



Corporación Unificada Nacional
de Educación Superior

TECNOLOGÍA Y AVANCES DE LA COSTA EPS - PARA COMPUTADORES



AÑO 2018

**CREACIÓN DE UNA EPS PARA COMPUTADORES EN EL MUNICIPIO DE
PLANETA RICA, DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA.**



Corporación Unificada Nacional
de Educación Superior

YADITH FERNÁNDEZ ARGUMEDO

**CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MONTERÍA, CÓRDOBA. NOVIEMBRE DE 2018**

**CREACIÓN DE UNA EPS PARA COMPUTADORES EN EL MUNICIPIO DE
PLANETA RICA, DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA.**

YADITH FERNÁNDEZ ARGUMEDO

**Trabajo de grado para obtener el título de
Administración de empresas**

**CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MONTERÍA, CÓRDOBA. NOVIEMBRE DE 2018**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Aprobado por el comité de grado, en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Corporación Unificada Nacional de educación superior CUN, para obtener el título de profesional administrativo.

Tutor del proyecto del proyecto

Jurado 1

Nota:

Jurado 2

Nota:

Jurado 3

Nota:

Montería córdoba.

Dedicatoria

“Cuando la mente crece con una nueva idea, nunca más vuelve a sus dimensiones”.

Oliver Wendell Colmes Jr.

1809-1894

Dedico este trabajo al espíritu santo, hermano y mis padres que me han dado la fortaleza principal que siempre me animo a perseguir mis sueños de ser profesional.

Agradecimientos

Quiero agradecer a Dios. Por darme la fuerza y valentía de seguir adelante, guiarme a pesar de todas las barreras que se presentaron en esos momentos, pero nada de eso me detuvo a hacer la voluntad del espíritu santo y lograr esta meta.

A Diva Flórez, mi guía espiritual que siempre estuvo ahí en esos momentos difíciles de mi carrera siempre apoyándome a tener mi fe intacta.

A José Luis Tamayo Espitia, ingeniero electricista gerente de esta empresa. Quien fue de gran apoyo brindándome todo el tiempo necesario que requerí durante este proceso de formación.

Contenido

	Pág.
1. Justificación	15
2. Desarrollo De Matriz Estratégica	16
2.1 Descripción de la Idea de Negocio	16
2.2 Identidad Estratégica	16
2.3 Futuro Preferido	16
2.4 Objetivo General	17
2.5 Objetivos Específicos	17
2.6 Valores	17
2.7 Análisis de PESTEL	18
2.8 Análisis de Porter	22
2.9 Matriz de análisis de campos de fuerza	23
2.10 Matriz de Despliegue estratégico Generativa	24
2.11 Cadena de Valor	24
2.10 Estrategia Competitiva.	25
2.10.1 Diferenciación	26
2.10.2 Calidad.	26
2.10.3 Fidelización.	26
3. Estudio De Mercados	27
3.1 Objetivos del Estudio de Mercados	27
3.1.1 Objetivo General	27
3.1.2 Objetivos Específicos	27
3.2 Definición del mercado objetivo	27
3.3 Metodología de Investigación	27
3.3.1. Población y muestra	28
3.3.2Técnicas de recolección de la información	29
3.3.3Instrumentos para la recolección de la información	29
3.3.3.1 Encuesta Aplicada A Empresas Y Hogares	29

3.3.3.2 Análisis de Investigación	31
4. Plan De Marketing	43
4.1 Objetivos del Plan de Marketing	43
4.2 Estrategia de Producto.	44
4.2.1 Estrategia de Marca	44
4.2.2 Estrategia de Empaque	44
4.2.3 Estrategia de Servicio Postventa	44
4.2.4 Estrategia de Precio	44
4.2.5 Estrategias de Publicidad	45
4.3 Plan de medios	45
4.4 Estrategias de promoción	46
4.5 Estrategia de Distribución: Alternativas de Penetración y estrategias de ventas.	46
4.6 Estrategias de servicio	47
4.7 Estrategias de aprovisionamiento	47
4.8 Proyección De Ventas	47
5. Estudio Administrativo	49
5.1 Definición de la Estructura Organizacional	49
5.2 Dofa	50
5.4 Dofa Legal	51
5.5 Dofa Económico	51
5.6 Matriz Dofa	51
5.7 Tamaño De La Empresa	52
5.8 Normatividad	52
5.9 Costos Administrativos	53
5.9.1 Gastos de personal	54
5.9.2 Gastos De Puesta En Marcha	54
6. Estudio Administrativo Legal	56
6.1 Objetivo del estudio legal	56
6.2 Marco legal	56
6.3 Definición de La Empresa	56
6.4 Clasificación De Las PYMES	57

6.5 Constitución legal.	57
6.5.1 Registro Único Tributario (RUT)	62
6.5.2 Requisito de Registro Mercantil.	63
7. Estudio Técnico	64
7.1 Objetivos del estudio Técnico	64
7.2 Ficha técnica del Servicio	64
7.2.1 Tecnología y Avances De La Costa	64
7.2.2 Tecnología y Avances de la Costa	64
7.3 Descripción del Proceso	65
7.4 Requerimientos y Necesidades	66
7.5 Plan de Prestación del servicio	68
7.6 Plan de compras	69
7.6.1 Costos de Producción	70
8 Estudio Financiero	72
8.1 Ingresos	72
8.2 Egresos	72
8.3 Flujo de Caja	73
8.4 Capital de trabajo	73
8.5 Fuentes de Financiación	74
8.6 Balance de General	74
8.7 Estado de Pérdidas y Ganancias	75
8.8 Valor Presente Neto (VPN)	75
9. Análisis De Impactos	77
9.1 Impacto Ambiental	77
9.2 Impacto Social	77
9.3 Impacto Económico	77
10. Conclusiones	78
11. Bibliografía	79
Anexos	80

Tabla de Anexos

	Pág.
Anexo No.1 Cálculos Del Estudio Financiero.	81
Anexo No.2 Punto de Equilibrio.	84

Tabla de Figuras

	Pág.
Figura No.1. Municipio de Planeta Rica en Colombia y Córdoba	19
Figura No.2. Matriz de análisis de campos de fuerza.	23
Figura No. 3. Matriz de despliegue estratégico generativa.	24
Figura No. 4. Organigrama.	50
Figura No. 5. Diagrama de procesos.	65
Figura No. 6. Diagrama de compras.	70

Tabla de Grafico

	Pág.
Gráfico No.1 Empresa o personas jurídicas.	31
Gráfico No.2 Tipo de empresa.	32
Gráfico No.3 Computadores.	33
Gráfico No.4. Tipo de Computadores.	34
Gráfico No.5. Tipo de Frecuencia requiere soporte técnico o se descompone.	35
Gráfico No.6. Frecuencia necesitan actualización.	36
Gráfico No.7. El trauma que se presenta por el daño o salida de funcionamiento de los computadores.	37
Gráfico No.8. Tienen servicio técnico fijo.	38
Gráfico No.9. El prestador del servicio técnico.	39
Gráfico No.10. El servicio técnico que recibe.	40
Gráfico No.11. Los precios que paga por mantenimiento y reparaciones.	41
Gráfico No.12. Si se le ofrece el servicio de mantenimientos permanentes 24/7 lo tomaría.	42

Tabla de Tablas

	Pág.
Tabla No.1 Tipo de encuestado.	31
Tabla No.2 Tipo de empresa.	32
Tabla No.3 Cuantos computadores posee.	33
Tabla No.4 Tipo de computador.	34
Tabla No.5. Frecuencia requiere soporte técnico o se descomponen.	35
Tabla No.6. Frecuencia necesitan actualización.	36
Tabla No.7. El trauma que se presenta por el daño o salida de funcionamiento de los computadores.	37
Tabla No.8. Tienen servicio técnico fijo.	38
Tabla No.9. El prestador del servicio técnico.	39
Tabla No.10. El servicio técnico que recibe.	40
Tabla No.11. Los precios que paga por mantenimiento y reparaciones.	41
Tabla No.12. Si se le ofrece el servicio de mantenimientos permanentes 24/7 lo tomaría.	42

Introducción

En los actuales momentos el uso de dispositivos informáticos está generalizado en todos los ámbitos de la sociedad, a tal punto que el uso de computadores tabletas y sus elementos accesorios no se da solo en las instituciones y empresas, sino que pasaron también a ser un elemento clave en la gran mayoría de los hogares, a tal punto que muchas actividades diarias como las tareas escolares, la comunicación y las consultas se hacen a través de estos dispositivos.

Esta es la primera EPS para computadores de que se tiene conocimiento en el país, creada para solucionar todas las necesidades y dificultades de los equipos de cómputo y sus accesorios periféricos, que permanentemente requieren servicios como mantenimientos, actualizaciones, revisiones, entre otras, con tecnología de punta y llevados a cabo por personal altamente calificado y responsable que preste servicio a domicilio en la empresa o residencia, evitando así la movilización de equipos de sus domicilios.

En este documento se presenta el proyecto que tiene como fin poner en marcha esta creativa e innovadora, en la primera parte se hace un estudio de mercado para determinar la viabilidad comercial de la empresa, igualmente se realiza un estudio técnico y un estudio administrativo para determinar la factibilidad empresarial de la misma.

En la segunda parte se realiza el estudio y análisis financiero en donde se analizan los flujos económicos para determinar la factibilidad económica del proyecto y si es rentable. Finalmente se emiten las conclusiones a las que se llegaron después de las distintas etapas del estudio.

1. Justificación

El uso permanente de equipos de cómputo es una conducta generalizada que presenta muchísimos beneficios para el hogar y las empresas al facilitar casi todos los procesos de la actividad diaria, pero también presenta dificultades como las que se dan en el momento en que un computador, Tablet, impresora o cualquier dispositivo informático se daña o deja de funcionar correctamente, en este momento se presentan traumatismos como atrasos, pérdidas de información, e incumplimiento de compromisos, lo que representa un serio problema en la empresa o el hogar (Calameo.com)

Ante esta situación se propone la creación de la primera EPS en el país. “Salud para computadores”. Donde clientes residenciales y empresariales afiliarán sus equipos mediante el pago de una cuota mensual, y a través de ella recibirán un amplio portafolio de servicios para la solución inmediata de sus necesidades.

La implementación de este proyecto reducirá la pérdida que se produce en las empresas causadas por los daños que se presentan en sus equipos informáticos, Esta innovadora idea busca satisfacer las necesidades de mantenimiento computacional al ofrecer múltiples servicios basadas en sistemas y tecnologías de información a personas naturales y jurídicas a través de modalidades prepago y por demanda.

La creación de esta empresa en el municipio de Planeta Rica generará nuevas fuentes de empleo para personas tecnológas y profesionales en sistemas informáticos con lo que tendrán un mejoramiento en su ambiente socio económico al contar con nuevas oportunidades laborales.

2. Desarrollo De Matriz Estratégica

2.1 Descripción de la Idea de Negocio

El negocio consiste en brindar una solución rápida, eficiente, permanente y de bajo costo mediante la modalidad prepago, en materia de servicio de mantenimiento, reparación y asesoría en sistemas informáticos en sus componentes de hardware y software a las empresas familias y personas de la región.

Este servicio cuenta con un sistema eficiente en la parte técnica, lo cual se apoyó en un programa de sistema remoto mediante el cual se brindará soporte técnico, en la parte de software y asesoría, que será de gran ayuda al cliente. Es un servicio innovador, que ayudada a muchas empresas a solucionar su problema al instante cuando un pc se les avería y no cuentan con un plan que les cobije todo el daño del equipo.

2.2 Identidad Estratégica

Este servicio consiste en instalación, configuración, actualización y Reparación de Computadores portátiles, de mesa y servidores, tanto a nivel de hardware como de Software: Formateo e instalación de programas, revisión y eliminación de virus, mediante la modalidad prepago, de tal manera que las personas puedan contar de forma permanente con el servicio de soporte técnico informático, de una manera ágil y eficiente.

2.3 Futuro Preferido

Este negocio es novedoso y por lo tanto se prevé un rápido crecimiento llegando al cubrimiento de la porción de mercado objetivo en el segundo año de labores, siendo el tercer año un periodo de consolidación y fortalecimiento para luego incursionar en ciudades aledañas a la zona de influencia del proyecto.

Este proyecto busca además ser proveedor de equipos, y software a nuevos clientes ya sean empresas existentes o empresas recién creadas.

2.4 Objetivo General

Ofrecer un servicio de Promoción y Prevención de los sistemas informáticos que optimice el rendimiento de los equipos de acuerdo a las necesidades, gustos, requerimientos y economía de los clientes, a través de modalidades prepago y por demanda, fundamentados siempre en la calidad, eficiencia, integridad, y transparencia de los mismos.

2.5 Objetivos Específicos

- Realizar un estudio de mercado para determinar la viabilidad comercial de la empresa.
- Realizar un estudio técnico para determinar los requerimientos para el montaje de la empresa.
- Realizar un estudio administrativo para determinar la forma administrativa más eficiente y eficaz.
- Realizar un estudio financiero para determinar la factibilidad económica de la empresa
- Analizar los impactos que puede producir la empresa a nivel ambiental y social.

2.6 Valores

Los valores son un conjunto de enunciados que reflejan los principios fundamentales con los que la empresa operará. Los valores que representará la empresa son para establecer el buen funcionamiento y que todas las acciones y decisiones que se realicen sean congruentes con los valores.

- **Integridad.** Actuamos con honestidad, para tener una buena imagen ante los clientes.

- **Responsabilidad.** Oramos con perseverancia para lograr nuestros objetivos.
- **Servicio.** Brindar un servicio y dirigir nuestro esfuerzo con el fin de asegurar la lealtad de clientes.
- **Calidad.** Damos lo mejor de nosotros para garantizar un producto de calidad para satisfacer la necesidad de nuestros clientes.
- **Trabajo en equipo.** Combinamos talento, tecnología y mano de obra para el cumplimiento de nuestras metas escuchando las sugerencias de nuestros clientes dando oportuna respuesta a ellas.
- **Innovación.** Buscamos satisfacer todo tipo de consumidores innovando nuestros productos, y servicio para el bienestar de nuestros clientes.

2.7 Análisis de PESTEL

a) Factores económicos: El municipio de Planeta Rica se encuentra localizado al sur oriente del departamento de Córdoba, limitando al norte con los municipios de Montería, San Carlos y Pueblo Nuevo; al sur con Montelíbano; al oeste con los municipios de Montería y Tierralta y al este con Buenavista y Pueblo Nuevo. Está ubicado a 8° 17' 15" Latitud Norte y 75° 73' 55" Longitud Oeste. Tiene una extensión de 1.188 Km² y se halla a una altura promedio de 87 m. sobre el nivel del mar; siendo su temperatura media 28° C. El municipio hace parte de la cuenca del río San Jorge, en cuya subregión existen además los municipios de Pueblo Nuevo, Ayapel, Montelíbano, Puerto Libertador, San José de Uré y la Apartada. Está conformado por 35 barrios y 9 corregimientos

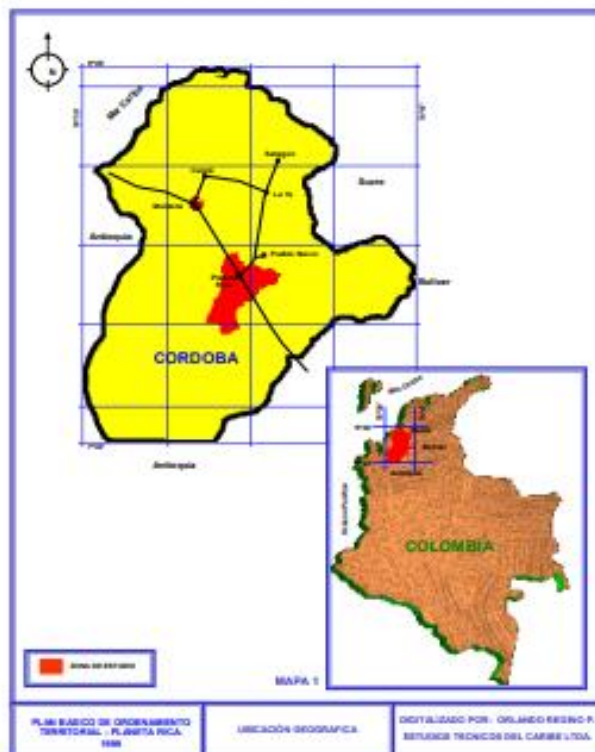


Figura No.1. Municipio de Planeta Rica en Colombia y Córdoba. Fuente: Secretaria de Infraestructura Municipal de Planeta Rica

Economía: En el Municipio encontramos como actividades principales la ganadería, la agricultura, la minería y el comercio, siendo el comercio el que presenta mayor participación dentro de la base económica municipal.

