



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE
GUAYAQUIL**

TRABAJO DE GRADO

PARA LA OBTENCIÓN AL TÍTULO DE:

Ingeniería en Gestión Empresarial mención Finanzas y Auditoría

TEMA:

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE
SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

AUTOR:

Beatriz Elizabeth Rodríguez Granda

Octubre 2016

GUAYAQUIL-ECUADOR

ACTA DE RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de este trabajo de investigación, con sus resultados, conclusiones y recomendaciones pertenece exclusivamente a la autora.

Beatriz Rodríguez Granda

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme, dotándome de salud y vida para llegar con mucho esfuerzo y dedicación a terminar mis estudios universitarios y lograr este anhelado sueño.

A la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL, por haberme dado la oportunidad de continuar mis estudios en sus prestigiosas instalaciones y ser un profesional.

A mis maestros que durante toda mi vida universitaria aportaron con sus conocimientos a mi formación profesional.

Son muchas las personas a las cuales deseo agradecer por haber aportado de muchas formas en mi vida profesional, personas que me dieron su consejo, amistad, ayuda profesional y que me animaron en momentos difíciles de mi vida. Muchas gracias a todas esas personas sin importar donde se encuentren, a todos los llevo en mi pensamiento y corazón.

Beatriz Rodríguez Granda

DEDICATORIA

Este proyecto de tesis está dedicado a mis padres y hermana, por su apoyo moral, consejos, comprensión y amor que me han dado en aquellos momentos difíciles que transcurrieron en mi vida universitaria, guiándome siempre para enfrentar las adversidades con dignidad.

También dedico este trabajo a mi esposo y mi hija, quienes me han apoyado incondicionalmente en los buenos y malos momentos, animándome a no decaer en ninguna circunstancia, siendo mi pilar fundamental para seguir superándome siendo constante y perseverante.

De igual forma, dedico este trabajo a Dios y la virgen María, por haberme iluminado en esos momentos en que no pensaba continuar y darme fortaleza para levantarme una vez más.

Beatriz Rodríguez Granda

La responsabilidad de este trabajo de
Investigación, con sus resultados, conclusiones y
Recomendaciones, pertenece exclusivamente a la autora

FIRMA

ÍNDICE GENERAL

ACTA DE RESPONSABILIDAD	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
FIRMA	V
ÍNDICE GENERAL	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	XI
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	2
1.1 El problema	3
1.2 Planteamiento del Problema	3
1.3 Formulación del problema científico	5
1.4 Sistematización del Problema	5
1.5 Objetivos	5
1.5.1. Objetivo General	5
1.5.2. Objetivos Específicos	5
1.6 Justificación	6
1.7 Marco Teórico	8
CAPÍTULO 2 METODOLOGÍA DEL ESTUDIO	10
2.1. Aporte	22
2.2. Encuestas	23
2.4. Metodología de la investigación	33
2.5. Enfoque	35
2.6. Población	35
2.7. Cálculo de la muestra	36
CAPÍTULO 3 ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS DE CONSTITUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO.	40
3.1. Propuesta de Valor de la empresa	40

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

3.2. Misión	41
3.3. Visión	41
3.8. Análisis PEST	43
3.8.3. Factor Tecnológico.	47
3.9. Análisis de las cinco fuerzas del Porter	47
3.9.4. Poder de negociación de los clientes	49
3.9.5. Amenaza de productos o servicios sustitutos	49
3.10. Análisis de las cuatro P	50
3.10.1. Análisis de la plaza	50
3.11. Análisis FODA	55
CAPÍTULO 4 ANALÍISIS FINANCIERO	58
CAPÍTULO 4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
Conclusiones	69
Recomendaciones	69
ANEXO 1	70
BIBLIOGRAFÍA	75

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. NECESARIO COMPRAR SOFTWARE.....	24
TABLA 2. ASPECTOS PARA COMPRAR SOFTWARE.....	25
TABLA 3. EMPRESA CUENTA CON SOFTWARE.....	26
TABLA 4. RECIBIR INFORMACIÓN.....	27
TABLA 5. GUARDAR REGISTRO CONTROL.....	28
TABLA 6. RECURSOS DE EMPRESA.....	29
TABLA 7. FUNCIONABILIDAD.....	30
TABLA 8. CONSIDERA AMIGABLE EL INTERFAZ.....	31
TABLA 9. SISTEMA AUTOMATIZADO ADMINISTRATIVO.....	32
TABLA 10. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA.....	37
TABLA 11. COMPARACIÓN DE PRECIOS.....	51
TABLA 12. ATRIBUTOS DEL PRODUCTO.....	53
TABLA 13. PRESUPUESTO DE INVERSIÓN ACT.FIJOS.....	59
TABLA 14. PRESUPUESTO DE GASTOS.....	60
TABLA 15. CARGO Y NÚMERO DE EMPLEADOS.....	61
TABLA 16. SUELDOS 2016.....	61
TABLA 17. SUELDOS 2017.....	61
TABLA 18. SUELDOS 2018.....	62
TABLA 19. SUELDOS 2019.....	62
TABLA 20. SUELDOS 2020.....	62
TABLA 21. FINANCIAMIENTO DEL PRÉSTAMO.....	63

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

TABLA 22. TABLA DE AMORTIZACIÓN DEL PRÉSTAMO.....	64
TABLA 23. PROYECCIÓN DE COSTOS Y VENTAS.....	65
TABLA 24. FLUJO DE EFECTIVO PROYECTADO.....	66
TABLA 25. ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO.....	67
TABLA 21. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA PROYECTADO.....	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. NECESARIO COMPRAR SOFTWARE.....	24
GRÁFICO 2. ASPECTOS PARA COMPRAR SOFTWARE.....	25
GRÁFICO 3. EMPRESA CUENTA CON SOFTWARE.....	26
GRÁFICO 4. RECIBIR INFORMACIÓN.....	27
GRÁFICO 5. GUARDAR REGISTRO CONTROL.....	28
GRÁFICO 6. RECURSOS DE EMPRESA.....	29
GRÁFICO 7. FUNCIONABILIDAD.....	30
GRÁFICO 8. CONSIDERA AMIGABLE EL INTERFAZ.....	31
GRÁFICO 9. SISTEMA AUTOMATIZADO ADMINISTRATIVO.....	32

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1. ESTRUCTURA PEST.....	44
ILUSTRACIÓN 2. LAS CINCO FUERZAS DE PORTER.....	49
ILUSTRACIÓN 3. PROMOCIONES.....	54
ILUSTRACIÓN 4. PUBLICIDAD DEL PRODUCTO.....	55
ILUSTRACIÓN 5. ANÁLISIS DEL FODA.....	57

RESUMEN

La investigación se desarrolla, en base a la realización de un estudio que determina cómo se encuentra el mercado de servicios informáticos en la ciudad de Guayaquil, a pesar que se identifique como saturado, en realidad no cumple con las expectativas que la ciudadanía guayasense requiere para satisfacer sus necesidades de servicios informáticos.

El plan de negocios, pretende lograr establecer de forma legal una empresa de servicios informáticos, que cumpla la necesidad de la ciudadanía de la urbe de Guayaquil dedicada a la actividad empresarial, cumpliendo con todos los requisitos y favoreciendo a los consumidores de este producto en sus necesidades de servicios de esta índole, generando satisfacción por el producto ofertado, enfocados a la exigencia de calidad y calidez, donde el comercio interno se componga de atención al usuario, representación y opciones de los mejores servicios informáticos de software empresarial con costos que beneficien al consumidor y a su vez a la inversora del plan expuesto.

Los problemas acaecidos en la oferta de software empresarial y otros servicios, son el objetivo general como específicos, el estudio del marco teórico y los diferentes métodos de estudio así como de la investigación conjunta.

Se Finalizará exponiendo el desarrollo del plan de negocios, defendiendo la estructura organizacional, administrativa y financiera, sobre la cual se establecerá la empresa de servicios informáticos, mostrando los parámetros de inversión para poner en marcha la misma.

Palabras claves: Servicios Informáticos, Negocio, Empresa, Costos, Finanzas, Contabilidad de costos.

ABSTRACT

The research is developed, based on a study that determines how is the market for it services in the city of Guayaquil, despite the fact that it identifies as saturated, actually does not meet expectations the guayaquilean citizenship required for your it services needs.

The business plan, aims to establish legally a computer services company, which meets the need of the citizenship of the city of Guayaquil dedicated to entrepreneurship, meeting all the requirements and caters to consumers of this product needs of such services, generating satisfaction for the product offering, focused on the demand for quality and warmth where internal trade is made up of attention to the user, representation and the best computer service business software options with costs that benefit the consumer and at the same time the investor of the plan exposed.

Problems in the supply of business software and other services, are as specific general objective, the study of the theoretical framework and the different methods of study as well as the joint research.

It will end exhibiting the development of the business plan, defending the organizational, administrative and financial structure on which the computer services company will be established, showing the investment parameters to set up the same.

Keywords: Informatics services, Business, Company, Costs, Finances, Cost accounting.

INTRODUCCIÓN

Dentro del mercado de servicios informáticos, en la ciudad de Guayaquil, son muchas las ofertas de los múltiples tipos de negocios que ofrecen este tipo de productos y servicios, el detalle de este tipo de negocios se mantiene en la calidad del producto y del servicio, la misma que es muy limitada y según el negocio es nula; siendo este tipo de falencias, las que involucran al mercado en una insatisfacción del servicio recibido.

Por tal razón se especifica que el negocio de servicios informático dedica su principal actividad a la creación de software empresarial y como complemento otras actividades dedicadas a la informática y actualización de sistemas según el requerimiento de cada cliente.

En el presente desarrollo, se muestra la investigación y metodologías aplicadas a este tipo de casos, además de la fundamentación teórica y conceptual, la misma que es respaldada con el complemento literario existente en la actualidad.

CAPÍTULO 1

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

1.1 El problema

La investigación preliminar conlleva a indagar asuntos relacionados con la escasa participación de creación de software empresarial, la mala atención al cliente y el tipo de servicios informáticos como factor complementario del software empresarial en la ciudad de Guayaquil.

Los servicios informáticos dentro de cada negocio presentan irregularidades, a la hora de establecer un contrato o trato común según la necesidad del cliente. Estos parámetros proponen verificar por qué se aumentan precios, se miente al cliente sobre productos de menor calidad, vendiéndolos como originales, inconsistencias en formateo de computadores, lo que orienta a la autora, mantener como fin especial y de mayor fuerza para la creación de la empresa, la creación de software de gestión empresarial.

1.2 Planteamiento del Problema

El problema de no existir empresas que creen software empresarial, genera inconvenientes para los micro, pequeños y medianos negocios de los cuales, requieren de por lo menos un software que optimice sus negocios, a su vez de servicios informáticos de calidad que cumplan con lo ofertado y se base en tratos responsables; y que estén delineados acorde a la ley vigente.

