UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGIENIERIA
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS

T.Mon
658.11
R288
2010

TESINA PARA OPTAR AL TITULO DE INGENIERO DE SISTEMAS

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA APERTURA DE LA EMPRESA SOLUSYSTEMS, EN EL DEPARTAMENTO DE MASAYA.

Presentado por:

- ***Ramón de Jesús Real González***
- ***Mario David Arana Martínez***

Tutor: Msc. Inés Alejandro López

Managua, Nicaragua. Noviembre del 2010

INDICE

1. Introducción 1
2. Objetivos 2
Objetivo General: 2
Objetivos Específicos: 2
3. Justificación 3
4. Resumen del Tema 4
5. Análisis y presentación de resultados 6
5.1 Análisis del Negocio 6
5.1.1 Análisis externo 6
5.1.2 Análisis Interno 12
Misión 12
Visión 12
5.2 Descripción negocio 14
5.3 Plan de mercado 22
5.3.1 Estructura de Mercado 22
5.3.2 Estudio de los Competidores 23
Matriz FODA: 30
5.3.3 Proyección de la demanda 33
5.3.4 Estudio del consumidor 36
5.3.4.1 Análisis y procesamiento de los resultados de la encuesta 37
5.3.5 Diseño de estrategias 41
5.4 Plan de Producción 43
5.4.1 Descripción del proceso de producción 43
5.4.2 Análisis y determinación del tamaño óptimo del proyecto 46
5.4.3 Suministros e insumos: 48
5.4.4 Maquinaria y Mobiliario: 52
5.5 Organización y administración 53
5.5.1 Determinación de la organización humana y jurídica que se requiere para la correcta operación del proyecto. 53

5.6 Plan financiero 57

5.6.1 Análisis de la disponibilidad y el costo de los suministros e insumos del proyecto 57

5.6.2 Inversiones y Capital de Trabajo 60

5.6.3 Costos operativos del Proyecto 61

5.6.4 Ingresos del Proyecto 63

5.6.5 Planes de Financiamiento y Costo de Capital del Proyecto 65

5.6.6 Proyecciones Financieras del Proyecto 66

6. Conclusiones 67

7. Recomendaciones 68

8. Bibliografía 69

Anexos

1. Introducción

La concepción de la elaboración del plan de negocios para la empresa SoluSystems, surge como un interés de buscar una oportunidad que nos permita poner en práctica nuestros conocimientos sobre el desarrollo de sistemas de información empresariales, que faciliten el funcionamiento eficiente y eficaz de las actividades que se desarrollan en cada una de las aéreas de las empresas, como por ejemplo: gestión de recursos humanos, gestión financiera, gestión de inventario, entre otros.

Lo anterior nos permite una ruta para la obtención de conocimiento en una determinada área o situación, la cual se logra a través de la recolección, el procesamiento y el análisis de datos.[1]

Para poder lograr con éxito la elaboración del plan de negocios, se consideró tomar en cuenta en el estudio de la misma los siguientes criterios técnicos, entre ellos: análisis del negocio, descripción del negocio, estudio de mercado, plan de producción, organización y administración de la empresa y plan financiero.

La información de relevancia correspondiente al entorno socioeconómico de la nueva empresa está fundamentada por conceptos y criterios técnicos-teóricos encontrados a través de estudios documentales, páginas web relacionadas con el área de interés que se está investigando.

[1] Documento de Formulación y Evaluación de Proyectos (Extraído de Biblioteca Banco Central)

2. Objetivos

Objetivo General:

Elaborar un plan de negocios para el inicio de operaciones de la Empresa SoluSystems en la ciudad de Masaya, para el año 2011.

Objetivos Específicos:

- Realizar un diagnostico del entorno con el propósito de identificar el nivel potencial, así como las limitaciones presentes en la toma de decisiones para la elaboración del plan de negocios.
- Aplicar un estudio de mercado que nos permita identificar el segmento de mercado meta.
- Seleccionar las estrategias de mercado y los canales de comercialización con el fin de promover y desarrollar un servicio de calidad a los clientes.
- Establecer el tamaño óptimo de insumos, suministros y equipo necesario para el proceso operativo de la empresa SoluSystems.
- Establecer los criterios de procedimientos del funcionamiento administrativo y operacional del Proyecto.
- Realizar un estudio técnico financiero para determinar la rentabilidad del proyecto basado en el plan de negocios.

3. Justificación

La ciudad de Masaya, Cabecera del Departamento con el mismo nombre, cumple con una función socioeconómica, de gran importancia, que se ha venido desarrollando significativamente con respecto al progreso en la calidad de vida de los residentes e imagen que se transmite al resto del país. Dentro de esta ciudad se pueden encontrar negocios de amplios conceptos y objetivos pero todos siguen una meta en común, que es la de modernizar al máximo la ciudad que los alberga y cuya posición político-demográfica les permite ejecutar día a día sus funciones.

Al observar la carencia de Oferta de Software con precios accesibles y condiciones geográficas que favorecieran las PYMES del municipio de Masaya, nace la idea de crear una Empresa de Sistemas.

La idea es aprovechar la necesidad existente de facilidades tecnológicas para el empresario. La empresa SoluSystems brindaría un servicio de calidad, a precios accesibles y con la facilidad de atender personalmente a las pymes de Masaya.

El lugar brinda buenas condiciones para poner un negocio de este tipo, dado que Masaya es una ciudad altamente comercial, pero las empresas carecen e ignoran las tecnologías de software que les pueden ayudar a agilizar el trabajo y ahorrar tiempo y dinero.

Además de esto se encuentra que hay muy poca oferta de este tipo de servicio en Masaya. La mayor oferta está en Managua, así que se trata de facilitarle al cliente la obtención de mejor tecnología.

4. Resumen del Tema

La Empresa de Sistemas SoluSystems está ubicada en la calle principal Comercial del municipio de Masaya. Empresa cuyo producto principal es brindar servicio de Implementación de Software a las PYMES localizadas al municipio de Masaya. Perteneciente al sector terciario de la economía nacional.

El producto se caracteriza por ofrecer servicios de integración de Software en los micro y pequeñas empresas con el objetivo de que estas mejoren su organización contable y administrativa dentro de la zona correspondiente municipio de Masaya, agregando a su oferta los valores agregados de servicio al cliente como son los soportes técnicos, auditorías y capacitaciones cuando estas sean requeridas. El diseño y decoración es propicio para acondicionar de una forma agradable y factible un estilo natural y típico que represente a Nicaragua.

El concepto original es el de hacer de la Empresa de Sistemas un establecimiento donde los clientes se sientan atendidos de una manera personalizada y cómodos con los trabajadores en función de cualquier inconveniente o inquietud que presenten, proyectando una imagen de confianza y orden dentro y fuera de las instalaciones.

Existe una ventaja sobre el resto de competidores con respecto a la cercanía que esta presenta, evitando el desplazamiento del cliente con frecuencia fuera de su ciudad.

La inversión inicial requerida que incluye alquiler, compra de insumos, suministros, mobiliarios, equipos para el inicio de operaciones es de $5,193.29. Cuyo capital será predispuesto de la siguiente manera: 30% de los socios y 70% con financiamiento. Es decir: $1,298.32 serán por capital propio. Y $3,894.97 capital financiado con cobro de intereses y tasas de actualización que son representados en el flujo de caja proyectado y el resto de métodos estáticos y dinámicos.

El proyecto no estará causando un impacto ambiental de gran importancia, puesto que es una zona que ya se encuentra urbanizada. Según los resultados del

estudio financiero el Proyecto Empresa de Sistemas resulta viable a la inversión realizada.

Las estrategias a implementar para conseguir las metas propuestas son acciones concretas de alianzas y relaciones diplomáticas con organizaciones, empresas, etc. proyectando una imagen de cumplimiento en los negocios y mostrando preocupación por el servicio al cliente.

Posicionarnos y ser reconocidos a nivel nacional y de ser posible internacional como un establecimiento de calidad donde el precio que se paga por servicios sea el justo.

El equipo de trabajo al mando serán los fundadores y creadores del Proyecto quienes se encargaran de las tareas de comercialización, publicidad, relaciones públicas y principalmente dirigir la Empresa de Sistemas.

La razón principal que motivó a desarrollar la idea del Proyecto Empresa de Sistemas fue la observación personal de fundadores de PYMES que desean optimizar el trabajo de sus negocios. Actualmente deben trasladarse con frecuencia a la capital, desatendiendo durante un mayor período sus obligaciones además de incurrir en elevados gastos de transportación.

5. Análisis y presentación de resultados

5.1 Análisis del Negocio

5.1.1 Análisis externo

Este Proyecto surge de la experiencia personal y profesional de los investigadores en el sector de la implementación de nuevas herramientas tecnológicas en la administración de las PYMES en el municipio de Masaya.

En función de justificar de manera amplia la razón del deseo de fundar una empresa de sistemas dentro del municipio de Masaya y cumpliendo con el análisis comercial y social del plan de negocios se pauta a continuación los resultados obtenidos de la información recopilada referente a los antecedentes y la situación panorámica actual del entorno.

La tasa de productos que se mueven en los mercados de importaciones y exportaciones es alta por lo cual la factibilidad en la obtención de tecnologías de punta sin mayores inconvenientes se posiciona como una fortaleza muy marcada en la aplicación de la Empresa de Sistemas.

Debido a los conocimientos adquiridos en torno a mercadeo dentro de la competencia y potenciales clientes se cuenta con las herramientas necesarias para elegir estrategias definidas al momento de ofertar los productos y/o servicios de la Empresa de Sistemas, dicha acción se convierte en una fortaleza dentro del proyecto evaluado, pues es una de las principales variables que determinan el posicionamiento dentro de la demanda insatisfecha a la cual se quiere llegar.

Con respecto al estudio de leyes correspondientes a las empresas e inversiones privadas, el objetivo es que estas estén siempre afines al gobierno que los cobija. Uno de los elementos más importantes a considerar es el que se respete la propiedad privada y el registro de la sociedad futura que implementará el Proyecto de Empresa de Sistemas SoluSystems, así mismo se analizan las posibilidades de aliarse con el Ministerio de Comercio por medio de acciones sociales para

facilidades de representación jurídica en cualquier situación ya sea negativa o positiva que afecte de manera directa a la Empresa.

La rentabilidad del Proyecto es lo que permitirá que perdure dentro del mercado y lo que motiva principalmente a llevarlo a cabo por parte de los investigadores. Las amplias opciones de alianzas estratégicas para promocionarse dentro del entorno de la demanda, la garantía sobre compras y la presencia de personal capaz, promueven de forma muy satisfactoria a la toma de decisión de continuar planificando el montaje de esta empresa y sobre todo el gran número de fortalezas que se han encontrado, en todo los aspectos que rodean el entorno seleccionado.

A pesar de que la economía del país es un tema de equilibrio, obviando todas las limitaciones financieras y las deudas actuales, es una de las más prometedoras a mediano plazo dentro de Latinoamérica. La inseguridad por parte de Bancos e instituciones en disponer capital dentro de un Proyecto que puede no dar ganancias, hace que la inseguridad económica, limite o niegue los préstamos solicitados.

Cuando se desean realizar proyecciones concisas acerca de la demanda y la cantidad de ventas durante un período de tiempo determinado, la escasez de estadísticas y registros de todo lo correspondiente al sector de la informática representa una gran limitante dentro de la planificación integral del Proyecto.

La localización es una decisión que a largo plazo es de vital importancia para el éxito o el fracaso del Proyecto a llevar a cabo. Las repercusiones económicas son definitivas y decisivas. Por la tanto es necesario elaborar un análisis de las variables que inciden en la toma de decisión del planteamiento físico de una empresa. En el caso de Empresa de Sistemas es primordial el contar con todas las condiciones necesarias para obtener la máxima rentabilidad sobre el capital invertido.

El principal criterio que toma mayor peso en la localización del Proyecto según los objetivos del mismo es la cercanía con los sitios de entretenimiento, puertos de autobuses, centros educativos y talleres y oficinas de PYMES en el municipio de

Masaya. Es decir, encontrar un punto céntrico y en común a los accesos de los lugares antes mencionados. A continuación se delimitan los factores que delimitarán la macro-zona del Proyecto Empresa de Sistemas SoluSystems:

Medios y Costos de Transporte:

Concebido con la idea de ser un facilitador geográfico para los dueños de PYMES en el municipio de Masaya el Proyecto debe estar ubicado en un punto accesible a los principales medios de transporte que pueden encontrarse dentro de la ciudad para una movilización óptima. Entre ellos podemos mencionar los autobuses urbanos, microbuses interurbanos, autobuses interdepartamentales y carreteras traficadas por taxis. Estos pueden considerarse como factores estratégicos para ser preferidos dentro del mercado.

Disponibilidad y Costos de Mano de Obra:

Para cumplir con la atención personalizada y de buena calidad prometida a los clientes el estar posicionados de manera geográfica en un lugar que resulte cercano al mercado laboral influye directamente con la disponibilidad de realizar funciones dentro de la Empresa de Sistemas y que el pago de sus salarios sea razonable.

Cercanía de los proveedores:

La zona de localización debe de estar relativamente cercana a las fuentes de abastecimiento o sucursales de los proveedores previamente estipulados. Destacando las necesidades básicas como agua, luz, teléfono, internet, suministros varios entre otros. Así mismo la ubicación geográfica del establecimiento debe favorecer a la adquisición de insumos y materias primas, esto con respecto a bajos costos de transporte y efectividad de las funciones dentro de la empresa.

Costo y Disponibilidad del terreno:

El costo del terreno es el principal elemento a tomarse en cuenta para comenzar a desarrollar cualquier proyecto, pues representa una inversión de paga a largo plazo y así mismo determinará la rentabilidad del proyecto. En el caso del

Proyecto Empresa de Sistemas el terreno será alquilado, con planes a largo plazo de adquirir un lote en venta si las utilidades lo permiten y la demanda requiere de instalaciones de mayor tamaño para una mejor atención.

Estructura impositiva y legal

Como es de conocimiento público uno de los mayores problemas en Nicaragua por razones sociopolíticas pasadas es la propiedad. Existiendo terrenos o locales con más de un solo dueño y con un sistema judicial que atrasa demasiado el proceso de legalización de tenencia de las tierras. El local a utilizar debe estar legalizado bajo todas las indicaciones existentes para evitar problemas a corto y largo plazo.

Posibilidad de desprenderse de desechos

Esto incluye desde los desechos sólidos como basura, el Proyecto debe estar localizado sobre una ruta de los camiones recolectores, también es importante los desechos que salen por alcantarillas, un sistema óptimo de aguas negras o al menos las facilidades de construcción del mismo debe de ser algo indispensable dentro del terreno.

Terminando de explicar estos factores se continúa a explicar los tipos de estudios realizados con el fin de encontrar la mejor ubicación del Proyecto, se ha dividido en Macro localización y Micro localización:

5.1.1.1 Macro localización

A diferencia de Managua, el municipio de Masaya se divide en Barrio no Distritos y se compone por los siguientes: San Jerónimo, San Juan, La Estación, San Miguel, Monimbó, La Parroquia, San Sebastián, Magdalena y La Reforma.

Municipio Ubicado a 28 Km de la Ciudad de Managua, Capital de la República de Nicaragua. Su población total es de 139,701 habitantes de los cuales 119,958 es urbana y 28,743 habitan en el área rural.

Es un municipio con una amplia gama de comercio artesana, motivo por el cual la ciudad es visitada por turistas nacionales y extranjeros, sus productos artesanales típicos compiten en ferias a nivel internacional.

Es la capital del Folklore y patrimonio cultural de Nicaragua, la riqueza de sus tradiciones y su arte es expresado a través de su música, danzas, poesía, pinturas, esculturas, vestuario, comidas típicas, costumbres, leyendas y tradiciones. Municipio compuesto por 56 barrios y 27 comunidades rurales. El principal problema que afronta es la contaminación de sus recursos naturales.

Transporte

El transporte es atendido por autobuses, microbuses, taxis y coches halados de caballos, que forman parte del atractivo. Se utilizan en gran cantidad el servicio de transporte colectivo interdepartamental pues sus habitantes se movilizan constantemente a la capital por motivos de negocios o estudios.

