Largo Plazo	\$ 6.600,13	Prestamo	
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ -
Depreciacion	\$ (2.061,67)		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 207.967,70
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 25.252,64
		Dividendos	\$ 18.939,48
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 6.313,16
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 233.220,34
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 233.220,34	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 233.220,34

Balance Desapalancado Esperado			
Año 3			
Activos Corrientes	\$ 212.386,84	Pasivos Corrientes	\$ -
Caja Bancos	\$ 47.716,84	Interes del Prestamo	
Cuentas Por Cobrar	\$ 164.670,00	Pasivos de Largo Plazo	\$ -
Activos de Largo Plazo	\$ 6.600,13	Prestamo	
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ -
Depreciacion	\$ (2.061,67)		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 218.531,00
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 36.395,17
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Dividendos	\$ 27.296,38
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00	Política de Reinversión	\$ 9.098,79
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 254.926,17
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 254.926,17	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 254.926,17

Balance Desapalancado Esperado			
Año 4			
Activos Corrientes	\$ 236.468,93	Pasivos Corrientes	\$ -
Caja Bancos	\$ 54.803,93	Interes del Prestamo	
Cuentas Por Cobrar	\$ 181.665,00	Pasivos de Largo Plazo	\$ -
Activos de Largo Plazo	\$ 8.661,80	Prestamo	
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ -
Depreciacion	\$ -		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 235.526,00
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 45.543,93
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Dividendos	\$ 34.157,95
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00	Política de Reinversión	\$ 11.385,98
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 281.069,93
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 281.069,93	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 281.069,93

Balance Desapalancado Esperado		Año 5	
Activos Corrientes	\$ 372.614,37	Pasivos Corrientes	\$ -
Caja Bancos	\$ 176.594,37	Interes del Prestamo	
Cuentas Por Cobrar	\$ 196.020,00	Pasivos de Largo Plazo	\$ -
Activos de Largo Plazo	\$ 8.661,80	Prestamo	
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ -
Depreciacion	\$ -		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 356.198,06
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 61.017,31
		Dividendos	\$ 45.762,98
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 15.254,33
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 417.215,37
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 417.215,37	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 417.215,37

**Anexo 38: Balance General sin apalancamiento,
escenario pesimista**

Balance Desapalancado Pesimista			
Año 1			
Activos Corrientes	\$ 160.559,22	Pasivos Corrientes	\$ -
Caja Bancos	\$ 30.121,22	Interes del Prestamo	
Cuentas Por Cobrar	\$ 130.438,00	Pasivos de Largo Plazo	\$ -
Activos de Largo Plazo	\$ 6.600,13	Prestamo	
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ -
Depreciacion	\$ (2.061,67)		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 184.299,00
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 18.799,55
		Dividendos	\$ 14.099,66
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 4.699,89
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 203.098,55
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 203.098,55	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 203.098,55

Balance Desapalancado Pesimista			
Año 2			
Activos Corrientes	\$ 184.554,21	Pasivos Corrientes	\$ -
Caja Bancos	\$ 30.447,51	Interes del Prestamo	
Cuentas Por Cobrar	\$ 154.106,70	Pasivos de Largo Plazo	\$ -
Activos de Largo Plazo	\$ 6.600,13	Prestamo	
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ -
Depreciacion	\$ (2.061,67)		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 207.967,70
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 19.125,85
		Dividendos	\$ 14.344,38
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 4.781,46
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 227.093,55
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 227.093,55	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 227.093,55

Balance Desapalancado Pesimista			
Año 3			
Activos Corrientes	\$ 210.218,02	Pasivos Corrientes	\$ -
Caja Bancos	\$ 46.455,52	Interes del Prestamo	
Cuentas Por Cobrar	\$ 163.762,50	Pasivos de Largo Plazo	\$ -
Activos de Largo Plazo	\$ 6.600,13	Prestamo	
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ -
Depreciacion	\$ (2.061,67)		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 217.623,50
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 35.133,86
		Dividendos	\$ 26.350,39
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 8.783,46
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 252.757,36
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 252.757,36	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 252.757,36

Balance Desapalancado Pesimista			
Año 4			
Activos Corrientes	\$ 233.336,90	Pasivos Corrientes	\$ -
Caja Bancos	\$ 52.991,90	Interes del Prestamo	
Cuentas Por Cobrar	\$ 180.345,00	Pasivos de Largo Plazo	\$ -
Activos de Largo Plazo	\$ 8.661,80	Prestamo	
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ -
Depreciacion	\$ -		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 234.206,00
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 43.731,90
		Dividendos	\$ 32.798,93
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 10.932,98
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 277.937,90
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 277.937,90	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 277.937,90

Balance Desapalancado Pesimista			
Año 5			
Activos Corrientes	\$ 368.276,74	Pasivos Corrientes	\$ -
Caja Bancos	\$ 174.071,74	Interes del Prestamo	
Cuentas Por Cobrar	\$ 194.205,00	Pasivos de Largo Plazo	\$ -
Activos de Largo Plazo	\$ 8.661,80	Prestamo	
Materiales y Equipos	\$ 6.185,00	Total pasivos	\$ -
Depreciacion	\$ -		
Muebles y enceres	\$ 2.752,00	Capital Social	\$ 354.383,06
Depreciacion	\$ (275,20)	Utilidades / pérdida retenidas	\$ 58.494,68
		Dividendos	\$ 43.871,01
Activos Diferidos	\$ 35.939,20	Política de Reinversión	\$ 14.623,67
Gastos Preoperacionales	\$ 43.072,00		
Amortizacion	\$ (8.614,40)		
Programas Y softwares	\$ 1.852,00	Total Patrimonio	\$ 412.877,74
Amortizacion	\$ (370,40)		
Total de Activos	\$ 412.877,74	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 412.877,74

**Anexo 39: Valuación escenario con apalancamiento
-optimista, esperado y pesimista**

Apalancado						
Optimista						
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
U. antes impuestos e intereses *(1-15%)*(1-25%)		\$ 15.941,06	\$ 29.687,11	\$ 35.387,05	\$ 46.461,41	\$ 63.942,12
+ Depreciación y amortización		\$ 11.321,67	\$ 11.321,67	\$ 11.321,67	\$ 9.260,00	\$ 9.260,00
- variación en el capital de trabajo		\$ -	\$ (26.829,20)	\$ (14.752,18)	\$ (23.511,08)	\$ (135.210,63)
- gastos de capital	\$ (115.730,06)	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.376,00
+ ingresos netos emisión de deuda	\$ 69.438,04					
- pagos principal de deuda		\$ 11.039,38	\$ 12.308,91	\$ 13.724,44	\$ 15.302,75	\$ 17.062,56
- intereses *(1-15%)*(1-25%)		\$ (4.494,77)	\$ (3.685,44)	\$ (2.783,05)	\$ (1.776,87)	\$ (654,99)
FLUJO DE EFECTIVO DISPONIBLE	\$ (46.292,02)	\$ 20.718,11	\$ 59.214,51	\$ 50.519,51	\$ 65.706,61	\$ 190.629,18
		VAN	\$ 195.019,55			
		TIR	92%			

APALANCADO						
Esperado						
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
U. antes impuestos e intereses *(1-15%)*(1-25%)	\$ -	\$ 14.971,80	\$ 21.518,06	\$ 33.575,02	\$ 43.743,36	\$ 60.353,59
+ Depreciación y amortización	\$ -	\$ 11.321,67	\$ 11.321,67	\$ 11.321,67	\$ 9.260,00	\$ 9.260,00
- variación en el capital de trabajo	\$ -	\$ -	\$ (24.227,40)	\$ (19.789,21)	\$ (21.945,06)	\$ (133.762,65)
- gastos de capital	\$ (115.730,06)	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.376,00
+ ingresos netos emisión de deuda	\$ 69.438,04					
- pagos principal de deuda		\$ 11.039,38	\$ 12.308,91	\$ 13.724,44	\$ 15.302,75	\$ 17.062,56
- intereses *(1-15%)*(1-25%)		\$ (4.494,77)	\$ (3.685,44)	\$ (2.783,05)	\$ (1.776,87)	\$ (654,99)
FLUJO DE EFECTIVO DISPONIBLE	\$ (46.292,02)	\$ 19.748,85	\$ 48.443,66	\$ 53.744,50	\$ 61.422,55	\$ 185.592,66
		VAN	\$ 183.142,78			
		TIR	86%			

APALANCADO						
PESIMISTA						
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
U. antes impuestos e intereses *(1-15%)*(1-25%)	\$ -	\$ 14.244,85	\$ 15.391,26	\$ 32.313,70	\$ 41.931,33	\$ 57.830,96
+ Depreciación y amortización	\$ -	\$ 11.321,67	\$ 11.321,67	\$ 11.321,67	\$ 9.260,00	\$ 9.260,00
- variación en el capital de trabajo	\$ -	\$ -	\$ (22.276,05)	\$ (23.747,19)	\$ (20.981,85)	\$ (132.557,05)
- gastos de capital	\$ (115.730,06)	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.376,00
+ ingresos netos emisión de deuda	\$ 69.438,04					
- pagos principal de deuda		\$ 11.039,38	\$ 12.308,91	\$ 13.724,44	\$ 15.302,75	\$ 17.062,56
- intereses *(1-15%)*(1-25%)		\$ (4.494,77)	\$ (3.685,44)	\$ (2.783,05)	\$ (1.776,87)	\$ (654,99)
FLUJO DE EFECTIVO DISPONIBLE	\$ (46.292,02)	\$ 19.021,91	\$ 40.365,52	\$ 56.441,17	\$ 58.647,31	\$ 181.864,43
		VAN	\$ 174.709,35			
		TIR	82%			