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Otro de los problemas existentes en la ciudad de Guayaquil, consiste en que existen empresas fraudulentas que ofertan software empresarial, de tal forma que muchos son los clientes que buscan este tipo de servicios, pero al contratar los servicios de quien diseña el software, este al cobrar emite una fecha de entrega, de lo cual, según la indagación de campo, una semana antes de la entrega del software a los clientes que ya han contratado el servicio, se encuentran con la sorpresa que dicha empresa no existe y que las facturas emitidas son facturas falsas, generando pérdidas sustanciales para cada cliente y en general para la ciudadanía de Guayaquil dedicada a cualquier actividad legal de negocio sin importar el tamaño del mismo.

La preocupación de la ciudadanía de Guayaquil ante estos sucesos, que por muchas denuncias presentadas ante las autoridades de turno casi nada han podido hacer para solucionar este tipo de problemas, es así que los clientes; conciben la posibilidad de que existan más empresas dedicadas al servicio informático, en especial a la creación de software empresarial, y estas puedan dar la seguridad requerida y a su vez generar satisfacción por cada requerimiento del cliente.

Ante este tipo de problemas, se pretende lograr suplir estos inconvenientes por una empresa responsable, que brinde un tipo de servicio de calidad y genere nuevos productos de software empresarial, lo que genere la recuperación de confianza dentro de la ciudadanía ante los sucesos que se han presentado y continúan presentándose en al área urbana de Guayaquil.

1.3 Formulación del problema científico

¿Cuál sería el mejor planteamiento para ofrecer un software de gestión empresarial optimo en la ciudad de Guayaquil?

1.4 Sistematización del Problema

¿Qué debe ofrecer un sistema de gestión empresarial?

¿Cómo sería la estructura idónea de precios para este producto?

¿Cómo analizar la competencia en el mercado de servicios informáticos?

¿Cómo plantear un plan de negocios para introducir un nuevo software en el mercado?

¿Cuáles son las principales fortalezas, debilidades, oportunidades que debe enfrentar la empresa?

1.5 Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Diseñar un plan de negocios que permita la creación de una empresa de servicios informáticos y lograr incursionar en la innovación tecnológica mediante un servicio de software eficaz y eficiente.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Identificar el segmento del mercado en el cual se incursionará.
- Determinar las cualidades del nuevo software.
- Crear un producto de calidad con valor agregado y precio justo.
- Realizar un plan de negocios y análisis financiero para determinar la viabilidad del proyecto.

- Realizar análisis de habilidades y capacidades para aprovechar oportunidades y anular las amenazas del entorno interno y externo.

1.6 Justificación

Según el problema acaecido, se pretende instituir una empresa de creación de software empresarial, la misma que para su conformación y constitución debe cumplir con todos los requisitos legales, que los organismos designados a estas actividades emiten según formularios y requerimientos para la conformación de la misma.

Además, dentro de la planificación estratégica, se detallará la mejor utilización de publicidad y la implementación del marketing mix, donde la oferta del producto, determinará la demanda del mismo. Este tipo de parámetros generará la gestión estratégica que estableciera la mejor alternativa para generar una empresa competitiva y creciente a medida que el tiempo pase.

En este punto según (PORTER, Advantage in Estrategies Competitives, 2010), indica que “diseñar una estrategia competitiva consiste en crear una formula general de como una empresa va a competir, cuáles serán sus metas y que políticas se requerirán para alcanzarlas”. Para este efecto este plan cuenta con estrategias del proceso logístico de la distribución del servicio informático requerido que llene las expectativas de los clientes de Guayaquil, la misma que contribuirá al abastecimiento de pedidos de este tipo de servicios que beneficiarán a la emprendedora y a los clientes en general, lo cual generará múltiples pedidos en pro del crecimiento de la empresa tanto de forma interna y externa. (TEJERO, 2007).

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

En base a estos parámetros, la gestión de calidad, consiste en emplear los mismos principios y sistemas de gestión de calidad total, y así aplicarlos en base a la función de la empresa en la oferta del producto de servicios informáticos que se desarrolla de forma satisfactoria por procesos en este estudio, lo que implica:

- Satisfacción eficiente y economía de los objetivos de servicio y atención al cliente.
- Transparencia y responsabilidad.
- Creación de software de utilidad y consistencia empresarial.

Estos dos aspectos son imprescindibles para que las organizaciones internas (empresas de servicios informáticos definidos en un solo sector) y externos (empresa de servicios informáticos, con visión de servir a cada cliente de la ciudad de Guayaquil y demás ciudades en base de su crecimiento continuo), tengan confianza en que la empresa propuesta, es responsable y, pueda lograr lo que afirman sus objetivos y política en la materia de comercialización interna y el logro de sus ideales de negociación y venta de forma externa. (PROEXANT, 2005).

Este proceso está ligado a las necesidades actuales de cada corporación en base a la optimización e innovación de la gestión de los procesos logísticos en base a la venta de los servicios informáticos como lo es la creación de software empresarial en la ciudad de Guayaquil.

Es así, de conocimiento para muchos que la tecnología y sus nuevos procesos requieren de personal calificado para brindar un servicio informático, y que estos sean cada vez más eficientes y exactos a la hora de mostrar o transmitir información, innovando nuevos

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

conceptos y métodos para la creación de un plan de negocios de una empresa en base a un producto potencial.

Con la elaboración del Plan de Negocios, se logrará tener una herramienta importante para que la nueva empresa pueda elaborar el producto e incursione en nuevas posibilidades de software bajo el mismo modelo. Hay que entender que además de beneficiar a los consumidores de servicios informáticos, el principal objeto de crear una empresa es la de generar riquezas a sus accionistas o inversionistas y brindar satisfacción a sus clientes. Al generar ingresos, la empresa puede realizar inversiones en sus instalaciones, personal, arrendamiento de locales, utilización de personal y ampliación de puntos de servicios, con la implementación de la empresa detallada en este plan, se generará a futuro fuentes de empleo, se dinamizará la economía de la zona con el giro del negocio y el crecimiento que se espera tener de la empresa, por lo que se justifica este plan en su investigación preliminar.

1.7 Marco Teórico

El presente proyecto tiene implementado como modelo de negocio, la asesoría a clientes que tienen determinadas necesidades, una vez identificadas las mismas, se realiza el informe y una propuesta para la creación o implementación de una solución informática, que puede originarse a través de productos ya creados.

La planeación estratégica para el presente proyecto, se implementará, tomando como referencia la teoría de las 5 fuerzas de Porter, quien basa su teoría en métodos que puedan emplearse como ventajas competitivas y que permita desarrollar estrategias para resaltar de

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

las demás organizaciones, mismas que ayudarán a maximizar recursos y superar a la competencia.

En el libro Plan de negocios, la estrategia inteligente; (Rodrigo, 2000) (2000) indica: “Dada la diversidad en los usos de un plan estratégico de negocios, debe de quedar en claro que éste puede dirigirse a muchos públicos distintos. Hasta donde sea posible, usted habrá de conocer al público objetivo, qué esperará éste y cómo interpretará cuanto lea. Ello es cuestión de clasificar a los receptores de acuerdo con su profesión y experiencia”. P.11

Por este motivo este proyecto se enfoca al mercado segmentado como tecnológico, con el objetivo de ofrecer y asesorar al cliente en un producto ya creado o recibiendo el problema y creando una solución sin que esta incurra en una gasto excesivo y que sea de fácil acceso, sin embargo cabe destacar que para la iniciación de todo emprendimiento o creación de negocio se debe buscar financiamiento para solventar las diversas operaciones que se realizarán a lo largo del giro del negocio tal como lo indica el libro Plan de negocios, la estrategia inteligente. (Rodrigo, 2000). “Detrás de todo plan asecha una intención de financiamiento. El plan para obtener capital de riesgo para un nuevo negocio, fondos de capital contable para una empresa en tener como objetivo alentar la participación en una empresa conjunta con un inversionista”. P.10

CAPÍTULO 2

METODOLOGÍA

DEL

ESTUDIO

CAPÍTULO 2

METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

En base a los aspectos metodológicos y sus diferentes planteamientos estructurales, estos consisten en realizar un lineamiento estratégico además de lo antes mencionado es la de adaptar el proceso de elaboración del plan de negocios tomado del libro como empezar una empresa exitosa (Fleitman, 2010), esta metodología tiene como objetivo principal mostrar aspectos importantes los cuales se basan en el posicionamiento, funcionamiento y financiamiento.

El esquema planteado en la metodología cubre los siguientes aspectos:

- Descripción de la compañía.
- Misión.
- Visión.
- Valores
- Producto.
- Mercado.
- Análisis interno y externo.
- Planificación estratégica.
- Gestión Estratégica

Para que se cumpla esta metodología se necesitarán varias pasos y herramientas que consistirán en:

- Estudios de mercado.

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

- Elaboración de flujos.
- Cálculos de TIR, VAN y otros indicadores relevantes.

El beneficio de realizar un plan de negocios es tener la guía que ayudará a encaminar la empresa para que cumpla con los objetivos específicos ya establecidos y conocer nuestro posicionamiento en el mercado. En este punto Gary (2010) cita a Díaz de Santos (1994) y específica acorde a estos parámetros lo siguiente: “Además, la elaboración de un plan de negocios implica que se analicen a fondo todas las áreas claves de la empresa.

- Mercado,
- Ventas,
- Capacidad de producción,
- Gastos y costes,
- Rentabilidad,

Ese análisis le suministrará una verdadera radiografía detallada de su empresa permitiéndole, en consecuencia, no solo un mejor conocimiento de cada una de sus partes, sino, además, un mejor control sobre cada una de ellas”. P.42 (Bernardo, 2010. Sujeto de consulta 1994).

En la actualidad en el mundo de los negocios si bien es importante crear, diseñar, estructurar y poner en marcha un plan de negocios para una empresa, esperando una rentabilidad a final del ejercicio contable, también es indispensable crear un diseño de trabajo que establezca qué tipo de metodologías se implementarán para los productos y servicios que se crearán, ya que esta será la herramienta de trabajo tal como señala en el resumen del libro

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

El método (Ries, 2012) indica: Las Startups tienen como visión mejorar las estructuras de los negocios y favorecerlos de manera prospera. Como misión se emplearán estrategias en ventas de productos y servicios con previo análisis del mercado tanto de clientes como de la competencia. Por tal motivo la innovación, las metodologías y teorías ya implementadas para emprender una empresa y promover un producto dependen de cuanta proactividad tengas al momento de renovar un producto o servicio y como responda el plan de negocios estudiado y analizado para lograr el objetivo propuesto para continuar con la marcha entorno al giro del negocio y en las diferentes posibilidades de incurrir a más segmentos del mercado y con nuevas ideas en soluciones informáticas evitando antiguas tradiciones al momento de desarrollar un producto, según (Ries, 2012).