Vías de acceso:

El municipio se caracteriza por tener acceso a vías regionales como la Carretera Managua-Masaya-Granada y la Carretera Diriomo, conocida como ruta a los pueblos. La red vial está compuesta por 175.4 Km, de los cuales 26.8 Km son asfaltados, 27.15 Km son adoquinados y 121.45 Km son de tierra. Los caminos de acceso de todo tiempo hacia las comunidades rurales, se encuentran en estado regular.

Energía Eléctrica:

El municipio cuenta con el servicio de energía domiciliar, sumando un total de 57 Km de líneas secundarias y 24.5 Km de líneas primarias, distribuidas en 13 Km de líneas trifásicas (tres corrientes de un mismo generador), 3 Km de bifásicas (dos corrientes de un mismo generador) y 8.5 Km de líneas monofásicas. En total cuenta con 11,779 conexiones domiciliares, equivalentes al 57% del total de las viviendas del municipio.

Telecomunicaciones:

Cuenta con el servicio de teléfonos y correos cuya administración está a cargo de la Empresa Nicaragüense de Telecomunicaciones (ENITEL). Existe una central digital y tres sucursales ubicadas en Monimbó, en la Avenida de Leones y en el mercado municipal. La central telefónica brinda los servicios de teléfonos públicos, telégrafos y correos, las sucursales solamente brindan servicios de teléfonos públicos.

Alcantarillado:

Masaya cuenta con el servicio público de agua potable cuya administración está a cargo de la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados (ENACAL), que abastece a través de pozos ubicados en diferentes sectores de la zona urbana.

Según registros existe un promedio de 12,300 conexiones domiciliares y 24 puestos públicos, el almacenamiento se realiza a través de tres tanques, dos con capacidad de 750, 000 galones y el tercero con capacidad de 450,000 galones, los tanques reciben mantenimiento y tratamiento de desinfección por cloración de forma periódica. Se brinda una cobertura del 60% del total de las viviendas.

Educación:

Existe una población estudiantil de 33,148 alumnos, que constituye el 27.43% de la población total municipal. Esta población es atendida por 915 profesores, de los cuales 132 son de preescolar, 675 de educación primaria y 108 de secundaria. A nivel municipal existen un total de 99 centros educativos, 13 son de educación secundaria, 64 de primaria y 22 preescolares. Existen 453 aulas disponibles en centros educativos estatales y una estimación de 947 aulas en centro privados.

Salud:

Cuenta con 18 unidades de salud las cuales corresponden: en el área urbana a 176 camas y un personal de 442 trabajadores entre especialistas, médicos y

enfermeras y 2 centros de salud. En el área rural: 11 puestos de salud atendidos por 298 personas entre ellos 87 médicos, 8 odontólogos, 33 enfermeras, 140 auxiliares, 15 técnicos higiénicos y 15 trabajadores administrativos. En el sector privado se contabilizan 2 policlínicas que atienden especialidades y servicios quirúrgicos y 4 clínicas privadas.

5.1.2 Análisis Interno

En esta parte es importancia mencionar la visión y misión de la Empresa SoluSystems:

Misión

La empresa SoluSystems satisface las necesidades tecnológicas de nuestros clientes, ubicados en la ciudad de Masaya, brindándoles un servicio personalizado.

Visión

Ser el proveedor de sistemas número uno de la ciudad de Masaya, ofertando los mejores servicios a nuestros clientes y con un personal altamente calificado.

5.1.2.1 Micro localización

En el siguiente paso estaremos llevando a cabo el descarte de las distintas alternativas de opción en cuanto a terrenos donde es factible instalar el Proyecto, se definirá la localidad adecuada con factores que auxilian la depuración del conglomerado de opciones:

Costos: El costo del local seleccionado debe ser el más económico e idóneo de acuerdo a su bajo precio de compra, teniendo una equidad de dimensiones con respecto al resto de las opciones.

a. Dimensión: Se tiene una medida requerida para las instalación del Proyecto, aquí es donde juegan un papel primordial las zonas del estudio de macro localización.

La zona debe ser urbana por los objetivos de atención al segmento de mercado definido. De manera inmediata presentamos las 3 opciones estudiadas, información facilitada por Aurora Bienes Raíces:

Área requerida: Mínimo de $40m^2$

Opción 1: Local Ubicado en Costado Sur, Parque Central Masaya, Frente al Edificio Claro.

- $25m^2$ área de local disponible para oficina
- Construcción perimetral incluida
- Servicios básicos instalados (Pago dependiendo del consumo)
- Alcantarillas y Tuberías integradas
- Alumbrado Público
- Servicio Higiénico
- Precio Total = $180.00 (Mensual)

Local 2: Ubicado Frente al Parque contiguo a Payless Shoes

- $25m^2$ área de local disponible para oficina
- Construcción perimetral incluida
- Servicios básicos instalados (Pago dependiendo del Consumo)
- No incluye línea telefónica
- Alcantarillas y tuberías integradas
- Precio Total = $250.00 (Mensual)

Local 3: Ubicado en Calle Principal camino al Mercado Ernesto Fernández

- $35mts^2$ área de local disponible para oficina
- Construcción perimetral incluida
- Servicios básicos instalados (Pago dependiendo del Consumo)
- Agua Potable Gratis
- Alcantarillas y tuberías integradas
- Servicio Higiénico

- Alumbrado Público
- Precio Total = $220.00 (Mensual)

En el acápite de Descripción del Negocio, se estará presentando el resultado conforme a la ubicación de la Empresa SoluSystems puesto que en esa sección es donde se exponen todas las características correspondientes al Proyecto.

5.2 Descripción negocio

Se desea implementar en esta empresa la estrategia de servicios de desarrollo de software, sitios web y soporte técnico y a la vez constituir la atención especializada a las PYMES ubicadas dentro del municipio de Masaya.

La Empresa de Sistemas que trae consigo el compromiso de brindar mayores comodidades al cliente, como son: accesibilidad, logística, transportación y atención personalizada.

Los empresarios y gerentes de las pequeñas empresas, no son expertos en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y por ello precisan del asesoramiento en la optimización de las actividades de sus empresas, invirtiendo en nuevas tecnologías que los auxiliaran a incrementar sus utilidades y sobrepasar los obstáculos a los que se enfrenten sus áreas administrativas en la actualidad.

Los usuarios que se encuentran dentro de la percepción de los investigadores de este estudio son pequeñas empresas de menos de 20 trabajadores que no disponen de personal propiamente capacitado para desarrollar a la perfección los sectores contables y/o administrativos del negocio. O bien el propietario desea desarrollar y/o aplicar Software o Sistemas innovadores, con el propósito de mejorar su imagen corporativa o sencillamente facilitar un poco su proceso diario de trabajo.

Entre ellos se pueden mencionar aquellas PYMES de: fábrica de hamacas, textil-vestuario, cuero-calzado, cerámica, metalurgia, madera-muebles, artesanía, hotelería, panificación, alimentación, entre otras).

El principal objetivo es que los servicios y productos de Empresa de Sistemas estando tan cerca de los negocios sean propicios para facilitar el cumplimiento de sus funciones regulares y la mejora del control de los movimientos socioeconómicos de los mismos.

La planificación de una estructura pequeña, ágil, flexible y adaptable a las necesidades del cliente que responderá a los requerimientos de este, apoyándose en la red de colaboradores del promotor, con los que se trabajará de forma permanente mediante subcontrataciones.

El bien es de consumo final, pues no es ninguna empresa donde se realice transformación de materia prima, es una infraestructura donde se ofrece y vende el producto el cuál se comienza a utilizar una vez instalado dentro del programador de la PYME que lo adquirió. El valor pagado se justifica de manera inmediata y continua durante el período de tiempo que el comprador desee.

El producto complementario es ofrecer capacitaciones en el uso de Software a los empleados de las Pymes que lo utilizarán, independientemente que este no haya sido adquirido en la Empresa de Sistemas. Muchas veces las empresas adquieren tecnologías importadas con las que luego se ven forzados a recurrir a entrenamientos en línea que carecen de contacto humano.

A continuación se presenta una pequeña estructura de Historial de Servicios de la nueva Empresa de Sistemas:

Producto Principal:

-Software:

- Facturación
- Inventario

- Contabilidad

-Montaje e Instalación

-Mantenimiento y Reparación

Producto Complementario:

-Capacitación

-Auditorías

Desarrollo de Software: conlleva el diseño e implementación adecuado a las peculiaridades de la empresa o el cliente y apegado a ellas. El objetivo es resolver necesidades de información rápida y actualizada para cualquier actividad financiera o administrativa de la empresa, como un método de mantener al día el registro de su actividad.

En materia del entorno del Sector Terciario de la Economía Nacional y la Empresa Privada se puede hacer referencia a las siguientes leyes que representan gran importancia en cualquier Empresa Privada a fundarse:

- Ley No. 439 (Ley de Ampliación de la Base Tributaria) (Asamblea Nacional de la República de Nicaragua, 2002)

Objetivo: Establecer porcentajes y estipular los actores responsables del pago de los impuestos de IGV (Impuesto General al Valor), IEC (Impuesto Específico de Consumo), IR (Impuesto sobre la Renta), DAI (Derechos Arancelarios a la Importación).

- Ley No. 562 (Código Tributario)

Objetivo: Establecer y Modificar las preferencias y garantías para las obligaciones tributarias y derechos del Contribuyente.

- Ley No. 80 (Ley sobre registros públicos de la propiedad inmueble y mercantil) (Asamblea de la República de Nicaragua, 1990)
- Ley No. 509 (Ley de Catastro Nacional)

Objetivos Físicos: Actualizar la Base Nacional de Datos Catastrales en conformidad con las normas y especificaciones técnicas establecidas para alcanzar y homogenizar sus múltiples propósitos.

Objetivos Jurídicos: Contribuir a la seguridad jurídicas sobre la tenencia de los bienes inmuebles mediante la concordancia de los datos Catastrales con los Registrales, en conformidad con el ordenamiento jurídicos.

Objetivos Fiscales: Contribuir a la justa y equitativa tributación sobre el bien inmueble mediante el Sistema de Valuación Catastral Nacional de los bienes inmuebles establecido en la Ley.

Objetivos Administrativos y Económicos: Facilitar la información catastral para la planificación y ordenamiento territorial para su desarrollo integral.

- Ley No. 40 (Ley de los Municipios; Disposiciones Generales)

Plantea: Gobierno Municipal garantiza la democracia participativa y goza de plena autonomía, la que consiste en:

- Existencia de los consejos municipales, alcaldes y vice-alcaldes electos mediante el ejercicio del sufragio universal por los habitantes de su circunscripción
- Creación y organización de estructuras administrativas, en concordancia con la realidad del municipio
- Gestión y disposición de sus propios recursos con plena autonomía para tal efecto, deberá elaborar anualmente su presupuesto de ingresos y egresos
- Ejercicio de las competencias municipales señaladas en las leyes, con el fin de satisfacer las necesidades de la población y en general, en cualquier materia que incida en el desarrollo socio-económico de su circunscripción, tomando en cuenta si fuese el caso los intereses de las comunidades indígenas que habiten en ella.
- Ejercer las demás funciones de su competencia establecidas en la presente Ley y su Reglamento.

Todas estas leyes velan por el beneficio y buen uso del capital de inversión como una técnica de desarrollo local en la zona de interés. Incentivando la entrada de capital social a los municipios en el desarrollo de las empresas de interés.

Por la naturaleza de Empresa de Sistemas las fuentes de abastecimiento y materia prima sugeridas a utilizar en pro de sus funciones, se encuentran:

- -Unión Fenosa: empresa encargada a nivel nacional de proveer energía eléctrica.
- -Empresa Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ENACAL): empresa proveedora de servicios de agua potables y desechos líquidos, única en el país.
- -Claro TV: difusora de televisión por cable, ofrece una excelente señal y los precios más bajos dentro del mercado. Así mismo, ofrece líneas telefónicas fijas y celulares con la mejor cobertura en el territorio nicaragüense y brindan también servicios de internet analógico e inalámbrico a diversos precios los cuáles varían según la velocidad de Mbps que se desee contratar.
- -GLOBEX S, A: distribuidora de electrodomésticos (licuadoras, cocinas, microondas, refrigeradoras) e insumos para el hogar (mesas, camas, closets, lámparas, televisores, regaderas, muebles, sillas, comedores, sets de sala y recámaras) al por mayor.
- -Futec Industrial: Suplidores de productos químicos para limpieza en general.
- -Gonper Librerías: Insumos de Oficina y papelería en General.
- SEVASA: Distribuidores de Equipos electrónicos (Computadoras, Impresoras, etc.)

Todas estas compañías son conocidas por brindar servicios de alta calidad, con líneas de atención al cliente abiertas las 24 horas en caso de emergencias o ayuda técnica para cualquier inconveniente que se presente.

Las empresas dedicadas a brindar servicios básicos cobran según lo consumido cada mes del año, realizando el cobro en una fecha determinada al finalizar el período de consumo y otorgando un plazo de 15-20 días máximo para realizar la cancelación de la factura emitida.

Unión Fenosa: presencia comercial desde hace 10 años y cobertura de un 90% del territorio nacional, tienen servicio de técnicos especialistas que realizan reparaciones cuando el cliente efectúa la llamada de reporte, por lo general tardan un período de 0-24 horas máximo para presentarse en el lugar donde se les requiere. Cada infraestructura con actividad humana, ya sea casa de habitación o negocio posee en sus afueras protegido bajo techo un medidor instalado que ayuda a calcular el consumo de energía. Cuentan con varias sucursales a nivel municipal y recientemente se ha implementado los pagos en línea, vía telefónica y en bancos.[2]

Claro TV: franquicia que compró recientemente las compañías nacionales de teléfono y televisión por cable e insertaron nuevas tecnologías para las opciones de internet en casa. Línea gratuita de servicio al cliente para solicitud o cancelación de servicios o bien si se desea soporte técnico o reportar alguna avería. Abren al público para una mejor atención en todos los centros comerciales del municipio y algunas zonas residenciales que han sido propicias para el desarrollo comercial por su accesibilidad y seguridad.[3]

ENACAL: posee una antigüedad de más de 20 años, han venido tomando mayor importancia en los hogares de las familias nicaragüenses desde que estas han sido concientizadas acerca de la importancia del uso de alcantarillas para su salud

[2] Página Web: UNION FENOSA, Nicaragua

[3] Página Web: CLARO

y bienestar. Realizan sus cobros dependiendo del sector y poder adquisitivo del consumidor, por lo que se establecen tarifas de distintas categorías (A para las zonas residenciales hasta la F para zonas rurales o poco urbanizadas) desde hace 5 años se han venido controlando los consumos por medio de un medidor instalado en el lugar.[4]

GLOBEX S, A: consagrado a ofrecer productos para el hogar, abastecen las cantidades que el cliente solicite y otorgan 30 a 60 días de plazo para cancelar la orden o bien se pueden hacer acuerdos de pago con el vendedor asignado. Cuentan con servicio de cobradores a domicilio, una sucursal de ventas y negocios y talleres de las marcas que distribuyen dispuestos a cumplir con la garantía de los productos. Importadores de marcas prestigiosas a nivel internacional.

GONPER Librerías: suplidores de papelería y artículos para oficinas, ofrecen productos al por mayor y detalle, con créditos disponibles a las empresas fieles a sus servicios. El período máximo de pago es de un mes, poseen precios competitivos y muy favorables dentro del mercado y cuentan con un gran prestigio de cumplimiento de sus compromisos. Abren 12 sucursales al público en las principales ciudades del pacífico, 1 taller que les permite fabricar algunos de sus productos y a su vez presentarlos con precios mucho más económicos que la competencia.[5]

Futec Industrial: suministros de productos químicos utilizados en la limpieza. Abastecen al por mayor y al detalle, dependiendo de la cantidad de la compra otorgan crédito. Venden cantidades óptimas para abastecimientos trimestrales. Para conveniencia del cliente cuentan con 7 sucursales a nivel nacional.