**Anexo 40: Valuación escenario sin apalancamiento
- optimista, esperado y pesimista**

Desapalancado						
Optimista						
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
U. antes impuestos e intereses $*(1-15%)*(1-25%)$		\$ 20.495,75	\$ 33.421,70	\$ 38.207,20	\$ 48.261,98	\$ 64.605,84
+ Depreciación y amortización		\$ 11.321,67	\$ 11.321,67	\$ 11.321,67	\$ 9.260,00	\$ 9.260,00
- variación en el capital de trabajo		\$ -	\$ (28.548,14)	\$ (16.668,80)	\$ (25.648,11)	\$ (137.593,42)
- gastos de capital	\$ (115.730,06)		\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.376,00
FLUJO DE EFECTIVO	\$ (115.730,06)	\$ 31.817,42	\$ 73.291,51	\$ 66.197,67	\$ 83.170,08	\$ 210.083,26
		VAN	\$ 152.966,74			
		TIR	51%			

Desapalancado						
Esperado						
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
U. antes impuestos e intereses $*(1-15%)*(1-25%)$		\$ 14.971,80	\$ 21.518,06	\$ 33.575,02	\$ 43.743,36	\$ 60.353,59
+ Depreciación y amortización		\$ 11.321,67	\$ 11.321,67	\$ 11.321,67	\$ 9.260,00	\$ 9.260,00
- variación en el capital de trabajo		\$ 0,00	-\$ 25.946,34	-\$ 21.705,83	-\$ 24.082,09	-\$ 136.145,44
- gastos de capital	\$ (115.730,06)	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.376,00
FLUJO DE EFECTIVO	-\$ 115.730,06	\$ 26.293,46	\$ 58.786,07	\$ 66.602,51	\$ 77.085,46	\$ 204.383,02
		VAN	\$ 133.249,12			
		TIR	46%			

Desapalancado						
Optimista						
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
U. antes impuestos e intereses $*(1-15%)*(1-25%)$		\$ 14.244,85	\$ 15.391,26	\$ 32.313,70	\$ 41.931,33	\$ 57.830,96
+ Depreciación y amortización		\$ 11.321,67	\$ 11.321,67	\$ 11.321,67	\$ 9.260,00	\$ 9.260,00
- variación en el capital de trabajo		\$ 0,00	-\$ 23.994,99	-\$ 25.663,81	-\$ 23.118,88	-\$ 134.939,84
- gastos de capital	\$ (115.730,06)	\$ 0,00	0	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.376,00
FLUJO DE EFECTIVO	-\$ 115.730,06	\$ 25.566,52	\$ 50.707,92	\$ 69.299,18	\$ 74.310,21	\$ 200.654,79
		VAN	\$ 125.627,66			
		TIR	44%			

Anexo 41: Índices financieros Liquidez

LIQUIDEZ				
Razón Corriente =	Activos Corrientes			
	Pasivos Corrientes			
Apalancado				
Optimista				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
\$ 14,01	\$ 14,85	\$ 14,50	\$ 14,64	\$ 21,16
Esperado				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
\$ 13,51	\$ 14,19	\$ 14,27	\$ 14,34	\$ 20,80
Pesimista				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
\$ 13,13	\$ 13,69	\$ 14,11	\$ 14,13	\$ 20,55

Anexo 42: Índices Financieros ROI

RENTABILIDAD				
ROI=	Rendimiento			
	Valor promedio invertido			
Apalancado				
Optimista				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
14%	26%	31%	40%	55%
Esperado				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
13%	19%	29%	38%	52%
Pesimista				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
12%	13%	28%	36%	50%
Desapalancado				
Optimista				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
18%	29%	33%	42%	56%
Esperado				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
17%	22%	31%	39%	53%
Pesimista				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
16%	17%	30%	38%	51%

Anexo 43: Índices Financieros ROA

RENTABILIDAD				
ROA=	Utilidad operacional			
	Activos totales promedio			
Apalancado				
Optimista				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
16%	23%	24%	28%	25%
Esperado				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
16%	18%	24%	27%	24%
Pesimista				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
16%	14%	23%	26%	23%
Desapalancado				
Optimista				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
15%	21%	23%	26%	24%
Esperado				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
11%	17%	22%	25%	23%
Pesimista				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
10%	13%	22%	24%	22%

Anexo 44: Índices Financieros ROE

RENTABILIDAD				
ROE=	Utilidad neta			
	Patrimonio promedio			
Apalancado				
Optimista				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
12%	19%	21%	23%	19%
Esperado				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
12%	15%	20%	22%	18%
Pesimista				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
12%	11%	19%	22%	18%
Desapalancado				
Optimista				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
10%	14%	15%	17%	15%
Esperado				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
9%	11%	14%	16%	15%
Pesimista				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
9%	8%	14%	16%	14%

Anexo 45: Índices financieros Desempeño

DESEMPENO				
Rotación de las CxC =	Ventas			
	Promedio CxC			
Apalancado				
Optimista				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
1,06	1,11	1,11	1,11	1,11
Esperado				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
1,08	1,02	1,10	1,09	1,09
Pesimista				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
1,10	0,96	1,09	1,09	1,08
Desapalancado				
Optimista				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
1,06	1,11	1,11	1,11	1,11
Esperado				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
1,08	1,02	1,10	1,09	1,09
Pesimista				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
1,10	0,96	1,09	1,09	1,08

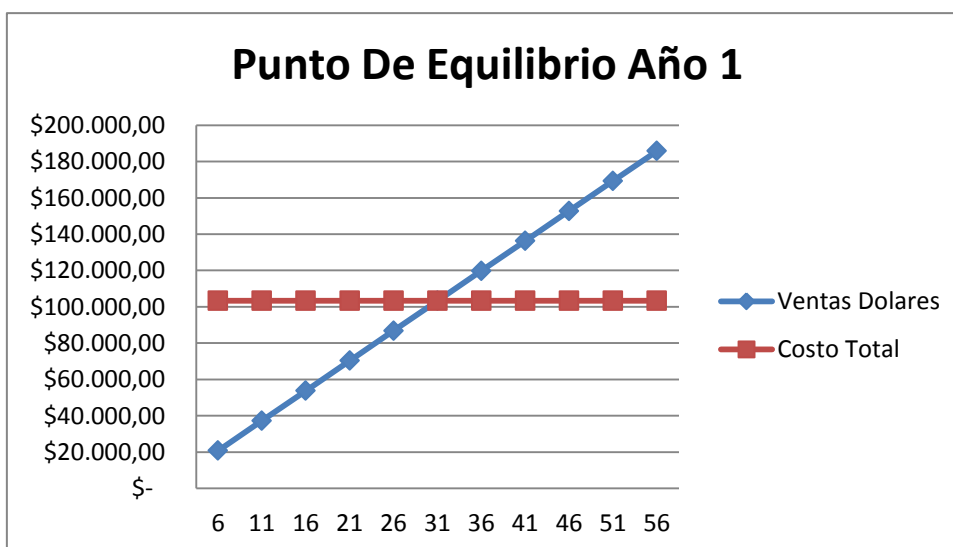
Anexo 46: Índices financieros Desempeño en días

DESEMPENO				
Rotación CxC días =	365			
	Rotación de CxC			
Apalancado				
Optimista				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
345,27	329,71	329,61	330,01	329,66
Esperado				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
337,26	356,11	332,06	333,36	333,85
Pesimista				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
331,15	378,86	333,83	335,67	336,90
Desapalancado				
Optimista				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
345,27	329,71	329,61	330,01	329,66
Esperado				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
337,26	356,11	332,06	333,36	333,85
Pesimista				
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
331,15	378,86	333,83	335,67	336,90

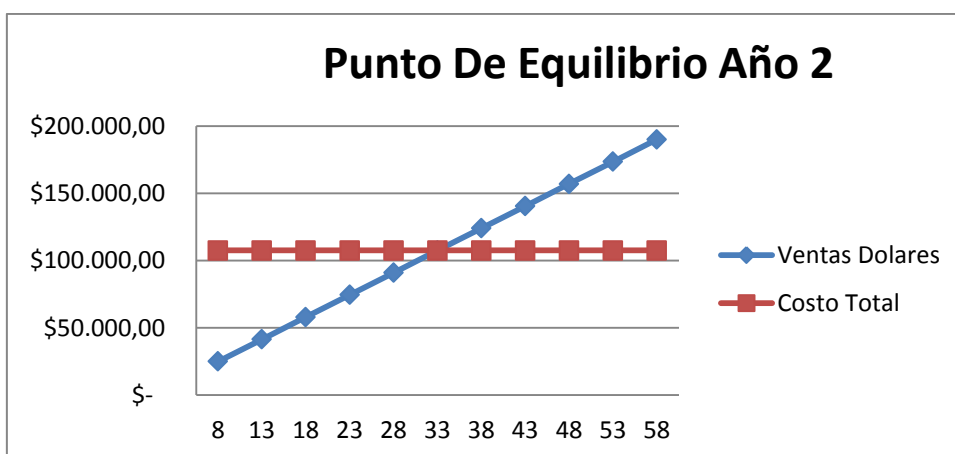
Anexo 47: Punto de Equilibrio

Punto de Equilibrio					
	Año1	Año2	Año3	Año4	Año5
Costos totales	\$ 103.349,06	\$ 107.542,06	\$ 113.344,06	\$ 119.146,06	\$ 110.593,46
Precio	\$ 3.300,00	\$ 3.300,00	\$ 3.300,00	\$ 3.300,00	\$ 3.300,00
Numero De empresas para Equilibrio Anuales	31	33	34	36	34
Numero De empresas para Equilibrio Mensuales	3	3	3	3	3
Punto de Equilibrio Dolares	\$ 8.612,42	\$ 8.961,84	\$ 9.445,34	\$ 9.928,84	\$ 9.216,12