Bajo en nuevo esquema de las Startup se presume saber las necesidades del cliente pero siempre encontramos que muchos clientes aún no saben con seguridad lo que buscan.P.6 Es importante conocer, estudiar y poner en práctica un buen plan estratégico que vaya de la mano con el plan de negocios para crear la sinergia exacta, y que el negocio se mantenga en el mercado con los productos establecidos y realizando nuevas creaciones.

Los negocios surgen por ideas grandiosas convertidos en productos y servicios que permiten acceder a un mercado competitivo, en el cual se debe mantener una buena estrategia para conocer los desafíos que afrontará el nuevo empresario o emprendedor, anticipando que acción tomar para llegar a los objetivos y reducir los riesgos que se asocian al entorno en el cual se enfrentará la empresa, por este motivo, al crear una empresa se debe considerar los objetivos que se plantearán y los caminos que se tomarán para llegar a estos, como indica el libro entendiendo el plan de negocios. Para (Santos, 2011), mediante el plan de negocios

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

lograremos determinar las distintas áreas de la empresa para que vinculadas sean productivas y cumplan el objetivo que se desea. P.13

Los planes definidos para poner en marcha la empresa y al contar con el plan de negocios, esta se convierte en una carta crediticia al momento que se desea realizar un préstamo a una entidad bancaria, presentando los balances respectivos que indiquen que el proyecto a ejecutarse tendrá las utilidades esperadas, y de igual manera si un inversionista desea aportar al desarrollo del negocio, ésta será la carta de presentación para que los nuevos inversores palpén el camino que se está mostrando, sin embargo un plan de negocios no siempre asegurará que todo será un éxito o un fracaso, pero servirá de ayuda para que la inversora y los posibles inversores se anticipen a desarrollar una estrategia específica y enfrentar los posibles fracasos, para superarlos de manera eficiente.

Dentro del plan de negocios, se estructuran ciertos planes individuales que forman la parte básica de la empresa; dentro de estas se debe considerar como punto importante el producto o servicio, las ventas, la parte administrativa del negocio, los planes operativos que se ejecutarán durante la puesta en marcha, la parte legal de la empresa para conocer las leyes que rigen dentro del mundo empresarial y el entorno financiero el cual ayudará a visualizar como se encuentra la empresa a nivel económico, todos estos puntos importantes permitirán a la inversora conocer a la empresa con un poco más de detalle.

Según (Viniegra, 2011), indica que: “Todo plan de negocios debe incluir aspectos relevantes que identifiquen a la empresa y/o persona que lo está presentando y que permitan al lector entender de una manera general su entorno, filosofía y expectativas. El hacer una descripción general de nuestra empresa, nos permite entre otras cosas identificar de una

forma clara y concisa aspectos tan importantes como nuestros objetivos, logros y factores distintivos, muchas veces pasados por alto y que juegan un papel muy importante al momento de establecer el camino a seguir para cumplir nuestros objetivos, de aquí su importancia”.

P.22-23.

La planificación que se realiza en una empresa es para controlar las actividades operadas en el giro del negocio y a su vez sirve como herramienta, misma que permitirá ver las diferentes opciones en el mercado y tomar decisiones oportunas para ajustar el proyecto a la realidad, es decir, la planificación empresarial no es panacea, pero al revisar todo el tiempo invertido y dedicación puesto para la creación del plan de creación de la empresa, generalmente resulta ser un buen negocio, es por esto, que se debe investigar para conocer las características de las nuevas empresas que inician con éxito, ya que la investigación que se realice, conllevará a tomar experiencia conociendo las nuevas tendencias en manejo de negocios y los nuevos productos y servicios que se venden en la actualidad, tal como explica (Ollé M. Planellas M, 1997) que, los resultados obtenidos en esta investigación indican que si una persona quiere crear una empresa es importante que adquiera experiencia en situaciones parecidas a la que desea vivir. En concreto, hay tres tipos de experiencia que tienen una fuerte relación con el éxito inicial de la nueva empresa:

- Ganar experiencia de gestión ocupando un puesto directivo, pues la experiencia acumulada en un puesto técnico aparece como menos relevante.
- Tener alguna experiencia de puesta en marcha de un nuevo proyecto empresarial es mucho más importante que tener una larga experiencia profesional.

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

- Conocer el producto y el mercado donde la nueva empresa quiere entrar a competir; este punto es crítico cuando se trata de empresas de nuevas tecnologías donde el conocimiento no está muy difundido” P.129.

El plan de empresa es un instrumento que al ser utilizado correctamente, servirá de ayuda para iniciar con la planificación mensual de la empresa en el momento de la puesta en marcha, es importante indicar que el plan de empresa no predice el futuro ni asegura el éxito de la nueva empresa, ya que las garantías en este sentido no existen. La planificación empresarial debe ser revisada y actualizada periódicamente, este proceso debe ser continuado y formalizado.

Continua (Ollé M. Planellas M, 1997), e indican: La planificación sirve para pensar sistemáticamente un proyecto empresarial. A través del plan de empresa, se pueden analizar en profundidad el negocio en el que se quiere entrar y resolver las grandes preguntas que puedan plantarse. La planificación sirve para fijar unos objetivos y preparar las acciones a realizar. El plan de empresa es un buen instrumento para programar las acciones a desarrollar en la puesta en marcha de la nueva empresa y tener previstas posibles soluciones para los problemas que puedan plantearse P.126.

El desarrollo económico de la empresa debe ser estudiado y analizado, para que no existan problemas de financiamiento y correr el riesgo de futuras quiebras inesperadas, por este motivo las empresas encuentran su desarrollo y actividades restringidos debido a dificultades para acceder a financiamiento o por racionamiento de crédito, por condiciones financieras poco competitivas, en Latinoamérica toda empresa que necesita empezar un

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

nuevo proyecto y buscar acceder a fuentes de financiamiento, se encuentran con el problema de restricción del crédito y los emprendedores o empresarios se ven obligados a utilizar una parte esencial de sus fondos propios para el lanzamiento de sus negocios y comienzan las alternativas de crédito con proveedores, retrasos en pagos de impuestos, servicios básicos de las instalaciones y salarios, normalmente esto se visualiza en los primeros años de vida de la empresa y esto nos puede llevar a una mala práctica empresarial, ya que si la empresa no está al día en el pago de impuestos con el estado, será muy difícil que una entidad financiera autorice cualquier tipo de préstamo, ya que dentro de los requisitos que solicitan en este tipo de trámites, es mantener un record impecable en pago de tributos.

Es importante decidir cómo será constituida la empresa de forma legal; en el Ecuador la ley de compañías indica como constituir legalmente la empresa, según los requisitos y características de cada una, además de suscribir los derechos y obligaciones que deberían contraer las partes para la creación de una empresa, según la ley de compañías podemos escoger entre las siguientes opciones:

- Compañía en nombre colectivo
- Compañía en comandita simple y dividida por acciones
- Compañía de responsabilidad limitada
- Compañía Anónima
- Compañía de economía mixta.

La superintendencia de compañías es el ente encargado de regular a las empresas, mediante la revisión de los balances, verificando que todos impuestos sean declarados así como activos y pasivos; pero de existir incumplimiento con entregar la información a la

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

superintendencia o de encontrarse en mora, las compañías pagarán el máximo interés permitido y de acuerdo a lo que dicta la ley.

Por esto, los nuevos empresarios comienzan a analizar el mercado para implantar estrategias que permitirán adaptarse y superar los nuevos desafíos, sin embargo este ciclo deberá ser revisado constantemente para ver su evolución y ver como la empresa responde a los eventos e ir aprendiendo de la experiencia que se obtenga en el camino y con la nueva información e ideas que se sugieran a lo largo del proceso. Este implica tener habilidad para tomar decisiones, analizar y observar para aprender de los resultados y nuevamente tomar decisiones, mismas que no serán exitosas si no se llevan a cabo efectivamente y se actualicen con regularidad.

Según (Stettinius W., 2009) indica que: “Todas las empresas tienen características económicas diferentes que dependen de sus estructuras de gastos. Es esencial tener un conocimiento profundo de la estructura de costes de la empresa, particularmente de la distribución de los costes fijos y variables. En general, las empresas con costes fijos elevados tienen que hacer hincapié, sobre todo, en conseguir sus objetivos de volumen de ventas; las que tengan costes fijos más bajos deben que concentrarse en el precio. Las empresas tienen estructuras económicas diferentes en términos de intensidad de la inversión, es decir, de la cantidad de activos requeridos para soportar cada euro de ventas. Las empresas transformadoras, como las papeleras o las centrales de servicios, en general, son menos intensivas en capital” P.51-52

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

En la actualidad las empresas desarrollan actividades basadas en conocimiento que se distinguen de las que elaboran manufacturas, esto se debe a que los nuevos emprendedores tienden a modernizar y dinamizar las estructuras productivas, en este caso los negocios tecnológicos dependen de emprendedores con alto nivel de educación, identificando las oportunidades del negocio, disposición de ahorros personales y el acceso a financiamiento, solo así, llegan a sobrevivir en mercados dinámicos para poder atender las necesidades de los clientes exigentes, esto refiere a las empresas de servicios, estos negocios son basados en el conocimiento.

Este tipo de negocios o empresas requieren de constante innovación, el mundo de la tecnología cambia constantemente y es versátil donde se implemente, y su crecimiento es inmediato, dado a que la mayoría de las personas tienden a buscar dispositivos con tecnología que ayuden a mejorar sus procesos empresariales o simplemente por distracción, comodidad o confort. Al final del tipo de empresa que se desea crear y operar, se debe realizar una implementación eficaz, la misma que será a largo plazo e importante ya que se debe ver el impacto que esta produzca al momento de introducir el producto en el mercado y empezar a satisfacer las necesidades de los consumidores, mejorando con eficiencia y controlando los costes que este genere, solo así, se obtendrá un beneficio y se podrá cumplir con los objetivos a corto plazo. Las estrategias que se planeen para la creación de la empresa deben estar ligadas a todas las actividades que se realizarán, recordando que todos los miembros deben formar parte del crecimiento del negocio.

La acción empresarial según el enfoque estratégico es racionalizar los objetivos de la empresa y el camino que se seguirá para lograrlo, analizar el comportamiento organizacional

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

es visualizar aquellas pequeñas subdivisiones que también tienen sus propios objetivos, planes y maneras de operar, por lo que no existe conocimiento de la acción empresarial, dependiendo los casos que se presenten en el transcurso de la operación del negocio, se conocerá los intentos de éxitos que se realice y a su vez de los fracasos que se obtuvo en el pasado, ya que este, mostrará un esquema de referencia para tomar acciones para el futuro en referencia de la gestión empresarial, ya que esto requiere de conceptos, técnicas y herramientas.

