

RESUMEN

Este estudio analiza la factibilidad de establecer una empresa de outsourcing para la atención de las diversas órdenes de trabajo del Grupo TVCable en Quito y Guayaquil. El objetivo del estudio es crear dos planes de negocios, uno para el segmento residencial y otro para el segmento corporativo. Estos planes se enfocan en establecer una empresa de outsourcing sostenible que brinde servicios de calidad a los clientes residenciales y corporativos, mantenga procesos operacionales eficientes para alcanzar los indicadores de cumplimiento determinados por el Grupo TVCable y que sirva como modelo base para ser aplicado a otras empresas de telecomunicaciones. Los componentes de los planes de negocios que se incluyen en este estudio son: misión, visión, análisis FODA, plan de marketing y plan financiero. Se describe el plan de marketing detallando los datos estadísticos de las órdenes de trabajo que se atienden y la estimación del precio de la atención de órdenes, dentro del plan financiero se estudian las inversiones, gastos, ingresos y financiamiento, se obtiene y analizan los indicadores financieros como WACC, VAN y TIR que permiten determinar si el proyecto es rentable y por lo tanto viable.

PALABRAS CLAVE:

OUTSOURCING

PLAN DE NEGOCIO

FACTIBILIDAD

RESIDENCIAL

CORPORATIVO

ABSTRACT

This project analyzes the feasibility of establishing an outsourcing company to attend different TVCable Group work orders in Quito and Guayaquil cities. The objective of the study is to create two business plans, one for residential section and other for corporate section. These plans are focused on starting a sustainable outsourcing company that provides quality services to residential and corporate customers, to maintain efficient operational processes to achieve performance indicators determined by TVCable Group and be used as the base model to be applied to other telecommunications companies. Below business plans are developed and the most important components are: mission, vision, SWOT analysis, marketing plan and financial plan. Marketing plan is described detailing statistics values about work orders that are handled, logistic are used and management indicators that must be met, within the financial plan investments, expenses, revenues and funding will be considered. Financial indicators such as WACC, NPV and IRR are obtained and analyzed in order to determine if the project is profitable and therefore sustainable.

KEY WORDS:

OUTSOURCING

BUSINESS PLAN

FEASIBILITY

RESIDENTIAL

CORPORATE