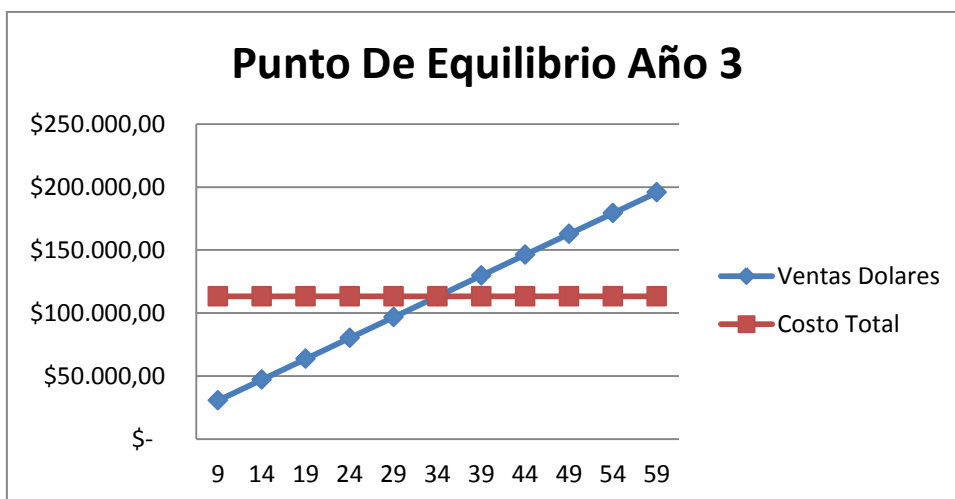
Punto de equilibrio		
Año 1	Variacion en ventas en 5 unidades	
Ventas Dolares	Costo Total	Ventas Unitarias
\$ 20.849,06	\$ 103.349,06	6
\$ 37.349,06	\$ 103.349,06	11
\$ 53.849,06	\$ 103.349,06	16
\$ 70.349,06	\$ 103.349,06	21
\$ 86.849,06	\$ 103.349,06	26
\$ 103.349,06	\$ 103.349,06	31
\$ 119.849,06	\$ 103.349,06	36
\$ 136.349,06	\$ 103.349,06	41
\$ 152.849,06	\$ 103.349,06	46
\$ 169.349,06	\$ 103.349,06	51
\$ 185.849,06	\$ 103.349,06	56
Año 2	Variacion en ventas en 5 unidades	



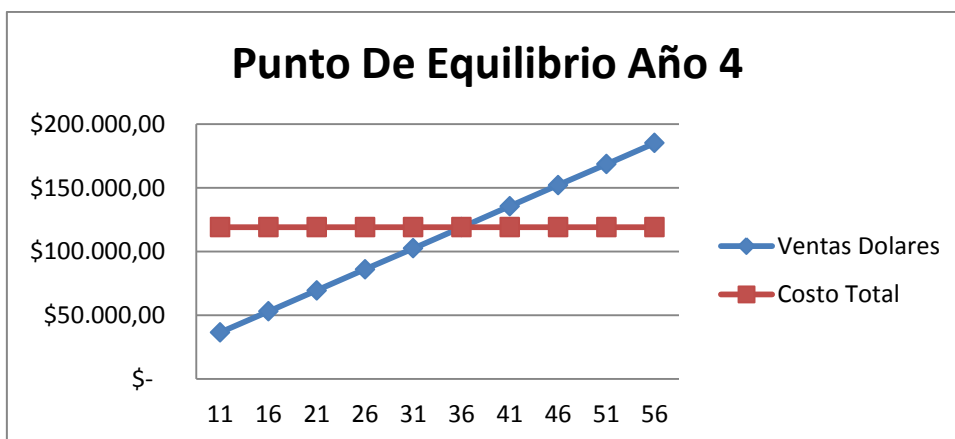
Año 2		Variacion en ventas en 5 unidades	
Ventas Dolares		Costo Total	Ventas Unitarias
\$	25.042,06	\$ 107.542,06	8
\$	41.542,06	\$ 107.542,06	13
\$	58.042,06	\$ 107.542,06	18
\$	74.542,06	\$ 107.542,06	23
\$	91.042,06	\$ 107.542,06	28
\$	107.542,06	\$ 107.542,06	33
\$	124.042,06	\$ 107.542,06	38
\$	140.542,06	\$ 107.542,06	43
\$	157.042,06	\$ 107.542,06	48
\$	173.542,06	\$ 107.542,06	53
\$	190.042,06	\$ 107.542,06	58



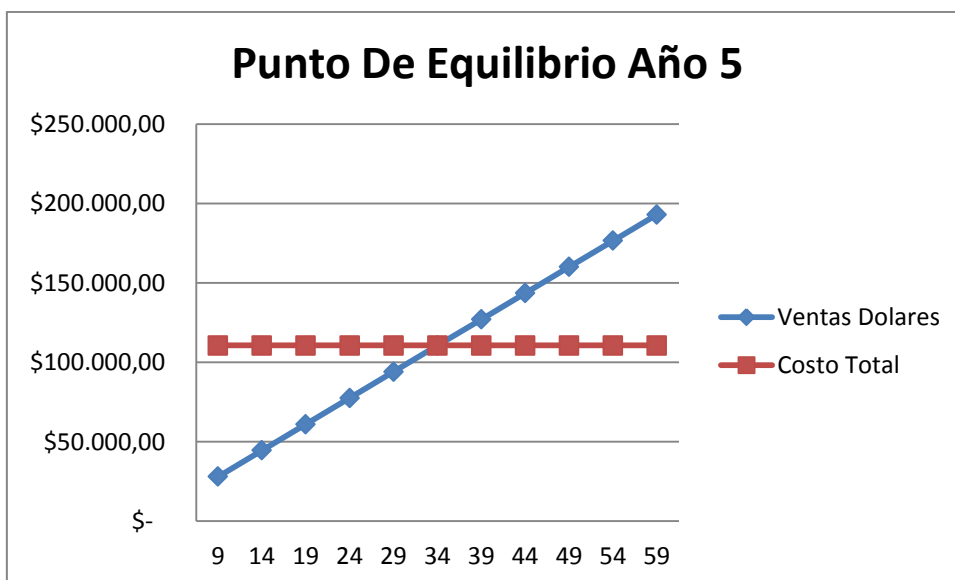
Año 3		Variacion en ventas en 5 unidades	
Ventas Dolares		Costo Total	Ventas Unitarias
\$	30.844,06	\$ 113.344,06	9
\$	47.344,06	\$ 113.344,06	14
\$	63.844,06	\$ 113.344,06	19
\$	80.344,06	\$ 113.344,06	24
\$	96.844,06	\$ 113.344,06	29
\$	113.344,06	\$ 113.344,06	34
\$	129.844,06	\$ 113.344,06	39
\$	146.344,06	\$ 113.344,06	44
\$	162.844,06	\$ 113.344,06	49
\$	179.344,06	\$ 113.344,06	54
\$	195.844,06	\$ 113.344,06	59



Año 4		Variacion en ventas en 5 unidades	
Ventas Dolares		Costo Total	Ventas Unitarias
\$	36.646,06	\$ 119.146,06	11
\$	53.146,06	\$ 119.146,06	16
\$	69.646,06	\$ 119.146,06	21
\$	86.146,06	\$ 119.146,06	26
\$	102.646,06	\$ 119.146,06	31
\$	119.146,06	\$ 119.146,06	36
\$	135.646,06	\$ 119.146,06	41
\$	152.146,06	\$ 119.146,06	46
\$	168.646,06	\$ 119.146,06	51
\$	185.146,06	\$ 119.146,06	56



Año 5		Variacion en ventas en 5 unidades	
Ventas Dolares		Costo Total	Ventas Unitarias
\$	28.093,46	\$ 110.593,46	9
\$	44.593,46	\$ 110.593,46	14
\$	61.093,46	\$ 110.593,46	19
\$	77.593,46	\$ 110.593,46	24
\$	94.093,46	\$ 110.593,46	29
\$	110.593,46	\$ 110.593,46	34
\$	127.093,46	\$ 110.593,46	39
\$	143.593,46	\$ 110.593,46	44
\$	160.093,46	\$ 110.593,46	49
\$	176.593,46	\$ 110.593,46	54
\$	193.093,46	\$ 110.593,46	59



**Anexo 48: Análisis de sensibilidad Ventas,
escenario con apalancamiento**

Flujo de Caja apalancado Optimista						
Detalle	0	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas		\$ 131.758,11	\$ 153.540,09	\$ 165.429,00	\$ 182.803,50	\$ 197.876,25
Costo de Ventas		\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gastos servicios Basicos		\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina		\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativos		\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing		\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Depreciaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos		\$ 114.670,73	\$ 118.863,73	\$ 124.665,73	\$ 128.406,06	\$ 119.853,46
Utilidad operativa		\$ 17.087,38	\$ 34.676,36	\$ 40.763,27	\$ 54.397,44	\$ 78.022,79
Intereses		\$ 7.050,62	\$ 5.781,09	\$ 4.365,56	\$ 2.787,25	\$ 1.027,44
Utilidad Bruta		\$ 10.036,77	\$ 28.895,28	\$ 36.397,71	\$ 51.610,19	\$ 76.995,35
Impuesto trabajadores (15%)		\$ 1.505,51	\$ 4.334,29	\$ 5.459,66	\$ 7.741,53	\$ 11.549,30
Utilidad antes de impuestos		\$ 8.531,25	\$ 24.560,98	\$ 30.938,05	\$ 43.868,66	\$ 65.446,05
Impuesto 24%		\$ 2.047,50	\$ 5.894,64	\$ 7.425,13	\$ 10.528,48	\$ 15.707,05
Utilidad Neta		\$ 6.483,75	\$ 18.666,35	\$ 23.512,92	\$ 33.340,18	\$ 49.739,00
Gastos no desembolsables						
Inversion	\$ (10.789,00)					
Capital de trabajo	\$ (104.941,06)					
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Depresiaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Valor de desecho						\$ 1.376,00
Recuperacion Capital de trabajo						\$ 104.941,06
Flujo de Caja Libre	\$ (115.730,06)	\$ 17.805,42	\$ 29.988,01	\$ 34.834,59	\$ 42.600,18	\$ 165.316,06
Prestamo	\$ 69.438,04					
Deuda		\$ 11.039,38	\$ 12.308,91	\$ 13.724,44	\$ 15.302,75	\$ 17.062,56
Flujo de caja Inversionista	\$ (46.292,02)	\$ 6.766,04	\$ 17.679,10	\$ 21.110,15	\$ 27.297,43	\$ 148.253,50
			Inversionista			
Van	\$ 70.416,02		Van	\$ 62.474,29		
Tir	27%		Tir	48%		