La industria evoluciona y con ella la acción empresarial, los conocimientos del empresario van cambiando conforme a la experiencia adquirida en el trayecto del negocio, y en los últimos años de la actividad empresarial se realizan estudios basados en la inflación y las políticas como factores determinantes para establecer bases en la implantación del negocio, de este modo se puede concluir que la acción empresarial es un conjunto de actividad de fenómenos, que se van estudiando y analizando para determinar una solución futura.

Un punto importante a considerar es el consumidor, su comportamiento debe ser estudiado para conocer hacia donde van sus gustos y conocer las necesidades insatisfechas creadas por la falta de un producto o servicio que no ha logrado la satisfacción del mismo, es ahí, cuando se inicia en verificar el tipo de técnicas de ventas utilizadas, costes en productos, canales de distribución del producto, la comunicación que se emplee para llegar al consumidor y que reconozca el producto o servicio por la marca, utilizando un buen slogan para identificarse como empresa, de igual manera, la competencia debe ser analizada para

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

conocer qué tan fuerte es el mercado y a su vez colocarse en actividades de la mismas índole para atraer y conservar un grupo de clientes satisfechos y así obtener su fidelidad.

Considerando las premisas establecidas, se puede indicar, que ahora si la empresa podrá vender su producto, haciendo referencia que para concretarla, se debe constatar que el producto o servicio que cuente con políticas de productos, precios, distribución y comunicación para comenzar a ver realizar un bosquejo de cómo incrementar las ventas y en que temporada, como también al aplicar los descuentos y en qué casos se aplicará este, en la política de precios debe estipularse el estudio de los precios de la competencia versus al que el consumidor está dispuesto a pagar.

Pero se debe estar atento a la evolución de costos de cambio, ya que la competencia puede adoptar cualquier tipo de estrategia para dificultar el negocio, es por esto que se debe observar las oportunidades y amenazas a las cuales se enfrentará la empresa, diferenciando de las demás empresas que oportunidades que la competencia no logró reconocer, como lo indica el libro Estrategias para el liderazgo competitivo Majluf, Hax (1997): “La estrategia del negocio responderá a las oportunidades y amenazas identificadas en este paso, en lo que quizá sea el mayor desafío en el proceso de formulación de la estrategia. Esto es así porque estamos tratando o bien de dar nueva forma a la estructura de la industria para nuestro provecho, o de responder a acontecimientos que están totalmente bajo nuestro control”.

P.119

2.1. Aporte

Al haber muchos proyectos de plan de negocios, este conlleva a realizar el respectivo análisis del entorno nacional sobre los diferentes requerimientos que los clientes de servicios informáticos requieren a la hora de necesitar de un software empresarial y como complemento de servicios digitales y otros.

El desarrollo técnico, científico, en las diferentes carreras de una universidad, se han mantenido hasta los tiempos presentes por la orientación y adquisición de conocimientos en el área empresarial.

Son muchos los parámetros y sistema de oferta que generan demanda en los aspectos de servicios informáticos, los empresarios que dedican sus actividades en este tipo de venta de productos informáticos, mantienen siempre incertidumbres de la competencia, donde al mantener un personal cualificado, deben cuidar muy bien sus intereses, ya que la oferta de mejoras de sueldos y otros beneficios, llevan a que la lealtad decaiga y surja el análisis por beneficio ofertado.

La constante evolución de la prestación de servicios informáticos en la creación de software empresarial, ha motivado a que los emprendedores ofrezcan entre sus productos y servicios, una simple copia a la creación de un software que dinamicen sus negocios, entre estos se pueden indicar de forma general como: software contable, administrativo, de resguardo de información digital, de seguridad laboral según las instalaciones a adecuar y otros.

Kamil destaca la idea del desarrollo de la autonomía tanto en el ámbito moral como en el intelectual de la persona; asimismo, señala que se alcanza la autonomía cuando la persona llega a ser capaz de pensar por sí misma con sentido crítico teniendo en cuenta muchos puntos de vista, tanto en el ámbito moral como en el intelectual, mientras que la autonomía moral sobre lo “bueno” y lo “malo” lo intelectual trata con lo “falso” o lo “verdadero”. Para esto podemos indicar lo siguiente: realizar una lluvia de ideas para resolver las dudas planteadas y mediante métodos establecer nuevos procesos que nos ayuden a tomar decisiones acertadas; esto ayudará que se aplique lo experimentado, así los estudiantes obtendrán un desarrollo del pensamiento lógico que reforzará lo aprendido.

2.2. Encuestas

En base a la investigación de campo, se utilizaron herramientas tales como la observación, entrevista y encuesta, las dos primeras sirvieron para poder indagar en el mercado y la entrevista derivó las respuestas necesarias de las cuales se presentan en su tabulación respectiva en el siguiente punto.

El formato de la encuesta derivado de nueve preguntas estratégicas, lo podrán observar en el anexo.

2.3. Análisis de la Encuesta

Los resultados que se obtengan de las encuestas realizadas, se mostrarán en porcentajes, para conocer la necesidad existente sobre la hipótesis planteada.

- Es necesario adquirir un software administrativo
- Aspectos para adquirirlo
- Como recibir información
- La empresa cuenta con un sistema

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

- Si se desea guardar un registro del programa
- Si se optimizará los recursos de la empresa
- Si debe ser amigable la interfaz del sistema
- Si desean recibir un DEMO
- Razones para adquirirlo
- Resultado de las encuestas en tablas y gráficos:

1.- Considera necesario comprar un software administrativo?			
Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
SI	240	70,8%	70,8%
NO	29	8,6%	8,6%
QUIZAS	70	20,6%	20,6%
Total	339	100,0%	100,0%

Tabla 1, Pregunta 1: Considera necesario la compra de un Software administrativo

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

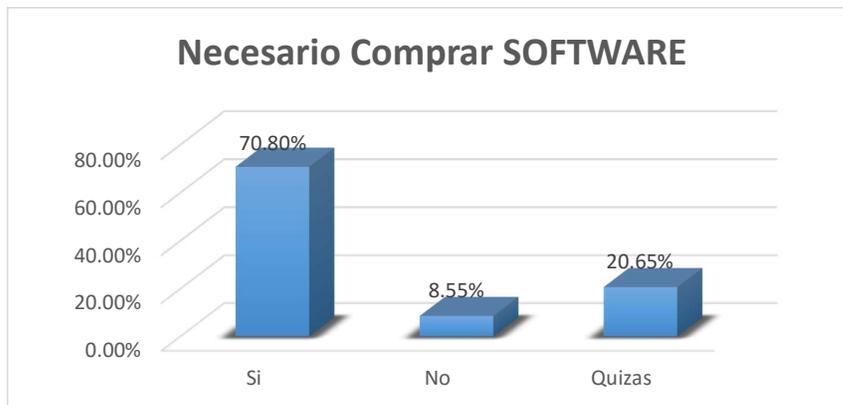


Gráfico 1, Pregunta 1 Necesario comprar software

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Análisis: Según los encuestados el 70.8% indica si ser necesario al compra de un software empresarial, en este punto ellos están preocupados por la seguridad y optimización de los recursos de la empresa, el 8.55% indica no necesitar del mismo, y el 20.65% indica quizás sea necesario en un futuro.

Pregunta 2. ¿Cuáles son los aspectos indispensables que le atraen de un software administrativo a la hora de comprar?			
Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
FIABILIDAD	79	23,3%	23,3%
PRECIO	31	9,1%	9,1%
CALIDAD	35	10,3%	10,3%
ACCESIBILIDAD	104	30,7%	30,7%
FUNCIONABILIDAD	90	26,5%	26,5%
Total	339	100,0%	100,0%

Tabla 2, Pregunta 2: Aspectos para comprar software

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

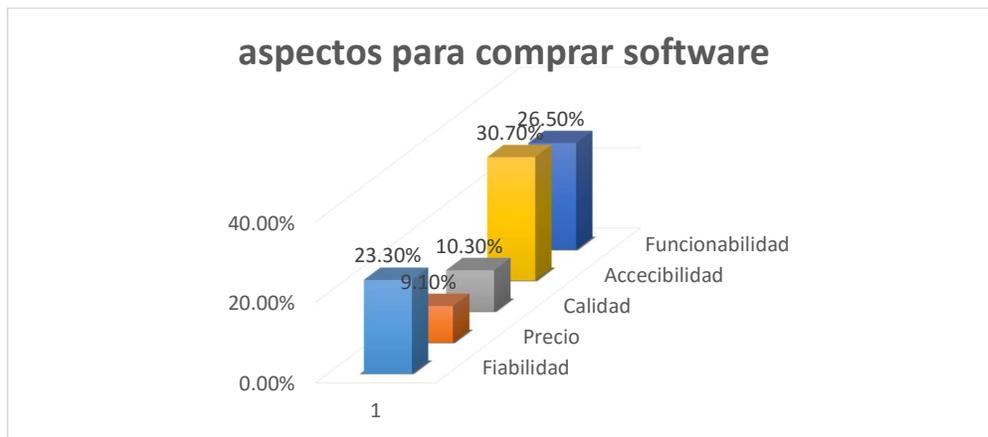


Gráfico 2, Pregunta 2: Aspectos para comprar software

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Análisis: En base a los aspectos de compra de software empresarial, el 23.30% indica que debe ser fiable, el 9.10% indica que todo depende del precio, el 10.30% que todo depende de la calidad del producto, el 30.70% demuestra que esto depende de la accesibilidad tecnológica que el software represente en su empresa y el 26.50% indica sobre la funcionalidad del producto.

Pregunta 3. ¿Su empresa cuenta con una solución computarizada para la gestión administrativa?			
Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
SI	164	48,4%	48,4%
NO	175	51,6%	51,6%
Total	339	100,0%	100,0%

Tabla 3, Pregunta 3: Su empresa cuenta con un software administrativo.