SEVASA: Distribuidores de todo tipo de Equipos electrónicos personales o para oficinas. Particularidades además de precios bajos es el ofrecer ventas online a

[4] Ficha Municipal Managua (INIFOM)

[5] Página Web Librerías Gonper

través de su página web, donde los pedidos están abiertos las 24 horas del día y aseguran entrega a domicilio indicado.[6]

Los componentes de la estructura interna se estipulan según el tamaño óptimo del Proyecto y de manera que cubra todas las áreas funcionales de la Empresa de Sistemas. Y para que esta presente un excelente desempeño en todas sus funciones es importante retomar los aspectos de localización previamente analizados y el resultado según el estudio hecho es:

La opción 3 siendo la más adecuada en condiciones de tamaño y precio. La accesibilidad, cercanía de centros comerciales, restaurantes, paradas de autobuses y Avenida principal lo hacen conveniente para la ubicación de la empresa.

- Condiciones geográficas: Punto accesible a todo tipo de lugar, cercanía a los principales centros comerciales de la ciudad, Centros de entretenimiento, turísticos, alimentación, centro de perecederos y clínicas. Las distancias hacia las estaciones de buses, instituciones educativas, empresas privadas y centros laborales son relativamente cortas, lo que lo hace muy favorable para la comodidad del segmento de mercado estipulado.
- Condiciones locales: la seguridad de la zona ofrece el servicio de vigilancia las 24 horas de más de dos empresas privadas que se encuentran sobre la misma calle. En la zona no se detectan mayores inconvenientes de conducta social lo que lo hace agradable para los clientes[7].
- Acceso a infraestructura, servicios públicos y abastecimiento de energía: excelentes condiciones de infraestructura en cuanto a carreteras, accesibilidad, acceso a servicios públicos, agua potable, aguas negras y energía eléctrica.

[6] Página Web SEVASA Online

[7] Sondeo rápido a habitantes y dueños de negocios del Sector

En el diseño de la infraestructura de la Empresa de Sistemas, se muestra la presencia de división de oficinas donde trabajarán el programador y analista, gerencia, servicios higiénicos, closet de utensilios de limpieza y espacio de atención al público en general. El tamaño del local es de 35mts$^{2.}$ La cotización de alquiler por su ubicación dentro del Bo. San Miguel y en la Calle Principal es de $220.00. Este precio incluye servicio de agua potable, basura y acueductos.

El pago por servicios de energía eléctrica, teléfono e internet dependen del consumo de la Empresa. Para las divisiones de áreas administrativas el local cuenta con divisiones de área de Recepción y Trabajo, Oficina de Gerencia y Baño.

5.3 Plan de mercado

Todo plan de mercado está precedido de actividades que auxilian en la toma de decisiones para la elección de las estrategias y canales de comercialización a utilizar en la empresa que se inserta en el mercado, los cuales son:

- ✓ Estructura de Mercado
- ✓ Estudio de los competidores
- ✓ Estudio FODA
- ✓ Proyección de la demanda
- ✓ Estudio del Consumidor
- ✓ Diseño de Estrategias

Se irán trazando uno a uno cada punto a lo largo de esta sección con el objetivo de exponer las razones de un panorama comercial actual y fundamentar de esta manera la investigación llevada a cabo para la correcta elaboración del plan de Mercado

5.3.1 Estructura de Mercado

La demanda potencial se clasifica en las pequeñas y medianas empresas mejor conocidas como Pymes ubicadas en todo el territorio del Departamento de Masaya, no importando el giro de negocio al que se dediquen. El espacio donde

se planifica posicionar la Empresa de Sistemas está localizado en una de las calles que limitan con el Parque Central de Masaya, municipio de Masaya. Dicha ubicación le permite una accesibilidad óptima para visitar o recibir a sus clientes en los horarios de atención estipulados durante la semana. En los últimos años se ha reconocido este punto de la ciudad como uno de los más importantes, pues brinda grandes ventajas para el proceso de actividades comerciales.

La ubicación geográfica planificada permite que los clientes potenciales dentro del segmento de mercado estipulado sean influenciados en uso de los servicios y la compra de los productos de la Empresa de Sistemas dentro de la ciudad de Masaya. Es decir con este factor incentiva de forma indirecta a los consumidores el visitar las instalaciones de las oficinas atraídos por las accesibles tecnologías, la seguridad y distintos atractivos que se encuentran de la zona.

5.3.2 Estudio de los Competidores

Dentro del departamento de Masaya se encuentra una sola empresa que se dedica a la venta de Software, por lo que se podría afirmar que la existencia competidores en la zona geográfica es casi nula, sin embargo, a la ausencia de ellas la demanda insatisfecha se traslada a la capital en busca de apaliar sus necesidades informáticas y es aquí donde mencionamos nuestros dos principales competidores:

PC Group: Firma consultora que inició en el año 1992 con el cambio de las nuevas políticas del gobierno entrante de la época, quien brindó una apertura a la inversión privada.

Se han venido alineando a las tendencias del mercado y al avance informático desde los lenguajes Clipper hasta aplicaciones en Visual Studio, para redes locales, en WAN e Internet.

Crea sistemas informáticos que ayudan al desarrollo de negocios, instituciones o empresas privadas, simplificando su gestión. Es un desarrollo de software a la medida, la tarea es diseñar, implementar el sistema automatizado de acuerdo con

las peculiaridades propias de la empresa. Apegándose estrictamente a las normas y procedimientos de la empresa.

No existe una sucursal en Masaya pero es una de las empresas más desarrolladas en Managua y por lo tanto un competidor muy capaz dentro del mercado de los productos nuevos que Empresa de Sistemas quiere promover.

Productos y servicios:

-Desarrollo de Software Personalizado
-Auditoría de Sistemas
-Montaje e Instalación de Redes
-Mantenimiento de Equipos de Cómputo
-Venta de equipos, partes y accesorios

Entre sus clientes más importantes y satisfechos se pueden mencionar:
-Tip-Top
-Mántica
-Minicar
-Grupo Munkel

Es de conocimiento público que es empresa grande y por lo mismo de un gran poder adquisitivo, se puede apreciar con claridad que las Pymes se encuentran un poco excluidas con relación a estos servicios debido a precios y en el caso de este estudio de mercado la posición geográfica puede ser una gran limitante para el mercado meta de Empresa de Sistemas (Pymes del municipio de Masaya) el adquirir servicios o productos de PC Group.

Su comercialización es a través de anuncios en la guía telefónica, su propia página web en donde se puede apreciar mucha información acerca de la empresa. Su logotipo consiste en un óvalo amarillo que encierra el nombre de la empresa y el eslogan dicta: Soluciones informáticas sin límites.

Sus precios se encuentran determinados según el tipo de Sistema o Software:

Cuadro No. 1

Tipo de Sistema o Software	Precio	Descripción
Contable	$750.00	Módulo
Soporte Técnico	$200.00	Contrato(Mensual)
Facturación	$560.00	Módulo

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Estos precios van en dependencia de los costos fijos y variables, consumo de energía, tiempo e inversión destinada a la fabricación del software, tomando en cuenta el margen de ganancia que se desea obtener.

RGB Consultores: Es una oficina que cuenta con personal altamente calificado para la atención al cliente y la solución a las necesidades informáticas que estos requieran. Los Software son desarrollados y vendidos por los propios miembros de la empresa. Se encuentran ubicados en las intermediaciones de la ciudad de Managua, pero su oferta es amplia y relativamente completa por lo que entran en consideración como competidores del Proyecto Empresa de Sistemas, una de las diferencias es que se encuentran dirigidos en sus estrategias de mercadeo y ventas a empresas medianas y grandes, a diferencia del Proyecto a implementar.

Entre los servicios que oferta se pueden enlistar:

- Diseños de Sitios de Internet
- Venta y Renta de Software
- Hospedaje de Sitios de Internet: las ofertas son variadas según las necesidades del cliente.
- Desarrollo de Aplicaciones
- Soporte Técnico Profesional

Sus precios por productos y servicios son los siguientes:

Sitios de Internet

Cuadro No.2

Producto o Servicio	Precio	Descripción
Modulo	$600.00	Completo(Animaciones y Tamaño)

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Hospedaje de Sitios de Internet

Cuadro No.3

Producto o Servicio	Precio	Descripción	Período
Plan Urano	$150.00	400MiB de espacio de disco duro 4000MiB de transferencia mensual	Anual
Plan Saturno	$250.00	800MiB de espacio de disco duro 8000MiB de transferencia mensual	Anual
Plan Júpiter	$350.00 anuales	1200MiB de espacio de disco duro 12000MiB de transferencia mensual	Anual

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Todos los planes brindan beneficios como:

- Un dominio internacional (.com, .net, .org)
- Acceso FTP

- Acceso WebMail
- Alias/Redireccionamiento de correo electrónico
- Contestador automático de correo electrónico
- Soporte para lenguajes de programación PHP, Perl y Python
- Bases de datos MySQL
- Asistencia técnica

Venta y Renta de Software

Cuadro No.4

Tipo de Software	Precio	Descripción
SIGE	$800.00	Módulo
Contabilidad Gerencial	$600.00	Módulo(obligatoriamente integrado con el de Banco)
Bancos	$1,600.00	Módulo
Gestión de Nómina	$600.00	Módulo
Control de Recursos Humanos	$500.00	Módulo
Facturación	$500.00	Módulo(obligatoriamente integrado con control de Inventarios, Cuentas por cobrar y pagar)
Control de Inventarios	$500.00	Módulo
Cuentas por cobrar	$200.00	Módulo
Cuentas por pagar	$200.00	Módulo
Control de Activos Fijos	$200.00	Módulo
MONICA	$190.00	Módulo Contable

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Son representantes de ventas de TECHNOTEL, INC y distribuidores oficiales del Software Contable: MONICA.

TIC Consultores: Se consideran como una empresa pionera en el mercado de productos y servicios innovadores de alta calidad. Ofrecen la oportunidad de alinear cualquier negocio con lo más nuevo en tecnología de información y comunicación.

Su oferta está compuesta por:

- Desarrollo de Software
- Consultorías y Auditorías
- Servicios en Outsourcing y por Offshore
- Seguridad Informática

Las auditorías varían según el tipo y tamaño de la empresa de manera general se distinguen en implementar cinco variedades las cuáles son: Auditoría Informática de Sistemas, Auditoría Informática de Explotación, Auditoría Informática de Comunicaciones, Auditoría Informática de Desarrollo, Auditoría Informática de Seguridad. Este servicio puede ser global o parcial centradas en uno o varios aspectos.

Las consultorías abarcan el diseño, desarrollo e implantación de sistemas de información, suministrando una gama de servicios informáticos que cubren necesidades de gestión y tratamiento adecuado de la información del negocio. En todos los casos se afrontan proyectos con metodologías modernas y ampliamente utilizadas, lo cual les permite utilizar estándares internacionales considerando en todo momento las verdaderas necesidades del cliente.

El desarrollo de Software se enfoca en cubrir las necesidades específicas y generales de sus clientes, pueden ser totalmente a la medida o a partir de productos ya existentes.

En el desarrollo de Outsourcing y Offshore debido a la experiencia acumulada son capaces de ofrecer asistencia especializada en todos los aspectos relacionados con las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Los servicios se

especializan en ser completamente anónimos y privados para cada uno de los clientes, así mismo se aseguran confidencialidad de los detalles de la empresa.

Sus precios están comprendidos en los siguientes rangos:

Cuadro No. 5

Sistema o Software	Precio	Descripción
Inventarios y Contabilidad	$700.00	Servidor Central
Control de Inventarios	$400.00	Sistema (Por cada máquina)

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Igual que las anteriores empresas competidoras se encuentra ubicada en la ciudad de Managua, pero por las facilidades de accesibilidad y la promoción de la que se vale, se considera igual de capaz en cuestión de brindar tecnologías a cualquier negocio lo que los convierte en un competidor directo y de gran importancia.

Se encuentran aliados con las organizaciones de TecApro, URUSYS, Nel ltda, Rempro Software y Coral Technologies, todas empresas internacionales especializadas en la construcción y asesorías de Software, quienes de forma directa auxilian a TIC Consultores en sus necesidades tecnológicas.

Se comercializan a través de su página web que cuenta con muy buen diseño, un logotipo, páginas de buscadores automáticos ya además brindan direcciones de correos electrónicos empresariales donde pueden evaluarse preguntas con respecto a los servicios ofertados.

Matriz FODA:

Fortalezas	Debilidades
-Factibilidad en la obtención de las últimas tecnologías. -Estrategias definidas para el crecimiento de la oferta de la Empresa de Sistemas. -Respeto por la propiedad privada. -Opciones de alianzas sociales ante el registro del Ministerio de Comercio en función de representación jurídica de la empresa. -Nuevas alianzas estratégicas de marketing en la difusión de servicios dentro de la demanda o mercado meta. -Personal capacitado en la experiencia de atención al cliente. -Opciones de alquiler relativamente económicos. -Implementación de promociones de apertura y fidelidad con la empresa. -Seguridad de garantía en todos los productos y servicios adquiridos durante un período de tiempo determinado. -Presencia de profesionales capaces de ejercer una dirección empresarial de la mejor calidad posible.	-Falta de apoyo del sector financiero por motivos de inseguridad económica. -Inserción al mercado en un panorama de continuos cambios socioeconómicos y políticos. -Escasez de estadísticas de la industria que sirvan como fuente de apoyo en la prestación de servicios. -No existe espacio destinado a parqueo para clientes de la nueva Empresa de Sistemas. -Falta de base de datos de clientes frecuentes.

Oportunidades	Amenazas
-Implementación de nuevas tecnologías. -Canales de comercialización diversos y accesibles. -Aumento de las necesidades de	-Creación de nuevas empresas con el mismo giro de negocio de la nueva estrategia de servicios de Empresa de Sistemas. -Ofertas nuevas con precios competitivos con respecto a los

tecnología de las PYMES. -Presencia de ferias industriales donde se puede a dar a conocer los nuevos servicios de Empresa de Sistemas -Opción de diversificación de productos/servicios y ampliación de la capacidad instalada.	estipulados en Empresa de Sistemas. -Problemas por suministros de energía eléctrica. -Reproducciones no autorizadas de software creados por Empresa de Sistemas. -Principales competidores se encuentran posicionados dentro de los consumidores.

Estrategias (FO)	Estrategias (DO)
-Definir y desarrollar productos y servicios complementarios -Aprovechamiento del INATEC para capacitación de empleados -Ventas y compra por internet	-Investigar tendencias tecnológicas para clientes PYMES y domésticos. -Servicio a domicilio de mantenimiento e instalaciones para computadoras. -Servicio a domicilio de venta de accesorios. -Promover eventos con patrocinios para ofertar mejores precios y dar mayor publicidad al mercado.

Estrategias (FA)	Estrategias (DA)

-Los productos de software serán entregados con su respectiva licencia y técnicas de bloqueo para evitar que se use en maquinas no autorizadas. -Buscar alianzas estratégicas con proveedores mayoristas de servicios de Internet y equipos que garanticen la utilidad para la empresa y el bajo coste para el cliente. -Venta de productos interesantes y de uso novedoso.	-Definir la estructura organizacional y desarrollar manuales de organización y de procedimiento. -Estabilidad a través de la reinversión económica para evitar la descapitalización. -Uso de encuestas para los clientes con el fin de conocer sugerencias de mejor atención al cliente.

5.3.3 Proyección de la demanda

En el municipio de Masaya existen 2,400 PYMES registradas en el Ministerio de Industria y Comercio, las cuáles se clasifican según sea el que enfoque de su negocio, se pueden mencionar entre las más destacadas:

- ✓ Fábricas de Hamacas
- ✓ Textil-Vestuario
- ✓ Cuero-Calzado
- ✓ Cerámica
- ✓ Metalurgia
- ✓ Madera-Muebles
- ✓ Artesanía
- ✓ Hotelería
- ✓ Panadería
- ✓ Alimentación

Se desea conocer el comportamiento de la demanda por un período de tiempo determinado, se ha decidido utilizar el método de las medias móviles. Para calcular los resultados se toman datos pasados y se saca un promedio según la tasa de crecimiento anual.