Flujo de Caja apalancado Esperado						
Detalle	0	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas		\$ 130.407,75	\$ 142.159,05	\$ 162.904,50	\$ 179.016,75	\$ 192.876,75
Costo de Ventas		\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gastos servicios Basicos		\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina		\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativos		\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing		\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Depreciaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos		\$ 114.670,73	\$ 118.863,73	\$ 124.665,73	\$ 128.406,06	\$ 119.853,46
Utilidad operativa		\$ 15.737,02	\$ 23.295,32	\$ 38.238,77	\$ 50.610,69	\$ 73.023,29
Intereses		\$ 7.050,62	\$ 5.781,09	\$ 4.365,56	\$ 2.787,25	\$ 1.027,44
Utilidad Bruta		\$ 8.686,41	\$ 17.514,24	\$ 33.873,21	\$ 47.823,44	\$ 71.995,85
Impuesto trabajadores (15%)		\$ 1.302,96	\$ 2.627,14	\$ 5.080,98	\$ 7.173,52	\$ 10.799,38
Utilidad antes de impuestos		\$ 7.383,45	\$ 14.887,10	\$ 28.792,23	\$ 40.649,92	\$ 61.196,47
Impuesto 24%		\$ 1.772,03	\$ 3.572,90	\$ 6.910,13	\$ 9.755,98	\$ 14.687,15
Utilidad Neta		\$ 5.611,42	\$ 11.314,20	\$ 21.882,09	\$ 30.893,94	\$ 46.509,32
Gastos no desembolsables						
Inversion	\$ (10.789,00)					
Capital de trabajo	\$ (104.941,06)					
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Depresiaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Valor de desecho						\$ 1.376,00
Recuperacion Capital de trabajo						\$ 104.941,06
Flujo de Caja Libre	\$ (115.730,06)	\$ 16.933,09	\$ 22.635,86	\$ 33.203,76	\$ 40.153,94	\$ 162.086,38
Prestamo	\$ 69.438,04					
Deuda		\$ 11.039,38	\$ 12.308,91	\$ 13.724,44	\$ 15.302,75	\$ 17.062,56
Flujo de caja Inversionista	\$ (46.292,02)	\$ 5.893,70	\$ 10.326,95	\$ 19.479,32	\$ 24.851,19	\$ 145.023,82
			Inversionista			
Van	\$ 59.989,57		Van	\$ 53.689,27		
Tir	25%		Tir	43%		

Flujo de Caja apalancado Pesimista						
Detalle	0	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas		\$ 129.394,98	\$ 133.623,27	\$ 161.147,25	\$ 176.492,25	\$ 189.362,25
Costo de Ventas		\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gastos servicios Basicos		\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina		\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativos		\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing		\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Depreciaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos		\$ 114.670,73	\$ 118.863,73	\$ 124.665,73	\$ 128.406,06	\$ 119.853,46
Utilidad operativa		\$ 14.724,25	\$ 14.759,54	\$ 36.481,52	\$ 48.086,19	\$ 69.508,79
Intereses		\$ 7.050,62	\$ 5.781,09	\$ 4.365,56	\$ 2.787,25	\$ 1.027,44
Utilidad Bruta		\$ 7.673,64	\$ 8.978,46	\$ 32.115,96	\$ 45.298,94	\$ 68.481,35
Impuesto trabajadores (15%)		\$ 1.151,05	\$ 1.346,77	\$ 4.817,39	\$ 6.794,84	\$ 10.272,20
Utilidad antes de impuestos		\$ 6.522,59	\$ 7.631,69	\$ 27.298,57	\$ 38.504,10	\$ 58.209,15
Impuesto 24%		\$ 1.565,42	\$ 1.831,60	\$ 6.551,66	\$ 9.240,98	\$ 13.970,20
Utilidad Neta		\$ 4.957,17	\$ 5.800,08	\$ 20.746,91	\$ 29.263,11	\$ 44.238,95
Gastos no desembolsables						
Inversion	\$ (10.789,00)					
Capital de trabajo	\$ (104.941,06)					
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Depresiaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Valor de desecho						\$ 1.376,00
Recuperacion Capital de trabajo						\$ 104.941,06
Flujo de Caja Libre	\$ (115.730,06)	\$ 16.278,84	\$ 17.121,75	\$ 32.068,58	\$ 38.523,11	\$ 159.816,01
Prestamo	\$ 69.438,04					
Deuda		\$ 11.039,38	\$ 12.308,91	\$ 13.724,44	\$ 15.302,75	\$ 17.062,56
Flujo de caja Inversionista	\$ (46.292,02)	\$ 5.239,45	\$ 4.812,84	\$ 18.344,14	\$ 23.220,37	\$ 142.753,45
			Inversionista			
Van	\$ 52.432,86		Van	\$ 47.309,61		
Tir	23%		Tir	39%		

**Anexo 49: Análisis de sensibilidad ventas,
escenario sin apalancamiento**

Flujo de Caja desapalancado						
Optimista						
Detalle	0	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas		\$ 131.758,11	\$ 153.540,09	\$ 165.429,00	\$ 182.803,50	\$ 197.876,25
Costo de Ventas		\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gastos servicios Basicos		\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina		\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativos		\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing		\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Depresiaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos		\$ 114.670,73	\$ 118.863,73	\$ 124.665,73	\$ 128.406,06	\$ 119.853,46
Utilidad Operativa		\$ 17.087,38	\$ 34.676,36	\$ 40.763,27	\$ 54.397,44	\$ 78.022,79
Intereses		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Utilidad Bruta		\$ 17.087,38	\$ 34.676,36	\$ 40.763,27	\$ 54.397,44	\$ 78.022,79
Impuesto trabajadores (15%)		\$ 2.563,11	\$ 5.201,45	\$ 6.114,49	\$ 8.159,62	\$ 11.703,42
Utilidad antes de impuestos		\$ 14.524,28	\$ 29.474,91	\$ 34.648,78	\$ 46.237,82	\$ 66.319,37
Impuesto 24%		\$ 3.485,83	\$ 7.073,98	\$ 8.315,71	\$ 11.097,08	\$ 15.916,65
Utilidad Neta		\$ 11.038,45	\$ 22.400,93	\$ 26.333,07	\$ 35.140,75	\$ 50.402,72
Gastos no desembolsables						
Inversion	\$ (10.789,00)					
Capital de trabajo	\$ (104.941,06)					
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Depresiaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Valor de desecho						\$ 1.376,00
Recuperacion Capital de trabajo						\$ 104.941,06
Flujo de Caja Libre	\$ (115.730,06)	\$ 22.360,12	\$ 33.722,60	\$ 37.654,74	\$ 44.400,75	\$ 165.979,78
Prestamo	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Deuda	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Flujo de caja Inversionista	\$ (115.730,06)	\$ 22.360,12	\$ 33.722,60	\$ 37.654,74	\$ 44.400,75	\$ 165.979,78
Van	\$ 60.960,40				\$ 60.960,40	
Tir	30%				30%	

Flujo de Caja desapalancado Esperado						
Detalle	0	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas		\$ 130.407,75	\$ 142.159,05	\$ 162.904,50	\$ 179.016,75	\$ 192.876,75
Costo de Ventas		\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gasto Servicios Basicos		\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina		\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativo		\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing		\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Depresiaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos		\$ 114.670,73	\$ 118.863,73	\$ 124.665,73	\$ 128.406,06	\$ 119.853,46
Utilidad Operativa		\$ 15.737,02	\$ 23.295,32	\$ 38.238,77	\$ 50.610,69	\$ 73.023,29
Intereses		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Utilidad Bruta		\$ 15.737,02	\$ 23.295,32	\$ 38.238,77	\$ 50.610,69	\$ 73.023,29
Impuesto trabajadores (15%)		\$ 2.360,55	\$ 3.494,30	\$ 5.735,82	\$ 7.591,60	\$ 10.953,49
Utilidad antes de impuestos		\$ 13.376,47	\$ 19.801,02	\$ 32.502,96	\$ 43.019,09	\$ 62.069,80
Impuesto 24%		\$ 3.210,35	\$ 4.752,25	\$ 7.800,71	\$ 10.324,58	\$ 14.896,75
Utilidad Neta		\$ 10.166,12	\$ 15.048,78	\$ 24.702,25	\$ 32.694,51	\$ 47.173,05
Gastos no desembolsables						
Inversion	\$ (10.789,00)					
Capital de trabajo	\$ (104.941,06)					
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Depresiaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Valor de desecho						\$ 1.376,00
Recuperacion Capital de trabajo						\$ 104.941,06
Flujo de Caja Libre	\$ (115.730,06)	\$ 21.487,78	\$ 26.370,45	\$ 36.023,91	\$ 41.954,51	\$ 162.750,11
Prestamo	\$ -					
Deuda	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Flujo de caja Inversionista	\$ (115.730,06)	\$ 21.487,78	\$ 26.370,45	\$ 36.023,91	\$ 41.954,51	\$ 162.750,11
			Inversionista			
Van	\$ 51.537,09		Van	\$ 51.537,09		
Tir	27%		Tir	27%		