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

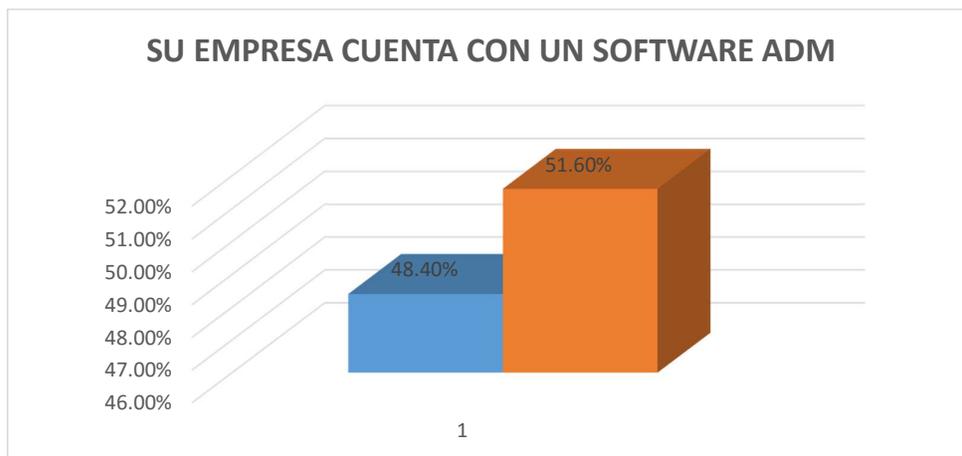


Gráfico 3, Pregunta 3: Su empresa cuenta con software administrativo

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Análisis: Acorde a la pregunta 3. El 51.60% indica que la empresa a la que pertenecen o son propietarios la empresa no cuenta con un software administrativo. El 48.40% indica si existir un tipo de software, pero dicho software no está actualizado.

Pregunta 4. ¿A través de qué medios le gustaría recibir información sobre servicios informáticos?			
Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
INTERNET	155	45,7%	45,7%
CORREO	113	33,3%	33,3%
PRENSA	17	5,0%	5,0%
CATALOGOS	17	5,0%	5,0%
OTROS	37	10,9%	10,9%
Total	339	100,0%	100%

Tabla 4, Pregunta 4: Recibir Información

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

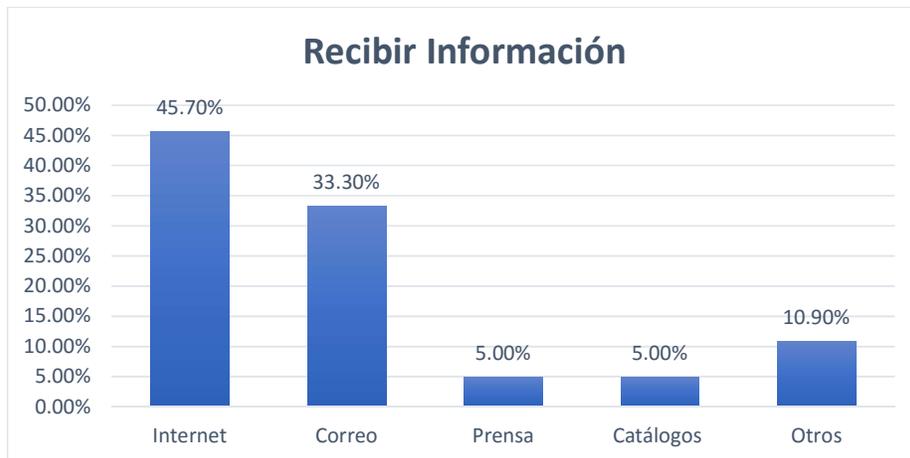


Gráfico 4, Pregunta 4: Recibir Información

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Análisis: Acorde a la pregunta 4, los encuestados indican que para ellos poder recibir información de la empresa es necesario utilizar el canal del internet o servicio web con el 45.70%, otros por correo 33.30%, una pequeña parte que sería necesario a través de la presa con el 5.0% y por otros medios con el 10.90%.

Pregunta 5. ¿Cree usted necesario que el sistema deba guardar un registro de control (usuario que ingresó, modificó o eliminó información del sistema)			
Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
SI	339	100,0%	100,0%

Tabla 5, Pregunta 5: Guardar registro de control

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

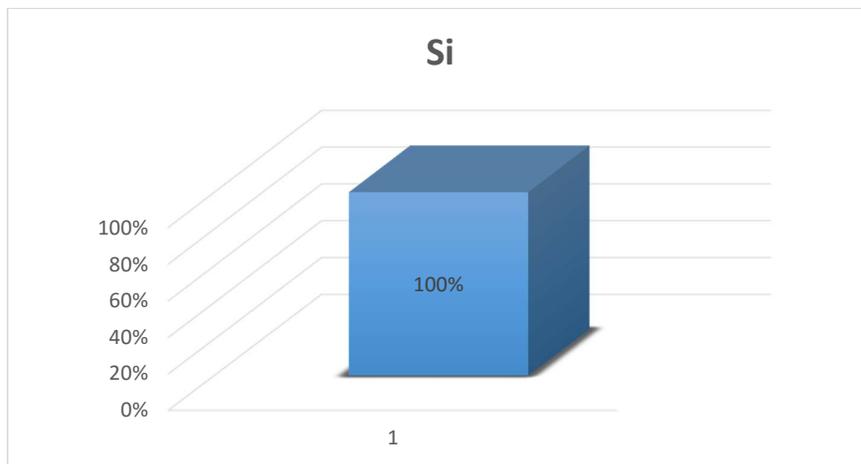


Gráfico 5, Pregunta 5: Guardar registro de control

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Análisis: La pregunta 5 refiere su idea en si sería necesario un software que guarde la información de la empresa, registre datos de clientes y actualice su nómina general y todos indicaron que sí.

Pregunta 6. ¿En que grado considera usted que implementando un sistema administrativo optimizará el uso de los recursos de la empresa; cumplir los objetivos y metas; obtener estados financieros razonables y mejorar el rendimiento, llevará a mejorar la eficiencia en la gestión administrativa?			
Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
ALTO	171	50,4%	50,4%
MEDIO	168	49,6%	49,6%
Total	339	100,0%	100,0%

Tabla 6, Pregunta 6: Optimización de los recursos de la empresa

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

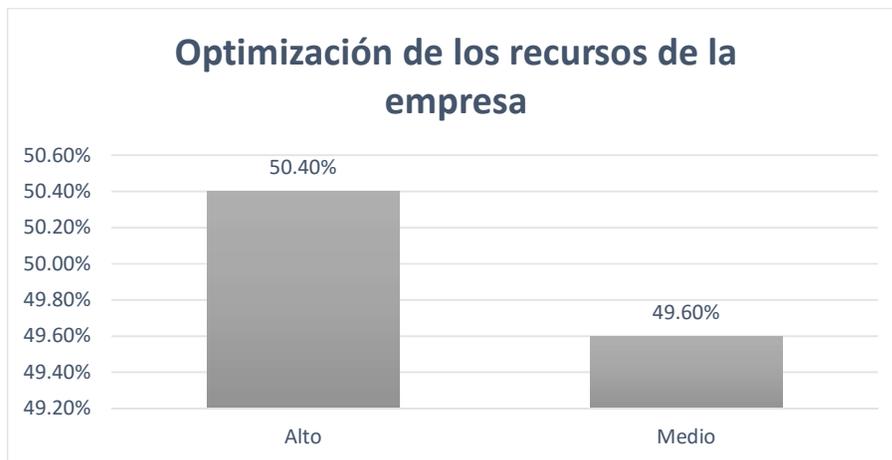


Gráfico 6, Pregunta 6: Optimización de los recursos de la empresa

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Análisis: Acorde a lo expresado en la pregunta 6, el 50.4% indica que el porcentaje de alza de valor sería muy alto y el 49.6% indica que el nivel seria medio.

Pregunta 7. ¿Desea que se le envíe un DEMO de la funcionalidad del software administrativo?			
Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
SI	338	99,7%	99,7%
NO	1	,3%	,3%
Total	339	100,0%	100,0%

Tabla 7, Pregunta 7: Funcionalidad

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Beatriz Rodríguez



Gráfico 7, Pregunta 7: Funcionalidad

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Análisis: acorde a la pregunta de funcionabilidad el 99.70% de los encuestas están de acuerdo en recibir un DEMO de cómo funciona el producto y el 0.30% indica no necesitar el mismo.

Pregunta 8. ¿Considera que la interfaz del programa debe ser amigable para su utilización?			
Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
DE ACUERDO	154	45,4%	45,4%
TOTALMENTE DE ACUERDO	133	39,2%	39,2%
EN DESACUERDO	5	1,5%	1,5%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	,3%	,3%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	46	13,6%	13,6%
Total	339	100,0%	100,0%

Tabla 8, Pregunta 8: Considera Amigable el interfaz

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

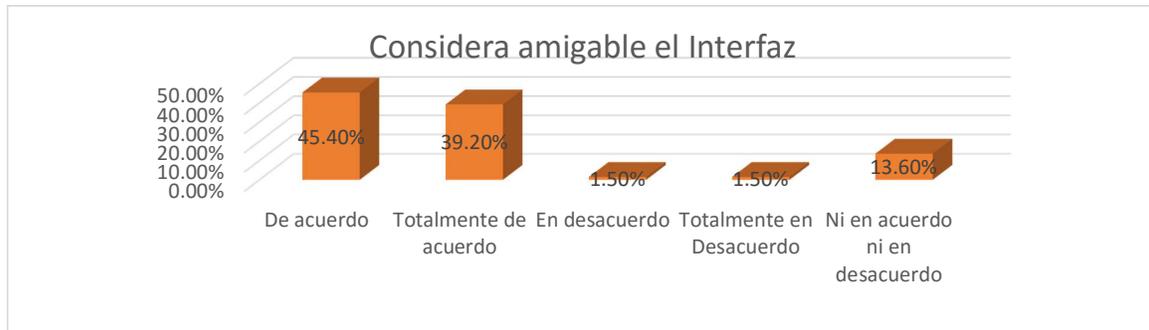


Gráfico 8, Pregunta 8: Considera amigable el interfaz

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Análisis: Acorde a la respuesta de los encuestados y en base a considerar confiable la interfaz, el 45.4% está de acuerdo, el 39.2% totalmente de acuerdo, el 1.5% en desacuerdo, el 1.5 totalmente en desacuerdo y el 13.60% ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Pregunta 9. ¿Cuál es la razón por la que usted implementaría un sistema automatizado administrativo?			
Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD	86	25,4%	25,4%
OFRECER UN SERVICIO RÁPIDO	81	23,9%	23,9%
DISMINUIR LOS ERRORES EN LA DOCUMENTACIÓN	110	32,4%	32,4%
CUMPLIR CON LAS REGLAMENTACIONES	62	18,3%	18,3%
Total	339	100,0%	100,0%

Tabla 9, Pregunta 9: Sistema automatizado administrativo

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

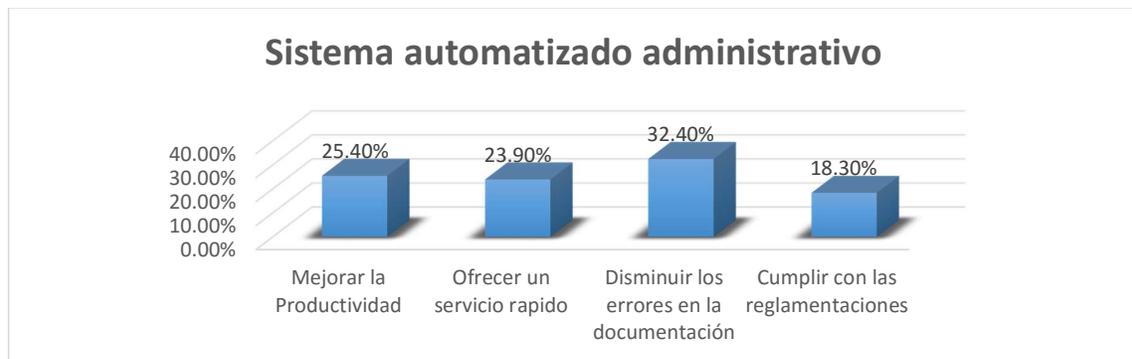


Gráfico 9, Pregunta 9: Sistema automatizado administrativo

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

Análisis: En base a la pregunta 9, los encuestados indican que implementarían un sistema automatizado para mejorar la productividad con un 25.40%, Ofrecer un servicio rápido con el 23.90%, Disminuir los errores en la documentación con el 32.40% y cumplir con las reglamentaciones con el 18.30%.