Los resultados muestran que del total de las PYMES registradas en el Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC), estas han presentado una tasa de crecimiento promedio de 4% por cada año. El 22% de las mismas implementan software dentro de su empresa, lo que se refleja a continuación se presenta en el Cuadro No.6

Año	**Existencia de Pymes**	% de Interés (Implementan Sistemas)
2004	**1,960**	**431**
2005	**2,040**	**449**
2006	**2,124**	**467**

2007	**2,212**	**487**
2008	**2,304**	**507**
2009	**2,400**	**528**
% Crecimiento	**4%**	
Año	**Existencia de Pymes**	% de Interés (Implementan Sistemas)
2010	**2496**	549
2011	**2596**	571
2012	**2700**	594
2013	**2808**	618
2014	**2920**	642
2015	**3036**	668

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Puede observarse el mercado meta de interés. Posteriormente, se realizaron proyecciones de las PYMES que adquieren los servicios de software y se encuentran satisfechos conforme a los resultados anteriores, en base de que el 55% responde afirmativamente.

Cuadro No. 7

Año	% Demanda Satisfecha
2004	**237**
2005	**247**
2006	**257**
2007	**268**
2008	**279**
2009	**290**
%Crecimiento	**4**
2010	**302**
2011	**314**
2012	**327**

2013	**340**
2014	**353**
2015	**367**

Así mismo, deben reflejarse aquellas PYMES que no se encuentran satisfechas con los servicios que reciben actualmente. Es decir 45% de la base de PYMES existentes que implementan Software dentro de su empresa.

Cuadro No. 8

Año	% Demanda Insatisfecha
2004	**194**
2005	**202**
2006	**210**
2007	**219**
2008	**228**
2009	**238**
%Crecimiento	**4**
2010	**247**
2011	**257**
2012	**267**
2013	**278**
2014	**289**
2015	**301**

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

5.3.4 Estudio del consumidor

La metodología utilizada fue la siguiente: Primeramente, se seleccionó un Universo que serviría de base para calcular el tamaño muestral, el cual estaba dictado por la cantidad total de PYMES ubicadas dentro del municipio de Masaya = 2,400 (variados giros de negocios). Todos los cálculos involucrados en la determinación del tamaño muestral y análisis de resultados fueron elaborados en el programa estadísticos SPSS, versión 15.0.

Este estudio es de tipo exploratorio descriptivo puesto que se trata de recolectar datos cualitativos y cuantitativos de la demanda.

Segmento de Mercado: PYMES de distintos giros de negocio ubicadas en el municipio de Masaya Para recopilar la información se hace uso de las herramientas entrevista y encuesta, también existen algunos datos cualitativos que son obtenidos mediante observación.

El procedimiento aplicado para el cálculo de la muestra fue el siguiente:
Fórmula:

$$n = \frac{N\ z_{\alpha/2}^2\ P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

n - Tamaño de muestra óptima

p - Proporción muestra

La literatura clásica de muestreo plantea que toma un 50% cuando no existe conocimiento de este valor.

Z - Valor tabular sobre la base de la confiabilidad de los estimados.

E - Error de muestreo

Este se interpreta como el error que puede existir y que no pone en peligro los resultados de la investigación.

Se seleccionó el Muestreo aleatorio Simple (todos los elementos de la población pueden quedar incluidos en la muestra) puesto que se trata de una población heterogénea.

El universo es de 2400 pymes que existen en el departamento de Masaya según el MIFIC.

Sustituyendo en la fórmula anterior sería:

Universo (N)	2,400
Nivel de Confianza	85%
Valor Z	1,440
Frecuencia esperada del parámetro (P)	0.5
Error que se prevee cometer (e)	0.10

Tamaño muestral: 51

El nivel de confianza fue elegido en base a la capacidad y recursos disponibles correspondientes a la investigación.

Para realizar las encuestas se realizaron llamadas telefónicas a las empresas para que contestaran las preguntas y en algunos casos fueron enviadas por correo electrónico o impreso. Anexo 1.

5.3.4.1 Análisis y procesamiento de los resultados de la encuesta

A continuación se describirá las características de los clientes potenciales del proyecto las cuales resultaron del Estudio de Mercado efectuado:

Como puede observarse, en el gráfico No. 1 (Anexos) el rango de edades al cual estará dirigida la nueva Empresa de Sistemas es a jóvenes de 21-25 años y en segundo nivel adultos de 46 a más. Esto quiere decir que los Software y

negociaciones serán innovadores y modernos. El diseño publicitario debe poseer colores fuertes y llamativos.

Otra característica a estudiar es el sexo de los encuestados, en el gráfico No. 2 (Anexos) se identifica con claridad que la mayor cantidad de personas que aportaron su opinión en este estudio de mercado fueron hombres con un 61% de presencia y las mujeres en un 39%. Lo que demuestra que existen más personas del sexo masculino al frente de las PYMES del departamento de Masaya.

Como una manera de medir la importancia de implementar esta nueva estrategia comercial con la creación de Empresa de Sistemas se les preguntó a los encuestados el nivel de importancia que ellos le otorgaban a esta iniciativa en sus negocios y como resultado se obtiene en el Gráfico No. 3(Anexos) que 30 encuestados respondieron que era Muy Importante, 9 que era Importante y 11 que era poco Importante. Este resultado nos indica que más del 50% de los participantes consideran que la implementación de diseño de Software es muy importante para la innovación y mejoras comerciales de su empresa.

Obteniendo este resultado debemos considerar si el proyecto ayudará solamente a las PYMES o beneficiará a su vez al departamento de Masaya y se plasman los siguientes resultados en el Gráfico No. 4(Anexos) 38 de los encuestados consideran que la presencia de facilitadores de Software es beneficiosa para su departamento y 13 respondieron que no lo consideran beneficioso. Se puede concluir que el 74% de los encuestados comparten la idea de que la nueva Empresa de Sistemas será un factor clave en el crecimiento socioeconómico de Masaya.

Hasta el momento conocemos que existen clientes que están dispuestos a consumir el producto propuesto en el proyecto, entonces para fines de éxitos financieros debemos plantear la interrogante de cuánto sería su disponibilidad de pago por la oferta y respondieron lo siguiente:

El gráfico No. 5 (Anexos) presenta que un 76% estaría dispuesto a pagar $300.00, 20% estaría dispuesto a pagar $400.00 y apenas un 4% ofrecería $500.00 a

cambio de cualquier tipo de sistemas que se le vendiera. Se considera que estos precios están motivados según lo que pagan actualmente en cualquier empresa que les ofrece este tipo de producto, sin embargo Empresa de Sistemas está dispuesta a brindar precios competitivos en el mercado para poder esta clientela.

Aunque un gran porcentaje se encuentre dispuesto a utilizar software como un método de contralar a la perfección las actividades de sus empresas, también es importante saber si están interesados en cambiar cualquier sistema que estén usando en la actualidad para el mejoramiento de técnicas de sus operaciones y estos son los resultados:

El Gráfico No. 6 (Anexos) presenta que un 84% de los encuestados no están completamente satisfechos con cualquiera que sea el método que están utilizando para controlar los movimientos en sus empresas y están dispuestos a cambiar sus herramientas de control.

Sabemos que existe competencia, pero ¿Estará actuando de manera inteligente en materia de llamar la atención de su mercado meta? Les preguntamos a nuestra muestra que si habían recibido algún tipo de oferta para la implementación de sus sistemas y obtuvimos que según el Gráfico No. 7 (Anexos) el 40% de los encuestados si han recibido propuestas y el 60% restantes no han recibido ningún tipo de propuestas últimamente.

Esta debilidad de promoción, plaza y publicidad de la competencia debe ser aprovechada al máximo en la inserción de la nueva Empresa de Sistemas para capturar la demanda insatisfecha.

En la número 8 encontramos que el 78% de los encuestados no ha implementado o adquirido software mientras el 22% si lo ha hecho y está resuelto que de este porcentaje el 55% está satisfecho con su sistema implementado.

En la pregunta número 9 donde se solicita información acerca de los tipos de Software informáticos que les gustaría encontrar dentro de la oferta se dan los siguientes resultados:

Software

100%contabilidad general
100%Nomina
78% sistema de almacén
22%cobros y pagos
16% modulo combustible
78%modulo financiero
22% activo fijo
6% gestión de información

Servicios

82%Desarrollo de software a la medida
0% representación de software
22% asesoramiento en planes de seguridad informática
100% dictámenes de acceso seguro a internet
51% antivirus
100% cursos de adiestramiento o capacitación

Los resultados sobre la necesidad informática fueron los siguientes:
El 22% contestó afirmativamente, un 17% indica que es posible que exista alguna necesidad informática que no pueda ser cubierta por los productos anteriormente especificados y un 51% niegan que se necesite más oferta dentro de (Implementación de Software) para que su empresa cubra sus necesidades informáticas

Por último se interrogó acerca de las recomendaciones que desde el punto de vista de un cliente consideran necesario que Empresa de Sistemas debería de implementar además de la venta de Software antes mencionados. Y estos fueron los resultados: Un 22% pidió que se agregara el de soporte técnico y mantenimiento de equipos informáticos

5.3.5 Diseño de estrategias

Estos resultados nos ayudan a decidir cuáles son los servicios prioritarios a ofertar y estrategias de marketing a utilizar en la promoción del Proyecto Empresa de Sistemas por medio de los canales de comercialización que se consideren más aptos en relación a las características del Proyecto.

El mercadeo estratégico es la función cuya finalidad es orientar la empresa hacia las oportunidades económicas atractivas para ella. Consta directamente del análisis de las necesidades, segmentación del mercado, análisis del atractivo, análisis de competitividad y elección de una estrategia de desarrollo. (Lafuente & Llaguno, 1995)

Las estrategias a utilizar se clasifican según sea su objetivo dentro de la mercadotecnia del Proyecto.

1. Estrategias de Crecimiento Intensivo:

- Estrategia de Penetración:

    - Oferta de Precios más convenientes que el de la competencia.
    - Actividades de Publicidad donde el nuevo Proyecto pueda darse a conocer dentro de la comunidad en la que se encuentra y potenciales clientes ya sean nacionales o internacionales. Ej: Patrocinio de actividades, Servicios Comunitarios, Participación en congresos y/o ferias.
    - Promociones de lanzamientos y facilidades de compra, realizando ventas online o directas que incluyan un beneficio extra. Ej: camisetas, gorras o pin alusivos; Servicios de Mantenimiento gratuitos durante el primer año luego de haber implementado el sistema adquirido y asesoramientos en base a nuevas tecnologías que surjan para el diseño de sistemas al adquirir cualquiera de los Software que conforman la oferta (este tipo de acciones persuade a clientes nuevos a utilizar más los servicios, atrae a los clientes de la competencia y persuade a los clientes no decididos a transformarse en prospectos).

- Estrategia de desarrollo de mercado:
    - Enfocarse en atraer miembros de a aquellos segmentos en los que no se está dirigido directamente o en zonas geográficas diferentes al enfoque de los canales de comercialización.

- Estrategia de desarrollo del producto:

    - Incluir nuevos productos o servicios dentro del Proyecto para atraer a clientes que tengan necesidades insatisfechas o incluir beneficios adicionales por los servicios ya existentes.

2. Estrategia de Crecimiento Integrativo:

- Integración hacia atrás:

    - Incrementar control sobre recursos de suministros, es decir mantener y acrecentar las relaciones comerciales con los proveedores originales con el objetivo de obtener beneficios a corto y largo plazo en concepto de fidelidad, como créditos, productos o servicios gratis por determinadas compras o mantener todas las facturas saldadas.

- Integración hacia adelante:

    - Funciona en pro de la retroalimentación de los elementos de los canales de comercialización escogidos. Ofreciendo beneficios o aceptando integración en alguna estrategia de promoción de ciertas marcas de productos.

- Integración horizontal:

    - Aumenta la confianza entre sus competidores o prestadores de servicios similares, estableciendo alianzas con el objetivo que se trasladen algunos clientes en caso de que la capacidad instalada de

otros establecimiento resulte insuficiente en alguna ocasión o temporada determinada.

Tomando en cuenta la característica de bien de consumo directo los mejores canales de comercialización que se pueden utilizar son de Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3.

Nivel 1:

Productor ⟶ Consumidor

Construcción de una página Web.

Nivel 2:

Productor ⟶ Minorista ⟶ Consumidor

Publicidad en spot en radios, anuncios en los periódicos y buscadores automáticos.

Nivel 3:

Productor ⟶ Minorista ⟶ Mayorista ⟶ Consumidor

Ofrecimiento de servicios a instituciones estatales y privadas.

5.4 Plan de Producción

5.4.1 Descripción del proceso de producción

La característica principal del producto es la de brindar un servicio, como se ha abordado en secciones anteriores, específicamente a las PYMES ubicadas en el municipio de Masaya no importando el giro de su negocio, donde se les pueda asegurar amplia accesibilidad que les permite un normal desarrollo de sus actividades dentro de la ciudad.

Con el objetivo de plantear un Proyecto íntegro debe de lograr la identificación y descripción del proceso de producción del mismo, analizando su propia naturaleza. El servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas

que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. (Lafuente & Llaguno, 1995)

Como método de asegurar éxito dentro del mercado se deben de planificar estrategias que implementen un valor agregarlo al producto principal por el cual se está pagando. En el caso del Proyecto Empresa de Sistemas son las comodidades de ahorro de transporte y tiempo, productos innovadores y necesarios a precios accesibles según el tipo de PYME que solicite los servicios. Así mismo se quiere confirmar que existe una mezcla de servicios anexos a la oferta principal (Venta de Software) en compañía de servicios adicionales (mantenimiento y capacitación).

Dependiendo totalmente del comportamiento de las ventas la rentabilidad estará definida por la presencia del cliente, asegurando fidelidad las necesidades del mismo deben tratarse de una manera personalizada mostrando total interés por resolver los conflictos administrativos y/o operativos de su PYME.

Las empresas de servicios pueden verse afectadas por la denominación principal de su concepto: ser intangibles, es decir, que no pueden tocarse, verse, olerse o solicitar una muestra gratis antes de comprarlo como acción pre cautiva. Entonces estos se miden por medio de la calidad con el que se presta utilizando referencias como lugar, personal, equipo, servicios y valores (productos/servicios) agregados.

Todo esto se define a través de un precio y se conoce con ayuda de un canal de comercialización. Por otro lado los beneficios tangibles del servicio principal deben transmitir ese mensaje de confort y seguridad mientras los clientes soliciten los servicios o productos de Empresa de Sistemas.

Con respecto a los elementos que componen el diseño del proyecto es importante mencionar los principales actores del éxito de este:

-Lugar: se refiere únicamente a la Infraestructura, mostrando un contorno de aspecto limpio. La disposición de los inmuebles del Proyecto Empresa de Sistemas con el objetivo de que cumplan con las funciones planificadas.

-Personal: el número de empleados predispuesto es el necesario para mantener un orden laboral y brindar una atención personalizada al cliente y a los proveedores de servicios y productos consumidos Empresa de Sistemas. De ellos depende en un mayor porcentaje la categorización de la calidad del servicio del Proyecto.

-Integridad: el producto principal (Diseño de Software/Sistemas).

-Versatilidad: el Proyecto aunque se planifique y diseñe con un método de preferencia, al momento de ponerlo en práctica y finiquitar su fundación existe un rango de posibilidad que el producto terminado no será idéntico al planificado.

El producto principal del Proyecto va acompañado de servicios y bienes físicos adicionales, la Gerencia debe asegurarse de adquirir equipos de alta calidad que cuenten con una garantía fiable.

- Ingeniería del Proyecto: Previamente se mencionó que el servicio tiende a estar condicionado por la ingeniería y los llamados procesos productivos del Proyecto, pues se requiere vitalmente de materializar un producto que es de naturaleza No Tangible. Por lo tanto la Infraestructura es determinante en la perceptibilidad de calidad y atracción por parte de los clientes, el contar con un espacio físico utilizado exclusivamente para crear y distribuir los Software que auxiliarán de manera directa la efectividad de las PYMES que los adquieran.

- Infraestructura física: El área total de la oficina de Empresa de Sistemas es de $35m^2$ en función del aprovechamiento de espacio se ha planificado distribuir estas dimensiones de la siguiente manera:

- Recepción/Área de Trabajo Informático: $17m^2$

- Oficina Gerencia: 12m^2
- Baño/Closet de Insumos de limpieza: 6m^2

5.4.2 Análisis y determinación del tamaño óptimo del proyecto

El tamaño en un Proyecto se define como la capacidad instalada y está dado por unidades de producción por unidad de tiempo.