Flujo de Caja desapalancado						
Pesimista						
Detalle	0	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas	\$ 129.394,98	\$ 133.623,27	\$ 161.147,25	\$ 176.492,25	\$ 189.362,25	
Costo de Ventas	\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00	
Gasto Servicios Basicos	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	
Gasto Nomina	\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46	
Gastos Administrativo	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	
Gastos de Marketing	\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00	
Depreciaciones	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20	
Amortizaciones	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	
Egresos Costos y Gastos	\$ 114.670,73	\$ 118.863,73	\$ 124.665,73	\$ 128.406,06	\$ 119.853,46	
Utilidad Operativa	\$ 14.724,25	\$ 14.759,54	\$ 36.481,52	\$ 48.086,19	\$ 69.508,79	
Intereses	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
Utilidad Bruta	\$ 14.724,25	\$ 14.759,54	\$ 36.481,52	\$ 48.086,19	\$ 69.508,79	
Impuesto trabajadores (15%)	\$ 2.208,64	\$ 2.213,93	\$ 5.472,23	\$ 7.212,93	\$ 10.426,32	
Utilidad antes de impuestos	\$ 12.515,62	\$ 12.545,61	\$ 31.009,29	\$ 40.873,26	\$ 59.082,47	
Impuesto 24%	\$ 3.003,75	\$ 3.010,95	\$ 7.442,23	\$ 9.809,58	\$ 14.179,79	
Utilidad Neta	\$ 9.511,87	\$ 9.534,66	\$ 23.567,06	\$ 31.063,68	\$ 44.902,68	
Gastos no desembolsables						
Inversion	\$ (10.789,00)					
Capital de trabajo	\$ (104.941,06)					
Amortizaciones	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	
Depreciaciones	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20	
Valor de desecho					\$ 1.376,00	
Recuperacion Capital de trabajo					\$ 104.941,06	
Flujo de Caja Libre	\$ (115.730,06)	\$ 20.833,53	\$ 20.856,33	\$ 34.888,73	\$ 40.323,68	\$ 160.479,74
Prestamo	\$ -					
Deuda	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Flujo de caja Inversionista	\$ (115.730,06)	\$ 20.833,53	\$ 20.856,33	\$ 34.888,73	\$ 40.323,68	\$ 160.479,74
			Inversionista			
Van	\$ 44.699,44		Van	\$ 44.699,44		
Tir	25%		Tir	25%		

**Anexo 50: Análisis de sensibilidad Costos,
escenario con apalancamiento**

Costo ventas		\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gastos servicios Basicos		\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina		\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativos		\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing		\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Gastos Totales		\$ 103.349,06	\$ 107.542,06	\$ 113.344,06	\$ 119.146,06	\$ 110.593,46
Gastos aumento en 10%		\$ 113.683,97	\$ 118.296,27	\$ 124.678,47	\$ 131.060,67	\$ 121.652,81
Flujo de Caja apalancado Optimista						
Detalle	0	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas		\$ 146.397,90	\$ 170.600,10	\$ 183.810,00	\$ 203.115,00	\$ 219.862,50
Gastos Totales		\$ 113.683,97	\$ 118.296,27	\$ 124.678,47	\$ 131.060,67	\$ 121.652,81
Depreciaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos		\$ 125.005,63	\$ 129.617,93	\$ 136.000,13	\$ 140.320,67	\$ 130.912,81
Utilidad operativa		\$ 21.392,27	\$ 40.982,17	\$ 47.809,87	\$ 62.794,33	\$ 88.949,69
Intereses		\$ 7.050,62	\$ 5.781,09	\$ 4.365,56	\$ 2.787,25	\$ 1.027,44
Utilidad Bruta		\$ 14.341,65	\$ 35.201,08	\$ 43.444,30	\$ 60.007,08	\$ 87.922,26
Impuesto trabajadores (15%)		\$ 2.151,25	\$ 5.280,16	\$ 6.516,65	\$ 9.001,06	\$ 13.188,34
Utilidad antes de impuestos		\$ 12.190,40	\$ 29.920,92	\$ 36.927,66	\$ 51.006,02	\$ 74.733,92
Impuesto 24%		\$ 2.925,70	\$ 7.181,02	\$ 8.862,64	\$ 12.241,44	\$ 17.936,14
Utilidad Neta		\$ 9.264,71	\$ 22.739,90	\$ 28.065,02	\$ 38.764,57	\$ 56.797,78
Gastos no desembolsables						
Inversion	\$ (10.789,00)					
Capital de trabajo	\$ (104.941,06)					
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Depresiaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Valor de desecho						\$ 1.376,00
Recuperacion Capital de trabajo						\$ 104.941,06
Flujo de Caja Libre	\$ (115.730,06)	\$ 20.586,37	\$ 34.061,56	\$ 39.386,69	\$ 48.024,57	\$ 172.374,84
Prestamo	\$ 69.438,04					
Deuda		\$ 11.039,38	\$ 12.308,91	\$ 13.724,44	\$ 15.302,75	\$ 17.062,56
Flujo de caja Inversionista	\$ (46.292,02)	\$ 9.546,99	\$ 21.752,65	\$ 25.662,25	\$ 32.721,83	\$ 155.312,28
			Inversionista			
Van	\$ 85.789,59		Van	\$ 75.201,39		
Tir	30%		Tir	54%		

Costo ventas	\$ -	\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gasto Servicios Basicos		\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina		\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativo		\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing		\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Gastos Totales	\$ -	\$ 103.349,06	\$ 107.542,06	\$ 113.344,06	\$ 119.146,06	\$ 110.593,46
Gastos aumento en 10%	\$ -	\$ 113.683,97	\$ 118.296,27	\$ 124.678,47	\$ 131.060,67	\$ 121.652,81
Flujo de Caja apalancado						
Esperado						
Detalle	0	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas		\$ 144.897,50	\$ 157.954,50	\$ 181.005,00	\$ 198.907,50	\$ 214.307,50
Gastos Totales		\$ 113.683,97	\$ 118.296,27	\$ 124.678,47	\$ 131.060,67	\$ 121.652,81
Depreciaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos		\$ 125.005,63	\$ 129.617,93	\$ 136.000,13	\$ 140.320,67	\$ 130.912,81
Utilidad operativa		\$ 19.891,87	\$ 28.336,57	\$ 45.004,87	\$ 58.586,83	\$ 83.394,69
Intereses		\$ 7.050,62	\$ 5.781,09	\$ 4.365,56	\$ 2.787,25	\$ 1.027,44
Utilidad Bruta		\$ 12.841,25	\$ 22.555,48	\$ 40.639,30	\$ 55.799,58	\$ 82.367,26
Impuesto trabajadores (15%)		\$ 1.926,19	\$ 3.383,32	\$ 6.095,90	\$ 8.369,94	\$ 12.355,09
Utilidad antes de impuestos		\$ 10.915,06	\$ 19.172,16	\$ 34.543,41	\$ 47.429,64	\$ 70.012,17
Impuesto 24%		\$ 2.619,62	\$ 4.601,32	\$ 8.290,42	\$ 11.383,11	\$ 16.802,92
Utilidad Neta		\$ 8.295,45	\$ 14.570,84	\$ 26.252,99	\$ 36.046,53	\$ 53.209,25
Gastos no desembolsables						
Inversion	\$ (10.789,00)					
Capital de trabajo	\$ (104.941,06)					
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Depresiaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Valor de desecho						\$ 1.376,00
Recuperacion Capital de trabajo						\$ 104.941,06
Flujo de Caja Libre	\$ (115.730,06)	\$ 19.617,11	\$ 25.892,51	\$ 37.574,66	\$ 45.306,53	\$ 168.786,31
Prestamo	\$ 69.438,04					
Deuda		\$ 11.039,38	\$ 12.308,91	\$ 13.724,44	\$ 15.302,75	\$ 17.062,56
Flujo de caja Inversionista	\$ (46.292,02)	\$ 8.577,73	\$ 13.583,60	\$ 23.850,22	\$ 30.003,78	\$ 151.723,75
			Inversionista			
Van	\$ 74.204,64		Van	\$ 65.440,25		
Tir	28%		Tir	49%		

Costo ventas	\$ -	\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gasto Servicios Basicos		\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina		\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativo		\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing		\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Gastos Totales	\$ -	\$ 103.349,06	\$ 107.542,06	\$ 113.344,06	\$ 119.146,06	\$ 110.593,46
Gastos aumento en 10%	\$ -	\$ 113.683,97	\$ 118.296,27	\$ 124.678,47	\$ 131.060,67	\$ 121.652,81
Flujo de Caja apalancado Pesimista						
Detalle	0	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas		\$ 143.772,20	\$ 148.470,30	\$ 179.052,50	\$ 196.102,50	\$ 210.402,50
Gastos Totales		\$ 113.683,97	\$ 118.296,27	\$ 124.678,47	\$ 131.060,67	\$ 121.652,81
Depreciaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos		\$ 125.005,63	\$ 129.617,93	\$ 136.000,13	\$ 140.320,67	\$ 130.912,81
Utilidad operativa		\$ 18.766,57	\$ 18.852,37	\$ 43.052,37	\$ 55.781,83	\$ 79.489,69
Intereses		\$ 7.050,62	\$ 5.781,09	\$ 4.365,56	\$ 2.787,25	\$ 1.027,44
Utilidad Bruta		\$ 11.715,95	\$ 13.071,28	\$ 38.686,80	\$ 52.994,58	\$ 78.462,26
Impuesto trabajadores (15%)		\$ 1.757,39	\$ 1.960,69	\$ 5.803,02	\$ 7.949,19	\$ 11.769,34
Utilidad antes de impuestos		\$ 9.958,56	\$ 11.110,59	\$ 32.883,78	\$ 45.045,39	\$ 66.692,92
Impuesto 24%		\$ 2.390,05	\$ 2.666,54	\$ 7.892,11	\$ 10.810,89	\$ 16.006,30
Utilidad Neta		\$ 7.568,50	\$ 8.444,05	\$ 24.991,68	\$ 34.234,50	\$ 50.686,62
Gastos no desembolsables						
Inversion	\$ (10.789,00)					
Capital de trabajo	\$ (104.941,06)					
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Depresiaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Valor de desecho						\$ 1.376,00
Recuperacion Capital de trabajo						\$ 104.941,06
Flujo de Caja Libre	\$ (115.730,06)	\$ 18.890,17	\$ 19.765,71	\$ 36.313,34	\$ 43.494,50	\$ 166.263,68
Prestamo	\$ 69.438,04					
Deuda		\$ 11.039,38	\$ 12.308,91	\$ 13.724,44	\$ 15.302,75	\$ 17.062,56
Flujo de caja Inversionista	\$ (46.292,02)	\$ 7.850,79	\$ 7.456,80	\$ 22.588,91	\$ 28.191,75	\$ 149.201,12
			Inversionista			
Van	\$ 65.808,30		Van	\$ 58.351,73		
Tir	26%		Tir	45%		