2.4. Metodología de la investigación

Para dar cumplimiento con los objetivos del proyecto se realizó la encuesta, la misma posicionada y explicada anteriormente para conocer a fondo o en su gran mayoría, que aspectos son importantes para adquirir un sistema administrativo, además esta investigación llevó a conocer que se requiere dentro de un sistema para consolidar la información que éste maneja.

Mediante la metodología descriptiva aplicada a este proyecto se logró verificar y conocer cómo se maneja el mercado en base a los productos y servicios, que en él se ofrezcan y el grado de la relación de las variables se relaciona con el desempeño, funcionabilidad y empatía del usuario con un software de gestión administrativa.

La importancia de realizar una encuesta radica en la exploración que se realizará para conocer la opinión pública y temas de significación científica; ya que al obtener los datos de forma sistemática, hace posible que se registren los datos y de esta manera estudiar la población, conocer la generalización y conclusiones de los resultados obtenidos y validar los márgenes de error, posteriormente llegando a controlar la forma de realizar las preguntas y su contexto; en el desarrollo de las preguntas y respuestas de la encuesta se ha considerado las

escalas de Likert, basados en preceptos técnicos y metodológicos que se deben respetar al momento de elaborar las preguntas de la encuesta para la captación de datos.

Según el libro Metodología de la Investigación. Hernández (2010), comenta lo siguiente: “En términos generales, una escala de Likert se construye con un elevado número de afirmaciones que califiquen al objeto de actitud y se administran a un grupo piloto para obtener las puntuaciones del grupo en cada ítem o frase. Estas puntuaciones se correlacionan con las del grupo a toda escala (la suma de las puntuaciones de todas las afirmaciones), y las frases o reactivos, cuyas puntuaciones se correlacionen significativamente con las puntuaciones de toda la escala, se seleccionan para integrar el instrumento de medición. Asimismo, debe calcularse la confiabilidad y validez de la escala.” P. 252

Con estas explicaciones referentes de cómo elaborar las encuestas con las escalas de Likert, se procederá a observar los temas para desarrollar las preguntas y su resultado como se determinará, basándonos en los aspectos fundamentales para la construcción de la escala, ya que de esta manera se proporcionará la confiabilidad para los posteriores resultados.

Al momento de elaborar la encuesta se debe analizar la problemática que está llevando al investigador a realizar hipótesis y estudiar el impacto que causaría, reflexionando sobre lo que se está buscando para mejorar el conocimiento teórico o establecer la validez y posibilidades de generalizar conclusiones; además que se debe definir con precisión la población a la que referirá el problema u objetivos.

2.5. Enfoque

El tipo de estudio es exploratorio, mediante el uso de las encuestas realizadas, se determinó si se validaba o no las hipótesis planteadas en este proyecto de investigación, mediante un enfoque cualitativo el cual busca la dispersión de datos vinculando al investigador y sus coparticipes

Este método se basa según el libro Metodología de la Investigación. Hernández (2010), el cual manifiesta lo siguiente: “Al investigar temas de interés científico, se debe utilizar el método cualitativo ya que nos proporcionará precisión sobre lo que nos interesa conocer, dotándonos de nuevos argumentos y visión amplia desde el punto de vista que se lo enfoque, este método ha sido utilizado por en muchas ciencias o doctrinas”.P.17

Por este motivo se procede a considerar el método cualitativo ya que según el proyecto que se está desarrollando, presenta las cualidades mencionadas según la cita descrita.

2.6. Población

El estudio del presente proyecto se realizó en la ciudad de Guayaquil mediante el tipo descriptivo y método cualitativo. Revisados datos oficiales del INEC, en la ciudad de Guayaquil existe 88.913 correspondiente al 14% de empresas en los cuales cada establecimiento ocupa aproximadamente 4.5 personas en promedio, este conteo es referente a todas las unidades que conforman el sector productivo.

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Este estudio se centra en el “Sector Servicios” en el cual se pretende obtener la mayor cantidad de información para obtener resultados esperados.

Las encuestas se realizarán en los lugares de trabajo de las diferentes empresas ubicadas en la ciudad de Guayaquil, y se considerará como referente de estudio al administrador, dueño o gerente de dicha empresa o negocio; considerando como principal característica: Negocios, empresas privadas y/o familiares.

2.7. Cálculo de la muestra

Para obtener el cálculo de la muestra se dividirá la ciudad de Guayaquil en cinco sectores:

- Norte
- Sur
- Centro
- Este
- Oeste

La segmentación corresponde a que en cada sector de la ciudad, existen diferentes grupos empresariales con características particulares sean estas geográficos y demográficos, para esto se utilizará la fórmula:

$$n_0 = \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{\varepsilon} \right)^2 pq \qquad n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Donde:

n_0 : Cantidad Teórica de elementos.

n : Cantidad real de elementos de la muestra.

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

N: Número total de elementos que conforman la población.

$Z_{\alpha/2}$: Valor estandarizado en función al grado de confiabilidad (1-a) 100% de la muestra calculada que será del 95% en este caso el valor $Z_{\alpha/2}$ es igual a 1.96

ε : Error asumido en el cálculo en este estudio se ha trabajado con un error del 5%

q: Probabilidad de la población que no representa las características: 0.6

p: Probabilidad de la población que representa las características solicitadas.

$$p=1-q=0.6$$

$$n_0 = \left[\frac{1.96}{0.05} \right]^2 0.60(0.60) = 553.19$$

$$n = \frac{553.19}{1 + \frac{553.19}{88913}} = 341$$

Para asignar el tamaño muestral a cada sector se aplica la importancia a cada estrato en referencia al tamaño de la muestra. Por tal motivo a cada sector corresponde realizar 68 encuestas.

SECTOR	MUESTRA POR SECTOR
Norte	68
Sur	68
Centro	68
Este	68
Oeste	68

Tabla 10: Distribución de la muestra

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

El diseño del formulario está establecido en base a los objetivos e hipótesis planteadas previamente. El mismo se encuentra en el anexo, dirigido a los administradores, dueños o

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

gerentes de las empresas de la ciudad de Guayaquil, a través de preguntas cerradas con opciones múltiples.

CAPÍTULO 3

PLANEACIÓN

ESTRATÉGICA

CAPÍTULO 3

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS DE CONSTITUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO.

3.1. Propuesta de Valor de la empresa

La propuesta de valor está basada en varios aspectos que se componen para el desarrollo del negocio, esta ayudará a definir como impactar en el mercado objetivo concentrando ideas en los siguientes aspectos:

- Diseño
- Marca
- Precio
- Novedad
- Customización.

Customización: Dado los siguientes aspectos se deben considerar la hipótesis planteada para el desarrollo y distribución de nuestro producto, valorando los sectores de la ciudad de Guayaquil y fortalecer y analizar los canales de distribución y necesidades insatisfechas de los usuarios de las empresas.

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Marca: esta debe ser diseñada basándose en el producto se ofrece y la tecnología que está presente en este tipo de servicios.

Precio: el precio se estudiará en base al mercado en el que nos encontramos, considerando que este debe ser módico para el bienestar empresarial del cliente como para nosotros poder conservar un cliente potencial.

Novedad: el software administrativo debe contar con un plus agregado que lo diferencie de los demás sistemas ya tradicionales, según las encuestas realizadas se verifico que las personas necesitan que este sea amigable y de fácil interacción con el usuario.

Diseño: el diseño estructural de la empresa se basa en el servicio que se ofrecerá al cliente debido a que este factor es un punto que no se encuentra bien direccionado dentro del mercado de servicios.

3.2. Misión

Ser la empresa líder en soluciones sistematizadas, desarrollando un software confiable, eficiente e innovador que proporcionará resultados reales, ofreciendo un servicio de calidad humana y profesional.

3.3. Visión

Ser reconocida como la empresa líder en soluciones informáticas comprometidos al logro de metas de nuestros clientes.

3.4. Valores de la empresa

Servicio: cumplir nuestros compromisos de forma responsable brindando a nuestros clientes un servicio de calidad.

Innovación: En miras al futuro tecnológico se incursionara en productos de calidad y servicios óptimos.

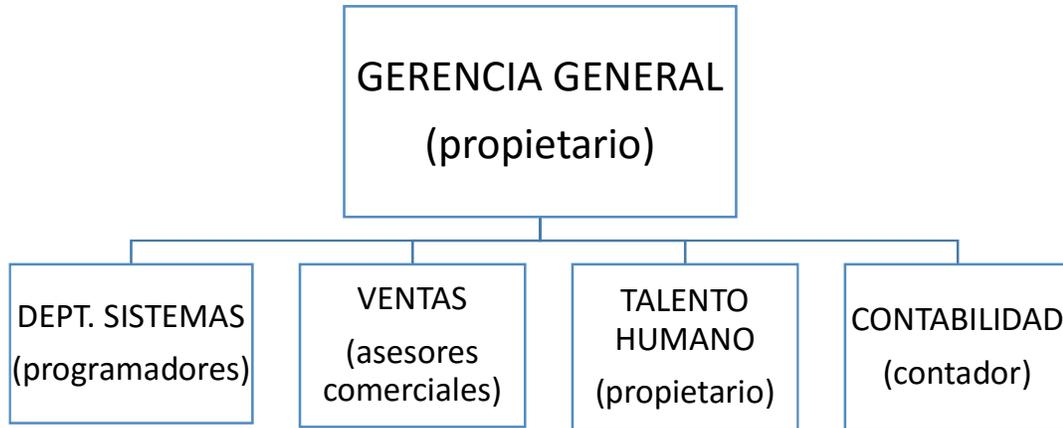
Trabajo en equipo: el apoyo en equipo es incondicional, se deben apoyar unos a otros.