Agricultura: El municipio de Planeta Rica presenta una situación sui-géneris con respecto al subsector agrícola. Solamente hay 3837 hectáreas dedicadas a cultivos agrícolas que corresponden al 3,22% del área total del municipio. En Planeta Rica existen más de 1500 campesinos sin tierra. La mayoría de los cultivos son de pan coger y por lo tanto se dedican al autoconsumo. Hay muy pocos excedentes para vender fuera del municipio; y usualmente se da el caso de que los habitantes del municipio compran alimentos procedentes de otros municipios. La tecnología utilizada es de tipo artesanal y en consecuencia la productividad es baja; razón por la cual, la mayoría de los campesinos prefieren no sembrar; amen, de que existe un connotado latifundio.

Actividad pecuaria: El área general del municipio es de 1188 Km². O sea 118.800 hectáreas de las cuales 112.344 hectáreas están dedicadas a la ganadería, que corresponde a un 94,5% del área total. Lo que quiere decir que el Municipio de Planeta Rica su actividad agropecuaria está basada en la ganadería. Dado lo anterior la función económica municipal está condicionada a la estructura agraria existente y en especial a la distribución y forma de explotación del recurso tierra. Estas son consideradas una de las mejores del país y presentan un alto nivel de concentración que se ha convertido como tendencia en los últimos años. Las características del terreno municipal corresponden a Terreno plano 90%, el resto 10% con topografía ondulada las cuales no pasan de 300 MSNM destacándose los cerros Pandos en la frontera de Tierralta y Montería, cerros los Mellizos en los límites con Montelíbano y Tierralta, el Cerro en la misma región la loma las Queseras cerca de Medio Rancho y la Loma los Cacaos, los demás son colinas bajas que no pasan de ser meras ondulaciones.

Pesca: Debido a la inexistencia de cuerpos de agua permanentes, la acuicultura emerge hoy como una actividad incipiente y débil, con el establecimiento de pocos estanques para la actividad y el uso de algunos jagüeyes de fincas ganaderas dedicados al levante y ceba de peces, con poco peso de importancia en la economía municipal.

Minería: Minerales Metálicos. El níquel: Es el más representativo para el municipio de Planeta Rica, se encuentra ubicado en el Cerro de la Mula, donde existe una reserva mineral de gran importancia para el País. Además, es muy importante por la redistribución de los ingresos de la mina de Cerro Matoso. Este mineral se encuentra en explotación de lateritas niquelera. Minerales no Metálicos Carbón. La explotación de este mineral se realiza en forma artesanal en la formación Ciénaga de Oro y Cerrito, especialmente en la carretera Montería- Planeta Rica, cerca de la población de Guacharacal. No se conocen registros de los volúmenes de explotación por lo que se establece una baja influencia en el PIB. Caliza de Miraflores Corresponde a una cantera localizada al occidente de Planeta Rica sobre la base de la formación Cerrito, hoy solo se utiliza para afirmado de carreteras, pero por su calidad y potencial sería un cuerpo de importancia para la obtención de cal y de cemento.

b) Factores políticos: El municipio de Planeta Rica tiene una estructura política acorde con los requerimientos y exigencias constitucionales, es un municipio estable en donde la autoridad es reconocida y no se presentan traumatismos en el ejercicio del poder.

Las reglas jurídicas públicas son estables y las empresas tienen la certeza de no tener cambios bruscos en la normatividad, tributaria o reglamentaria del uso del suelo y la clasificación de actividades económicas.

b) Factores sociales:

Cultura: Es un municipio muy folclórico, aquí vivió y murió uno de los talentos Vallenatos más reconocidos el Maestro Alejandro Durán. Esta ciudad también se ha caracterizado por sus corralejas de toros en honor a nuestra señora de la candelaria, la cual También da Lugar a Procesiones. También se destaca por ser Sede de Expo San Jorge un evento donde se expone el talento artesanal y empresarial que tiene la región. Otros de los eventos importantes que se realiza en este municipio:

Festival Nacional De Interpretes de la Canción Ciudad Planeta Rica

El Festival de Bandas Folclóricas.

Con referencia a establecimientos deportivos se cuenta con Tres Canchas deportivas y la ciudadela deportiva con un estadio de futbol con su respectiva cancha sintética.

c) Factores tecnológicos: Planeta Rica es una ciudad que está ubicada en la confluencia de la troncal de occidente con la troncal del caribe y equidistantes de las ciudades de Barranquilla y Medellín, lo que le da el estatus de una ciudad totalmente comunicada por carretera con el resto del país.

Por su ubicación es un importante centro de comunicaciones en donde se tiene acceso a todas las redes de comunicación y se tiene fácil acceso a los desarrollos tecnológicos.

d) Factores jurídico-legales: En términos jurídicos Planeta Rica es un municipio muy estable que privilegia y favorece la creación y el funcionamiento de las empresas. Como entidad municipal les da cumplimiento a las reglamentaciones nacionales, pero en general el ambiente para la creación y el funcionamiento de las empresas en el municipio es bueno.

e) Factores ambientales: Planeta Rica es un municipio ambientalmente estable, por lo que no se prevé alteraciones por parte de fenómenos ambientales.

Es regulado en esta materia por la Corporación Autónoma Regional de los valles del Sinú y del San Jorge, quienes les hacen seguimientos a las empresas para velar por que sus prácticas sean amigables con el medio ambiente.

En este aspecto la empresa será muy cuidadosa en el manejo de los residuos que se produzcan ya que por sus componentes hay que hacer una adecuada disposición para o causar daños en el ecosistema.

2.8 Análisis de Porter

- **La posibilidad de amenaza ante nuevos competidores.** Esta posibilidad siempre existe, pero en el corto plazo no se prevé la entrada de otro competidor con el mismo sistema, sin embargo, siempre se tendrá presente esta posibilidad y por lo tanto se estará en constante evolución para tener un alto estándar de prestación de servicio y un fuerte posicionamiento para contrarrestar esta posibilidad.

El mejoramiento continuo será una de nuestras estrategias para hacer frente a la amenaza de la entrada de nuevos competidores en el mercado.

- **El poder de la negociación de los diferentes proveedores.** Hasta la fecha se cuenta con buenos contactos para el suministro de repuestos y equipos, este es un mercado muy amplio que ofrece un variado portafolio de servicios y por lo tanto se espera tener fluidez en la adquisición de suministros.

- **La capacidad para negociar con los diferentes tipos de clientes.** La negociación con los clientes se llevará a cabo por personal especializado y entrenado en este tipo de ventas y afiliaciones para tener una mayor efectividad.
- **La rivalidad de la industria.** Se prevé que nos enfrentaremos a rivalidades con los competidores actuales, pero como es un negocio diferente se espera que los inconvenientes sean mínimos, y permanentemente se buscare crear un ambiente de cooperación como una manera de fortalecer la industria.

2.9 Matriz de análisis de campos de fuerza

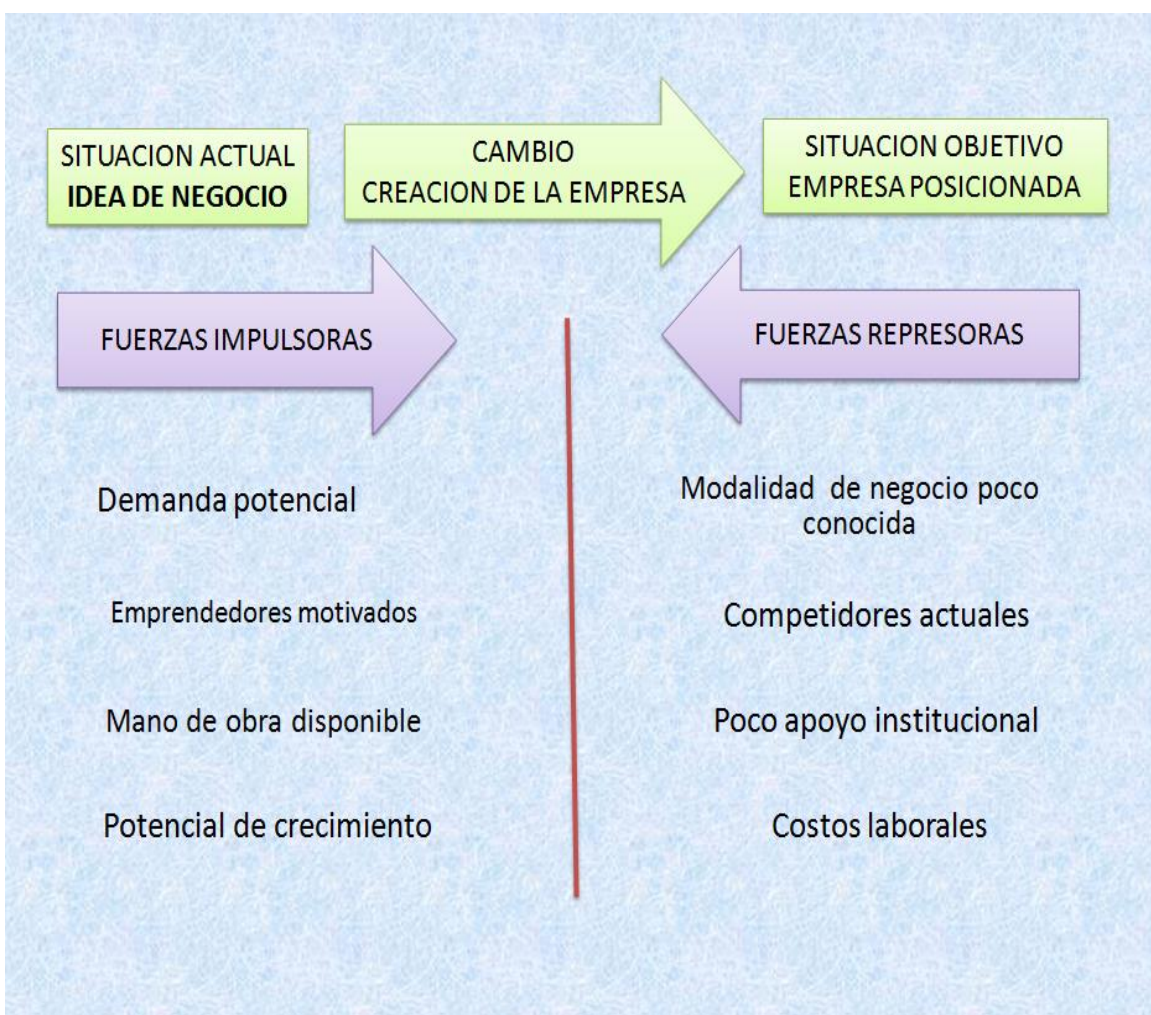


Figura No.2. Matriz de análisis de campos de fuerza. Fuente: Propia

2.10 Matriz de Despliegue estratégico Generativa



Figura No. 3 Matriz de despliegue estratégico generativa. Fuente: Propia

2.11 Cadena de Valor

La cadena de valor una herramienta de análisis estratégico que ayuda a determinar la ventaja competitiva de la empresa.

Con la determinación de la cadena de valor se consigue examinar y dividir la compañía en sus actividades estratégicas más relevantes a fin de entender cómo funcionan los costos, las fuentes actuales y en que radica la diferenciación.

La cadena de valor establece cuatro aspectos del panorama competitivo:

1. **Grado de integración:** La empresa prestar los servicios directamente como una manera de garantizar la calidad del mismo y poder implementar un sistema de trazabilidad en todos los aspectos de los servicios prestados.
2. **Panorama industrial:** La empresa está directamente ligada con la industria ya que en un principio se dependerá de los proveedores debido a que solamente con la prestación del servicio se conocerá la frecuencia de uso real de los diferentes repuestos y suministros y por lo tanto conocer el panorama de la industria es muy importante para poder atender a tiempo los requerimientos de los clientes.
3. **El panorama de segmento:** El segmento del mercado en el que se enfoca nuestro negocio es bastante cambiante en el sentido que el sector de la informática y las TIC es muy dinámico y permanentemente se están presentando innovaciones que transforman de manera significativa su dinámica. Pero lo importante del tema es que la informática como elemento no desaparece, sino que por el contrario se fortalece y siempre va a existir por lo que la empresa tendrá que estar en permanente actitud de mejora continua e innovación de acuerdo a los cambios que se presenten en el segmento.
4. **El panorama geográfico:** Por la naturaleza de este negocio, ay que tener muy en cuenta las tendencias mundiales ya que debido a la globalización los proveedores de partes de equipos informáticos están dispersos por todo el mundo por lo que los fenómenos mundiales nos afectan en el lugar de localización de la empresa que es el Municipio de Planeta Rica, el cual es un centro geográfico importante de la región del San Jorge en el Departamento de Córdoba.

2.10 Estrategia Competitiva.

La empresa basará su estrategia competitiva en las siguientes acciones

2.10.1 Diferenciación

La empresa presta un servicio único en cuanto a modalidad y cubrimiento.

2.10.2 Calidad.

La empresa prestará un servicio que va más allá de la simple necesidad del cliente, de tal manera que la satisfacción del cliente sea total.

2.10.3 Fidelización.

Se buscará la permanencia del cliente dentro del servicio prestado por la empresa, mediante la prestación de un servicio de calidad y la realización de acciones preventivas, que le garanticen al cliente la operación de sus sistemas informáticos sin contratiempos.

3. Estudio De Mercados

3.1 Objetivos del Estudio de Mercados

3.1.1 Objetivo General

Conocer la cantidad de consumidores que tienen la necesidad y la capacidad de adquirir el servicio y sus productos complementarios, en el municipio de Planeta Rica y su zona de influencia.

3.1.2 Objetivos Específicos

- Conocer cuáles son las características y especificaciones del servicio y los productos que desea comprar los clientes.
- Determinar el segmento de clientes interesados en nuestros servicios.
- Obtener información acerca del precio apropiado para colocar nuestros servicios y competir en el mercado, o bien imponer un nuevo precio por alguna razón justificada.

3.2 Definición del mercado objetivo

El mercado objetivo de este proyecto está conformado por las 18.640 empresas, instituciones y familias que hagan uso intensivo de sistemas informáticos dentro del desarrollo de sus actividades cotidianas para los cuales se ofrecerán diferentes planes de atención y cubrimiento según su naturaleza y tamaño.

3.3 Metodología de Investigación

El presente proyecto es una investigación de carácter descriptivo, en la medida en que se identifican características del universo de investigación, es decir se describen las condiciones

necesarias para el montaje de una EPS PARA COMPUTADORES en la ciudad de Planeta Rica Córdoba, se señalan formas de conducta, se relacionan variables que tienen que ver con el objeto de estudio.

Con la investigación descriptiva se logra la delimitación de los hechos o sucesos que conforman el problema de investigación.

En esta investigación se identifican las características del mercadeo para el consumo de servicios de asesoría y soporte técnico informático en el Municipio de Planeta Rica y su zona de influencia, se describen los requerimientos físicos, técnicos y logísticos para la creación de una EPS PARA COMPUTADORES, se determina la constitución jurídica y organizacional de la misma y se analizan los flujos y rendimientos financieros que genera el proyecto, para realizar una evaluación que permita determinar la viabilidad de la empresa.

3.3.1. Población y muestra

Para conocer las tendencias de la población en materia de consumo de objetos ornamentales personales se toma como población la base de datos de la Cámara de Comercio de Montería en donde se registran las empresas de la región del San Jorge que arroja un total de 18.640 negocios y empresas registradas.

El tamaño de la muestra a la cual se le aplicó la encuesta se calculó de acuerdo con la siguiente fórmula.

$$n = \frac{z^2(p * q) * N}{e^2(N - 1) + z^2(p * q)}, \text{ de donde}$$

n = Tamaño de la muestra.

z = Nivel de confianza (90% = 1,81)

e = Error máximo permisible = 7%

p = Frecuencia favorable (probabilidad de éxito 50%)

q = Frecuencia desfavorable (probabilidad de fracaso 50%)

N = Población objeto 18.640 empresas y personas con registro mercantil.