5.4.2.1 Tamaño del Proyecto:

Proyecto Empresa de Sistemas para brindar un servicio de calidad al cliente pretende obtener los siguientes insumos:

Cuadro No.9

Artículos Eléctricos	Cantidad
Aire Acondicionado	1
Impresora Multifuncional	1
Computadora	4
Microondas	1
Cafetera	1
Refrigerador(Mini)	1

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Cuadro No.10

Muebles	Cantidad
Sillas de Oficina	6
Mueble de Computadora	2
Escritorio	2

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Cuadro No.11

Artículos de Limpieza y Aseo	Cantidad (para 12 meses)
Detergente	10
Desinfectante (Galones)	6
Cloro (Galones)	3
Ambientador (Galones)	6
Escoba	3
Lampazo	3
Recoge Basura	2
Papel Higiénico	24

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Cuadro No. 12

Accesorios	Cantidad
Teléfono	2
Lapicero	20
Cuaderno de Notas	10
Carpeta	50
Papel Bond Tamaño Carta (Resma, 500 hojas)	6
Basurero	3
Pizarra acrílica	1
Borrador de Pizarra	3
Marcador acrílico	20
Caja de Clips	4
Engrapadora	2
Caja de Grapas	6
Papel Toalla	10
Cartucho de Tinta	10

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

5.4.2.2 Condicionantes del tamaño

Cualquier Proyecto que se desee desarrollar puede verse limitado por algunos factores que inciden directamente en la capacidad instalada planificada con la que contará para brindar los servicios propuestos.

5.4.2.3 La demanda

Un tamaño propuesto solo puede aceptarse si la demanda es superior a la capacidad instalada del Proyecto, en el caso de Empresa de Sistemas la capacidad Instalada de la oficina no afecta directamente en la viabilidad de atención al cliente con respecto a la demanda pues, el producto o servicio adquirido es implementado dentro cada una de las empresas atendidas.

Así mismo, según los cálculos elaborados con respecto a los resultados del estudio de mercado y la capacidad de venta seleccionada anualmente, da como resultado atender 6% de las empresas insatisfechas anualmente, se espera aumentar esta cifra conforme incremente el volumen de ventas y los recursos humanos de la empresa.

5.4.3 Suministros e insumos:

El abastecimiento tiene que ser cantidad y en calidad de materias primas es un aspecto determinante en función del desenvolvimiento continuo y exitoso del Proyecto. Previamente se ha mencionado a todos los proveedores seleccionados. Por ser en su mayoría facilitadores de servicios básicos, no representan un riesgo o impedimento para el tamaño en cuanto a fluctuaciones en la demora de entrega de pedidos. Asumiendo el aspecto económico la alta inflación del país produce en ocasiones esporádicas el razonamiento de energía, lo cual debe considerarse como un obstáculo temporal.

- Tecnología y Equipos: Para obtener una rentabilidad de mantenimiento de salarios y pago de servicios básicos, se debe de presentar una ocupación mínima del establecimiento, en contribución a la recuperación de la inversión en el período predeterminado en el análisis financiero.

Sin esto, el Proyecto perdería su sentido principal y la implementación de la capacidad instalada sería innecesaria.

Se puede dejar abierta la posibilidad de ampliación de las instalaciones a largo plazo dependiendo del comportamiento de la demanda y la rentabilidad del Proyecto.

- Financiamiento: No hay duda que este factor es el más importante en el montaje del nuevo Proyecto condicionando la construcción de la capacidad instalada deseada. El capital invertido es 30% de parte de los inversionistas y un apalancamiento de 70%. Esto constituye más seguridad en el financiamiento en la construcción y puesta en marcha del establecimiento.

6 Cálculo del tamaño del Proyecto

Por lo tanto, luego de analizar a los competidores dentro del mercado se considera necesario alquilar el local elegido de 35 mts^2 en el que van a dividir espacios de recepción y área de trabajo de programadores, oficina de gerente y servicio higiénico.

Conforme el estudio de los competidores y con respecto a los resultados obtenidos en el estudio de mercado estudiando el comportamiento de la demanda y conforme la clasificación de PYMES en el Municipio de Masaya se decidió brindar los siguientes servicios y/o productos:

Cuadro No.13

Tipo de Servicio, Sistema/Software	Descripción	Precio
Inventario	Servidor	$800.00
Contabilidad	Servidor	$1,000.00
Sistema de Farmacia	Servidor	$1,200.00

Sistema de Control de Tiendas	Servidor	$2,500.00
Soporte de Sistemas	Mantenimiento y Actualización	$200.00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Contabilidad Gerencial: Le permite llevar de manera automatizada todas las operaciones contables y fiscales de su empresa.

- Posee un catalogo de cuentas inteligente que de manera fácil y segura le permite aumentar y eliminar cuentas sin riesgo de afectar el sistema, tiene capacidad para 14 dígitos y 12 niveles de cuentas.
- Permite el uso de asientos modelos para los movimientos rutinarios.
- El registro de los asientos es de manera sencilla y segura.
- Permite realizar registros y obtener estados financieros para cualquier periodo sin necesidad de haber realizado cierres mensuales anteriores y se pueden obtener para cada día si es necesario.
- Permite el uso de moneda extranjera (para su uso con las cuentas bancarias)
- Permite realizar una departa mentalización de las cuentas de manera fácil y segura.
- Permite tener accesibilidad permanente a toda la información contable para periodos cerrados desde el comienzo de la empresa, nunca necesitara eliminarla.
- Puede nombrar y diferenciar de manera flexible diferentes tipos de asientos.
- Todo el acceso al sistema y sus operaciones está organizado con el uso de usuarios, a los cuales puede definírsele fácilmente sus claves de acceso y los derechos de cada uno para realizar determinada operación, de manera que puede definir a diferentes usuarios que es lo que desea que haga cada quien.

- Puede modificar la presentación de los estados financieros de la manera que desee, de manera segura podrá disponer de la posición, agrupación y orden de las cuentas que desea que aparezcan en sus estados financieros.
- Permite emitir informes de Balance General y Estados de Resultados del periodo, acumulado al periodo y comparativo con el mes anterior y con el año anterior.
- Permite además obtener los reportes de Balanza de Comprobación, Libros Diarios y Mayor, Anexos de Estados Financieros, Control de Egresos, Flujo de Efectivo, etc.

Control de Inventarios - Este modulo permite llevar un control total de las existencias de la empresa y sus movimientos.

- Puede fácilmente dar de alta a un nuevo producto, con la descripción, fecha de inclusión, código de barras, observaciones, proveedores primordiales, etc.
- Puede manejar productos materiales o servicios.
- Puede manejar directamente 3 precios de venta y definir precios adicionales.
- Podrá tener control de los stocks de bodega y tienda en todo momento.
- Puede asignar precios de manera fácil por porcentaje o por valores directos, puede asignarlos por grupos de productos sobre los costos o precios actuales.
- Emite reportes permanentes de existencias, existencias mínimas,
- Podrá manejar los costos en moneda nacional y extranjera.
- El inventario se maneja por el método del precio promedio.
- Toda operación de facturación automáticamente afecta las existencias.
- Posee una lista de reportes que le permiten saber listado de precios, costos, ventas por productos, por periodos.
- Tiene un modulo para el manejo de los conteos de inventarios físicos, así como de su reporte de diferencias para efectos contables.

Plataformas Tecnológicas y Desarrollo de los productos:

Las aplicaciones a desarrollar son aplicaciones web, para facilitar la instalación en un servidor y el despliegue a los clientes, para lo cual se usarán los lenguajes de programación ASP.NET, JAVA 2 Enterprise Edition. En JAVA se hará uso del Framework STRUT y en .NET se usará Visual Estudio. Como gestores de bases de datos serán utilizado MySQL, Microsoft SQL y ORACLE.

Medidas Preventivas al Plagio de los Sistemas:

Los sistemas, como está mencionado anteriormente son aplicaciones web, para ser instaladas en un servidor donde residirán los programas y el código fuente de los mismos (si el cliente lo requiere), lo cual evitará el acceso directo al código del programa y pirateo del código fuente.

5.4.4 Maquinaria y Mobiliario:

En recepción y área de trabajo: teléfono, escritorio, mueble para computadora, computadoras, impresora multifuncional, Sillas de Oficina, Papelera, Cafetera, Microondas, Refrigeradora Mini.

En Gerencia: Escritorio, teléfono, computadora, Sillas de Oficina, Papelera.

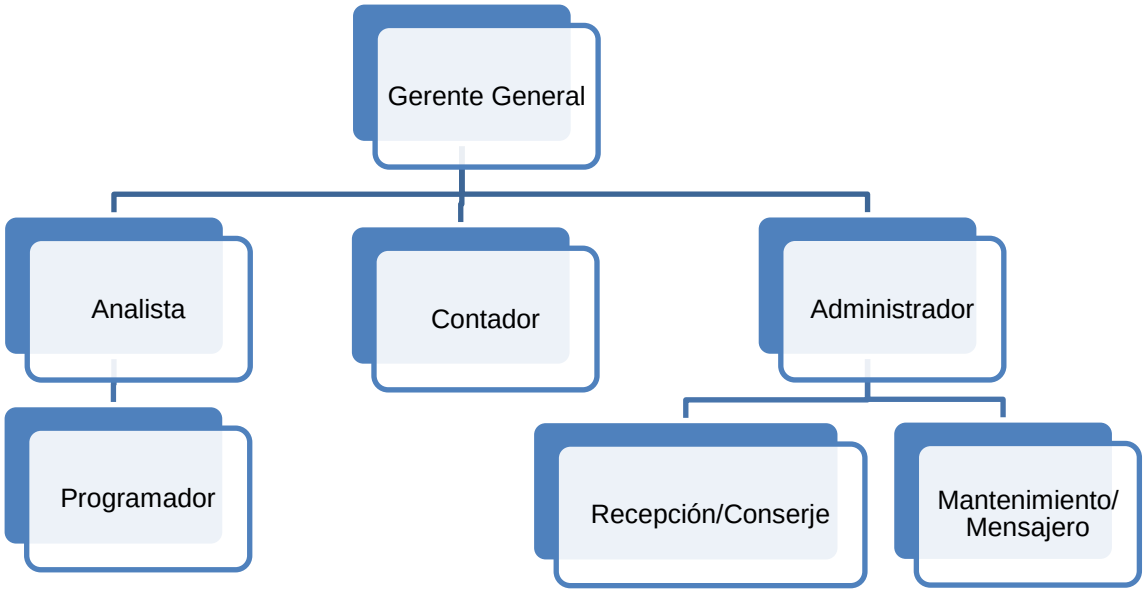
En Baño: Servicio Higiénico, Lavamanos, estante con insumos de limpieza.

5.5 Organización y administración

5.5.1 Determinación de la organización humana y jurídica que se requiere para la correcta operación del proyecto.

- La estructura organizativa

Es primordial en materia de mantener el orden dentro del personal contratado que estará en contacto directo con el cliente. Una buena determinación de jerarquía deja como resultado una comunicación predeterminada y evita conflictos dentro de la estructura organizacional lo que puede dejar una mala imagen a la clientela de estar presente en cualquier inconveniente o desacuerdo durante las horas hábiles de trabajo.



-La Gerencia: Dirigida por los fundadores del Proyecto miembros de la sociedad anónima cómo estará constituido legalmente la Empresa de Sistemas. Encargada de movimientos financieros, legales y recursos humanos, Realizar la contratación, supervisión y evaluación del desempeño de todo el personal y todas las funciones relacionadas con marketing y relaciones públicas de la Empresa.

-Recepción: Encargada de la atención al cliente, realizar el registro de ventas y clientes. Atender y responder a las solicitudes e inquietudes que los clientes tengan con respecto a los servicios y productos de la Empresa de Sistemas.

-Mantenimiento/Mensajería: Encargado de la limpieza de las instalaciones y realizar cualquier diligencia necesaria para el correcto funcionamiento de la Empresa.

Todas estas personas están bajo el mando directo de la Gerencia. Se ha designado una estrategia de dirección que regirá en el Proyecto y es función de los empleados y los clientes.

En función de los empleados: para lograr que estos se sientan identificados con las responsabilidades de la empresa, se sientan satisfechos por el trabajo realizado y puedan transmitir ese ánimo a los huéspedes. Esto puede lograrse a través de incentivos de retribución-rendimiento como obsequios o días libres.

En función de los clientes: por ellos es que el proyecto funciona y por medio de una atención personalizada, servicios y productos agregados y dar una solución rápida y efectiva a los problemas de los clientes.

- Constitución legal

La constitución legal de los fundadores será: Sociedad Anónima, la estructura está constituida por 2 socios quienes aportarán un capital correspondiente al 30% sobre la inversión inicial total para la ejecución del Proyecto. Este órgano llevará a cabo las gestiones cotidianas de la sociedad y del proyecto por el cual fue creada, quedando como representante oficial ante las obligaciones sociales y jurídicas.

La distribución de las Acciones de la empresa estará dividida en partes iguales 50% cada socio. Ambos trabajarán de manera equitativa en la toma de decisiones.

Personal: El personal operativo se compone de:

(1) Mantenimiento y Mensajería-encargada de limpieza de oficina, baños y diligencias en general.

Horario: 8:00 am – 5:00 pm

(1) Asistente/Recepcionista – encarga de asistir a programadores, gerente, atención al cliente, facturación, recepción de llamadas, atención a cotizaciones y trámites de la Empresa en general.

Horario diurno: 8:00 am – 5:00 pm

(1) Programador –

Horario: 8:00 am – 5:00 pm

(1) Analista-

Horario: 8:00 am – 5:00 pm

(1)Contador: Sub- contratado, se le facilitará la información de contaduría o visitas mensuales para organizar archivos y flujos de caja.

Horario: Visitas programadas en Horas de atención general.

(2)Gerencia: Publicidad, Actualización de Promociones, Relaciones Públicas, Cumplimiento de alianzas estratégicas, coordinación de las distintas áreas de la empresa.

Horario: 8:00am – 5:00pm

Los pagos de salarios y formato de planilla mensual será el siguiente:

Planilla No. 1

Nombre	Cargo	Cantidad de Cargos	Remuneraciones		
			Salario	Total Salarios	Salario + Extras
Empleado1	Recepcionista	1	C$ 3,000.00	C$ 3,000.00	C$ 4,039.80
Empleado 2	Analista	1	C$ 8,000.00	C$ 8,000.00	C$ 10,772.80
Empleado 3	Programador	1	C$ 7,000.00	C$ 7,000.00	C$ 9,426.20
Empleado 4	Gerente	1	C$ 9,000.00	C$ 9,000.00	C$ 12,119.40
Empleado 5	Mantenimiento	1	C$ 2,362.45	C$ 2,362.45	C$ 3,181.27
	Totales	5	C$ 29,362.45	C$ 29,362.45	C$ 39,539.47

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

5.6 Plan financiero

5.6.1 Análisis de la disponibilidad y el costo de los suministros e insumos del proyecto

En esta etapa del documento es de suma importancia estipular los precios de los suministros e insumos que se necesitarán dentro de la Empresa de Sistemas tomando en cuenta los factores de disponibilidad es decir las facilidades de entrega, cantidad y marcas requeridas.

Se especificarán cantidades y totales de Inversión en compra de insumos y suministros además de las especificaciones de las características deseadas de los equipos y materiales necesarios en la capacidad instalada del Proyecto.