Conducta ética: integridad y respeto, nuestro deber es hacer y cumplir con un buen trabajo de calidad aportando valor y generando confianza.

3.5. Cultura Empresarial

- Excelente clima laboral.
- Servicio al cliente siempre es primordial.
- Investigación continúa de nuevas herramientas.
- Trabajo en equipo para el bien común de la empresa y sus colaboradores.

3.6. Estructura Organizacional



3.7. Logotipo



Slogan:

SOMOS LA TECNOLOGÍA SOLUCIONANDO TUS PROBLEMAS

3.8. Análisis PEST

Acorde a los parámetros de exigencia del mercado, el análisis situación de la empresa conlleva a verificar el monto de inversión y la percepción de si este tipo de empresa generará los recursos financieros para salir de deudas y mantener un sistema ganancial creciente, de

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

esta forma se indaga en los diferentes aspectos que afectan a cualquier negocio y otros que están más relacionados con el servicio informático.

En análisis PEST se ejecutó siguiendo a la debida estructura según sus siglas, identificando los factores positivos o negativos en la empresa, de lo cual se analizan los factores: Político, Económico, Social y Tecnológico. Este tipo de análisis es una herramienta estratégica que para a empresa sirve con mucha utilidad, siendo su principal aspecto el de generar percepción en los movimientos del mercado, la posición de la empresa y el entorno.

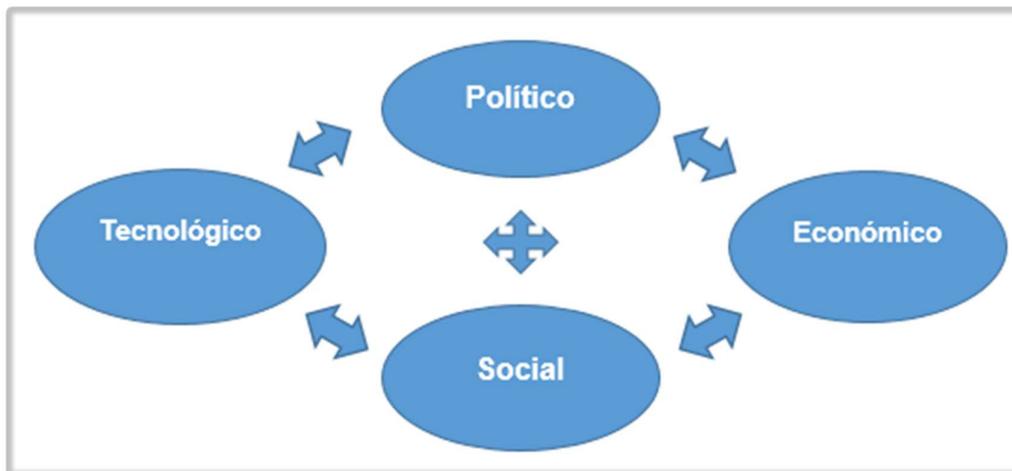


Ilustración 1, Estructura PEST

Fuente: (CHAPMAN, 2004)

Por: Beatriz Rodríguez

3.6.1. Factor Político: Acorde a este factor, dentro del territorio ecuatoriano, este mantiene definidas las fluctuaciones y el nivel de aceptación ciudadano a largo plazo, a su vez permite tener, la idea y planeación estratégica de cómo dar inicio a la creación de una empresa. La situación política de la empresa, al no estar constituida, no permite visualizar el futuro de la

misma, lo cual genera incertidumbres en base a las expectativas de la emprendedora, llegando a dificultar al sistema estratégico en base a la planeación y oportunidad de negocio. Con respecto al análisis legal los aspectos normativos que afectan directamente a la actividad que se va a desarrollar son: Régimen simplificado para el régimen tributario e ingresos brutos.

3.8.1. Factor Económico: El análisis de la situación económica del país, en base a la disminución de la economía entre el 2014 y 2015, a su vez conjeturando lo que el Presidente de la República Econ. Rafael Correa Delgado indicó que para el período político, administrativo y económico para el 2016, sería una situación un poco difícil para el país. La perspectiva para el 2016 no llenan las expectativas de la emprendedora, ya que se espera pérdida de fuerza en los lineamientos estratégicos del gobierno actual en base a la economía, esto considerado por la constante intervención de los empresarios guayasenses en el macro de las expectativas de producción, comercialización interna y externa. En este punto hay que tomar acciones estratégicas para que la empresa funcione, donde la disminución del crecimiento de la economía del Ecuador y en base a las tasas de inflación, estas pueden denotar inconsistencias en el panorama de crecimiento de la economía en Ecuador.

De esta forma, realizando una expansión del tópico de software empresarial, es el rubro que más afecta, siendo los valores aun comerciales, el cliente busca la economía en todos sus aspectos. Pero, acorde al nivel de mantenimiento de la economía comparado con otras naciones mundiales, esta situación se torna favorable, siendo las empresas aun estables, las que requieren de software administrativo y contables, de esta forma se estaría apoyando al Cambio de la Matriz Productiva del país

3.8.2. Factor Social: Según los índices de pobreza del Ecuador, este ha disminuido considerablemente, lo que implica la creación de nuevos negocios gracias al apoyo del gobierno. De lo cual la oportunidad de negocio apoyada por la CFN y otros organismos, ha generado que familias enteras hayan podido establecer un negocio gracias a la aceptación de sus solicitudes de crédito.

Este panorama se torna favorable, tanto para el emprendedor, emprendimiento, al inversor y al país en general. En este punto el objetivo general de la creación de una empresa de servicios informáticos es desarrollar software administrativo, confiable y mostrando resultados reales a fin de innovar constantemente en calidad humana y profesional. En este punto en base a la tecnología existente, se identifican objetivos de orden específicos, en lo cual se podrá actualizar en base a la innovación tecnológica, los recursos informáticos de la empresa, generar capacitación continua para que el recurso humano de la empresa este actualizado en todos los aspectos y generen profesionalismo al atender a los clientes y a su vez en cumplir con los servicios informáticos requeridos así, como diseñar sistemas innovadores, y como punto final la empresa pretende a corto y mediano plazo establecer una marca dentro del mercado de creación de software de la ciudad de Guayaquil.

3.8.3. Factor Tecnológico: En base a la tecnología tal como se mencionó antes, basará su desarrollo en aspectos que faciliten el día a día del trabajo en la atención al cliente y la elaboración del sistema requerido por el empresario o grupo de emprendedores según sea la circunstancia del caso. De esta forma los supuestos de la cadena de valor de la empresa, valdrá su funcionamiento, en la calidad de los equipos informáticos, fundamentalmente en la comunicación multimedia, y en base a los parámetros de creación de software empresarial.

En estos tiempos, las importaciones han dado un toque especial a este tipo de empresas que se desea crear, siendo los productos de software con precios sumamente elevados por su entrada al país esto facilita la intervención de la empresa en el mercado, lo que gracias al precio este producto podrá ser de fácil adquisición sin perjudicar la economía del pequeño emprendedor y a su vez genera una serie de productos acorde a la exigencia del empresario, donde según el requerimiento del mismo y sus exigencias, el sistema toma valor al diseñarse.

3.9. Análisis de las cinco fuerzas del Porter

De acuerdo al análisis de las cinco fuerzas competitivas de PORTER, tomaremos en cuenta que no será fácil incursionar en el mercado informático debido a la competencia sin embargo consideraremos todas limitantes que existan para aplicar las mejores estrategias para nuestro negocio. (PORTER, Estrategias Competitivas del mercado, 2010)

3.9.1. Amenaza de entrada de nuevos competidores: En base a la competencia actual (no existe), y como toda idea de negocio se reproduce al verse exitosa, se entiende que en un

inicio la empresa no tendría mayor competencia que la de aquellos negocios de servicios informáticos que deseen copiar la idea y querer reproducirla, donde podrían competir los precios y la calidad del servicio ofertado.

3.9.2. La rivalidad entre los competidores: Al existir nueva competencia de empresas dedicadas ya no solo a formatear un computador y/o establecer productos de software y hardware gratuitos solo por bajarlos de la web, estas acorde a la capacidad de cada profesional podrán publicitar un producto de iguales características. En este punto se podría entender como competencia, pero al identificar que la o las empresas competentes, estén dando una mala publicidad de nuestra empresa, esta se denominaría como desleal, lo que generaría un tipo de rivalidad entre competidores y de esta forma en base a la gestión estratégica, remitir nuevos lineamientos estratégicos de oferta y demanda, para continuar creciendo como empresa, atraer nuevos clientes y ser una empresa sin competencia a mediano y largo plazo.

3.9.3. Poder de negociación de los proveedores: Según el sistema de integración de nuevos productos y productos utilizados como complementos del mismo, se identifica que dentro del plan para ejecutar el marketing mix, y establecer precios competentes en el mercado informático y mucho más en la elaboración de software empresarial, los productos o herramientas necesarias para el mismo efecto así como los productos de complemento, serán obtenidos directamente de las fábricas, de la cual, al correlacionar una especie de acuerdo legal, se pueda mantener la seguridad de que los proveedores no podrán competir con las fábricas, emitiendo un valor menor al efectuado.

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

3.9.4. Poder de negociación de los clientes: El cliente siempre optará por una empresa de servicios informáticos que le proporcione el servicio eficiente, atención personalizada y altamente capacitada, esto permitirá que la negociación sea efectiva y aumente la oferta por venta del software.

3.9.5. Amenaza de productos o servicios sustitutos: El ingreso de nuevos servicios informáticos y oferta del software administrativo y empresarial obstaculiza la promoción de nuevos servicios, debido a esto el personal de estar frecuentemente capacitado e investigando los nuevos métodos tecnológicos conforme las actividades que realice la empresa.

A continuación mostramos el cuadro de “las cinco fuerzas que dan forma a la competencia del sector”:



Ilustración 2, Las Cinco Fuerzas de Porter

Fuente: (PORTER, Estrategias Competitivas del mercado, 2010)

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

3.10. Análisis de las cuatro P

Basados en el objetivo de la investigación de mercados se pretende conocer de esta forma la aceptación de una empresa creadora de software empresarial en la urbe guayasense, además del conocimiento de la creación del software y de los servicios informáticos como complementos. De esta forma se puede verificar según el presente análisis el proceso que la empresa debe cumplir para ser competitiva y establecerse como una marca reconocida en el mercado local y a mediano plazo a nivel nacional.

3.10.1. Análisis de la plaza: Según (DONNELLY, 2001) indica que la plaza es el medio por cual se distribuirá el producto o servicio, mismo que tiene como objetivo llegar al cliente de forma eficaz y eficiente a un costo favorable.