Reemplazado, tenemos:

$$n = \frac{(1.81)^2 (0,5)(0,5) * 18.640}{(0,01)^2 (18.639) + (1,81)^2 (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{15.234}{187} = 81$$

$$n = 82$$

Des pues de aplicar la formula se tiene como resultado que el tamaño de la muestra son 82 empresas o personas a encuestar

3.3.2 Técnicas de recolección de la información

Encuesta Se realizará una encuesta aleatoria en dónde se indagará sobre las costumbres en materia de recreación de la población, sus expectativas y la cantidad de dinero que invierten en estas actividades.

Observación directa Se hará seguimiento a las tendencias de las personas en cuanto al uso de prendas y accesorios.

3.3.3 Instrumentos para la recolección de la información

Para la recolección de la información de los clientes se usará una encuesta en donde se indagará sobre los aspectos más relevantes del negocio de la bisutería.

3.3.3.1 Encuesta Aplicada A Empresas Y Hogares

Fecha

Dirección

1. Tipo de encuestado

Empresa ___ Hogar_____

La empresa es de: Producción__ Servicio__ Comercio__

2. Cuantos computadores posee_____

Portátiles___ De mesa___ Servidores_____

3. Con que frecuencia se descomponen

Mensual___ Bimensual___ Trimestral___ Semestral___ Anual___

4. Con que frecuencia necesitan actualización.

Mensual___ Bimensual___ Trimestral___ Semestral___ Anual___

5. El trauma que se presenta por el daño o salida de funcionamiento de los computadores es:

Leve___ Moderado ___ Severo___

6. Tienen servicio técnico fijo

Si___ No___

7. El prestador del servicio técnico es:

Persona natural___ Empresa ___

8. El servicio técnico que recibe es

Bueno___ Regular___ Malo ___

9. Los precios que paga por mantenimiento y reparaciones son:

Económicos___ Justos___ Exagerados_____

10. Si se le ofrece el servicio de mantenimientos permanentes 24/7 lo tomaría

Si ___ No_____

Presente el modelo de encuesta que ha aplicado a su segmento. Y la metodología aplicada para la identificación de la muestra.

3.3.3.2 Análisis de Investigación

Tabla No.1 Tipo de encuestado

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Empresa	74	90,24
Hogar	8	9,76
TOTAL	82	100,00

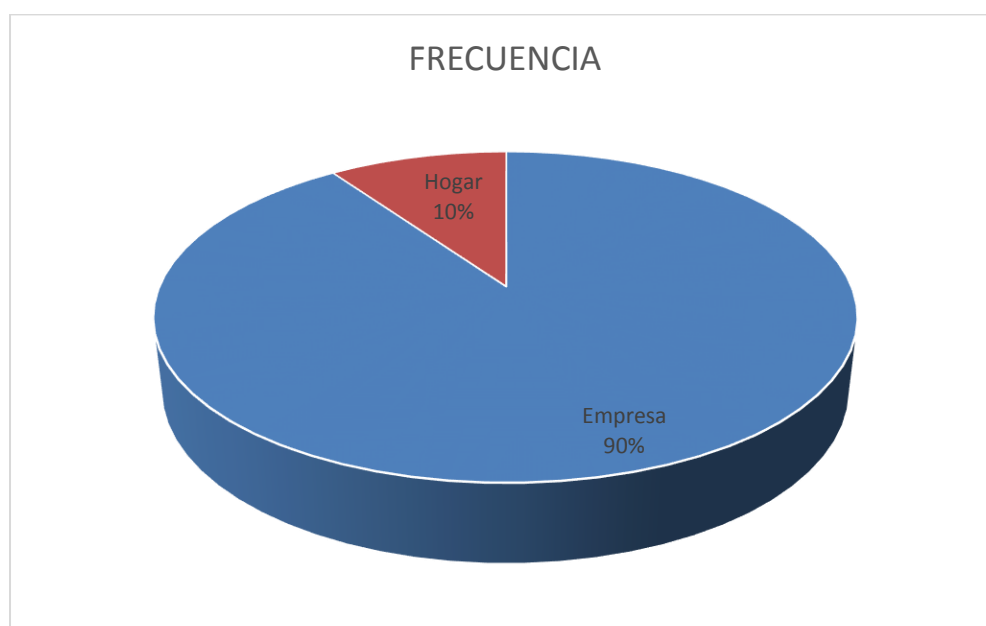


Gráfico No.1 Empresa o personas jurídicas. Fuente. Encuesta

Del total de encuestados el 90% corresponde a empresas o personas jurídicas y el 10% corresponde a hogares que hacen uso intensivo de sistemas informáticos ya sea por motivos de estudio o de negocios familiares.

Tabla No.2 Tipo de empresa

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Producción	24	32,43
Servicio	14	18,92
Comercio	36	48,65
TOTAL	74	100,00

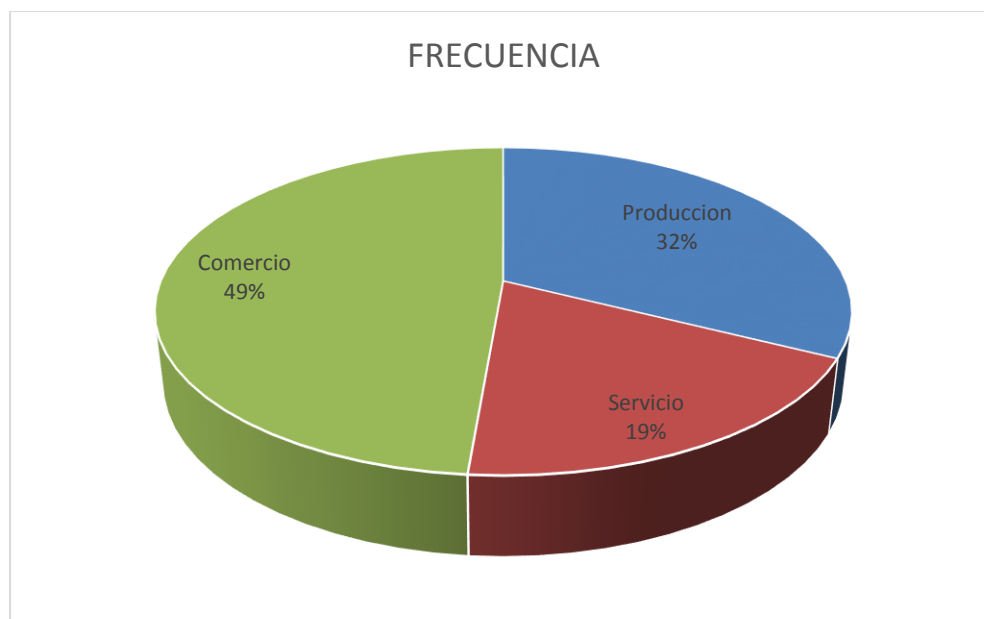


Gráfico No.2 Tipo de empresa. Fuente. Encuesta

De las empresas encuestadas el 49% se dedica a actividades comerciales, es decir a la compra y venta de servicios sin mayores transformaciones del producto final, el 32% se dedica a la producción, es decir a la transformación de materias primas en productos terminados y el 19% a servicios. Todas estas empresas utilizan sistemas informáticos en sus actividades normales empresariales.

Tabla No.3 Cuantos computadores posee

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Uno	10	12,20
Dos	24	29,27
De 3 a 5	26	31,71
Más de 5	22	26,83
TOTAL	82	100,00

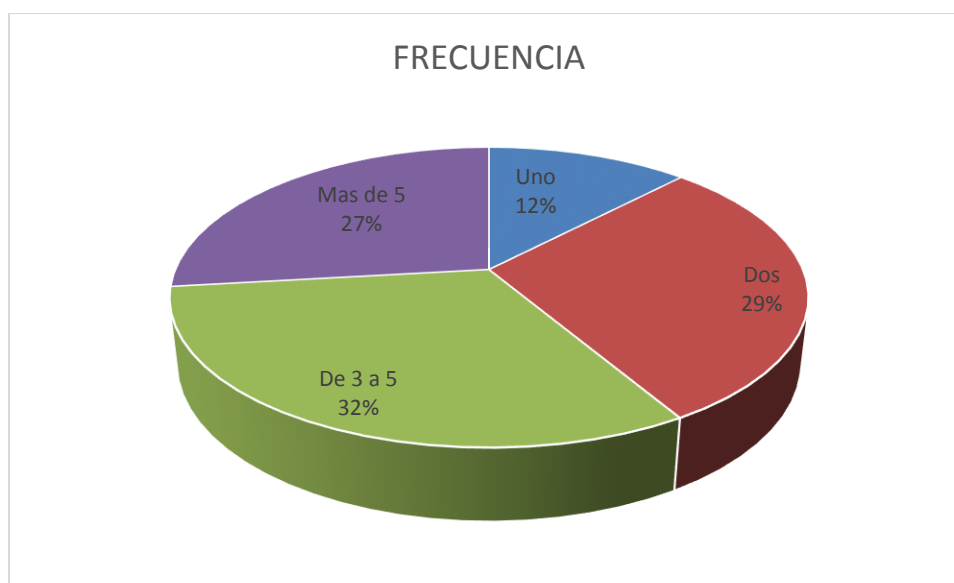


Gráfico No.3 Computadores Poseen. Fuente. Encuesta

La respuesta a esta pregunta es muy interesante porque ella nos muestra la potencialidad de prestación del servicio.

El 12% de los encuestados manifiesta que tienen un solo computador, el 29% manifiesta que tiene dos computadores, el 32% dice que tiene entre tres y cinco y el 27% que tienen más de cinco computadores.

Esto indica que existe una demanda potencial interesante por los servicios que prestara la empresa.

Tabla No.4 Tipo de computador

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Portátiles	42	51,22
De mesa	24	29,27
Servidores	16	19,51
TOTAL	82	100,00

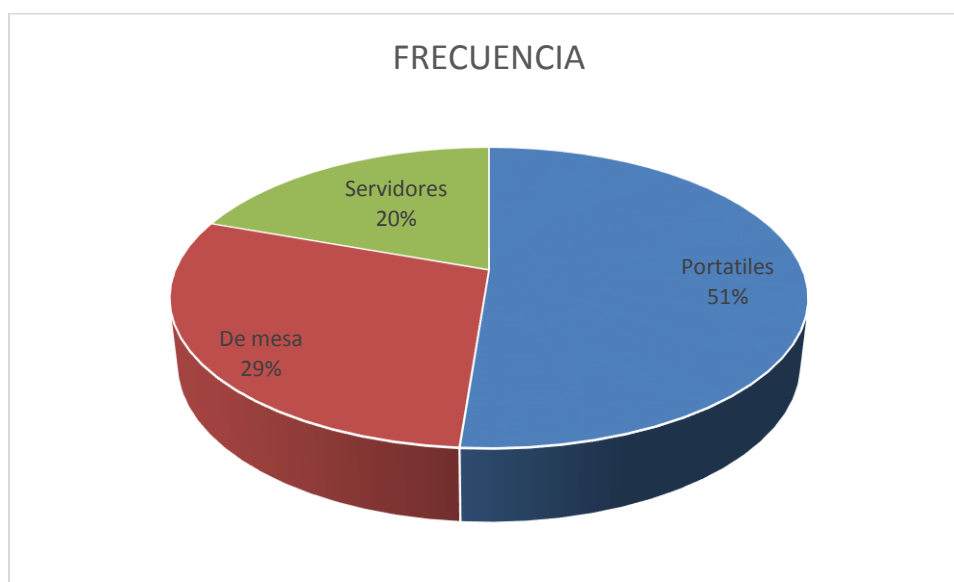


Gráfico No.4. Tipo de Computadores. Fuente. Encuesta

En cuanto al tipo de computador que poseen los encuestados el 51% manifiesta que usa computadores portátiles, el 29% dice que posee computadores de mesa y el 20% dice que tiene servidores que por lo general pertenecen al grupo de los que tienen más de cinco computadores como algunos de los que se ubican en el grupo de los que tienen entre 3 y cinco computadores.

Tabla No.5. Frecuencia requiere soporte técnico o se descomponen

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	2	2,44
Bimensual	8	9,76
Trimestral	18	21,95
Semestral	29	35,37
Anual	25	30,49
TOTAL	82	100,00

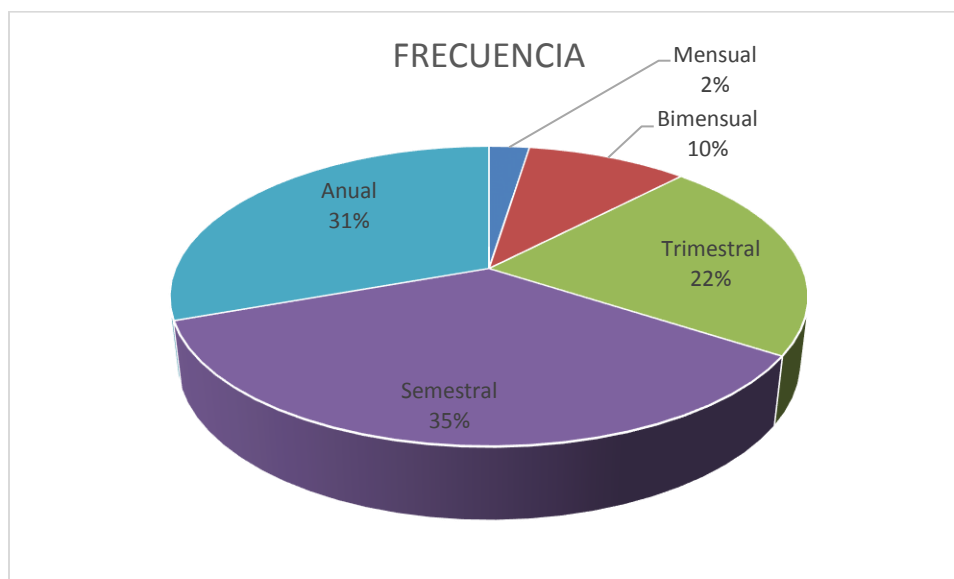


Gráfico No.5. Tipo de Frecuencia requiere soporte técnico o se descompone. Fuente. Encuesta

En cuanto a la frecuencia con la que se requiere soporte técnico o se descomponen los equipos; el 2% manifiesta que sucede mensualmente, esta frecuencia se ubica entre los que tienen tres o más computadores, el 10% indica que la frecuencia es bimensual, también pertenecientes a los grupos que tienen más computadores, el 22% indica que requiere servicio trimestral, el 35% indica que sus requerimientos son semestrales y el 31% dice que sus necesidades de servicio de soporte técnico y reparación son anuales.

Tabla No.6. Frecuencia necesitan actualización

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	1	1,22
Bimensual	2	2,44
Trimestral	16	19,51
Semestral	30	36,59
Anual	33	40,24
TOTAL	82	100,00

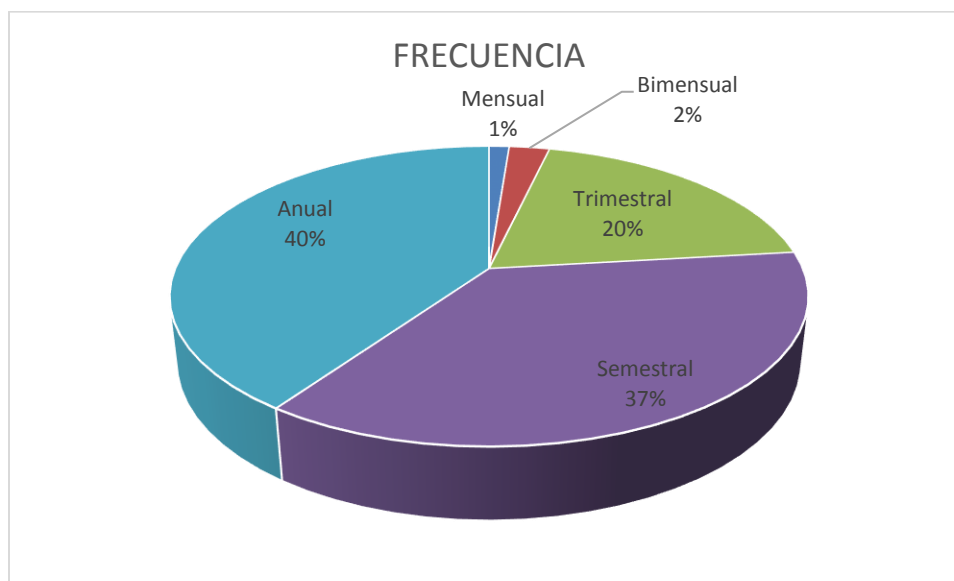


Gráfico No.6. Frecuencia necesitan actualización. Fuente. Encuesta

Con respecto a la necesidad de actualización de software y equipos, El 1% dice que su requerimiento es mensual, el 2% indica que lo requiere de manera bimensual, el 20% indica que lo requiere de manera trimestral, el 37% lo requiere de manera semestral y el 40% lo necesita de manera anual, esto muestra un gran potencial para la creación de la empresa ya que entre mantenimientos, reparaciones y actualizaciones se conforma un segmento importante que requiere el servicio que prestara al empresa.