**Anexo 51: Análisis de sensibilidad Costos,
escenario sin apalancamiento**

Costo ventas		\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gastos servicios Basicos		\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina		\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativos		\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing		\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Gastos Totales		\$ 103.349,06	\$ 107.542,06	\$ 113.344,06	\$ 119.146,06	\$ 110.593,46
Gastos aumento en 10%		\$ 113.683,97	\$ 118.296,27	\$ 124.678,47	\$ 131.060,67	\$ 121.652,81
Flujo de Caja desapalancado Optimista						
Detalle	0	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas		\$ 146.397,90	\$ 170.600,10	\$ 183.810,00	\$ 203.115,00	\$ 219.862,50
Gastos Totales		\$ 113.683,97	\$ 118.296,27	\$ 124.678,47	\$ 131.060,67	\$ 121.652,81
Depreciaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos		\$ 125.005,63	\$ 129.617,93	\$ 136.000,13	\$ 140.320,67	\$ 130.912,81
Utilidad operativa		\$ 21.392,27	\$ 40.982,17	\$ 47.809,87	\$ 62.794,33	\$ 88.949,69
Intereses						
Utilidad Bruta		\$ 21.392,27	\$ 40.982,17	\$ 47.809,87	\$ 62.794,33	\$ 88.949,69
Impuesto trabajadores (15%)		\$ 3.208,84	\$ 6.147,33	\$ 7.171,48	\$ 9.419,15	\$ 13.342,45
Utilidad antes de impuestos		\$ 18.183,43	\$ 34.834,84	\$ 40.638,39	\$ 53.375,18	\$ 75.607,24
Impuesto 24%		\$ 4.364,02	\$ 8.360,36	\$ 9.753,21	\$ 12.810,04	\$ 18.145,74
Utilidad Neta		\$ 13.819,40	\$ 26.474,48	\$ 30.885,17	\$ 40.565,14	\$ 57.461,50
Gastos no desembolsables						
Inversion	\$ (10.789,00)					
Capital de trabajo	\$ (104.941,06)					
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Depreciaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Valor de desecho						\$ 1.376,00
Recuperacion Capital de trabajo						\$ 104.941,06
Flujo de Caja Libre	\$ (115.730,06)	\$ 25.141,07	\$ 37.796,15	\$ 42.206,84	\$ 49.825,14	\$ 173.038,56
Prestamo						
Deuda						
Flujo de caja Inversionista	\$ (115.730,06)	\$ 25.141,07	\$ 37.796,15	\$ 42.206,84	\$ 49.825,14	\$ 173.038,56
			Inversionista			
Van	\$ 74.710,16		Van	\$ 74.710,16		
Tir	33%		Tir	33%		

Costo ventas	\$ -	\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gasto Servicios Basicos		\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina		\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativo		\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing		\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Gastos Totales	\$ -	\$ 103.349,06	\$ 107.542,06	\$ 113.344,06	\$ 119.146,06	\$ 110.593,46
Gastos aumento en 10%	\$ -	\$ 113.683,97	\$ 118.296,27	\$ 124.678,47	\$ 131.060,67	\$ 121.652,81
Flujo de Caja desapalancado Esperado						
Detalle	0	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas		\$ 144.897,50	\$ 157.954,50	\$ 181.005,00	\$ 198.907,50	\$ 214.307,50
Gastos Totales		\$ 113.683,97	\$ 118.296,27	\$ 124.678,47	\$ 131.060,67	\$ 121.652,81
Depreciaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos		\$ 125.005,63	\$ 129.617,93	\$ 136.000,13	\$ 140.320,67	\$ 130.912,81
Utilidad operativa		\$ 19.891,87	\$ 28.336,57	\$ 45.004,87	\$ 58.586,83	\$ 83.394,69
Intereses						
Utilidad Bruta		\$ 19.891,87	\$ 28.336,57	\$ 45.004,87	\$ 58.586,83	\$ 83.394,69
Impuesto trabajadores (15%)		\$ 2.983,78	\$ 4.250,49	\$ 6.750,73	\$ 8.788,03	\$ 12.509,20
Utilidad antes de impuestos		\$ 16.908,09	\$ 24.086,08	\$ 38.254,14	\$ 49.798,81	\$ 70.885,49
Impuesto 24%		\$ 4.057,94	\$ 5.780,66	\$ 9.180,99	\$ 11.951,71	\$ 17.012,52
Utilidad Neta		\$ 12.850,15	\$ 18.305,42	\$ 29.073,14	\$ 37.847,09	\$ 53.872,97
Gastos no desembolsables						
Inversion	\$ (10.789,00)					
Capital de trabajo	\$ (104.941,06)					
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Depresiaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Valor de desecho						\$ 1.376,00
Recuperacion Capital de trabajo						\$ 104.941,06
Flujo de Caja Libre	\$ (115.730,06)	\$ 24.171,81	\$ 29.627,09	\$ 40.394,81	\$ 47.107,09	\$ 169.450,03
Prestamo						
Deuda						
Flujo de caja Inversionista	\$ (115.730,06)	\$ 24.171,81	\$ 29.627,09	\$ 40.394,81	\$ 47.107,09	\$ 169.450,03
			Inversionista			
Van	\$ 64.239,82		Van	\$ 64.239,82		
Tir	30%		Tir	30%		

Costo ventas	\$ -	\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gasto Servicios Basicos		\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina		\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativo		\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing		\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Gastos Totales	\$ -	\$ 103.349,06	\$ 107.542,06	\$ 113.344,06	\$ 119.146,06	\$ 110.593,46
Gastos aumento en 10%	\$ -	\$ 113.683,97	\$ 118.296,27	\$ 124.678,47	\$ 131.060,67	\$ 121.652,81
Flujo de Caja desapalancado Pesimista						
Detalle	0	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas		\$ 143.772,20	\$ 148.470,30	\$ 179.052,50	\$ 196.102,50	\$ 210.402,50
Gastos Totales		\$ 113.683,97	\$ 118.296,27	\$ 124.678,47	\$ 131.060,67	\$ 121.652,81
Depreciaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos		\$ 125.005,63	\$ 129.617,93	\$ 136.000,13	\$ 140.320,67	\$ 130.912,81
Utilidad operativa		\$ 18.766,57	\$ 18.852,37	\$ 43.052,37	\$ 55.781,83	\$ 79.489,69
Intereses						
Utilidad Bruta		\$ 18.766,57	\$ 18.852,37	\$ 43.052,37	\$ 55.781,83	\$ 79.489,69
Impuesto trabajadores (15%)		\$ 2.814,99	\$ 2.827,86	\$ 6.457,86	\$ 8.367,28	\$ 11.923,45
Utilidad antes de impuestos		\$ 15.951,58	\$ 16.024,51	\$ 36.594,51	\$ 47.414,56	\$ 67.566,24
Impuesto 24%		\$ 3.828,38	\$ 3.845,88	\$ 8.782,68	\$ 11.379,49	\$ 16.215,90
Utilidad Neta		\$ 12.123,20	\$ 12.178,63	\$ 27.811,83	\$ 36.035,06	\$ 51.350,34
Gastos no desembolsables						
Inversion	\$ (10.789,00)					
Capital de trabajo	\$ (104.941,06)					
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Depresiaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Valor de desecho						\$ 1.376,00
Recuperacion Capital de trabajo						\$ 104.941,06
Flujo de Caja Libre	\$ (115.730,06)	\$ 23.444,87	\$ 23.500,30	\$ 39.133,50	\$ 45.295,06	\$ 166.927,40
Prestamo						
Deuda						
Flujo de caja Inversionista	\$ (115.730,06)	\$ 23.444,87	\$ 23.500,30	\$ 39.133,50	\$ 45.295,06	\$ 166.927,40
			Inversionista			
Van	\$ 56.642,43		Van	\$ 56.642,43		
Tir	28%		Tir	28%		

**Anexo 52: Análisis de sensibilidad Precio,
escenario con apalancamiento**

Flujo de Caja apalancado	Precio disminuido 10%	\$ 2.970,00	\$ 2.970,00	\$ 2.970,00	\$ 2.970,00	\$ 2.970,00	
Optimista	Clientes Mensuales		44	52	56	62	67
Detalle		0	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas		\$ 131.758,11	\$ 153.540,09	\$ 165.429,00	\$ 182.803,50	\$ 197.876,25	
Costo de Ventas		\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00	
Gastos servicios Basicos		\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	
Gasto Nomina		\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46	
Gastos Administrativos		\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	
Gastos de Marketing		\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00	
Depreciaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20	
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	
Egresos Costos y Gastos		\$ 114.670,73	\$ 118.863,73	\$ 124.665,73	\$ 128.406,06	\$ 119.853,46	
Utilidad operativa		\$ 17.087,38	\$ 34.676,36	\$ 40.763,27	\$ 54.397,44	\$ 78.022,79	
Intereses		\$ 7.050,62	\$ 5.781,09	\$ 4.365,56	\$ 2.787,25	\$ 1.027,44	
Utilidad Bruta		\$ 10.036,77	\$ 28.895,28	\$ 36.397,71	\$ 51.610,19	\$ 76.995,35	
Impuesto trabajadores (15%)		\$ 1.505,51	\$ 4.334,29	\$ 5.459,66	\$ 7.741,53	\$ 11.549,30	
Utilidad antes de impuestos		\$ 8.531,25	\$ 24.560,98	\$ 30.938,05	\$ 43.868,66	\$ 65.446,05	
Impuesto 24%		\$ 2.047,50	\$ 5.894,64	\$ 7.425,13	\$ 10.528,48	\$ 15.707,05	
Utilidad Neta		\$ 6.483,75	\$ 18.666,35	\$ 23.512,92	\$ 33.340,18	\$ 49.739,00	
Gastos no desembolsables							
Inversion	\$ (10.789,00)						
Capital de trabajo	\$ (104.941,06)						
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	
Depreciaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20	
Valor de desecho						\$ 1.376,00	
Recuperacion Capital de trabajo						\$ 104.941,06	
Flujo de Caja Libre	\$ (115.730,06)	\$ 17.805,42	\$ 29.988,01	\$ 34.834,59	\$ 42.600,18	\$ 165.316,06	
Prestamo	\$ 69.438,04						
Deuda		\$ 11.039,38	\$ 12.308,91	\$ 13.724,44	\$ 15.302,75	\$ 17.062,56	
Flujo de caja Inversionista	\$ (46.292,02)	\$ 6.766,04	\$ 17.679,10	\$ 21.110,15	\$ 27.297,43	\$ 148.253,50	
				Inversionista			
Van	\$ 70.416,02			Van	\$ 62.474,29		
Tir	27%			Tir	48%		