Cuadro No. 14

Artículos Eléctricos	Cantidad	Marca/Característica	Precio	Total Inversión
Aire Acondicionado	1	MasterTech 9000BTU	$326.29	$326.29
Impresora Multifuncional	1	Epson/Tinta	$60.00	$60.00
Computadora	4	Pentium Dual Core 3GB 250gb	$500.00	$2,000.00
Microondas	1	LG	$70.00	$70.00
Cafetera	1	Black & Decker	$30.00	$30.00
Refrigerador	1	Mabe Frost/Mini	$200.00	$200.00
Total $ Inversión Inicial de Artículos Eléctricos				$2,686.29

Fuente: Elaboración Propia de los Investigadores

Cuadro No. 15

Muebles	Cantidad	Marca/Característica	Precio	Total Inversión
Sillas de Oficina	6	Omi	$45.00	$270.00
Mueble de Computadora	2	Commodity	$130.00	$260.00
Escritorio	10	Commodity	$129.00	$258.00
Total $ Inversión Inicial Muebles				$788.00

Fuente: Elaboración Propia de los Investigadores

Cuadro No. 16

Artículos de Limpieza y Aseo	Cantidad (12 meses)	Marca	Precio	Total Inversión
Detergente	10	Xedex	$1.00	$10.00
Desinfectante (Galón)	6	Asistin	$10.00	$60.00
Cloro (Galón)	3	CloroMax	$5.00	$15.00
Ambientador (Galón)	6	Asistin	$10.00	$60.00
Escoba	3	Barresola	$4.00	$12.00
Lampazo	3	LimpiaMax	$5.00	$15.00
Recoge Basura	2	Barresola	$4.00	$8.00
Papel Higiénico	24	Scott	$0.50	$12.00
Total $ Inversión Inicial Artículos de Limpieza				$192.00

Fuente: Elaboración Propia de los Investigadores

Cuadro No. 17

Accesorios	Cantidad	Marca/Característica	Precio	Total Inversión
Teléfono	2	General Electric	$20.00	$40.00
Lapicero	20	BIC	$0.30	$6.00
Cuaderno de	10	Norma	$4.50	$45.00

Notas				
Carpetas	50	Norma	$0.30	$15.00
Papel Bond	6	Tamaño Carta/Ink Resma 500 hojas	$6.00	$36.00
Basurero	3	Plastic SA	$3.00	$9.00
Pizarra Acrílica	1	Fellowes	$15.00	$15.00
Borrador	3	Fellowes	$0.76	$2.28
Marcador Acrílico	20	Artline	$1.00	$20.00
Caja de Clips	4	Avid	$0.38	$1.52
Engrapadora	2	Avid	$5.00	$10.00
Caja de Grapa	6	Avid	$1.00	$6.00
Papel Toalla	10	Kimberly Clark	$3.00	$30.00
Cartucho de Tinta	10	Epson	$25.00	$250.00
Total $ Inversión Inicial de Accesorios				$485.80

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

A continuación se hondará más en la clasificación de precios fijos, operacionales y variables, realizando el respectivo análisis de inversión con la demostración de la rentabilidad del proyecto según las ventas proyectadas.

5.6.2 Inversiones y Capital de Trabajo

El monto de Inversión requerido para el establecimiento, es necesario hacer una separación entre los activos fijos y los diferidos necesarios para la implementación del Proyecto. A continuación presentados:

Cuadro No. 18

I. Activos		
a. Fijos	**Costo Total $**	**Costo Total C$**
Total Activo Fijo	$3,743.29	C$ 80,405.86
b. Diferidos		
Gastos de organización y diseño	$1,000.00	C$ 21,476.8
Publicidad	$300.00	C$ 6,443.04
Capacitación	$150.00	C$ 3,221.52
Total Activo Diferido	$1,450.00	C$ 31,141.36
Total Inversión	**$5,193.29**	**C$ 111,535.25**

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

En este cuadro se representa el monto total de la Inversión Inicial, listando los costos en ambas monedas: córdoba y dólares y utilizando una tasa de cambio actualizada la fecha de 21.4768 por un dólar. El monto de la Inversión Inicial del Proyecto Empresa de Sistemas está contemplado por $5,193.29 dólares (Cinco mil ciento noventa y tres dólares con veinte y nueve centavos).

Para calcular la depreciación[8] de los activos, se utilizó una tasa del 20% en materiales y equipos no tecnológicos y eléctricos, a diferencia de los últimos que se les otorga una tasa del 10%, originando una mayor depreciación en relación al tiempo de vida útil.

[8] Ley de Equidad Fiscal

Cuadro No. 19

I. Activos		Depreciación en Dólares			
a. Fijos 10%	**Costos**	**Tiempo depreciación años**	**Valor Residual**	**Dep Anual**	**Tasa Depreciación**
Alquiler/Local	$220.00	0	$0,00	$0,00	0
Mobiliario y Equipos 20%					
Sillas de Oficina	$270.00	5	$27.00	$54.00	20%
Escritorio	$258.00	5	$25.80	$51.60	20%
Muebles de Computadora	$260.00	5	$26.00	$52.00	20%
Teléfono	$40.00	5	$4.00	$8.00	20%
Basurero	$9.00	5	$0.90	$1.80	20%
Computadora	$2,000.00	9	$200.00	$200.00	10%
Microondas 1.1 kw	$70.00	9	$7.00	$7.00	10%
Refrigeradora Mabe frost	$200.00	9	$20.00	$20.00	10%
Cafetera	$30.00	9	$3.00	$3.00	10%
Impresora Multifuncional	$60.00	9	$6.00	$6.00	10%
Aire Acondicionado	$326.29	9	$32.63	$32.63	10%
Total Depreciación			**$352.33**	**$436.03**	

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

La depreciación anual del proyecto está representada por $436.03 dólares, sin incluir el local puesto que este no se deprecia, por el contrario obtiene plusvalía conforme el paso del tiempo por mejoras de urbanización en los alrededores, también debe tomarse en cuenta que es un alquiler.

5.6.3 Costos operativos del Proyecto

Los costos operativos totales para la Empresa de Sistemas se desglosa a una proyección de 10 años en los cuales se evaluará el Proyecto. Los rubros que representan estos costos son: costos de personal, depreciación, servicios básicos, televisión por cable e Internet Inalámbrico.

El Cuadro No. 20 presenta el total de costos operativos proyectados por año correspondientes a la Empresa de Sistemas, la cual no incluye el desglose por tipo de gastos. (Ver tabla anexa para observar los elementos detallados)

Cuadro No. 20

Costos Operativos				
Concepto	**Costos Córdobas**		**Costos Dólares**	
	Costo Mensual	**Costo Anual**	**Costo Mensual**	**Costo Anual**
Gastos de Personal	C$ 39,539.47	C$ 474,473.67	$1,841.03	$22,092.38
Gastos Servicios Básicos				
1. Luz	C$ 4,000.00	C$ 48,000.00	$186.25	$2,234.97
2. Internet/Teléfono	C$ 2,000.00	C$ 24,000.00	$93.12	$1,117.48
Otros gastos				
Papelería	C$ 250.00	$3,000.00	$11.64	$139.69
Publicidad	C$ 5,000.00	$60,000.00	$232.81	$2,793.71
Otros gastos operativos	C$ 10,000.00	$120,000.00	$465.62	$5,587.42
Total	C$ 69,745.78	C$ 836,949.41	$3,247.49	$38,969.93

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

5.6.4 Ingresos del Proyecto

En base al porcentaje de ventas máximo especificado, se pueden estimar los ingresos proyectados durante el período de evaluación (cinco años), con los precios de los servicios y productos detallados.

Cuadro No. 21

	Precio	Cantidad de Software a Vender(Mensual)	Ingreso Mensual	Ingreso Anual
Inventario	$800.00	2	$1,600.00	$19,200.00
Contabilidad	$800.00	3	$2,400.00	$28,800.00
Farmacia	$700.00	2	$1,400.00	$16,800.00
Control de Tiendas	$1,500.00	1	$1,500.00	$18,000.00
Soporte de Sistemas	$200.00	4	$800.00	$3,200.00
Total		12	$6,900.00	$86,000.00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Esta proyección de precios fue determinada mediante la investigación de mercado donde los encuestados indican que los montos que están dispuestos estos servicios de Empresas Sistemas.

Es importante determinar la demanda que la capacidad de ventas logra atender, la cual se determinó según la cantidad de Software máxima que pueden venderse al año tomando en cuenta los porcentajes de ventas que se determinan conforme el Proyecto va en ascenso con respecto a su posicionamiento dentro del mercado. Y por lo tanto se calcula el número de empresas que pueden atenderse anualmente.

Cuadro No. 22

Ingresos Anuales (100% capacidad ventas)	Inventario	$1,400.00
	Contabilidad	$1,500.00
	Sistema de Farmacia	$6,900.00
	Sistema de Control de Tienda	$82,800.00
	Soporte de Sistemas	$0.00
	Total	$92,600.00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Cuadro No. 23

Proyecciones de ventas		
Año 1	50%	$43,000.00
Año 2	60%	$51,600.00
Año 3	75%	$64,500.00
Año 4	90%	$77,400.00
Año 5	100%	$86,000.00

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Cuadro No. 24

Año	**Existencia de Pymes**	% Interés (Demanda a Cubrir)
2004	**1,960**	**22**
2005	**2,040**	**22**
2006	**2,124**	**23**
2007	**2,212**	**24**
2008	**2,304**	**25**
2009	**2,400**	**26**
% Crecimiento	**4%**	**5%**

Año	Existencia de Pymes	% de Interés (Implementan Sistemas)
2010	**2496**	**27**
2011	**2596**	**29**
2012	**2700**	**30**
2013	**2808**	**31**
2014	**2920**	**32**
2015	**3036**	**33**

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

5.6.5 Planes de Financiamiento y Costo de Capital del Proyecto

El monto de la inversión se estima en $5,193.29 dólares, de los cuáles el 70% planea ser financiado por el banco que apruebe el Proyecto es decir la cantidad de $3,894.97 es el monto de apalancamiento necesario para la implementación del Proyecto, el 30% restante es decir la cantidad de $1,298.32 será facilitada por los socios.

El saldo de la deuda con bancos será efectuado a un plazo de 5 años con una tasa de interés anual de 13.5%, con cuotas amortizables al final de cada año. En la siguiente tabla se muestra el cálculo de la amortización e interés anual durante los cinco años de evaluación. Ver Anexo.

La tasa mínima aceptada para los inversionistas del proyecto se estima de la siguiente manera:

TEMAR = Premio Riesgo + Inflación + Premio Riesgo * Inflación

Donde se define: Premio Riesgo con 3%, valor que se encuentra dentro del rango aceptado para proyectos de grandes fuentes de inversión, la tasa de inflación existente en el país es de aproximadamente 10.5% anual. En términos aproximados la TEMAR, o factor de actualización es de 16.5%.

Cabe la mención que la prima de riesgo es el valor en que el inversionista desea que crezca su inversión por encima de la inflación, es decir, indica el crecimiento real del patrimonio de la empresa.

5.6.6 Proyecciones Financieras del Proyecto

- Balance General proyectado: integra los activos y pasivos de pre-inversión, es decir, se contemplan simplemente aquellos costos en los que incurren operaciones desde el primer año. Ver Anexos

- Flujo de Caja: representa los flujos de entradas y salidas de caja o efectivo en un período determinado. Ver Anexo

- Estado de resultado: muestra de forma ordenada y detallada la forma de como se obtuvo el resultado del ejercicio durante un periodo determinado. El estado financiero es dinámico, ya que abarca un período durante el cual deben identificarse perfectamente los costos y gastos que dieron origen al ingreso del mismo. Por lo tanto debe aplicarse perfectamente al principio del periodo contable para que la información que presenta sea útil y confiable para la toma de decisiones.

6. Conclusiones

Durante el desarrollo del plan de negocios se llevó a cabo la recopilación y análisis de ciertos datos que sirvieron como premisa para llegar a las siguientes conclusiones.

- La mayoría de las empresas en Masaya son dirigidas por gente joven, por tanto es importante dar un toque moderno y juvenil a los sistemas, como por ejemplo las animaciones e imágenes vistosas.

- El estudio de mercado demostró que existe una demanda potencial de sistemas en Masaya, suficiente para dar cabida a la nueva empresa de sistemas, SoluSystems.

- Se encontró que la mayor necesidad de sistemas son para contabilidad, control de inventario y nomina. Lo cual nos genera la idea de orientarnos a crear paquetes adaptados a la necesidad y el bolsillo, tales como un sistema para la Gestión de Tiendas.

- El estudio financiero nos mostró que la inversión con préstamo del 70% y capital del 30% es rentable.

- La carencia de tecnológica y conocimientos de sistemas en Masaya es un desafío técnico que confirma la necesidad de innovación para captar mayores nichos de mercado.

- Los costos de alquiler y servicios básicos son menores en Masaya que en Managua, lo cual nos brinda la oportunidad de hacer más efectiva la ejecución del plan de negocios en esa ciudad.

- El proyecto es rentable, con un plazo de recuperación relativamente pequeño de 10 meses, por lo que consideramos oportuno su implementación

7. Recomendaciones

- Es conveniente que el plan de negocios eche a andar en el menor tiempo posible.
- Se sugiere que el personal técnico que va a laborar dentro de la empresa SoluSystems, sean seleccionados mediante un proceso de entrevistas personalizadas y aplicaciones de pruebas
- Los equipos que se van a utilizar para el desarrollo de los sistemas sean de un nivel de especificación que garantice de forma exitosa el desarrollo de los sistemas.
- Se sugiere poner en marcha un proceso de evaluación que nos permita identificar aquellas limitaciones que obstaculizan el funcionamiento de los sistemas con la finalidad de corregirlo y retroalimentarlo.
- Implementar un sistema control de versiones para llevar un orden sobre los programas desarrollados.
- Crear un logo con el propósito de brindar una mejor imagen de la empresa y ampliar su nivel de cobertura como una empresa que ofrece sistemas a la medida.
- Se recomienda mantener contacto personalizado con aquellas empresas, como por ejemplo la DGI, alcaldía de Masaya, ministerio de comercio, entre otras, con la finalidad de conocer las necesidades inmediatas sobre los requerimientos de sistemas actualizados.

8. Bibliografía

- Asamblea de la República de Nicaragua. (Marzo de 1990). Ley sobre Registros públicos de la propiedad inmueble y mercantil; Ley No.80. La Gaceta .
- Asamblea Nacional de la República de Nicaragua. (2002). Ley de Ampliación de la Base Tributaria; Ley No. 439. La Gaceta .
- Banco Central de Nicaragua. (s.f.). Banco Central de Nicaragua. Recuperado el Julio de 2010, de www.bcn.gob.ni
- Barquero, J. I. (2000). Geografía Dinámica de Nicaragua. Managua.
- Instituto Nicaraguense de Telecomunicaciones y Correos. (s.f.). TELCOR. Recuperado el Julio de 2010, de www.telcor.gob.ni
- Lafuente, J. M., & Llaguno, J. I. (1995). Marketing Estratégico para empresas de servicios. Diaz de Santos.
- Legislación Asamblea Nacional de la República de Nicaragua. (21 de Junio de 1999). Ley de Incentivos para la Industria Turística de la República de Nicaragua. La Gaceta
- Legislación Asamblea Nacional de la República de Nicaragua. (22 de Septiembre de 2004). Ley General del Turismo. La Gaceta .
- Managua, A. d. (2006). INIFOM. Recuperado el Julio de 2010, de Ficha Municipal de Masaya: www.inifom.com
- Ministerio de Salud de Nicaragua. (s.f.). Ministerio de Salud. Recuperado el Julio de 2010, de www.minsa.gob.ni
- Navarro, A. (2010). Camara de Industrias de Nicaragua. Recuperado el Julio de 2010, de www.cadin.org.ni/web/cadin/b4/bonos.htm
- Nicaragua, M. d. (s.f.). MITRAB. Obtenido de Salario Minimo, Ley 625: www.mitrab.gob.ni
- Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras. (s.f.). Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Finacieras. Recuperado el Julio de 2010, de www.superintendencia.gob.ni

- Wikipedia. (s.f.). Wikipedia, la enciclopedia libre. Recuperado el Julio de 2010, de www.wikipedia.org

Anexos

Anexo 1: Encuesta

Somos ex alumnos de la carrera de “Ingeniera en Sistemas” del Instituto de Estudios Superiores de la Universidad Nacional de Ingeniería y estamos realizando una investigación de mercado para un proyecto de culminación de estudios con el propósito de diseñar una nueva propuesta comercial de la fundación de una Empresa de Sistemas. La presente encuesta tiene como objetivo identificar preferencias y necesidades del mercado con el fin de cumplir con las expectativas de los servicios y/o productos informáticos en la ciudad de Masaya por parte de las PYMES.

Empresa a que Ud. representa _____.