Tabla No.7. El trauma que se presenta por el daño o salida de funcionamiento de los computadores

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Leve	36	43,90
Moderado	28	34,15
Severo	18	21,95
TOTAL	82	100,00

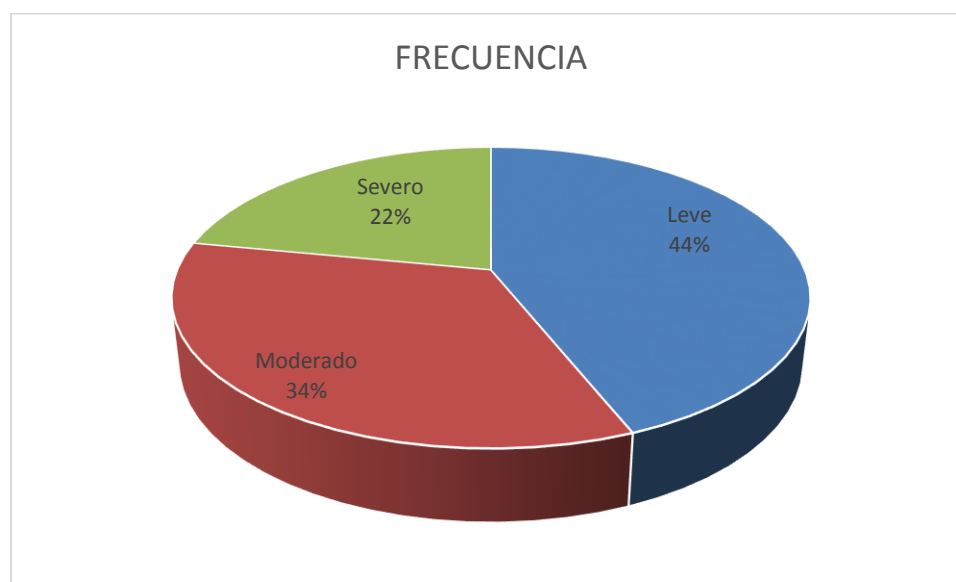


Gráfico No.7. El trauma que se presenta por el daño o salida de funcionamiento de los computadores. Fuente. Encuesta

En cuanto al trauma e incomodidades que sufren los encuestados por el daño o mal funcionamiento de sus equipos el 22% indica que el trauma o daño es severo, el 34% dice que es moderado y el 44% dice que la trama o las incomodidades recibidas son leves.

Las personas que sufren traumatismos severos por lo general ven afectada su productividad o la prestación de sus servicios, lo que lleva implícito pérdidas económicas y muchas veces también pérdidas de clientes, por ende, una baja productividad de la empresa.

Tabla No.8. Tienen servicio técnico fijo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	14,63
No	70	85,37
TOTAL	82	100,00

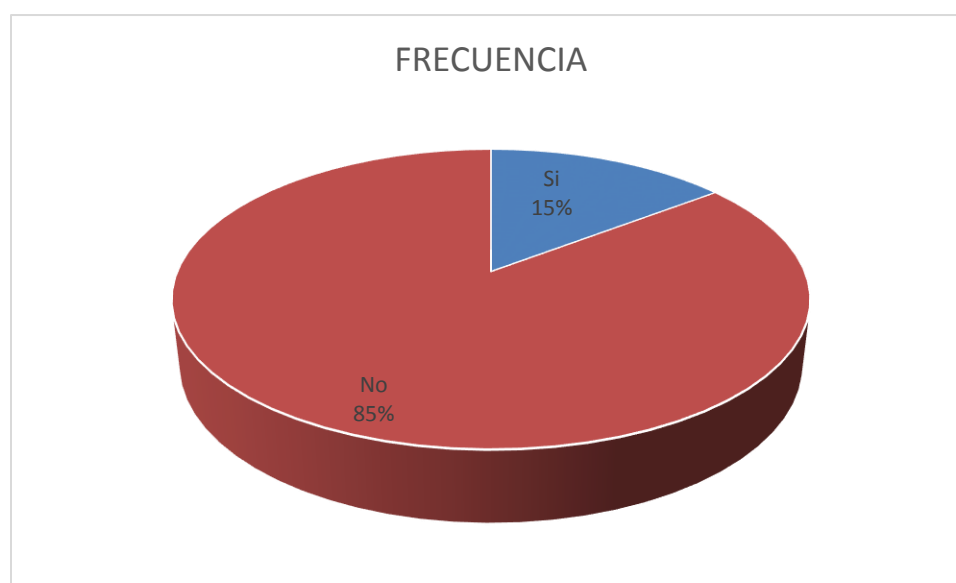


Gráfico No.8. Tienen servicio técnico fijo. Fuente. Encuesta

En cuanto a la firma en que las empresas reciben el servicio técnico, solamente el 14.6% indica que tienen un técnico fijo. El 85.4% dice que no es decir que no están fidelizados con ningún prestador de ese servicio. Ese es un importante indicador de la potencialidad del negocio ya que se supone que a ese porcentaje le es indiferente contratar servicios con nuevo prestador.

Tabla No.9. El prestador del servicio técnico.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Persona Natural	76	92,68
Empresa	6	7,32
TOTAL	82	100,00

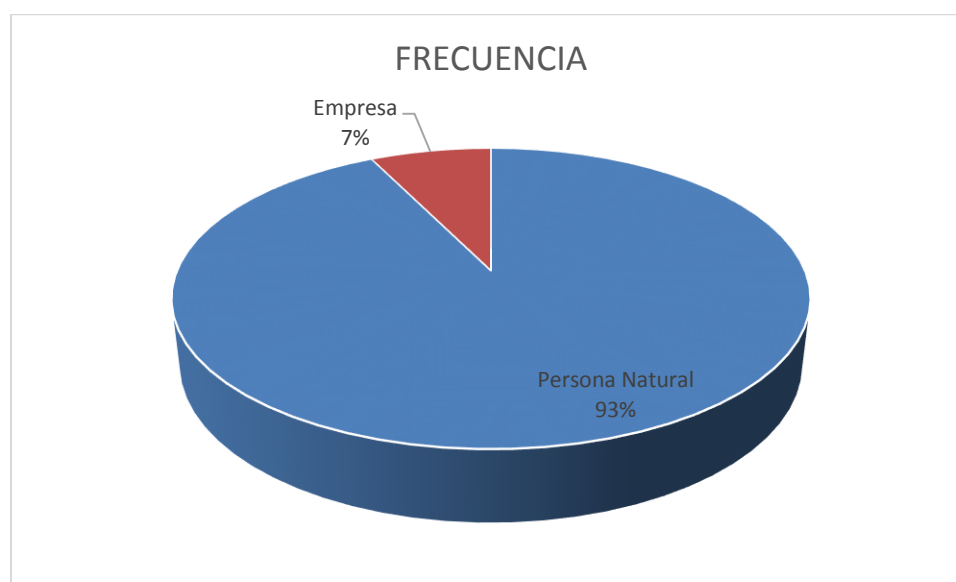


Gráfico No.9. El prestador del servicio técnico. Fuente. Encuesta

En cuanto a la naturaleza jurídica de los prestadores de servicios, solamente el 7% es una empresa jurídica, el 93% es persona natural. Esto indica que el servicio lo prestan en su mayoría personas que lo hacen de manera informal y por lo tanto no le brindan la seguridad requerida por las empresas, esto también es un indicador de que en la zona no existen tantas empresas formales dedicadas a esta actividad.

Tabla No.10. El servicio técnico que recibe

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	30	36,59
Regular	42	51,22
Malo	10	12,20
TOTAL	82	100,00

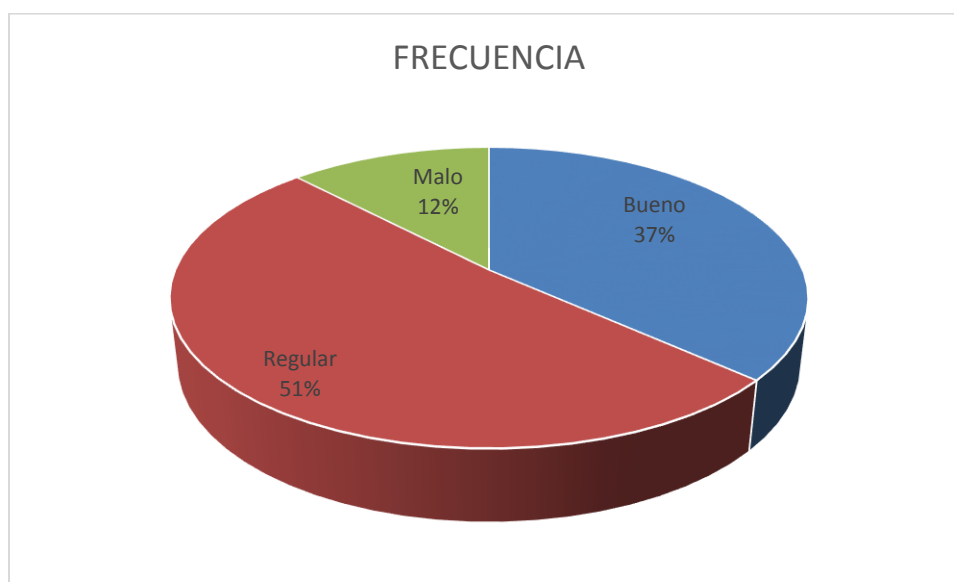


Gráfico No.10. El servicio técnico que recibe. Fuente. Encuesta

En cuanto a la calidad del servicio recibido, el 12% dice que es malo, el 51% indica que es regular y solamente el 37% dice que es bueno. Esto muestra que el 63% de los encuestados no está satisfecho con el servicio recibido, lo que representa una gran potencialidad para la nueva empresa.

Tabla No.11. Los precios que paga por mantenimiento y reparaciones

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Económicos	4	4,88
Justos	42	51,22
Exagerados	36	43,90
TOTAL	82	100,00

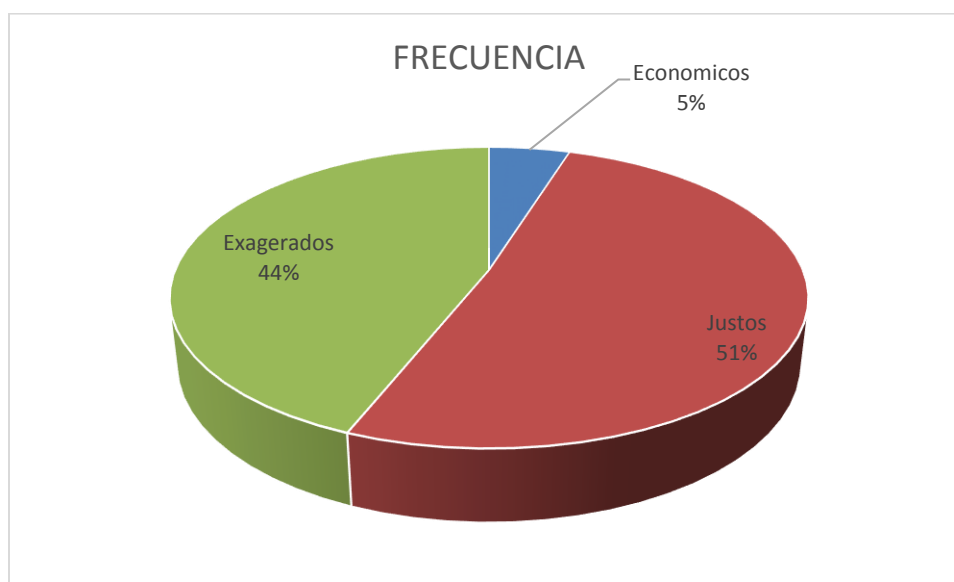


Gráfico No.11. Los precios que paga por mantenimiento y reparaciones. Fuente. Encuesta

En cuanto al costo de los servicios, el 5% indica que son económicos, el 44% dice que son exagerados o que son proporcionalmente muy superiores a los servicios recibidos, Solo el 51% indica que considera que los precios son justos y están satisfechos con ellos.

Tabla No.12. Si se le ofrece el servicio de mantenimientos permanentes 24/7 lo tomaría

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	78	95,12
No	4	4,88
TOTAL	82	100,00

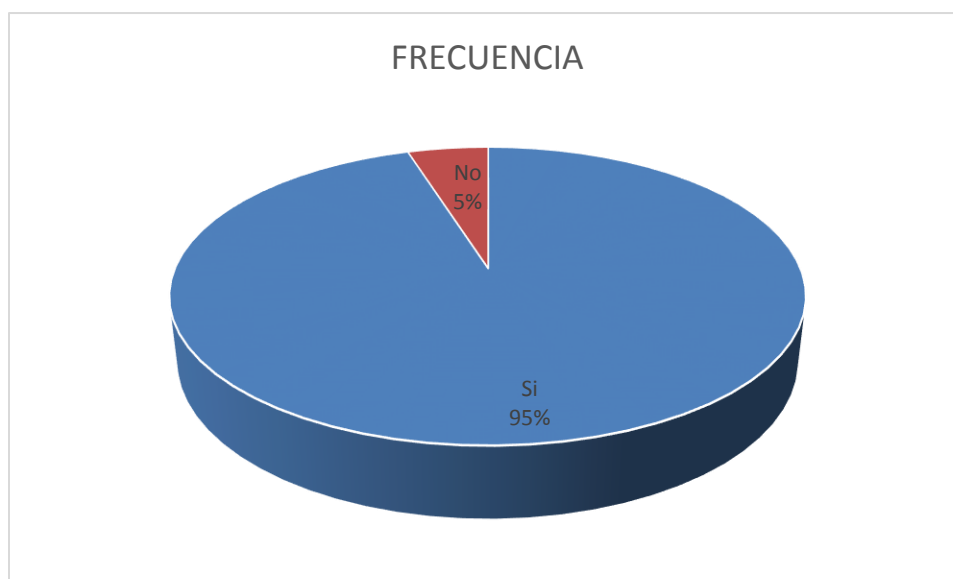


Gráfico No.12. Si se le ofrece el servicio de mantenimientos permanentes 24/7 lo tomaría.

Fuente. Encuesta

Ante la indaga registrará si tomaran los servicios de una nueva empresa que funcionara de forma permanente 24 horas el 95% de los encuestados manifestó que si los tomara. Solamente el 5% indico que no, estos hacen parte de los que cuentan con servicio técnico fijo.

4. Plan De Marketing

4.1 Objetivos del Plan de Marketing

- Ventas: La empresa Tecnología y avances de la costa aspira a tener un monto de ventas de \$ 60.000.000 (Sesenta millones de pesos) el primer año.

En el segundo año tener un crecimiento del 60% y de ahí en adelante tener un crecimiento del 10% hasta el quinto año.

Esta proyección se hace temiendo en cuenta que por las características del negocio y por ser totalmente nuevo, muchos clientes a quienes se les ofrezca el servicio tardaran en decirse, pero luego que conozcan cómo se presta el servicio y las bondades que este tiene tomaran la decisión afirmativa de tomar el servicio

- Posicionamiento: La empresa trabajara para lograr el posicionamiento en el mercado de una manera rápida. Para ellos se recurrirá a estrategias publicitarias como el internet, el correo electrónico y las redes sociales.