Flujo de Caja apalancado	Precio disminuido 10%	\$ 2.970,00	\$ 2.970,00	\$ 2.970,00	\$ 2.970,00	\$ 2.970,00
Esperado	Clientes Mensuales	44	48	55	60	65
Detalle		0	1	2	3	4
Ingresos por ventas		\$ 130.407,75	\$ 142.159,05	\$ 162.904,50	\$ 179.016,75	\$ 192.876,75
Costo de Ventas		\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gastos servicios Basicos		\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina		\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativos		\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing		\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Depreciaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos		\$ 114.670,73	\$ 118.863,73	\$ 124.665,73	\$ 128.406,06	\$ 119.853,46
Utilidad operativa		\$ 15.737,02	\$ 23.295,32	\$ 38.238,77	\$ 50.610,69	\$ 73.023,29
Intereses		\$ 7.050,62	\$ 5.781,09	\$ 4.365,56	\$ 2.787,25	\$ 1.027,44
Utilidad Bruta		\$ 8.686,41	\$ 17.514,24	\$ 33.873,21	\$ 47.823,44	\$ 71.995,85
Impuesto trabajadores (15%)		\$ 1.302,96	\$ 2.627,14	\$ 5.080,98	\$ 7.173,52	\$ 10.799,38
Utilidad antes de impuestos		\$ 7.383,45	\$ 14.887,10	\$ 28.792,23	\$ 40.649,92	\$ 61.196,47
Impuesto 24%		\$ 1.772,03	\$ 3.572,90	\$ 6.910,13	\$ 9.755,98	\$ 14.687,15
Utilidad Neta		\$ 5.611,42	\$ 11.314,20	\$ 21.882,09	\$ 30.893,94	\$ 46.509,32
Gastos no desembolsables						
Inversion	\$ (10.789,00)					
Capital de trabajo	\$ (104.941,06)					
Amortizaciones	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Depresiaciones	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20	\$ 275,20
Valor de desecho						\$ 1.376,00
Recuperacion Capital de trabajo						\$ 104.941,06
Flujo de Caja Libre	\$ (115.730,06)	\$ 16.933,09	\$ 22.635,86	\$ 33.203,76	\$ 40.153,94	\$ 162.086,38
Prestamo	\$ 69.438,04					
Deuda		\$ 11.039,38	\$ 12.308,91	\$ 13.724,44	\$ 15.302,75	\$ 17.062,56
Flujo de caja Inversionista	\$ (46.292,02)	\$ 5.893,70	\$ 10.326,95	\$ 19.479,32	\$ 24.851,19	\$ 145.023,82
Van	\$ 59.989,57			\$ 53.689,27		
Tir	25%			43%		

Flujo de Caja apalancado	Precio disminuido 10%	\$ 2.970,00	\$ 2.970,00	\$ 2.970,00	\$ 2.970,00	\$ 2.970,00
Pesimista	Clientes Mensuales	44	45	54	59	64
Detalle		0	1	2	3	4
Ingresos por ventas		\$ 129.394,98	\$ 133.623,27	\$ 161.147,25	\$ 176.492,25	\$ 189.362,25
Costo de Ventas		\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gastos servicios Basicos		\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina		\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativos		\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing		\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Depreciaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos		\$ 114.670,73	\$ 118.863,73	\$ 124.665,73	\$ 128.406,06	\$ 119.853,46
Utilidad operativa		\$ 14.724,25	\$ 14.759,54	\$ 36.481,52	\$ 48.086,19	\$ 69.508,79
Intereses		\$ 7.050,62	\$ 5.781,09	\$ 4.365,56	\$ 2.787,25	\$ 1.027,44
Utilidad Bruta		\$ 7.673,64	\$ 8.978,46	\$ 32.115,96	\$ 45.298,94	\$ 68.481,35
Impuesto trabajadores (15%)		\$ 1.151,05	\$ 1.346,77	\$ 4.817,39	\$ 6.794,84	\$ 10.272,20
Utilidad antes de impuestos		\$ 6.522,59	\$ 7.631,69	\$ 27.298,57	\$ 38.504,10	\$ 58.209,15
Impuesto 24%		\$ 1.565,42	\$ 1.831,60	\$ 6.551,66	\$ 9.240,98	\$ 13.970,20
Utilidad Neta		\$ 4.957,17	\$ 5.800,08	\$ 20.746,91	\$ 29.263,11	\$ 44.238,95
Gastos no desembolsables						
Inversion	\$ (10.789,00)					
Capital de trabajo	\$ (104.941,06)					
Amortizaciones	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Depreciaciones	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20	\$ 275,20
Valor de desecho						\$ 1.376,00
Recuperacion Capital de trabajo						\$ 104.941,06
Flujo de Caja Libre	\$ (115.730,06)	\$ 16.278,84	\$ 17.121,75	\$ 32.068,58	\$ 38.523,11	\$ 159.816,01
Prestamo	\$ 69.438,04					
Deuda		\$ 11.039,38	\$ 12.308,91	\$ 13.724,44	\$ 15.302,75	\$ 17.062,56
Flujo de caja Inversionista	\$ (46.292,02)	\$ 5.239,45	\$ 4.812,84	\$ 18.344,14	\$ 23.220,37	\$ 142.753,45
				Inversionista		
Van	\$ 52.432,86			Van	\$ 47.309,61	
Tir	23%			Tir	39%	




**Anexo 53: Análisis de sensibilidad Precio,
escenario sin apalancamiento**

Flujo de Caja desapalancado						
Optimista						
Detalle	0	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas	\$ 131.758,11	\$ 153.540,09	\$ 165.429,00	\$ 182.803,50	\$ 197.876,25	
Costo de Ventas	\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00	
Gastos servicios Basicos	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	
Gasto Nomina	\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46	
Gastos Administrativos	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	
Gastos de Marketing	\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00	
Depreciaciones	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20	
Amortizaciones	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	
Egresos Costos y Gastos	\$ 114.670,73	\$ 118.863,73	\$ 124.665,73	\$ 128.406,06	\$ 119.853,46	
Utilidad operativa	\$ 17.087,38	\$ 34.676,36	\$ 40.763,27	\$ 54.397,44	\$ 78.022,79	
Intereses	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
Utilidad Bruta	\$ 17.087,38	\$ 34.676,36	\$ 40.763,27	\$ 54.397,44	\$ 78.022,79	
Impuesto trabajadores (15%)	\$ 2.563,11	\$ 5.201,45	\$ 6.114,49	\$ 8.159,62	\$ 11.703,42	
Utilidad antes de impuestos	\$ 14.524,28	\$ 29.474,91	\$ 34.648,78	\$ 46.237,82	\$ 66.319,37	
Impuesto 24%	\$ 3.485,83	\$ 7.073,98	\$ 8.315,71	\$ 11.097,08	\$ 15.916,65	
Utilidad Neta	\$ 11.038,45	\$ 22.400,93	\$ 26.333,07	\$ 35.140,75	\$ 50.402,72	
Gastos no desembolsables						
Inversion	\$ (10.789,00)					
Capital de trabajo	\$ (104.941,06)					
Amortizaciones	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	
Depresiaciones	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20	
Valor de desecho					\$ 1.376,00	
Recuperacion Capital de trabajo					\$ 104.941,06	
Flujo de Caja Libre	\$ (115.730,06)	\$ 22.360,12	\$ 33.722,60	\$ 37.654,74	\$ 44.400,75	\$ 165.979,78
Prestamo	\$ -					
Deuda	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Flujo de caja Inversionista	\$ (115.730,06)	\$ 22.360,12	\$ 33.722,60	\$ 37.654,74	\$ 44.400,75	\$ 165.979,78
Van	\$ 60.960,40			\$ 60.960,40		
Tir	30%			30%		


Flujo de Caja desapalancado Esperado						
Detalle	0	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas		\$ 130.407,75	\$ 142.159,05	\$ 162.904,50	\$ 179.016,75	\$ 192.876,75
Costo de Ventas		\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gastos servicios Basicos		\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina		\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativos		\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing		\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Depreciaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos		\$ 114.670,73	\$ 118.863,73	\$ 124.665,73	\$ 128.406,06	\$ 119.853,46
Utilidad operativa		\$ 15.737,02	\$ 23.295,32	\$ 38.238,77	\$ 50.610,69	\$ 73.023,29
Intereses		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Utilidad Bruta		\$ 15.737,02	\$ 23.295,32	\$ 38.238,77	\$ 50.610,69	\$ 73.023,29
Impuesto trabajadores (15%)		\$ 2.360,55	\$ 3.494,30	\$ 5.735,82	\$ 7.591,60	\$ 10.953,49
Utilidad antes de impuestos		\$ 13.376,47	\$ 19.801,02	\$ 32.502,96	\$ 43.019,09	\$ 62.069,80
Impuesto 24%		\$ 3.210,35	\$ 4.752,25	\$ 7.800,71	\$ 10.324,58	\$ 14.896,75
Utilidad Neta		\$ 10.166,12	\$ 15.048,78	\$ 24.702,25	\$ 32.694,51	\$ 47.173,05
Gastos no desembolsables						
Inversion	\$ (10.789,00)					
Capital de trabajo	\$ (104.941,06)					
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Depresiaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Valor de desecho						\$ 1.376,00
Recuperacion Capital de trabajo						\$ 104.941,06
Flujo de Caja Libre	\$ (115.730,06)	\$ 21.487,78	\$ 26.370,45	\$ 36.023,91	\$ 41.954,51	\$ 162.750,11
Prestamo	\$ -					
Deuda		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Flujo de caja Inversionista	\$ (115.730,06)	\$ 21.487,78	\$ 26.370,45	\$ 36.023,91	\$ 41.954,51	\$ 162.750,11
				Inversionista		
Van	\$ 51.537,09			Van	\$ 51.537,09	
Tir	27%			Tir	27%	