1. Edad__

Favor Marque con una “X” la respuesta de su preferencia:

2. Sexo : Masculino__ Femenino__

3. ¿Qué importancia tiene para usted el ingreso de una empresa de diseño de software?

a. Muy importante_____ b. Importante __ c. poco importante__

4. ¿Considera beneficioso el ingreso de facilitadores de software al departamento de Masaya? A. Si_____ b. No_____

5. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un sistema que gestione la actividad de su negocio?

a. U$ 300____ b. U$ 400_____ c. U$ 500_____ d. U$ 700_____
b. e. Más de U$ 1000____

6. ¿Considera satisfactorio los métodos que utiliza para controlar las actividades de su negocio? a. Si_____ b. No_____

7. ¿Ha recibido alguna oferta para la implementación de sistemas de información?

a. Si___ b. No__

7.1 Si su respuesta fue positiva, favor indique que empresa le facilito el servicio donde está ubicada y cuando fue la última vez que solicitó este servicio. _____.

8. ¿Su empresa ha adquirido algún software?

a. Sí___ b.No___ si su respuesta es si continúe con el inciso 8.1

8.1 ¿Se siente Ud. satisfecho con el producto o servicio actual de su empresa?

a. Si___ b. Poco Satisfecho__ c.No__

9. ¿Cuál de los productos y servicios de **SoluSystems** piensa Ud. que necesita su negocio?

Productos	**(X)**	**Servicios**	**(X)**
Contabilidad General		Desarrollo de Software a la medida	
Recursos Humanos y Nomina		Implementación de Software	
Sistema de Almacén		Representación de Software	
Cobros y Pagos		Seguridad Informática	
Módulo Combustible		Elaboración, Asesoramiento y Certificación de Planes de Seguridad Informática	
Financieros		Normativas de acceso seguro a INTERNET	
Activos Fijos Tangibles		Licencias y descontaminación de antivirus	
Gestión de información		Cursos de Adiestramiento	

9.1. ¿Tiene su empresa alguna necesidad informática que no pueda ser cubierta con los productos anteriores?

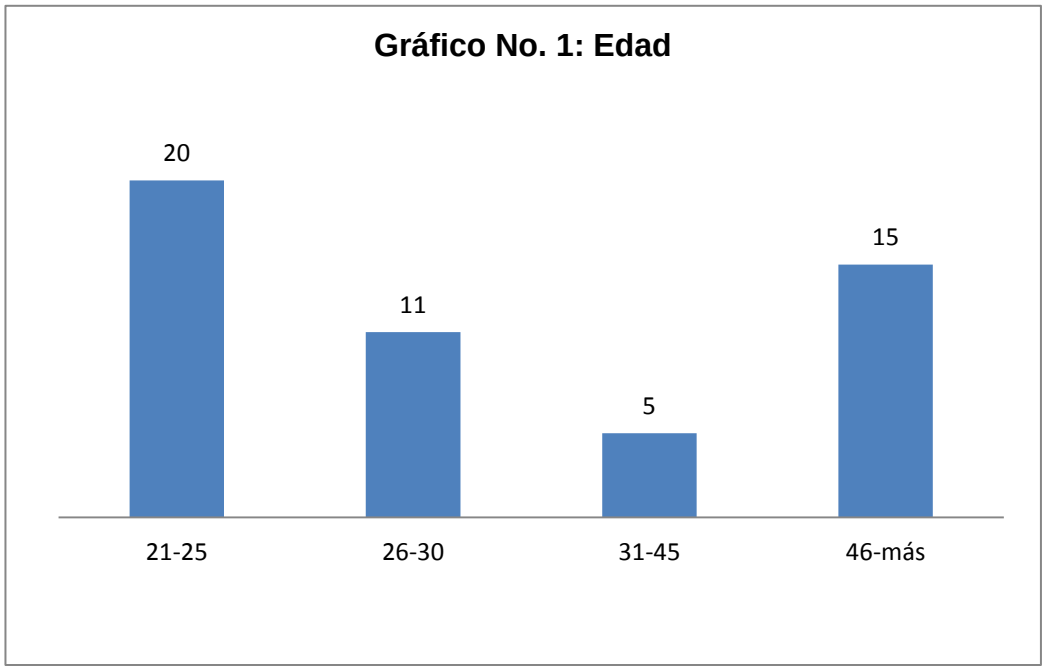
a. Si____ b. Es posible___ c. No___

9.2. ¿Puede Ud. describirnos su(s) necesidad(es) de manera breve?

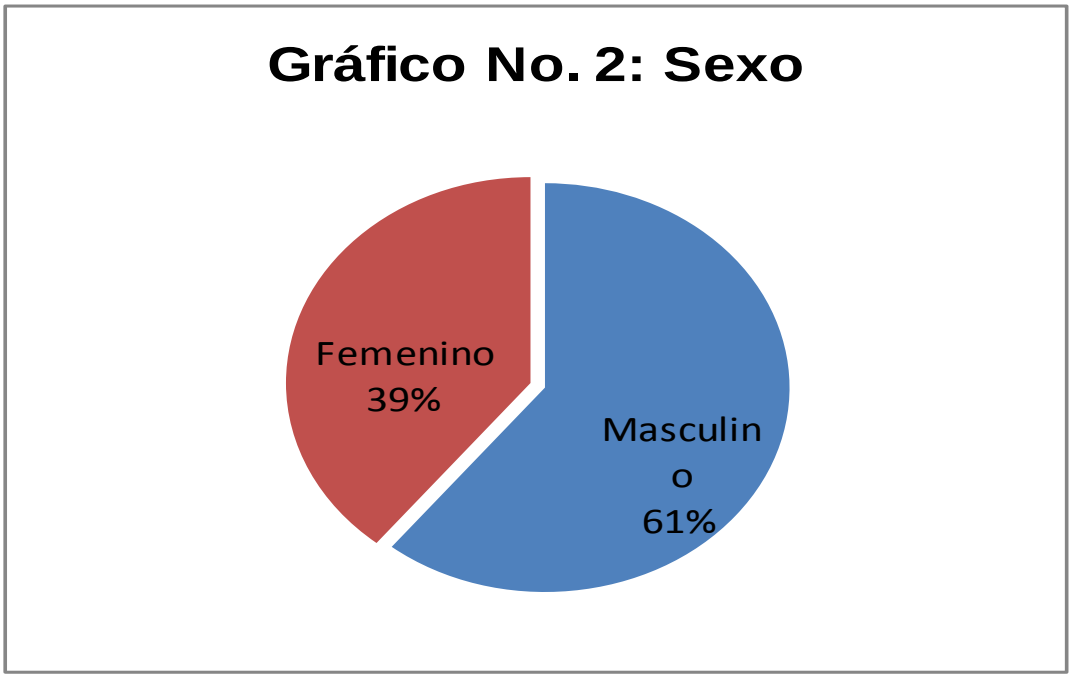
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Muchas gracias por su colaboración

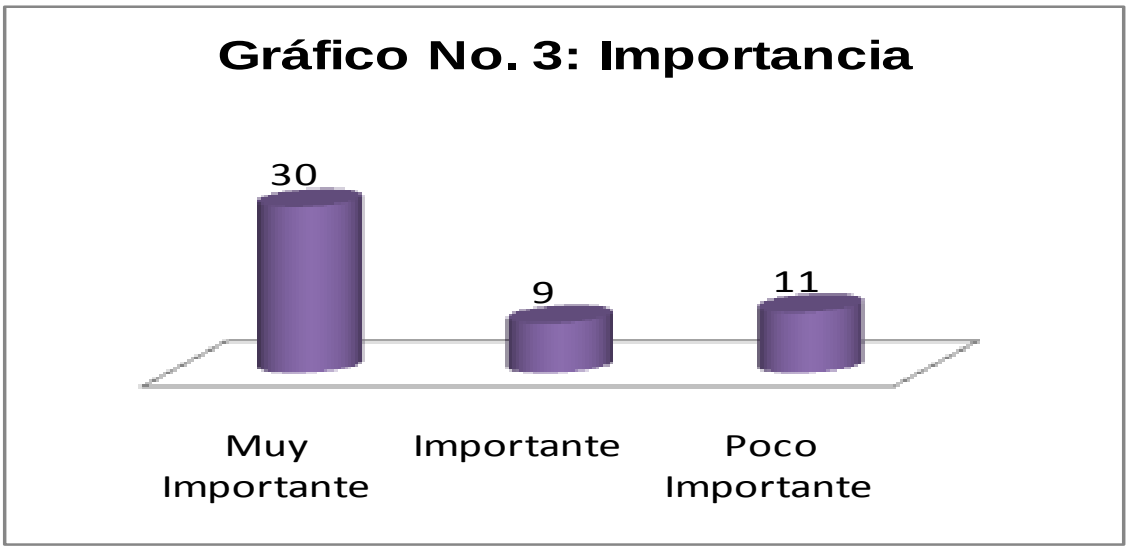
Anexo 2: Gráfico No. 1 Edad



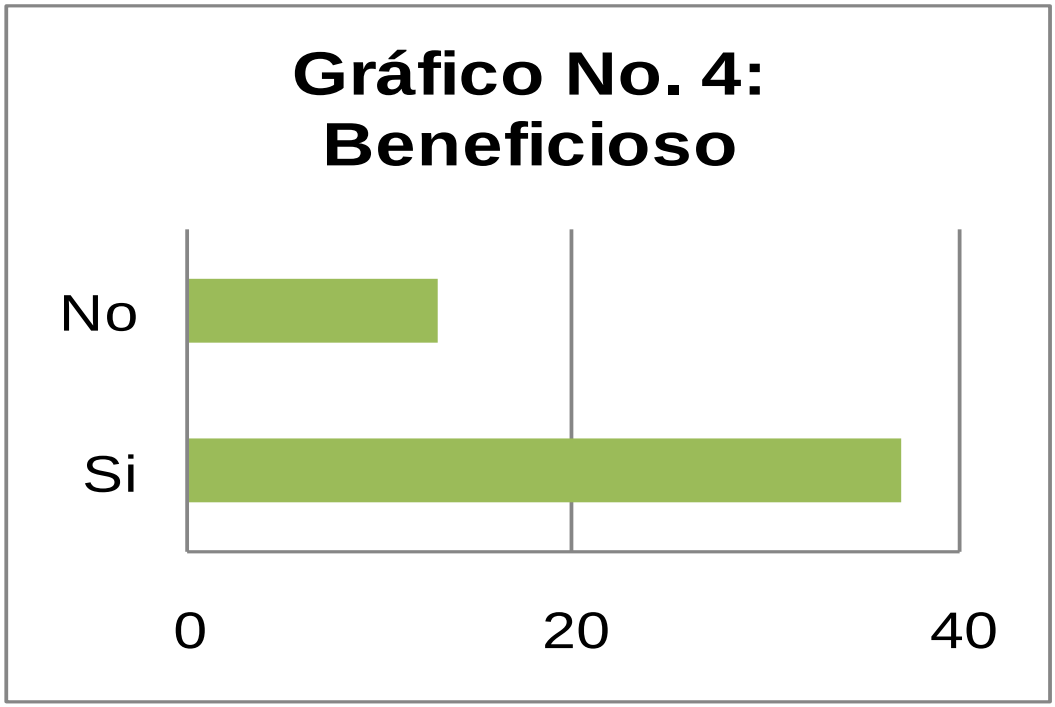
Anexo 3: Gráfico No. 2 Sexo



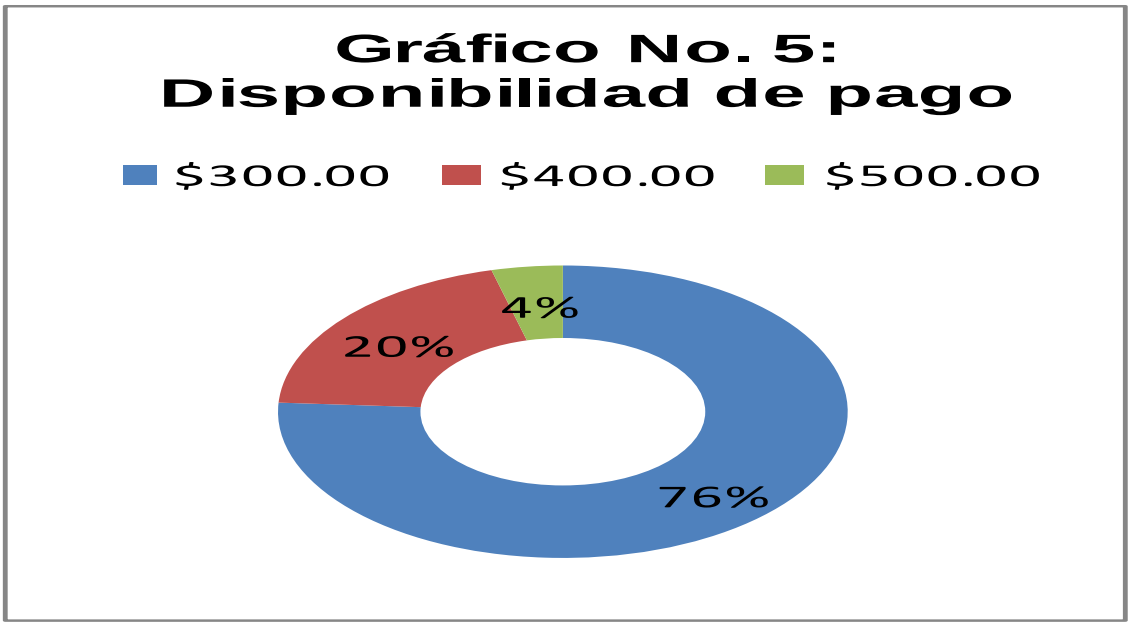
Anexo 4: Gráfico No. 3 Importancia



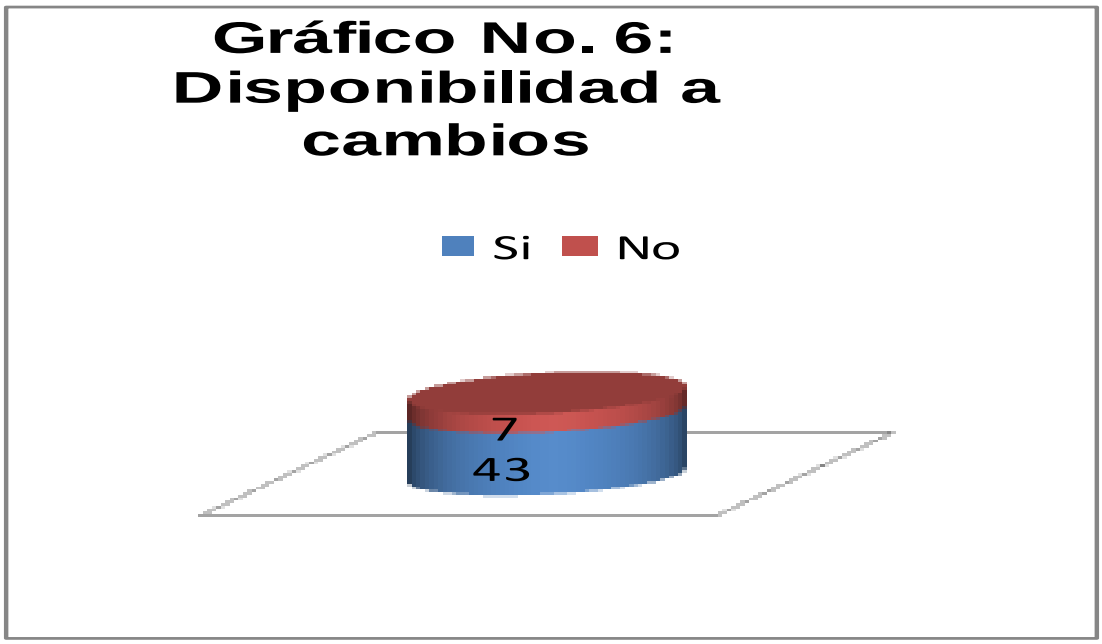
Anexo 5: Gráfico No. 4 Beneficioso para la empresa