Igualmente se utilizarán otros medios complementarios como la radio y la prensa escrita.

Estas estrategias se aplicarán para lograr las metas de crecimiento de ventas propuestas por la empresa en este plan.

- Rentabilidad: La rentabilidad se la empresa radica en la calidad de la prestación del servicio tanto preventivo como correctivo, porque en la medida en que estos sean eficientes, menos servicios requerirán los clientes y por lo tanto mayor será el margen de rentabilidad obtenido.
- Cuota de mercado: Este proyecto está diseñado para obtener una cuota de participación de mercado del 30% de la demanda potencial para obtener los niveles de ventas establecidos

anteriormente. Esta cuota debe aumentar paulatinamente con la consolidación y posicionamiento de la empresa.

4.2 Estrategia de Producto.

4.2.1 Estrategia de Marca

Para esta estrategia se utiliza un término muy usado en el campo de la medicina como es el de EPS para indicar que tenemos un servicio de urgencia, humano, y de muchísima calidad.

Se busca que el cliente sienta que sus equipos, que son por lo general el alma de su empresa, son atendidos por especialistas que además poseen mucha calidad humana.

4.2.2 Estrategia de Empaque

Nuestro producto no posee un empaque como tal por que es un servicio, pero los equipos atendidos tendrán una calcomanía que identifique que está protegido y asegurado por la empresa y los trabajadores portarán los uniformes con los respectivos logos y eslogan.

4.2.3 Estrategia de Servicio Postventa

La estrategia postventa es permanente ya que por la misma naturaleza del servicio siempre habrá una relación directa entre el cliente y la empresa.

En nuestra empresa el verdadero servicio empieza después de la venta ya que al materializarse esta, se genera una relación permanente de atención y soporte técnico por parte de la empresa a cada uno de los clientes.

4.2.4 Estrategia de Precio

Se realizó un análisis de precios del sector, relacionado con la naturaleza de la empresa. De acuerdo a este análisis se determinó la proyección de los precios para cada plan (servicio

prestado), el cual está al margen de los precios que ofrecen las demás empresas con características parecidas. El precio de los servicios no se coloca por debajo de los precios del mercado para no provocar una imagen negativa de la empresa, debido que muchas veces en este sector el cliente toma la percepción de que un precio bajo es semejanza de un servicio no muy bueno.

4.2.5 Estrategias de Publicidad

Se determinan la estrategia de difusión del servicio, explicando las razones de la utilización de los medios y las tácticas de comunicación.

Las estrategias de comunicación de la empresa “Avances y tecnología de la costa” se enfocarán en internet, redes sociales, correo electrónico, avisos radiales, avisos en la prensa y vallas de publicidad en sectores estratégicos especificando la innovación del servicio y sus características en el portafolio prestado.

Se escogen estos medios como los más adecuados para generar mayor conocimiento y confianza en los clientes determinando las ventajas y calidad de los servicios prestados.

4.3 Plan de medios

El servicio de mantenimiento correctivo se prestará directamente a los consumidores en las instalaciones de la empresa y también se realizará un servicio a domicilio a los clientes para realizar el diagnóstico del equipo o para prestar el servicio de soporte técnico, según las necesidades lo ameriten.

El servicio administrativo se prestará en un horario laboral de 7:00 am a 12:00 m y de 02:00 pm a 05:00 pm para los clientes que requieran el servicio y se acerquen directamente a la oficina de la empresa.

Par el servicio de soporte técnico a domicilio, el tiempo de respuesta será de 60 minutos (Una hora) como máximo luego de haber atendido la solicitud del cliente.

4.4 Estrategias de promoción

La estrategia de promoción de la empresa está dirigida a los clientes objetivos y potenciales en la ciudad de Planeta Rica y su zona de influencia contemplando la posibilidad futura de extenderse a la ciudad de Montería.

Para motivar la venta se harán campañas publicitarias sobre el servicio, su pertinencia y características. Además, utilizaremos como logotipo una imagen muy llamativa representada en un médico que tiene en sus manos un computador portátil y tarjeta en su bolsillo que dice T y A. Esta imagen da a entender que el servicio es prestado por profesionales de la rama de la ingeniería, que son médicos para tratar y optimizar a sus pacientes en este caso los computadores. El médico de la imagen tiene una tarjeta en su bolsillo que dice T y A el cual es el nombre de la Empresa, que significa Tecnologías y Avances de la Costa.

La empresa tendrá sus promociones de acuerdo a la cantidad de computadores que el cliente requiera para el servicio, al cual está determinada por la tabla de planes.

La publicidad de la empresa será: volantes, Prensa local y regional radiodifusión y la imagen del logo símbolo de la empresa con su eslogan en los vehículos publicitarios.

4.5 Estrategia de Distribución: Alternativas de Penetración y estrategias de ventas.

Se realizará una divulgación de la nueva Empresa, informándoles a los posibles consumidores del servicio la forma en que iniciará la funcionalidad de la empresa.

Además, se utilizarán estrategias de promoción; como publicidad en radio, prensa y se repartían volantes en los barrios, sectores de la ciudad de Montería y entidades como Alcaldía, Colegio, ICBF y demás Entidades privadas.

4.6 Estrategias de servicio

Se relacionarán los procedimientos para otorgar garantías y servicio post venta; el sistema de atención, formas de pago de la garantía ofrecida y la comparación de las políticas de servicio con los que ofrecen un servicio similar.

Los clientes recibirán el servicio directamente en las instalaciones de la oficina o mediante servicio a domicilio de acuerdo a los requerimientos o la gravedad del servicio solicitado.

Si alguno de los equipos que se les prestó el servicio llegase a presentar fallas, la empresa se compromete a revisar nuevamente el equipo y realizar una supervisión al servicio prestado como garantía del mismo.

4.7 Estrategias de aprovisionamiento

Para el aprovisionamiento de repuestos y suministros se tiene el contacto con distribuidores nacionales que realizan entregas en tiempos relativamente cortos.

La empresa además tendrá un stock de repuestos y suministros para atender de manera rápida y efectiva las solicitudes de servicios y soporte técnico.

4.8 Proyección De Ventas

La proyección de ventas de este proyecto se realiza en términos monetarios ya que se ofrece gran variedad de paquetes y por lo tanto en los actuales momentos en que la empresa inicia en un campo que es totalmente nuevo, es más estratégico establecer montos, porque es posible que haya que ajustar componentes de los paquetes ofrecidos.

La proyección de ventas se representa en el siguiente cuadro

Tabla No. 13 Proyección de ventas

AÑO	PORCENTAJE DE CRECIMIENTO	VENTAS
1		60.000.000
2	60%	96.000.000
3	10%	105.600.000
4	10%	116.160.000
5	10%	127.776.000

Fuente: Propia

Tabla No. 14 Proyección De Ventas Por Meses

MES	VENTAS AÑO 1	VENTAS AÑO 2	VENTAS AÑO 3	VENTAS AÑO 4	VENTAS AÑO 5
ENERO	2.500.000	4.000.000	4.400.000	4.840.000	5.324.000
FEBRERO	3.600.000	5.760.000	6.336.000	6.969.600	7.666.560
MARZO	4.800.000	7.680.000	8.448.000	9.292.800	10.222.080
ABRIL	5.000.000	8.000.000	8.800.000	9.680.000	10.648.000
MAYO	6.000.000	9.600.000	10.560.000	11.616.000	12.777.600
JUNIO	6.000.000	9.600.000	10.560.000	11.616.000	12.777.600
JULIO	6.800.000	10.880.000	11.968.000	13.164.800	14.481.280
AGOSTO	7.000.000	11.200.000	12.320.000	13.552.000	14.907.200
SEPTIEMBRE	6.500.000	10.400.000	11.440.000	12.584.000	13.842.400
OCTUBRE	5.000.000	8.000.000	8.800.000	9.680.000	10.648.000
NOVIEMBRE	4.800.000	7.680.000	8.448.000	9.292.800	10.222.080
DICIEMBRE	2.000.000	3.200.000	3.520.000	3.872.000	4.259.200
TOTAL	60.000.000	96.000.000	105.600.000	116.160.000	127.776.000

Fuente: Propia

5. Estudio Administrativo

5.1 Definición de la Estructura Organizacional

- a) Misión: Ser la mejor alternativa de solución de los problemas de mantenimiento, reparación, actualización y suministros para todos los usuarios de equipos de cómputo ya sea residenciales o empresariales, con eficiencia, inmediatez y altos estándares de calidad.
- b) Visión: Ser en el año 2022 una empresa posesionada como la mejor alternativa de solución a los problemas de mantenimiento, reparación, actualización y suministros de todos los usuarios de equipos de cómputo de la región del San Jorge y el Bajo Cauca antioqueño.
- c) Estructura Organizacional: La empresa **tecnologías y avances de la costa EPS para computadores** es una sociedad anónima cuyos socios son los investigadores del presente trabajo.

Tendrá una junta directiva conformada según lo establece la ley, y un gerente que a su vez también será el representante legal.

La empresa tendrá un área operativa que será la encargada de la prestación del servicio, un departamento de ventas que jugara un papel preponderante porque del éxito que este tenga, depende la sostenibilidad de la empresa, tendrá a su vez un área administrativa que se encargara también de la parte financiera.

El personal operativo estará determinado por los requerimientos de acuerdo al número de afiliados.

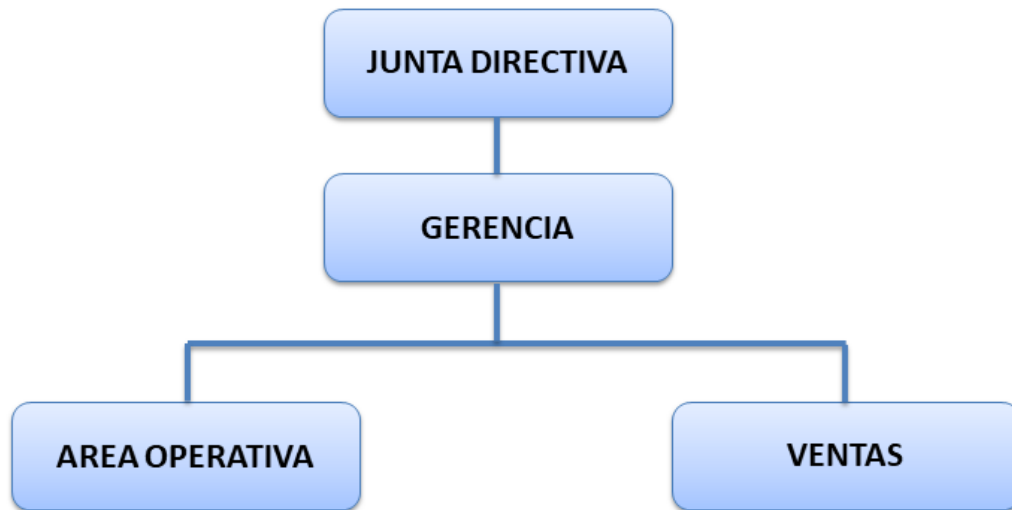


Figura No. 4. Organigrama. Fuente: Propia

5.2 Dofa

La matriz **Dofa** es el resultado del análisis de las Debilidades Fortalezas, como elementos internos de la empresa combinados con las Oportunidades, y Amenazas como elementos externos que afectan el funcionamiento de la misma, pues toda empresa sin importar su condición o el mercado en que opere tiene ventajas y desventajas sobre las demás competidoras, es decir, se debe saber muy bien con que se cuenta para poder afrontar el mercado, pues el recurso más importante de una empresa es la información y el manejo que hace de ella, muy por encima del recurso físico, o económico.

5.3 Dofa Social

D. La empresa no es reconocida por la comunidad, ya que appena entra al mercado.

O. Se puede prestar un servicio novedoso que genere buen nombre, prestigio y fidelización de los clientes.

F. Se cuenta con personal capacitado en las diferentes áreas de la empresa.

A. Se puede ser víctima de competencia desleal y desinformación.

5.4 Dofa Legal

D. La legislación colombiana favorece la creación de nuevas empresas

O. Se puede generar deducción de impuestos generación de empleos

F. Se puede obtener certificaciones como las ISO

A. Altos costos de legalización.

5.5 Dofa Económico

D. El recurso de capital inicial y de personal es limitado

O. La calidad en los procesos y en los tiempos de respuesta generan mayores ingresos.

F. El flujo de efectivo es positivo porque los servicios son preparados

A. Por lo novedoso del servicio puede generar desconfianza

5.6 Matriz Dofa

Tabla No. 15 Matriz DOFA

MATRIZ DOFA	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <p>Se cuenta con personal capacitado en las diferentes áreas de la empresa.</p> <p>Se puede obtener certificaciones como las ISO</p> <p>El flujo de efectivo es positivo porque los servicios son preparados</p>	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <p>La empresa no es reconocida por la comunidad, ya que apenas entra al mercado.</p> <p>La legislación colombiana favorece la creación de nuevas empresas.</p> <p>El recurso de capital inicial y de personal es limitado</p>
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <p>Se puede prestar un servicio novedoso que genere buen nombre, prestigio y fidelización de los clientes.</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS FO</p> <p>Prestar atención eficiente y eficaz.</p> <p>Obtener acreditación de una</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS DO</p> <p>Implementar una agresiva y novedosa estrategia publicitaria.</p>

<p>Se puede generar deducción de impuestos generación de empleos</p> <p>La calidad en los procesos y en los tiempos de respuesta genera mayores ingresos.</p>	<p>entidad certificadora</p> <p>Crear un mantener la honorabilidad financiera</p>	<p>Iniciar de forma escalonada.</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>Se puede ser víctima de competencia desleal y desinformación.</p> <p>Altos costos de legalización.</p> <p>Por lo novedoso del servicio puede generar desconfianza</p>	<p>ESTRATEGIAS FA</p> <p>Mantener la satisfacción y fidelización de los clientes.</p> <p>Generar un clima de calidad y confianza</p>	<p>ESTRATEGIAS DA</p> <p>Legalizar la empresa en el menor tiempo posible.</p> <p>Aprovechar las oportunidades de apoyo y fomento que ofrece el estado.</p>

Fuente: Propia

5.7 Tamaño De La Empresa

Esta empresa tendrá un tamaño único durante los primeros cinco años de actividad, es decir todo el montaje y diseño se hará proyectado para cinco años independientemente de los porcentajes de crecimiento establecidos en el plan de Marketing. En este periodo no se prevén más construcciones o ampliaciones físicas que las necesarias por el giro normal de la empresa.

Inicialmente se prevén atender al alrededor de 190 clientes que representan el 1% de la demanda potencial estimada, en el segundo año se aspira a crecer un 60% es decir 300 clientes aproximadamente, que es el tamaño planeado y de ahí en adelante el crecimiento del 10% no requiere ampliaciones locativas.

5.8 Normatividad

La empresa se registrará ante la Cámara de Comercio de Montería, quien es la entidad legalmente responsable de autorizar un nombre y una labor comercial en el departamento de

Córdoba, y cuyo registro es obligatorio para que la empresa exista legalmente en el mercado colombiano. Ante la Cámara de Comercio el nombre o razón social que se registra es el de **TECNOLOGÍA Y AVANCES DE LA COSTA EPS PARA COMPUTADORES**.

Igualmente registrara ante la Superintendencia de Sociedades, quien es la entidad asignada legalmente a la vigilancia de las sociedades comerciales y ante la Superintendencia de Industria y Comercio quién vigila a todas las entidades comerciales, además de ser la encargada en Colombia de asignar los registros de marca, para los nombres comerciales, los colores oficiales, el logo y el eslogan.

También ante la DIAN para obtener la resolución de facturación, con la cual las facturas que sean emitidas desde la empresa tendrán validez comercial y todos los beneficios que otorga la ley en caso de presentarse mora en los acreedores. Esta resolución de carácter obligatorio permite el buen manejo de la contabilidad interna y un control fiscal por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales a la hora de la declaración de los distintos impuestos a que se hace responsable la empresa por su actividad comercial.

La empresa también se registrará ante la oficina de industria y comercio municipal ya que esta es la entidad local encargada de los aspectos comerciales y tributarios municipales.

Además, la empresa realizara la impresión de papelería, documentación y publicidad institucional, la cual contendrá los datos de la empresa, los colores institucionales, el logo, el eslogan, y demás información que la identifique.

