



9. COSTES:

EPC es una empresa impulsada principalmente por la calidad que caracteriza sus servicios. Sin embargo, a pesar de no ser uno de los mayores estímulos para el desarrollo de esta empresa, los beneficios que estos servicios proveen son fundamentales para el funcionamiento de esta. Nuestra principal preocupación es hacer que nuestros clientes puedan gozar de una **buena calidad** y comodidad a la hora de participar en nuestras clases. También queremos que se sientan bien atendidos y asesorados.

Para cumplir con nuestro objetivo, nuestros servicios cuentan con un **cuidado y atención constante**, por parte tanto de nuestros empleados como de la junta directiva, para mantener la calidad que nos describe. **Durante las clases**, online y presenciales, nuestros empleados estarán completamente abiertos a cualquier duda que pueda surgir sobre el tema tratado. Por otro lado, también tendríamos **el servicio de atención telefónica** las 24 horas del día para cualquier problema tecnológico que puedan tener nuestros clientes en casa. Por último, la junta directiva está siempre abierta para cualquier consulta o necesidad que quieran transmitirnos los participantes futuros como presentes de nuestros servicios. Mediante este acercamiento y esta disposición ofrecida queremos que nuestros clientes gocen de **la mejor atención** posible mientras realizan nuestras clases.

Por otro lado, aunque no tan importante como la certeza del bienestar de nuestra clientela, también queremos asegurar una **buena calidad en los recursos utilizados** al impartir las clases. Los ordenadores empleados en las clases presenciales cuentan con software antivirus para evitar cualquier hackeo además de con licencias Microsoft para poder conocer todas las herramientas que los ordenadores nos ofrecen. Además, la empresa informática ECNA se encarga de cualquier problema técnico que puedan tener los dispositivos de la empresa. Por último, también cabe mencionar que nuestras **instalaciones son de alta calidad** al estar acomodadas a las necesidades de nuestros clientes para prevenir cualquier accidente.

La alta calidad ofrecida durante nuestros servicios, implica una serie de **costes fijos**. Nuestra estructura de costes se puede decir que es prácticamente 100% costes fijos ya que, al vender cursos y asistencia técnica ninguno de nuestros costes es prácticamente dependiente del número de cursos y asistencias técnicas que prestemos. A corto plazo, deberemos asumirlos todos, vendamos más o menos. A continuación los analizaremos uno a uno:

- El **alquiler** pagado al dueño de la lonja alquilada para impartir nuestras clases presenciales sería fijo ya que no varía durante los años.
- Con la **fibra óptica** se daría el mismo caso que con el alquiler, el precio no varía y por ello es fijo.
- En cuanto a los recursos utilizados en las clases presenciales, las **licencias Microsoft** y los **ordenadores** son de precio fijo. El 75% del precio de los ordenadores, como ya ha sido



mencionado anteriormente, va a ser subvencionado por el Gobierno Vasco al ganar el concurso a una de las empresas más innovadoras. Además, este precio no variable de los dispositivos se amortizará en 4 años, por lo que no penalizará el resultado del primer año por el valor total de los equipos, sino que se distribuirá a lo largo de 4 años.

- Respecto a la **luz y el agua**, el coste se mantendría igual ya que no depende en absoluto de cursos y asistencias técnicas dadas.
- Pasaría lo mismo que en el apartado anterior con la publicidad, **la hostelería/atenciones y la limpieza**.
- Por último, tendría los **gastos de personal** los cuales tampoco varían. Nuestro empleados tienen un sueldo fijo, no es pagado por horas, por lo tanto no depende de la cantidad de cursos que imparten y por ello, no es variable sino fijo.

Para EPC **lo más importante son los clientes**. Por ello nos importa tanto la calidad de nuestros servicios y los costes que conlleva realizarlos, para poder así **asegurar el bienestar y comodidad** de nuestra clientela cuando esté en nuestras manos.