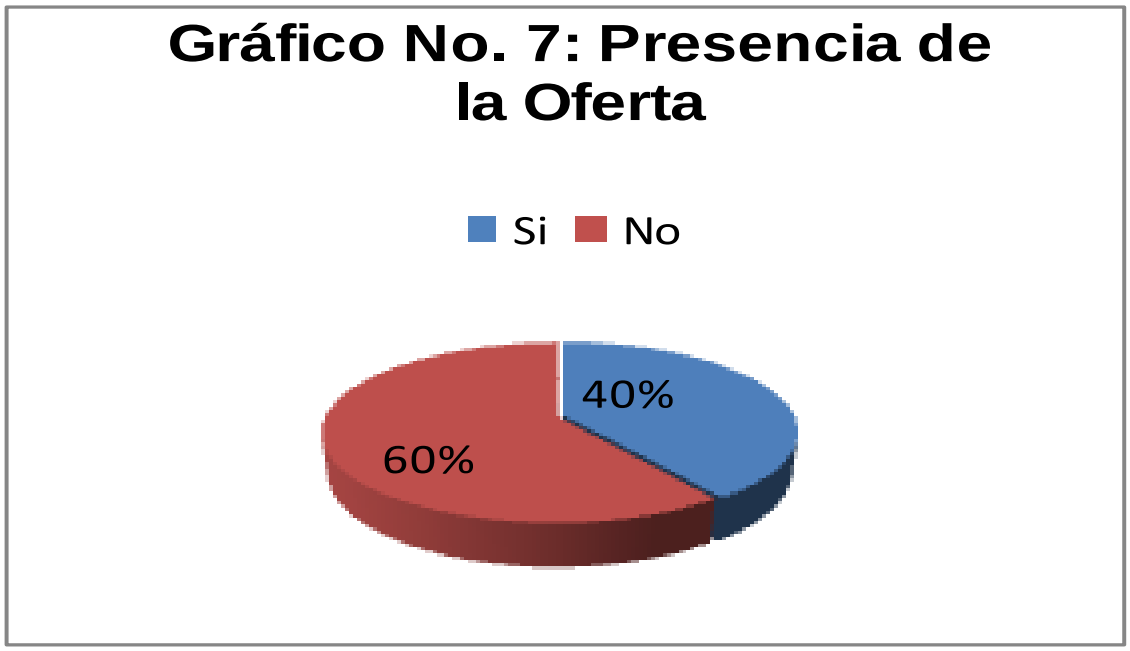
Anexo 6: Gráfico No. 5 Disponibilidad de pago



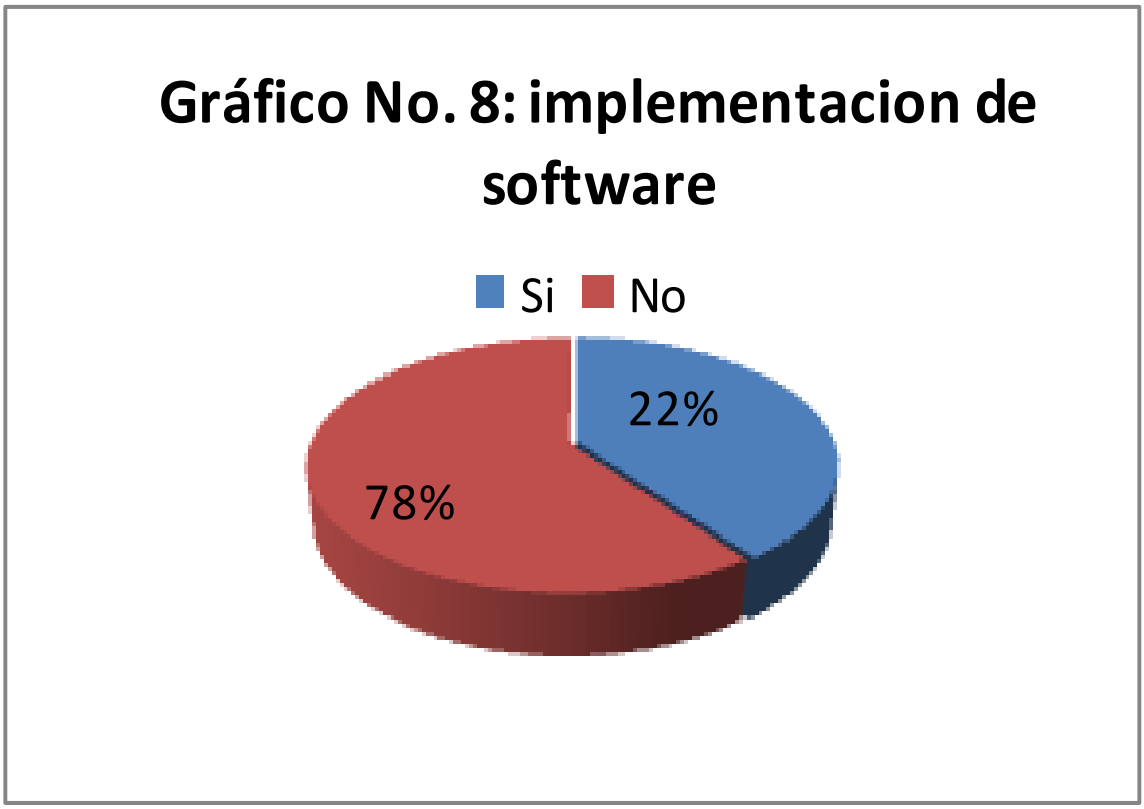
Anexo 7: Gráfico No. 6 Disponibilidad a cambios



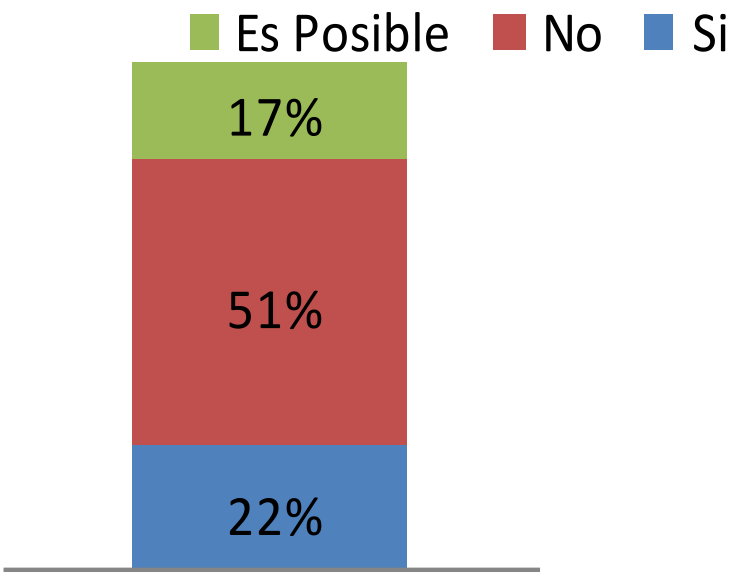
Anexo 8: Gráfico No. 7 Presencia de la Oferta



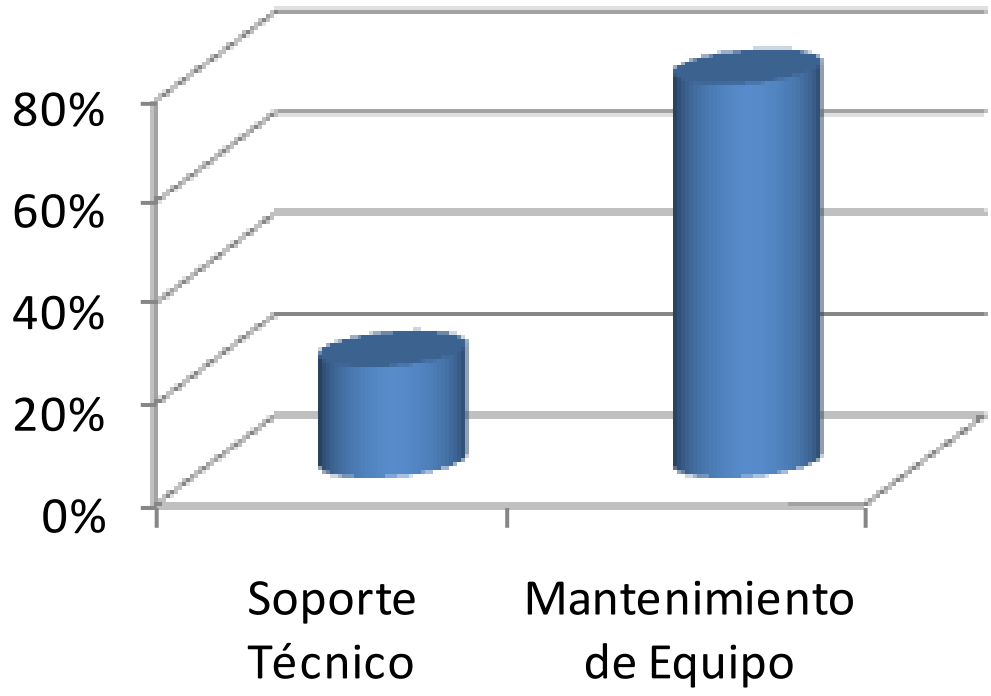
Anexo 9: Gráfico No. 8 Implementación de Software



Anexo 10: Gráfico No. 9 Necesidad Informática



Anexo 11: Gráfico No. 10 Sugerencias



Anexo 12: Diagrama No.1 Proceso de Producción

Anexo 13: Cuadro Amortización Préstamo Bancario

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Saldo	$3,894.97	$3,299.85	$2,624.39	$1,857.75	$987.61	$0.00
Cuota		$1,120.94	$1,120.94	$1,120.94	$1,120.94	$1,120.94
Interés		$525.82	$445.48	$354.29	$250.80	$133.33
Amortización		$595.12	$675.46	$766.64	$870.14	$987.61

Anexo 14: Cuadro de Inversión Inicial en Córdobas y Dólares

		Costo Unitario		Costo Total	
a. Activos Fijos	**Cantidad**	**$**	**C$**	**$**	**C$**
Alquiler/Local	1	$220.00	C$ 4,724.90	$220.00	C$ 4,724.90
Mobiliario y Equipos					
Sillas de Oficina	6	$45.00	C$ 966.46	$270.00	C$ 5,798.74
Escritorio	2	$129.00	C$ 2,770.51	$258.00	C$ 5,541.01
Muebles de Computadora	2	$130.00	C$ 2,791.98	$260.00	C$ 5,583.97
Teléfono	2	$20.00	C$ 429.54	$40.00	C$ 859.07
Basurero	3	$3.00	C$ 64.43	$9.00	C$ 193.29
Computadora	4	$500.00	C$ 10,738.40	$2,000.00	C$ 42,953.60
Microondas 1.1 kw	1	$70.00	C$ 1,503.38	$70.00	C$ 1,503.38
Refrigeradora Mini Mabe frost	1	$200.00	C$ 4,295.36	$200.00	C$ 4,295.36
Cafetera	1	$30.00	C$ 644.30	$30.00	C$ 644.30
Impresora Multifuncional	1	$60.00	C$ 1,288.61	$60.00	C$ 1,288.61
Aire Acondicionado Mini Split	1	$326.29	C$ 7,007.67	$326.29	C$ 7,007.67
Total Activo Fijo		$1,733.29	$37,225.52	$3,743.29	$80,393.89
b. Diferidos					
Gastos de organización y diseño	1			$1,000.00	C$ 21,476.80
Publicidad	1			$300.00	C$ 6,443.04
Capacitación	1			$150.00	C$ 3,221.52
Total Activo Diferido				$1,450.00	C$ 31,141.36

Total Inversión				**$5,193.29**	**C$ 111,535.25**

Anexo 15: Cuadro Balance General en Dólares

Balance General				
I. Activos				
a. Fijos				
Alquiler/Local	$220.00			
Mobiliario y Equipos				
Sillas de Oficina	$270.00			
Escritorio	$258.00			
Muebles de Computadora	$260.00			
Teléfono	$40.00			
Basurero	$9.00			
Refrigeradora Mini Mabe frost	$200.00			
Cafetera	$30.00			
Impresora Multifuncional	$60.00			
Aire Acondicionado	$326.29			
Total Activo Fijo		$1,673.29		
b. Diferidos				
Gastos de organización y diseño	$1,000.00			
Publicidad	$300.00			
Capacitación	$150.00			
Total Activo Diferido		$1,450.00		
Total Activo			$3,123.29	
II. Pasivos				
Préstamo a Largo Plazo	$3,894.97			
Total Largo Plazo		$3,894.97		
Total Pasivo			$3,894.97	

CAPITAL				-$771.68

Anexo 16: Cuadro Proyecciones de Ventas en Dólares y años

Proyecciones de ventas		
Año 1	50%	$43,000.00
Año 2	60%	$51,600.00
Año 3	75%	$64,500.00
Año 4	90%	$77,400.00
Año 5	100%	$86,000.00

Anexo 17: Flujo de Caja con financiamiento en Dólares

Flujo de caja con financiamiento						
Concepto	**Año0**	**Año1**	**Año2**	**Año3**	**Año4**	**Año5**
Io	-$5,193.29					
a. Ingreso		$43,000.00	$51,600.00	$64,500.00	$77,400.00	$86,000.00
Venta		$43,000.00	$51,600.00	$64,500.00	$77,400.00	$86,000.00
Total Ingreso		$43,000.00	$51,600.00	$64,500.00	$77,400.00	$86,000.00
b. Egresos						
Gastos de Personal		$22,092.38	$24,412.08	$26,975.35	$29,807.76	$32,937.58
Servicios básicos		$3,352.45	$3,704.46	$4,093.43	$4,523.24	$4,998.18
Publicidad		$2,793.71	$2,793.71	$2,793.71	$2,793.71	$2,793.71
Otros gastos Operativos		$5,587.42	$6,174.10	$6,822.39	$7,538.74	$8,330.30
Depreciación		$436.03	$436.03	$436.03	$436.03	$436.03
Total Egresos		$34,262.00	$37,520.39	$41,120.91	$45,099.48	$49,495.80
Ingresos-Egresos		$8,738.00	$14,079.48	$23,379.09	$32,300.52	$36,504.20
Intereses		$525.82	$445.48	$354.29	$250.80	$133.33
Flujo neto después intereses		$8,212.18	$13,634.13	$23,024.80	$32,049.72	$36,504.20
Impuestos		$2,463.65	$4,090.24	$6,907.44	$9,614.92	$10,911.26
Flujo neto después Impuestos		$5,748.52	$9,543.89	$16,117.36	$22,434.81	$25,459.61
Depreciación		$436.03	$436.03	$436.03	$436.03	$436.03
Flujo Neto		$6,184.55	$9,979.92	$16,553.39	$22,434.81	$25,459.61
Amortización		$595.12	$675.46	$766.64	$870.14	$987.61
Total flujo neto	-$5,193.29	$5,589.44	$9,304.46	$15,786.74	$22,000.69	$24,908.03
Periodo de Recuperación	9 meses y 14 días		$49,425.51			
VAN	$44,232.22					
TIR	158.11%					
Beneficio Costo	$9.52					
TREMA	16.50%					

Anexo 18: Estado de resultado Proyectado

Estado de Resultados del Mes 01 al Mes 04					
	Mes 1	**Mes 2**	**Mes 3**	**Mes 4**	**Suma Cuatrimestral**
Ingresos:					
Ventas Netas	$1,792	$1,971	$2,150	$2,329	**$8,242**
Costo de Ventas	$232	$232	$232	$232	**$928**
Utilidad Bruta	**$1,560**	**$1,739**	**$1,918**	**$2,097**	**$7,314**

Gastos de Operación	**Mes 1**	**Mes 2**	**Mes 3**	**Mes 4**	**Suma Cuatrimestral**
Gastos de Venta	**$362**	**$362**	**$362**	**$362**	**$1,448**
Publicidad	$232	$232	$232	$232	**$928**
Depreciación de Equipos	$37	$37	$37	$37	**$148**
Teléfono/Internet	$93	$93	$93	$93	**$372**
Gastos Administrativos	**$2,814**	**$ 2,814**	**$3,014**	**$ 2,814**	**$11,454**
Sueldos y Salarios	$2,258	$2,258	$2,258	$2,258	**$9,032**
Luz	$186	$186	$186	$186	**$745**
Renta	$220	$220	$220	$220	**$880**
Papelería	$12	$12	$12	$12	**$48**
Reparaciones y Mto.	$0	$0	$200	$0	**$200**
Pago de Préstamo	$93	$93	$93	$93	**$374**
Gastos Financieros	$44	$44	$44	$44	**$175**
Suma Gastos de Operación	**$3,176**	**$3,176**	**$3,376**	**$3,176**	**$12,903**

Perdida	**-$1,616**	**-$1,437**	**-$1,458**	**-$1,078**	**-$5,589**