5.9 Costos Administrativos

Los costos son todas las erogaciones económicas en que incurre una empresa para la obtención de un bien, un producto o un servicio que representa por si solo o transformado una utilidad económica para la misma. Los costos se dividen en fijos y variables, que en palabras más sencillas representan, los costos de funcionamiento y los costos de producción.

El análisis de los costos es una herramienta vital para el buen funcionamiento y desarrollo de cualquier empresa u organización ya que del manejo de ellos depende el éxito o fracaso comercial de la empresa.

5.9.1 Gastos de personal

Tabla No. 16 Gastos de personal

CARGO	CANTIDAD	VALOR	COSTO TOTAL ANUAL
Técnicos asesores	2	12.000.000	24.000.000
			24.000.000

Fuente: Propia

Todos los empleados de la empresa tendrán contratación directa y solo se pagará por eventos aquellos servicios que por su grado de especialización o por razones de ubicación geográfica la empresa no pueda prestar.

Todos los empleados gozaran de la remuneración legal garantizando la seguridad social, las prestaciones sociales y el pago de parafiscales de acuerdo a la normatividad vigente. Se cancelarán los salarios quincenalmente a través de transferencia bancaria, por cuenta de nómina a cada uno de los empleados.

En la medida de lo posible no se autorizarán horas extras.

A los encargados de la comercialización se les reconocerá comisiones por las ventas realizadas.

5.9.2 Gastos De Puesta En Marcha

A continuación, relacionamos analiza los costos para el inicio de operaciones de la empresa.

Tabla No. 17. Gastos de funcionamiento

GASTOS DE PUESTA EN FUNCIONAMIENTO	MONTO DE DINERO EN EFECTIVO NECESARIO
Instalaciones físicas para el funcionamiento de la empresa.	2.840.000
Equipamiento de oficina	3.400.000
Muebles y enseres	1.098.000
Transporte e instalación de equipos	1.200.000
Sub Total	8.538.000
Publicidad y promoción de la empresa	
Publicidad y promoción para el inicio de actividades de la empresa	1.200.000
Administración de la empresa	
Depósitos para servicios públicos	1.600.000
Honorarios, contadores y otros profesionales.	3.000.000
Suministros de oficina (papel, lapiceros, engrapadoras, entre otros.)	434.000
TOTAL DE COSTOS PARA EL INICIO DE ACTIVIDADES	14.772.000

Fuente: Propia

6. Estudio Administrativo Legal

6.1 Objetivo del estudio legal

Determinar la Estructura Organizacional Administrativa óptima y los planes de trabajo administrativos con la cual operara la empresa TECNOLOGÍA Y AVANCES DE LA COSTA EPS PARA COMPUTADORES, una vez entre en funcionamiento.

6.2 Marco legal

El primer y principal referente legal de este proyecto es la actual Constitución Política de Colombia, o constitución de 1991 que establece el ejercicio de la libertad de empresa por parte de los ciudadanos y la protección a la propiedad privada por parte del estado como garantía de los derechos económicos de los colombianos. Igualmente, la empresa se rige por los lineamientos del Código de Comercio Colombiano o Decreto 410 de 1971.

Igualmente, la empresa tendrá en cuenta reglamentaciones u oportunidades que ofrece el estado como las planteadas en la ley 905 de 2005, la ley 1551 de 2012 entre otras.

Se tendrá en cuenta también todos los lineamientos establecidos por el ministerio del trabajo, la normatividad en saneamiento ambiental y salud ocupacional, el código de policía, y el código interno de trabajo. Igualmente, la empresa se acogerá a las reglamentaciones locales del municipio de operación.

6.3 Definición de La Empresa

La empresa estará dedicada a la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivos de software y hardware, asesorías informáticas y el suministro de partes y elementos informáticos, mediante la modalidad prepago con atención permanente las 24 horas. La empresa espera llegar a dos segmentos de mercados, el primero es el segmento empresarial o comercial conformado por las empresas o instituciones de todo tamaño que hagan uso de equipos

informáticos y el segundo por las familias que hacen uso intensivo de equipos o que los utilizan para fines laborales, académicos o que deseen tener siempre sus equipos funcionando en buen estado.

La empresa está conformada por el equipo de investigadores que conformaran la parte administrativa y el personal operativo será contratado teniendo en cuenta todos los requerimientos de Ley. Jurídicamente estaremos conformados como una sociedad limitada con sus respectivos estatutos según lo exige la ley.

6.4 Clasificación De Las PYMES

En Colombia el segmento empresarial está clasificado en micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, esta clasificación está reglamentada en la Ley 590 de 2000 conocida como la Ley Mipymes y sus modificaciones (Ley 905 de 2004).

Tabla No. 18 Clasificación de las empresas año 2018

Tamaño	Activos Totales SMMLV
Microempresa	Hasta 500 (\$390.621.000)
Pequeña	Superior a 500 y hasta 5.000 (\$3.906.210.000)
Mediana	Superior a 5.000 y hasta 30.000 (\$23.437.260.000)
Grande	Superior a 30.000 (\$23.437.260.000)
SMMLV para el año 2018 \$781.242	

Fuente: Ley 590 de 2000

6.5 Constitución legal.

TECNOLOGÍA Y AVANCES DE LA COSTA EPS PARA COMPUTADORES

ESTATUTOS

PLANETA RICA OCTUBRE 29 DE 2018

La sociedad que se constituye por medio de este documento es una sociedad comercial del tipo **sociedad Limitada**, esta se registrará por las disposiciones contenidas en los presentes estatutos y por las normas que de manera especial regulan este tipo de sociedades y dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 22 de la Ley 1014 de 2006, ya que la sociedad cuenta con menos de diez (10) trabajadores o los activos totales, excluida la vivienda, por valor inferior a quinientos (500) SMLMV.

CAPITULO I

Nombre, Nacionalidad, Domicilio, Objeto y Duración de la sociedad

ARTICULO PRIMERO. -DENOMINACIÓN: La sociedad que se constituye por medio de este documento actuará bajo la denominación **TECNOLOGÍA Y AVANCES DE LA COSTA EPS – IPS PARA COMPUTADORES** Limitada, de nacionalidad colombiana.

ARTÍCULO SEGUNDO. -DOMICILIO SOCIAL: El Domicilio principal de la sociedad es la ciudad de **Planeta Rica, Córdoba**, pero podrá abrir sucursales o agencias en cualquier parte del territorio nacional, para lo cual se procederá como aparece previsto en las normas legales.

ARTICULO TERCERO. -TÉRMINO DE DURACIÓN: La sociedad tendrá un término de duración de veinte (20) años, contados a partir de la fecha de este documento, pero podrá disolverse anticipadamente cuando sus socios, o las normas legales así lo decidan.

ARTICULO CUARTO. - OBJETO SOCIAL: Brindar soluciones rápidas, eficientes, permanentes en materia de servicio de mantenimiento, reparación y asesoría en sistemas informáticos en sus componentes de hardware y software a las empresas familias y personas de la región, a precios justos mediante la modalidad prepagada.

CAPITULO II

Capital y Cuotas

ARTICULO QUINTO. -CAPITAL: El capital social a la fecha de la constitución es de treinta millones de pesos (\$30.000.000) dividido en 10 cuotas de tres millones cada una el cual se encuentra totalmente cancelado con los aportes en dinero o en especie, de cada uno de los socios al momento de la constitución, dividido de la siguiente manera:

NOMBRE	COMPOSICIÓN DEL CAPITAL		
	Numero de cuotas	Valor de las cuotas	Valor total de capital
YADITH FERNÁNDEZ AGUDELO	5	3.000.000	15.000.000
JUAN PABLO ANGULO ROCHA	5	3.000.000	15.000.000
TOTAL CAPITAL			30.000.000

ARTÍCULO SEXTO. - RESPONSABILIDAD DE LOS SOCIOS. Los socios serán responsables hasta el monto de sus aportes.

ARTÍCULO SÉPTIMO. - CESIÓN DE CUOTAS. Los socios tendrán derecho a ceder sus cuotas, lo que implicará una reforma estatutaria la cual se hará por documento privado cumpliendo con lo establecido en el Decreto 4463 de 2006 y artículo 22 de la Ley 1014 de 2006, (previa aprobación de la junta de socios) el documento privado será otorgado por cedentes, cesionarios y representante legal. El socio que pretenda ceder sus cuotas las ofrecerá a los demás socios por conducto del representante legal de la compañía, quien les dará traslado inmediatamente y por escrito para que, dentro de los 15 días hábiles, manifiesten si tiene interés en adquirirlas, según el precio, el plazo y las demás condiciones de la cesión se expresarán en la oferta.

Capítulo III

Dirección, Administración, Representación de la Sociedad

ARTÍCULO OCTAVO. - ÓRGANOS SOCIALES. La representación de la sociedad y la administración de los negocios sociales corresponde a todos y a cada uno de los socios.

ARTÍCULO NOVENO. - ATRIBUCIONES DE LA JUNTA DE SOCIOS: Resolver sobre todo lo relativo a la cesión de cuotas, así como la admisión de nuevos socios.

Decidir sobre el retiro y exclusión de socios, ordenar las acciones que correspondan contra los administradores, el representante legal, el revisor fiscal o cualquier otra persona que hubiere incumplido sus obligaciones u ocasionado daños o perjuicios a la sociedad. Elegir y remover libremente a los funcionarios cuya designación le corresponda. La junta de socios podrá delegar la representación y administración de la sociedad en un gerente estableciendo de manera clara y precisa sus atribuciones.

La junta de socios se compone de los socios inscritos en el Libro de Registro de socios, o de sus representantes reunidos en el domicilio social o fuera de él, con el quórum y en las condiciones previstas en estos estatutos y en la ley. La junta ejerce las funciones previstas en el artículo 187 del Código de Comercio. En la junta de socios cada uno tendrá tantos votos cuantas cuotas posea en la compañía. Las decisiones de la junta de socios se tomarán por un número plural de socios que represente la mayoría absoluta de las cuotas en que se halle dividido el capital de la compañía. Será convocada por el representante legal mediante comunicación escrita que incluirá el orden del día correspondiente a la reunión convocada, dirigida a cada socio con una antelación correspondiente. Para deliberar en cualquier tipo de reunión, se requerirá la presencia de los socios que representen cuando menos la mitad más una de las cuotas del capital social. Se podrán realizar reuniones por comunicación simultánea o sucesiva y por consentimiento escrito.

ARTÍCULO DECIMO. - ADMINISTRACIÓN Y REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD:

La administración y representación legal de la sociedad y la gestión de los negocios sociales estarán a cargo del representante legal, el cual contara con un suplente que lo remplazara en sus faltas absolutas o temporales. El suplente tendrá las mismas atribuciones que el representante legal cuando entre a remplazarlo.

ARTÍCULO DECIMO PRIMERO – FACULTADES DE REPRESENTACIÓN LEGAL:

La representación se extenderá a todos los actos comprendidos en el objeto social, incluidos aquellos que tengan carácter de complementario o accesorio.

ARTÍCULO DECIMO SEGUNDO. - ARTÍCULO DECIMO CUARTO. - REVISOR FISCAL:

La sociedad no tendrá Revisor Fiscal mientras no esté obligada por la Ley. De llegar a encontrarse en los supuestos legales que hacen obligatoria la provisión de dicho cargo, se procederá a la designación por parte de la asamblea general de accionistas, y su nombramiento se efectuará con posterioridad a la constitución de la sociedad.

CAPITULO IV

RESERVA LEGAL, BALANCE Y REPARTO DE UTILIDADES

ARTÍCULO DECIMO TERCERO. -ESTADOS FINANCIEROS Y DERECHOS DE INSPECCIÓN.

La sociedad tendrá ejercicios anuales y al fin de cada ejercicio social, el 31 de diciembre, la Sociedad deberá cortar sus cuentas y preparar y difundir estados financieros de propósito general

de conformidad con las prescripciones legales y las normas de contabilidad establecidas, los cuales se someterán a la consideración de junta de socios en su reunión ordinaria junto con los informes, proyectos y demás documentos exigidos por estos estatutos y la ley.

Tales estados, los libros y demás piezas justificativas de los informes del respectivo ejercicio, así como éstos, serán depositados en las oficinas de la sede principal de la administración, con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles al señalado para su aprobación.

ARTÍCULO DECIMO CUARTO. - RESERVA LEGAL. De las utilidades líquidas de cada ejercicio la sociedad destinará anualmente un diez por ciento (10%) para formar la reserva legal.

ARTICULO DÉCIMO QUINTO. - BALANCE GENERAL. - Anualmente, el 31 de diciembre se cortarán las cuentas para hacer el inventario y el balance general correspondiente, así como el estado de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio, el estado de flujos de efectivo y el estado de cambios en la situación financiera del respectivo ejercicio. El balance, el inventario, los libros y demás piezas justificativas de los informes serán depositados en la oficina de la administración con una antelación de quince (15) días hábiles a los socios con el fin de que puedan ser examinados por los mismos.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO. - APROBACIÓN DEL BALANCE: El balance debe ser presentado por el representante legal de la sociedad limitada a consideración de la junta de socios con los demás documentos a que se refiere el artículo cuatrocientos cuarenta y seis (446) del Código de Comercio. Si la sociedad llegare a ser vigilada por la Superintendencia de Sociedades, dentro de los treinta (30) días siguientes a la reunión de la Asamblea de Accionistas, el representante legal remitirá a la Superintendencia de Sociedades una (1) copia del balance y de los anexos que lo expliquen o justifiquen, junto con el acta en que hubieran sido discutidos y aprobados.

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO. - RESERVAS: La sociedad constituirá una reserva legal que ascenderá por lo menos al cincuenta por ciento (50%) del capital y se formará con el diez por ciento (10%) de las utilidades líquidas de cada ejercicio. Los socios podrán decidir, además, la constitución de reservas voluntarias, siempre que las mismas sean necesarias y convenientes para compañía, tengan una destinación específica y cumplan las demás exigencias legales.

CAPITULO V

DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO. - DISOLUCIÓN DE LA SOCIEDAD: La sociedad se disolverá por decisión de las socias o cuando se presente alguna de las causales previstas en la Ley. La disolución, de acuerdo a causal presentada, podrá evitarse con sometimiento a lo prescrito en la normativa comercial para el efecto.

PARÁGRAFO PRIMERO. - En los casos, la disolución ocurrirá a partir de la fecha de registro del documento privado o de la ejecutoria del acto que contenga la decisión de autoridad competente.

ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO: ENERVAMIENTO DE CAUSALES DE DISOLUCIÓN: Podrá evitarse la disolución de la sociedad por acciones simplificada adoptando las medidas a que hubiere lugar de acuerdo a cada causal en específico, siempre que el enervamiento ocurra dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha en que el accionista único reconozca su acaecimiento.

ARTÍCULO VIGÉSIMO. - LIQUIDACIÓN: La liquidación del patrimonio se realizará conforme al procedimiento señalado para la liquidación de las sociedades de responsabilidad limitada. Actuará como liquidador el representante legal o la persona que designen los accionistas. Los accionistas designarán un liquidador, quien será responsable de adelantar el proceso liquidatorio conforme a la ley. Durante la duración del proceso de liquidación, el accionista único conserva los mismos poderes que tuvo durante la vida activa de la sociedad.

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO. - NOMBRAMIENTOS:

La junta directiva de la empresa quedo conformada de la siguiente manera

Y AIDITH FERNÁNDEZ

Presidenta y representante legal

MIRIAM IBARRA

Secretaria

JUAN PABLO ANGULO ROCHA

Tesorero

6.5.1 Registro Único Tributario (RUT)

Proceso de trámite

6.5.2 Requisito de Registro Mercantil.

ACTA NUMERO 001

**POR MEDIO DE LA CUAL SE CONSTITUYE LA EMPRESA TECNOLOGIA Y
AVANCES DE LA COSTA EPS – IPS PARA COMPUTADORES**

Siendo las diez de la mañana del día 27 de octubre de 2018 se reunieron los señores YADITH FERNANDEZ ARGUMEDO, MIRIAM IBARRA FERNANDEZ, JUAN PABLO ANGULO ROCHA, en la residencia ubicada en la carrera 10 No 12 – 86 del municipio de Planeta Rica con la intención de crear una empresa dedicada a prestar servicios de soporte técnico y mantenimiento informático mediante la modalidad prepago.