Flujo de Caja desapalancado Pesimista						
Detalle	0	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas		\$ 129.394,98	\$ 133.623,27	\$ 161.147,25	\$ 176.492,25	\$ 189.362,25
Costo de Ventas		\$ 14.004,00	\$ 14.580,00	\$ 14.580,00	\$ 20.382,00	\$ 20.382,00
Gastos servicios Basicos		\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00	\$ 10.356,00
Gasto Nomina		\$ 35.829,06	\$ 36.981,06	\$ 42.783,06	\$ 42.783,06	\$ 48.875,46
Gastos Administrativos		\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Gastos de Marketing		\$ 41.480,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 43.945,00	\$ 29.300,00
Depreciaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Egresos Costos y Gastos		\$ 114.670,73	\$ 118.863,73	\$ 124.665,73	\$ 128.406,06	\$ 119.853,46
Utilidad operativa		\$ 14.724,25	\$ 14.759,54	\$ 36.481,52	\$ 48.086,19	\$ 69.508,79
Intereses		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Utilidad Bruta		\$ 14.724,25	\$ 14.759,54	\$ 36.481,52	\$ 48.086,19	\$ 69.508,79
Impuesto trabajadores (15%)		\$ 2.208,64	\$ 2.213,93	\$ 5.472,23	\$ 7.212,93	\$ 10.426,32
Utilidad antes de impuestos		\$ 12.515,62	\$ 12.545,61	\$ 31.009,29	\$ 40.873,26	\$ 59.082,47
Impuesto 24%		\$ 3.003,75	\$ 3.010,95	\$ 7.442,23	\$ 9.809,58	\$ 14.179,79
Utilidad Neta		\$ 9.511,87	\$ 9.534,66	\$ 23.567,06	\$ 31.063,68	\$ 44.902,68
Gastos no desembolsables						
Inversion	\$ (10.789,00)					
Capital de trabajo	\$ (104.941,06)					
Amortizaciones		\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80	\$ 8.984,80
Depresiaciones		\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 2.336,87	\$ 275,20	\$ 275,20
Valor de desecho						\$ 1.376,00
Recuperacion Capital de trabajo						\$ 104.941,06
Flujo de Caja Libre	\$ (115.730,06)	\$ 20.833,53	\$ 20.856,33	\$ 34.888,73	\$ 40.323,68	\$ 160.479,74
Prestamo	\$ -					
Deuda		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Flujo de caja Inversionista	\$ (115.730,06)	\$ 20.833,53	\$ 20.856,33	\$ 34.888,73	\$ 40.323,68	\$ 160.479,74
				Inversionista		
Van	\$ 44.699,44			Van	\$ 44.699,44	
Tir	25%			Tir	25%	

Anexo 54: Betas de la Industria

 Total Betas by Sector (for computing private company costs of equity)				
Data Used: Value Line database, of 5891 firms				
Date of Analysis: Data used is as of January 2012				
 can be obtained by clicking here				
 on which companies are included in each industry				
Industry Name	Number of Firms	Unlevered Beta corrected for cash	Correlation with market	Total Beta (Unlevered)
Advertising	31	1.75	42.80%	4.09
Aerospace/Defense	64	1.03	55.19%	1.87
Air Transport	36	1.10	52.17%	2.11
Apparel	57	1.22	43.14%	2.83
Auto Parts	51	1.59	48.69%	3.26
Automotive	12	0.96	59.90%	1.60
Bank	426	0.38	43.63%	0.86
Bank (Midwest)	45	0.73	55.91%	1.30
Beverage	34	0.77	51.16%	1.50
Biotechnology	158	1.16	32.39%	3.58
Building Materials	45	0.89	44.78%	1.98
Cable TV	21	0.98	58.24%	1.68
Chemical (Basic)	16	1.24	68.89%	1.80
Chemical (Diversified)	31	1.39	58.68%	2.37
Chemical (Specialty)	70	1.15	49.89%	2.30
Coal	20	1.32	76.64%	1.72
Computer Software	184	1.18	46.17%	2.56
Computers/Peripherals	87	1.33	40.19%	3.32
Diversified Co.	107	0.71	52.21%	1.37
Drug	279	1.08	35.54%	3.03
E-Commerce	57	1.08	51.77%	2.10
Educational Services	34	0.92	38.19%	2.40
Electric Util. (Central)	21	0.48	76.35%	0.63
Electric Utility (East)	21	0.49	77.41%	0.64
Electric Utility (West)	14	0.49	77.66%	0.63
Electrical Equipment	68	1.35	53.95%	2.51
Electronics	139	1.08	39.61%	2.73
Engineering & Const	25	1.39	62.05%	2.24
Entertainment	77	1.31	37.82%	3.48
Entertainment Tech	40	1.48	43.13%	3.43
Environmental	82	0.60	38.04%	1.57
Financial Svcs. (Div.)	225	0.50	48.96%	1.03
Food Processing	112	0.77	51.14%	1.51
Foreign Electronics	9	1.24	66.95%	1.85
Funeral Services	6	0.85	57.53%	1.49
Furn/Home Furnishings	35	1.65	45.67%	3.62
Healthcare Information	25	1.20	46.73%	2.57
Heavy Truck & Equip	21	1.48	63.18%	2.34
Homebuilding	23	1.02	57.26%	1.78
Hotel/Gaming	51	1.28	51.15%	2.51
Household Products	26	0.95	58.48%	1.63
Human Resources	23	1.40	46.91%	2.98
Industrial Services	137	0,81	46.37%	1.75

Anexo 55: Cotizaciones

Item		Cant.		Detalle	V. Unitario	V. Total
						
Cliente:						
Contacto:						
Dir:				Fecha 9/04/2012		
COTIZACIÓN						
Item	Cant.	Cant.		Detalle	V. Unitario	V. Total
1	1			material e-detailing Ipad	450,00	450,00
					SUB-TOTAL	
					IVA	
					TOTAL	
CONDICIONES:						
FORMA DE PAGO: A convenir						
TIEMPO DE ENTREGA:						
Atte,						
JUK SALGUERO						
Av. Granda Centeno Oe4-177 y Carondelet						
juk@tallertrimate.com						
2459498 / 099757556						

Señores.- ROCHE ECUADOR S.A

Presente.-

Atención: Ing. Juan Dávalos

Reciba nuestros más cordiales saludos y permítanos hacer llegar nuestra Propuesta Económica por lo siguiente:

DETALLE				
Item	Producto	Cant	P.UNIT P. Unitario U\$	TOTAL P. Total U\$
1	<p>HP Impresora Officejet 8100DN</p> 	9	112,00	1008,00
2	<p>Portafil HP Compaq Cq43-402LA</p> <p>AMD E2 Doble Nucleo 1.3GHZ</p> <p>320 GB SATA 5400 RPM</p> <p>2GB DDR3 (1DIMM)</p> <p>PANTALLA HD BRIGHTVIEW con luz de fondo LED 14"</p> <p>USB 2.0 (3)puerto combo de salida para audifono y entrada de microfono 1 puerto VGA, 1 puerto RJ45, 1 HDMI</p> 	9	395,00	3555,00
			SUBTOTAL	4563,00
			IVA	547,56
			TOTAL	5.110,56

CONDICIONES GENERALES



Forma de Pago: Factura a 45 días

Tiempo de Entrega: 24 horas después de recibida su Orden de Compra de acuerdo al stock de hoy

Lugar de Entrega: Sus oficinas en Quito sin recargo

Validez de la Oferta: 3 días o hasta agotar stock lo que suceda primero

Agradecemos su preferencia, nos despedimos a la espera de sus gratas noticias

				
				FECHA: 2 DE AGOSTO DEL 2012
SEÑORES:		RUC/C.I:		
DIRECCION: AV. 10 DE AGOSTO N36-239		TELEFONO: 399 7100		
DESCRIPCION		CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Recepcion				
ARMARIO SIMPLE DE 450 X 450 X 725H		1,00	185,00	185,00
CAJONERAS METALICAS		1,00	240,00	240,00
SILLAS EJECUTIVAS		1,00	45,00	45,00
				470,00
OFICINA SECUNDARIA				
TABLEROS DE TRABAJO RECTOS DE 1200 X 600		2,00	81,00	162,00
CAJONERAS METALICAS		3,00	240,00	720,00
SILLAS EJECUTIVAS		2,00	45,00	90,00
OFICINA PRINCIPAL O GERENCIA				
ARMARIO SIMPLE 1250 (500 X 480 X 1250H) CON TABLERO SUPERIOR		1,00	350,00	350,00
TABLERO DE TRABAJO RECTO 1800 X 600		1,00	102,00	102,00
SILLAS EJECUTIVAS		1,00	45,00	45,00
TABLERO DE TRABAJO RECTO DE 400 X 440		1,00	45,00	45,00
MESA DE REUNIONES		1,00	470,00	470,00
				1.984,00
			SUBTOTAL	2.454,00
Arq. Raquel Jácome			IVA	294,48
			TOTAL	2.748,48



Cliente:	Roche Ecuador S.A.			
Contacto:	Juan Davalos			
Dir:			Fecha:	10-05-2010
COTIZACIÓN				
Cant.	Detalle		V. Unitario	V. Total
1	Programación CRM configuración, sistemas, soporte		850,00	850,00
			PRECIO NO INCLUYE IVA	
CONDICIONES:				
FORMA DE PAGO: A convenir				
TIEMPO DE ENTREGA: 6 DIAS LABORABLES				
Atte,				
	JuK Salguero			
	juktrimate@andinanet.net			
	2455982 / 099757556			
	Elia Liut Oe3-160 y Av. Brasil			