Una vez reunidas las tres personas, toma la palabra la Señora YADITH FERNANDEZ ARGUMEDO y explica el panorama de las empresas que hacen uso intensivo de servicios informáticos, y las dificultades que enfrentan cuando requieren soporte técnico y mantenimiento inmediato y de calidad.

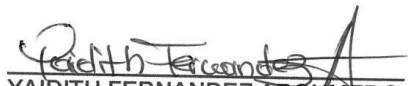
Explico las grandes posibilidades existentes en este sector y los beneficios de crear una empresa que preste servicios de calidad todos los días durante las 24 horas mediante la modalidad prepago para que los clientes no tengan traumatismos a la hora de requerir servicios.


Los asistentes estuvieron de acuerdo con la conformación de la empresa y acordaron formar la junta directiva designando como presidenta y representante legal a la señora YADITH FERNANDEZ ARGUMEDO, como secretaria se designó a la señora MIRIAM IBARRA FERNANDEZ y como tesorero al señor JUAN PABLO ANGULO ROCHA.

También se acordó el monto del patrimonio y los aportes que quedaron conformados de la siguiente manera;

'NOMBRE''	COMPOSICION DEL CAPITAL		
	Numero de cuotas	Valor de las cuotas	Valor total de capital
YADITH FERNANDEZ ARGUMEDO	5	3.000.000	15.000.000
JUAN PABLO ANGULO ROCHA	5	3.000.000	15.000.000
TOTAL CAPITAL			30.000.000

Siendo las dos de la tarde se da por concluida la reunión y firman los que en ella participaron.


YADITH FERNANDEZ ARGUMEDO
CC. 1.066.723.720 P/RICA


JUAN PABLO ANGULO ROCHA
CC. 11.106.156


MIRIAM FERNANDEZ IBARRA
CC. 1.007.849.107

7. Estudio Técnico

7.1 Objetivos del estudio Técnico

Determinar la estructura productiva de la empresa mediante el cálculo de los métodos más eficientes de prestación del servicio, analizando los costos y requerimientos de personal, maquinarias y logística de tal manera que se optimicen todos los recursos de la empresa y se preste el más eficiente servicio.

7.2 Ficha técnica del Servicio

7.2.1 Tecnología y Avances De La Costa

Es un verdadero sistema de aseguramiento informático en el que la Promoción de Salud Y Prevención de Enfermedades en su equipo de cómputo se constituyen como acciones fundamentales que ayudan a mejorar las condiciones del mismo y mantenerlo sano.

7.2.2 Tecnología y Avances de la Costa

Ha desarrollado los programas de:

1. **Cliente Saludable**, mediante el cual se entrega un bono por mantenimientos preventivos particulares y empresas que no requieran de nuestros servicios por un periodo de 3 meses consecutivos (según el número de equipos)
2. **Clínicas de Prevención**, a través de las cuales se capacita a nuestros afiliados en técnicas de prevención de riesgos con equipos de cómputo.
3. **Consejería y orientación**, cada vez que lo requiera estamos prestos a colaborarle y orientarlo en temas relacionados con los sistemas e informática.
4. **Seguimiento a nuestros afiliados con riesgos**, en nuestro deber acompañarlo en el proceso de recuperación luego de que su equipo haya sido reparado y se considere aun en riesgo.
5. **Precio**: Los precios establecidos para la prestación del servicio de la empresa son:

6. Tarifas planes personales empresariales y personales

Tabla No. 19 Tarifas Empresariales y Residencial

PLAN	1PC	2 PC	3 PC	1 PC
JUNIOR	27.000	47.400	69.000	25.000
PLUS	35.000	63.800	93.000	30.000
SENIOR	41.000	75.800	111.000	36.000
ILIMITADO	85.000	163.800	232.000	58.000
SUPERIOR				30.000

Fuente: Propia

7. **Cantidad:** Para la puesta en marcha de la empresa, la cantidad del servicio esta expresada por los diferentes planes que se ofrecen como son.

Tabla No. 20 Planes

PLAN	REVISIONES PREVENTIVAS (MENSUALES)	LLAMADAS DE ASISTENCIAS TÉCNICAS (MENSUALES)	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS (ANUALES)	MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS (ANUALES)
JUNIOR	1	1	2	1
PLUS	1	2	3	1
SENIOR	1	3	3	2
ILIMITADO	1	N	4	2
SUPERIOR	1	5	4	2

Fuente: Propia

7.3 Descripción del Proceso



Figura No. 5. Diagrama de procesos. Fuente: Propia

7.4 Requerimientos y Necesidades

a) Infraestructura

La planta física de la empresa consta de secciones bien definidas: La administrativa y la operativa. En la sección administrativa se ubica la parte de gerencia y de afiliaciones, así como la de atención al público y solicitudes de servicio. En la parte operativa se ubica el taller de reparaciones y mantenimientos.

Tabla No. 21 Inversiones en obras físicas

No. 1 INVERSIÓN EN OBRAS FÍSICAS			
DETALLE DE INVERSIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Adecuación del local	1	840.000	840.000
Avisos y decoración	1	220.000	220.000
Instalación de muebles y equipo	3	80.000	240.000
Total			1.300.000

Fuente: Propia

b) Maquinaria y equipo

Tabla No. 22. Inversión en equipo de oficina

INVERSIÓN EN EQUIPO DE OFICINA				
DETALLE DE INVERSIÓN INVERSIONES	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	VIDA ÚTIL (años)
Extintores	1	157.821	157.821	5
Escritorio	1	429.900	429.900	10
Sillas de escritorio	1	94.900	94.900	10
Teléfono móvil	1	600.000	600.000	5
Mesa y sillas de trabajo	2	120.000	240.000	5
Computador	2	982.964	1.965.928	5
Impresora	1	215.000	215.000	5
Aire Acondicionado	1	2.027.405	2.027.405	5
kit de herramientas	2	380.000	760.000	5
Total			6.490.954	55

Fuente: Propia

c) Muebles y Enseres

Tabla No. 23. Inversión de muebles, enseres y equipos de administración

INVERSIÓN EN MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE ADMINISTRACIÓN				
DETALLE DE INVERSIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	VIDA ÚTIL (años)
Casilleros y estantes	2	369.000	738.000	10
Sillas de espera	6	60.000	360.000	10
Total			1.098.000	

Fuente: Propia

d) Herramientas

Tabla No. 24. Inversión de herramientas

INVERSIÓN EN HERRAMIENTA				
DETALLE DE INVERSIÓN INVERSIONES	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	VIDA ÚTIL (años)
Destornilladores	20	2.000	40.000	5
Probadores	3	80.000	240.000	5
Pinzas grandes	2	40.000	80.000	5
Pinzas medianas	2	30.000	60.000	5
Pinzas pequeñas	2	10.000	20.000	5
Blower	2	120.000	240.000	5
Soldadores	2	40.000	80.000	5
TOTAL			760.000	

Fuente: Propia

e) Materias Primas e Insumos

Dentro del proceso de proceso de prestación del servicio no se utilizan materias primas ya que este es un producto tecnológico en el que el componente principal es el conocimiento del personal que conforma la empresa en todos sus niveles.

En este proceso se necesitan insumos como alcoholes, sprays, alambre de soldadura, crema de soldar, cremas y líquidos limpiadores.

También se necesitan repuestos como tarjetas, puertos y dispositivos periféricos como teclados, mouse, extensiones cuyo consumo depende del tipo de servicios solicitados por los clientes.

Tabla No. 25. Inversión de insumos

INVERSIÓN EN INSUMOS				
DETALLE DE INVERSIÓN INVERSIONES	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	VIDA ÚTIL (años)
Cremas limpiadoras	6	5.000	30.000	5
Alcohol metílico	4	20.000	80.000	5
Alambre y crema de soldar	4	15.000	60.000	5
Sprays	12	12.000	144.000	5
Limpiadores	12	10.000	120.000	5
TOTAL			434.000	

Fuente: Propia

f) Tecnología.

La tecnología requerida por este proyecto radica fundamentalmente en el conocimiento de los técnicos que prestan los servicios y el uso de programas informáticos ya existentes.

Dentro de este proceso utilizaremos programas de instalación, diagnóstico y reparación que ya existen y son producidos por los fabricantes de los equipos. Igualmente se utilizarán programas de asistencia remota como Team Viewer, para prestar servicios de asistencia remota, sobre todo en lo que tiene que ver con el soporte técnico de software.

7.5 Plan de Prestación del servicio

La prestación del servicio se hará mediante personal especializado que se contratará para que estén disponibles cada vez que los afiliados requieran el servicio.

Uno de los componentes esenciales de este servicio es el desplazamiento de los técnicos al lugar de atención. Para estos desplazamientos se utilizará transporte contratado, ya sea

vehículos de los técnicos a los que se les pagará un valor adicional por el vehículo, o mediante transporte contratado directamente para los desplazamientos.

El primer año se prevé una venta de servicios por valor de 60.000.000 de pesos, cantidad relativamente baja, pero como se trata de un servicio nuevo, hay posicionarlo en el mercado, pero se espera que para el segundo año se incremente la venta de servicio en un 50%, lo que tendrá un mayor requerimiento de servicios y por lo tanto un uso más intensivo de recursos tecnológicos. A partir del tercer año se prevén incrementos del 10% anual.

7.6 Plan de compras

El objetivo del plan de compras es obtener las partes necesarias para la integración de la prestación del servicio al mejor precio, calidad, en las mejores condiciones de pago y entrega, en el volumen requerido, tiempo oportuno y lugar adecuado.

Políticas de compras

- Las políticas de compra de la empresa se reflejan en los siguientes principios.
- La compra inicial se hará teniendo en cuenta el volumen estimado de servicios prestados.
- En la medida de los posibles se aprovecharán todos los descuentos que ofrezcan los proveedores.
- Se establecerá un inventario mínimo para que no haya traumatismos en la prestación del servicio cuando por alguna circunstancia se atrasen los pedidos.
- Siempre que sea posible y no se incurra en mayores costos se solicitará un plazo de mínimo treinta días para el pago de suministros.
- Los procedimientos establecidos para la compra deben respetarse.

Procedimientos

El procedimiento de compra se inicia en el momento en que los inventarios llegan al nivel mínimo establecido, inmediatamente se generará una requisición, lo que dará origen a una orden

de compra en la que antes de emitirla se tendrá en cuenta las diferentes posibilidades existentes en el mercado.

En la siguiente figura se muestra el diagrama de compras de la empresa

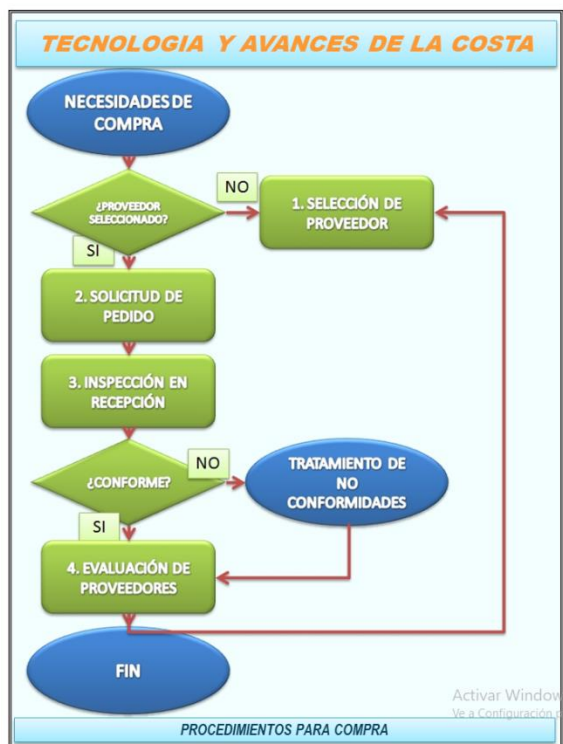


Figura No. 6. Diagrama de compras. Fuente: Propia

7.6.1 Costos de Producción

a) Costos Fijos

Los costos fijos de la empresa están representados en el arriendo, los servicios públicos, los gastos administrativos y una parte de los gastos operativos.

b) Costos Variables

Los costos variables están determinados por una parte de los costos operativos, el transporte.

c) Costos Unitarios

En el caso de la empresa los costos unitarios se pueden determinar por usuarios o por servicios prestados. La empresa ha escogido el sistema por usuario ya que los servicios son de diferente naturaleza y magnitud lo que dificulta su valoración.

d) Punto de Equilibrio

Tabla No. 26. Distribución de los costos

DETALLE	COSTO	CLASE	
		FIJO	VARIABLE
COSTOS DE PRODUCCIÓN			
MANO DE OBRA DIRECTA	24.000.000	24.000.000	
DEPRECIACIÓN	900.000	900.000	
SERVICIOS PÚBLICOS	1.600.000		1.600.000
Sub total	26.500.000	24.900.000	1600000
GASTOS DE ADMÓN.			
SUELDOS Y PRESTACIONES	0	0	
AMORTIZACIÓN DIFERIDOS	185.800	185.800	
OTROS GASTOS ACTIVOS	12.000.000	12.000.000	
Sub total	12.185.800	12.185.800	
GASTOS DE VENTAS			
PUBLICIDAD	2.400.000	2.400.000	
Sub total	2.400.000	2.400.000	
TOTAL	41.085.800	39.485.800	1.600.000

Fuente: Propia

$$\begin{array}{r}
 \text{PUNTO DE} \\
 \text{EQUILIBRIO} = \frac{\text{COSTOS FIJOS}}{1 - \frac{\text{COSTO VARIABLE}}{\text{VENTAS NETAS}}} \\
 \\
 1 - \frac{39.485.800}{60.000.000}
 \end{array}$$

$$\frac{39.485.800}{0,973333333} = \mathbf{40.567.603}$$

Punto de equilibrio = 40.567.60

8 Estudio Financiero

8.1 Ingresos

Tabla No. 27. Ingresos

CONCEPTO	AÑOS				
	1	2	3	4	5
INGRESOS POR VENTAS	60.000.000	90.000.000	105.600.000	116.160.000	127.776.000
TOTAL INGRESOS	60.000.000	90.000.000	105.600.000	116.160.000	127.776.000

Fuente: Propia

8.2 Egresos

Tabla No. 28. Egresos

DETALLE	AÑOS				
	1	2	3	4	5
GASTOS DE PRODUCCIÓN	26.500.000	26.620.320	26.741.206	26.862.659	26.984.684
GASTOS DE ADMÓN.	12.185.800	12.242.200	12.298.865	12.355.796	12.412.995
S DE VENTAS	2.400.000	2.411.280	2.422.613	2.433.999	2.445.439
TOTAL	41.085.800	41.273.800	41.462.684	41.652.455	41.843.118

Fuente: Propia

8.3 Flujo de Caja

Tabla No. 29. Flujo de Caja

DETALLE	AÑOS				
	1	2	3	4	5
INGRESOS OPERACIONAL.	60.000.000	90.000.000	105.600.000	116.160.000	127.776.000
EGRESOS OPERACIONAL.	41.085.800	41.273.800	41.462.684	41.652.455	41.843.118
UTILIDAD OPERACIONAL	18.914.200	48.726.200	64.137.316	74.507.545	85.932.882
IMPUESTOS 20%	3.782.840	9.745.240	12.827.463	14.901.509	17.186.576
UTILIDAD NETA	15.131.360	38.980.960	51.309.853	59.606.036	68.746.305
MAS DEPRECIACIÓN	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000
MAS AMORTIZACIÓN	185.800	185.800	185.800	185.800	185.800
FLUJO NETO DE OPERACIÓN	16.217.160	40.066.760	52.395.653	60.691.836	69.832.105

Fuente: Propia

8.4 Capital de trabajo

Tabla No. 30. Capital de trabajo

CALCULO DEL CAPITAL DE TRABAJO	
ICT = CO (COPD)	
COSTO DE OPERACIONAL ANUAL	
COSTO DE PRODUCCIÓN	25.600.000
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	12.000.000
GASTOS DE VENTA	2.400.000
TOTALES	40.000.000
COSTO DE OPERACIÓN DIARIO	
Total	40.000.000
Días año	365
	109.589,04
CO= 30	
COPD = 183863	
	ICT = 3.287.671,23

Fuente: Propia

8.5 Fuentes de Financiación

Recursos propios de los inversionistas

8.6 Balance de General

Tabla No. 31. Balance General

ACTIVOS	
ACTIVOS CORRIENTES	
Caja	17.351.046
Total activos corrientes	
ACTIVOS FIJOS	
Muebles y enseres	1.098.000
Maquinaria y equipo	7.250.954
Total activos fijos	8.348.954
ACTIVOS DIFERIDOS	
Gastos preoperativos	3.000.000
Gastos pagados por anticipado	1.300.000
Total activos diferidos	4.300.000
TOTAL ACTIVOS	30.000.000
PASIVOS	0
PATRIMONIO	
Capital	30.000.000
TOTAL PATRIMONIO	30.000.000
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	30.000.000

Fuente: Propia

8.7 Estado de Pérdidas y Ganancias

Tabla No. 32. Estado de Pérdidas y Ganancias

DETALLE	AÑO
	1
INGRESOS OPERACIONAL.	60.000.000
EGRESOS OPERACIONAL.	41.085.800
UTILIDAD OPERACIONAL	18.914.200
IMPUESTOS 20%	3.782.840
UTILIDAD NETA	15.131.360
MAS DEPRECIACIÓN	900.000
MAS AMORTIZACIÓN	185.800
FLUJO NETO DE OPERACIÓN	16.217.160

Fuente: Propia

8.8 Valor Presente Neto (VPN)

Tabla No. 33. Presente Neto (VPN)

	12.929.489	36.599.253	48.738.474	56.834.609	65.763.888	12.648.954	-
V P N =	(1+ i) 1	(1+i)2	(1+i)3	(1+i)4	(1+i)5		

12.929.489	36.599.253	48.738.474	56.834.609	65.763.888	-12.648.954
1,12	1,2544	1,404928	1,57351936	1,762341683	

11.544.186	+29.176.701	+34.691.083	+36.119.421	+37.316.196	-12.648.954	IGUAL	136.198.633
------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------	--------------------

Fuente: Propia

El valor presente neto es de 136.198.633 pesos

8.9 Tasa Interna de Retorno (TIR)

Tabla No. 34. Interna de Retorno (TIR)

12.929.488	36.599.253	48.738.473	56.834.608	65.763.887	-12.648.954
13,177	14,7582	16,52922	18,512736	20,734264	

Fuente: Propia

La tasa interna de Retorno es de 13.17 % Es una tasa alta ya que es un negocio de servicios tecnológicos

9. Análisis De Impactos

9.1 Impacto Ambiental

Este proyecto de ser alto contenido tecnológico involucra elementos contaminantes como las baterías de los portátiles y las baterías internas de los computadores de mesas y los servidores, igualmente los componentes internos de los computadores como también las carcasas son contaminantes, por lo que se establecerá convenio con organizaciones encargadas de recoger estos residuos para que hagan la disposición adecuada de ellos.

De hecho, En el municipio opera una organización que cumple esta función y en el momento indicado se realizara un convenio con ella.

9.2 Impacto Social

El impacto social de este proyecto es muy positivo ya que se generarán 2 empleos directos, así como 5 indirectos lo que mejorara la dinámica social del municipio.

La existencia de la empresa, además, será un referente para que otros emprendedores se animen a materializar sus ideas de negocios.

9.3 Impacto Económico

El impacto económico es el más importante de este proyecto por que las empresas minimizaran las perdidas por daños, averías u obsolescencia de sus equipos, lo que mejorara la dinámica económica general de la región.

10. Conclusiones

Una vez concluido este proyecto podemos concluir:

Una vez terminado el análisis de la información podemos concluir que desde el punto de vista del mercado el proyecto es viable ya que existe una gran demanda por los servicios, hay pocos prestadores del mismo y ninguno lo hace de la manera propuesta.

Por otro lado, existe un fuerte descontento con la calidad de los servicios recibidos y muy pocos están fidelizados con un prestador de servicio determinado, estas situaciones le dan una mayor posibilidad a los investigadores para el montaje de la empresa.

La constitución de la empresa no genera impactos negativos en el medio ambiente ya que se hará una disposición adecuada de los residuos ayudándoles a los clientes a hacer una adecuada disposición ya que la empresa contara con asesoría de la Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge CVS para la adecuada disposición de los elementos residuales de la actividad.

11. Bibliografía

Ballou, Ronald (2004). Logística. Administración de la cadena de valor y suministro. Quinta edición. México: Pearson – Prentice Hall.

Christopher, M. (1994). Logística y Aprovisionamiento. Cómo reducir costes, stocks y mejorar los servicios. Biblioteca de Empresa. Ediciones

Clery Aguirre Arturo Guillermo (2007). La calidad total como una estrategia competitiva aplicada a una empresa de servicios de instalaciones eléctricas y telecomunicaciones

Houlihan, J. B. (1988). Administración de una cadena de suministro internacional. Citado En: Christopher, M (2000). Logística Aspectos Estratégicos. Limusa.

<https://es.calameo.com/books/003586878fa9038c579d1>

<http://www.monografias.com/trabajos6/lacali/lacali.shtml>

Material suministrado por el tutor la universidad.

Pollack, Salomon L.; Hicks jr., Harry T. y Harrison, William J. (1980). Tablas de decisiones; México: Limusa.

Plan de desarrollo de Planeta Rica

www.DANE.gov.co

Anexos

Anexo. 1 Cálculos Del Estudio Financiero

INVERSIONES EN MAQUINARIA Y EQUIPOS

DETALLE DE LA INVERSIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	VIDA ÚTIL
maquinaria y equipo	1	6.490.954	6.490.954	5
Vehículos	1	760.000	760.000	5
TOTAL			7.250.954	

INVERSIONES EN MUEBLES Y ENSERES

DETALLE DE LA INVERSIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	VIDA ÚTIL
muebles y enseres	1	30.000.000	1.098.000	5
TOTAL			1.098.000	

INVERSIONES EN ACTIVOS INTANGIBLES

DETALLE DE LA INVERSIÓN	
Gastos de capital previos	3.000.000
TOTAL	3.000.000

COSTO DE LA MANO DE OBRA

CARGO	CANTIDAD	VALOR	COSTO TOTAL ANUAL
Técnicos asesores	2	12.000.000	24.000.000
TOTAL			24.000.000

CALCULO DE LAS PRESTACIONES

DETALLES	TÉCNICOS
SUELDO BÁSICO	727.000
SALUD	58.160
PENSIÓN	59.069
A. R. P.	3.795
PRIMA DE SERVICIOS	60.559
CESANTÍAS	60.559
I. CESANTÍAS	606
VACACIONES	30.243
TOTAL	999.991
Número trabajadores	2
Sueldo mensual	1.999.981
Meses	12
Sueldo anual	23.999.776
Total sueldo mensual	1.999.981
Total sueldo anual	23.999.776

COSTO DE LOS MATERIALES E INSUMOS

SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
ENERGÍA ELÉCTRICA	Global	1	1.600.000	1.600.000
TOTAL				1.600.000

GASTOS GENERALES DE ADMINISTRACIÓN

SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
GASTO	GLOBAL	1	12.000.000	12.000.000
TOTAL				12.000.000

GASTOS DE VENTAS

DETALLE	VALOR ANUAL	OBSERVACIONES
PUBLICIDAD COMISIONES Y TRANSPORTE	2.400.000	Se suma gastos de ventas y gastos de distribución
TOTAL	2.400.000	

INGRESOS POR VENTAS

AÑO	UNIDADES	VALOR	INGRESO TOTAL
Año 1	1	60.000.000	60.000.000
Año 2	1	90.000.000	90.000.000
Año 3	1	105.600.000	105.600.000

AÑO	PORCENTAJE DE CRECIMIENTO	VENTAS
1		60.000.000
2	60%	96.000.000
3	10%	105.600.000
4	10%	116.160.000
5	10%	127.776.000

PROYECCIÓN DE VENTAS POR MESES

MES	VENTAS AÑO 1	VENTAS AÑO 2	VENTAS AÑO 3	VENTAS AÑO 4	VENTAS AÑO 5
ENERO	2.500.000	4.000.000	4.400.000	4.840.000	5.324.000
FEBRERO	3.600.000	5.760.000	6.336.000	6.969.600	7.666.560
MARZO	4.800.000	7.680.000	8.448.000	9.292.800	10.222.080
ABRIL	5.000.000	8.000.000	8.800.000	9.680.000	10.648.000
MAYO	6.000.000	9.600.000	10.560.000	11.616.000	12.777.600

JUNIO	6.000.000	9.600.000	10.560.000	11.616.000	12.777.600
JULIO	6.800.000	10.880.000	11.968.000	13.164.800	14.481.280
AGOSTO	7.000.000	11.200.000	12.320.000	13.552.000	14.907.200
SEPTIEMBRE	6.500.000	10.400.000	11.440.000	12.584.000	13.842.400
OCTUBRE	5.000.000	8.000.000	8.800.000	9.680.000	10.648.000
NOVIEMBRE	4.800.000	7.680.000	8.448.000	9.292.800	10.222.080
DICIEMBRE	2.000.000	3.200.000	3.520.000	3.872.000	4.259.200
TOTAL	60.000.000	96.000.000	105.600.000	116.160.000	127.776.000

DISTRIBUCIÓN DE LOS COSTOS

DETALLE	COSTO	CLASE	
		FIJO	VARIABLE
COSTOS DE PRODUCCIÓN			
MANO DE OBRA DIRECTA	24.000.000	24.000.000	
DEPRECIACIÓN	900.000	900.000	
SERVICIOS PÚBLICOS	1.600.000		1.600.000
Sub total	26.500.000	24.900.000	1600000
GASTOS DE ADMÓN.			
SUELDOS Y PRESTACIONES	0	0	
AMORTIZACIÓN DIFERIDOS	600.000	600.000	
OTROS GASTOS ACTIVOS	12.000.000	12.000.000	
Sub total	12.600.000	12.600.000	
GASTOS DE VENTAS			
PUBLICIDAD	2.400.000	2.400.000	
Sub total	2.400.000	2.400.000	
TOTAL	41.500.000	39.900.000	1.600.000

PROGRAMA DE INVERSIÓN FIJA DEL PROYECTO

CONCEPTO	AÑOS					
	0	1	2	3	4	5
ACTIVOS FIJOS TANGIBLES						
OBRAS FÍSICAS	1.300.000					
MAQUINARIA Y EQUIPOS	7.250.954					
MUEBLES Y ENSERES	1.098.000					
SUB TOTAL	9.648.954					
ACTIVOS DIFERIDOS						
GASTOS PREOPERATIVOS	3.000.000					
SUBTOTAL	3.000.000					
TOTAL INVERSIÓN FIJA	12.648.954					

Anexo No.2 Punto de Equilibrio

$$\text{PUNTO DE EQUILIBRIO} = \frac{\text{COSTOS FIJOS}}{1 - \frac{\text{COSTO VARIABLE}}{\text{VENTAS NETAS}}}$$

$$1 - \frac{39.485.800}{60.000.000} = \frac{1.600.000}{60.000.000}$$

$$\frac{39.485.800}{0,973333333} = 40.567.603$$

Punto de equilibrio = 40.567.60

CALCULO DEL CAPITAL DE TRABAJO		
ICT = CO (COPD)		
COSTO DE OPERACIONAL ANUAL		
COSTO DE PRODUCCIÓN		25.600.000
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN		12.000.000
GASTOS DE VENTA		2.400.000
TOTALES		40.000.000
		40.000.000
COSTO DE OPERACIÓN DIARIO		365
		109.589,04
CO= 30		
COPD = 183863		
	ICT =	3.287.671,23

PROGRAMA DE INVERSIÓN

CONCEPTO	AÑOS					
	0	1	2	3	4	5
INVERSIÓN FIJA	12.648.954					
CAPITAL DE TRABAJO		3.287.671	3.467.507	3.657.179	3.857.227	4.068.218
TOTAL INVERSIONES	12.648.954	3.287.671	3.467.507	3.657.179	3.857.227	4.068.218

PRESUPUESTO DE INGRESOS

CONCEPTO	AÑOS				
	1	2	3	4	5
INGRESOS POR VENTAS	60.000.000	90.000.000	105.600.000	116.160.000	127.776.000
TOTAL INGRESOS	60.000.000	90.000.000	105.600.000	116.160.000	127.776.000

PRESUPUESTO DE COSTOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

DETALLE	AÑOS				
	1	2	3	4	5
MANO DE OBRA DIRECTA	24.000.000	24.112.800	24.226.130	24.339.993	24.454.391
DEPRECIACIÓN	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000
SERVICIOS	1.600.000	1.607.520	1.615.075	1.622.666	1.630.293
TOTAL	26.500.000	26.620.320	26.741.206	26.862.659	26.984.684

PRESUPUESTO DE GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

	AÑOS				
	1	2	3	4	5
SUELDOS Y PRESTACIONES	0	0	0	0	0
OTROS GASTOS ACTIVOS	12.000.000	12.056.400	12.113.065	12.169.996	12.227.195
AMORTIZACIÓN	600.000	600.000	600.000	600.000	600.000
TOTAL	12.600.000	12.656.400	12.713.065	12.769.996	12.827.195

PRESUPUESTO DE GASTOS DE VENTA

	AÑOS				
	1	2	3	4	5
GASTOS DE VENTA	2.400.000	2.411.280	2.422.613	2.433.999	2.445.439
TOTAL	2.400.000	2.411.280	2.422.613	2.433.999	2.445.439

PRESUPUESTO DE COSTOS OPERACIONALES

DETALLE	AÑOS				
	1	2	3	4	5
GASTOS DE PRODUCCIÓN	26.500.000	26.620.320	26.741.206	26.862.659	26.984.684
GASTOS DE ADMÓN.	12.600.000	12.656.400	12.713.065	12.769.996	12.827.195
S DE VENTAS	2.400.000	2.411.280	2.422.613	2.433.999	2.445.439
TOTAL	41.500.000	41.688.000	41.876.884	42.066.655	42.257.318

FLUJO NETO DE OPERACIÓN

DETALLE	AÑOS				
	1	2	3	4	5
INGRESOS OPERACIONAL.	60.000.000	90.000.000	105.600.000	116.160.000	127.776.000
EGRESOS OPERACIONAL.	41.500.000	41.688.000	41.876.884	42.066.655	42.257.318
UTILIDAD OPERACIONAL	18.500.000	48.312.000	63.723.116	74.093.345	85.518.682
IMPUESTOS 20%	3.700.000	9.662.400	12.744.623	14.818.669	17.103.736
UTILIDAD NETA	14.800.000	38.649.600	50.978.493	59.274.676	68.414.945
MAS DEPRECIACIÓN	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000
MAS AMORTIZACIÓN	600.000	600.000	600.000	600.000	600.000
FLUJO NETO DE OPERACIÓN	16.300.000	40.149.600	52.478.493	60.774.676	69.914.945

FLUJO NETO DEL PROYECTO

CONCEPTO	AÑOS					
	0	1	2	3	4	5
FLUJO NETO DE INVERSIÓN	12.648.954	3.287.671	3.467.507	3.657.179	3.857.227	4.068.218
FLUJO NETO DE OPERACIÓN		16.300.000	40.149.600	52.478.493	60.774.676	69.914.945
FLUJO NETO DEL PROYECTO	-12.648.954	13.012.329	36.682.093	48.821.314	56.917.449	65.846.728

VALOR PRESENTE NETO (VPN)

						-
	12.929.489	36.599.253	48.738.474	56.834.609	65.763.888	12.648.954
V P N =	(1+i) 1	(1+i)2	(1+i)3	(1+i)4	(1+i)5	

12.929.489	36.599.253	48.738.474	56.834.609	65.763.888	-12.648.954
1,12	1,2544	1,404928	1,57351936	1,762341683	

11.544.186	+29.176.701	+34.691.083	+36.119.421	+37.316.196	-12.648.954	IGUAL	136.198.633
------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------	--------------------

El valor presente neto es de 136.198.633 pesos

TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)

12.929.488	36.599.253	48.738.473	56.834.608	65.763.887	-12.648.954
13,177	14,7582	16,52922	18,512736	20,734264	

La tasa interna de Retorno es de 13.17 % Es una tasa alta ya que es un negocio de servicios tecnológicos