Nuestros productos y servicios serán ofertados a través de asesores comerciales con experiencia en ventas de software enfocados a todo tipo de empresas y negocios. También se realizarán publicaciones en medios direccionados a este mercado, y promocionar mediante la facilidad que nos da la tecnología a través de las redes sociales, correos electrónicos y demás.

3.10.2. Análisis de precio: La fijación de precios en nuestros productos y servicios se basarán en los precios ya establecidos en el mercado tecnológico actual y acorde al portafolios de software que poseemos, para ofrecer a nuestros clientes. Siempre considerando los factores primordiales para la estrategia de precios. (KOTLER, 2006). Se sabe de antemano que los clientes en este caso, los empresarios, tienen la tendencia a escoger y establecer la idea de software que requieren, dejando así y cumpliendo de esta forma con el cliente, llenando sus expectativas y generando un tipo de existen en el mercado y las

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

exigencias de los usuarios, se ha buscado la manera de mejorar el desarrollo de software para tener un producto competitivo en el medio tecnológico.

COMPARACIÓN DE PRECIOS DE SISTEMAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
EMPRESAS	PRECIOS
SAP	\$ 25.670
NECTILUS	\$ 18.000
ERP SYSPRO	\$ 15.900
ERP MBA3	\$ 13.860
MÓNICA	\$ 12.000
MEMORY MAGUS	\$ 8.500
FENIX SISTEMA ADMINISTRATIVO INTEGRADO	\$ 7.800

Tabla 11, Comparación de Precios

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

3.10.3. Análisis del Producto

Es importante definir el producto dentro de la investigación, porque este impulsará la certificación de la marca, es decir, se debe elegir los colores, diseño, empaque y servicio que ofrecerá la empresa.

El Producto puede mostrar varias combinaciones para generar la demanda que se espera dentro de un proyecto que se esté ejecutando, las cuales pueden ser: las personas, los servicios, los elementos tangibles e intangibles, se puede aplicar a las personas, lugares e instituciones.

Según Kothler y Armstrong(2003) indica que “se debe sacar bosquejo del producto para luego mostrar el producto real” P.137. Es por esto que el producto que se ofrecerá cumple con las

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

exigencias de los usuarios, se ha investigado la forma de mejorar el desarrollo del sistema para tener un producto competitivo en el medio tecnológico.

EL PRODUCTO (ATRIBUTOS Y BENEFICIOS)



NOMBRES

SOFTWARE 1: AD-CONTABLE

SOFTWARE 2: AD-FINANCIERO

El Ad-Contable y el Ad-Financiero es el nuevo software de gestión administrativa para el control de la micro, pequeña, mediana y grande empresa, manejando sus procesos en tiempo real y sin interfaces entre modulo y contabilidad.

- **Pantallas fáciles y rápidas de aprender**
- **Base de Datos SQL (incluido)**
- **Respaldos de información (incluido)**
- **Tecnología cliente-servidor(incluido)}**

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

<u>ATRIBUTOS DEL PRODUCTO</u>	
<u>AD-CONTABLE</u>	<u>AD-FINANCIERO</u>
Precio incluye instalación en 1 equipo, 2 empresa. Para adicionales tendrá un costo extra	Precio incluye instalación en 4 equipos, 1 empresa. Para equipos adicionales tendrá un costo extra
<u>Tecnología Incluida sin costo</u>	
<u>Cliente - servidor</u>	<u>Cliente-servidor</u>
✓ Contabilidad	✓ Contabilidad
✓ Servicios	✓ Servicios
× Facturación electrónica	× Facturación electrónica
× Inventarios	✓ Inventarios
× Punto de venta	× Punto de venta
✓ Bancos	✓ Bancos
✓ Cuentas por cobrar	✓ Cuentas por cobrar
✓ Cuentas por pagar	✓ Cuentas por pagar
× Roles de pago	× Roles de pago
× Activos fijos	× Activos fijos
× Producción	× Producción
× Taller	× Taller
× Financiero	× Financiero
× Niif's	× Niif's
✓ Procesos Generales	✓ Procesos Generales
✓ Centro de costos	✓ Centro de costos
✓ Cartera	✓ Cartera
✓ ATS	✓ ATS
✓ Multiusuario	✓ Multiusuario
× Multiempresa	× Multiempresa
✓ Auditoria	✓ Auditoria
✓ Respaldo automático	✓ Respaldo automático
× Transferencia en línea	× Transferencia en línea
× Transferencia remota	× Transferencia remota
✓ Seguridad	✓ Seguridad

Tabla 12, Atributos del Producto

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

3.10.4. Análisis de la Promoción

Es la incursión de publicitar mediante un medio de comunicación masiva donde la promoción tiene un efecto mayor. (JACOBS, 2001). Las relaciones públicas tendrán el estilo publicitario referente a la creación y adaptación de software, se transformará la forma de promocionarse con la finalidad de captar la atención de más clientes (empresas) que busquen este servicio.

Para esto se debe invertir en una buena publicidad tales como folletos con una descripción breve sobre el funcionamiento del producto, es importante realizar la publicidad por internet proporcionando la información necesaria para que sea atractiva al público.



Promociones:

- 1 Licencia incluye 2 licencias adicionales (misma red local/oficina)
- Empresas ilimitadas y bodegas ilimitadas.
- Instalación, soporte técnico y actualizaciones gratis*.
- Software modular, compre los módulos y funciones que realmente necesita.
- Puede escoger trabajar con una base de datos local o en la nube.
- 80% de descuento en licencias para otras computadoras en la misma red local o por internet (Licencia adicional).**
- 25% de descuento en licencias para sucursales (Licencias principales)**

* Soporte técnico por 1 año e instalación gratis siempre y cuando se adquieran todos los módulos, actualizaciones gratis sólo de la misma subversión.
** Descuentos aplican a los precios aquí mostrados por cualquier módulo o función.

Ilustración 3, Promociones

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Beatriz Rodríguez

3.10.5. Estrategias Promocionales

Es necesario que se establezcan mecanismos de captaciones de clientes con el fin de afianzarlos a nuestra empresa, cuales se pueden detallar los siguientes:

- Obsequiar bolígrafos y/o accesorios

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

- Descuentos
- Soportes técnicos



Ilustración 4, Publicidad del Producto

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

3.11. Análisis FODA

El análisis FODA se realiza con el propósito de analizar las definiciones sobre las estrategias que enfrentará la empresa, con el fin de que estas se conviertan en herramientas que luego puedan ser utilizadas para un propósito esencial, conectar las amenazas con las debilidades y las oportunidades con las fortalezas para realizar un análisis concreto en referencia a la matriz de la organización.

De esta manera se puede tener una guía sobre cómo realizar un buen análisis considerando que el FODA de la organización debe estar bien estructurada, según lo indica la

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

revista de ciencias estratégicas: “Una empresa debe tratar de llevar a cabo una estrategia que obtenga beneficios de sus fortalezas internas, aprovechar las oportunidades externas, mitigar las debilidades internas y evitar o aminorar el impacto de las amenazas externas. En este proceso radica la esencia de la Gerencia Estratégica”. (David, 1998, p.35) P.92.

El FODA se utiliza para definir las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, ya que estos factores internos como externos se relacionan con las competencias y recursos. Para la creación de nuestra empresa, procederemos a realizar el FODA:

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL



Ilustración 5, Análisis del FODA

Fuente: Dirección de la empresa de servicios informáticos

Elaborado Por: Beatriz Rodríguez

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS

FINANCIERO

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS FINANCIERO

Como análisis financiero indicaremos que el negocio se iniciará en la ciudad de Guayaquil ubicado en el sector Norte en la ciudadela Albatros donde arrendamos una oficina adecuada para el propósito de los trabajos a ejecutar. El plan financiero estará compuesto por un presupuesto de inversión en el cual se detallarán todos los equipos, muebles y enseres, capital de trabajo y demás recursos necesarios para la marcha de este proyecto. De acuerdo al crecimiento de la empresa en los años posteriores se establecerá un nuevo plan financiero para la compra de nuevos equipos o una oficina más amplia, y en general todos los beneficios que se puedan realizar en torno al negocio. Para lo cual presentamos el siguiente Presupuesto de Inversión, detallado según por rubros:

ACTIVOS FIJOS			
CANTIDAD	DESCRIPCION	V. UNITARIO	V. TOTAL
EQUIPOS DE CÓMPUTO			\$ 12,100.00
1	Servidor tipo Elefante	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00
3	computadores de mesa	\$ 800.00	\$ 2,400.00
2	Laptop HP core i7	\$ 600.00	\$ 1,200.00
1	Proyector samsung	\$ 700.00	\$ 700.00
1	Impresora Mutifuncional Epson	\$ 300.00	\$ 300.00
1	Impresora matricial Epson LX300	\$ 300.00	\$ 300.00
6	Licencias Windows	\$ 200.00	\$ 1,200.00
MUEBLES Y EQUIPOS DE OFICINA			\$ 1,830.00
4	Escritorios	\$ 200.00	\$ 800.00
4	Sillas tipo secretaria	\$ 30.00	\$ 120.00
1	Archivador	\$ 50.00	\$ 50.00
1	Telefono duo inalambrico	\$ 80.00	\$ 80.00
1	Aire acondicionado inverter 24000 BTU	\$ 400.00	\$ 400.00
1	Mueble de 3 puestos	\$ 120.00	\$ 120.00
4	Sillas individuales	\$ 25.00	\$ 100.00
1	Dispensador de Agua	\$ 100.00	\$ 100.00
4	Perforadoras	\$ 5.00	\$ 20.00
4	Grapadoras	\$ 5.00	\$ 20.00
4	Papeletras	\$ 5.00	\$ 20.00
TOTAL			\$ 13,930.00

Tabla 13, Presupuesto de Inversión - Activos Fijos

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

PRESUPUESTO DE GASTOS

ACTIVOS FIJOS	MENSUAL	AÑO 2016
Equipos de Computación	12,100.00	12,100.00
Muebles y Equipos de Oficina	1,830.00	1,830.00
TOTAL ACTIVOS FIJOS...	13,930.00	13,930.00

GASTOS DE CONSTITUCION			
DESCRIPCION	CANTIDAD	V.UNIT	TOTAL
Elaboración de Escritura de Constitución	1	800.00	800.00
Inscripción Escritura Registro Mercantill	1	24.00	24.00
Publicación en Diario	1	30.00	30.00
Nombramientos en Registro Mercantil	2	14.00	28.00
Honorarios de Abogado	1	100.00	100.00
Inscripción RUC	1	-	-
Extintores 40 lb	2	25.00	50.00
Pago Benemérito Cuerpo de Bomberos	1	45.00	45.00
Patente Municipal	1	40.00	40.00
Tasa de habilitación de locales	1	30.00	30.00
TOTAL...			1,147.00

GASTOS ADMINISTRATIVOS	MENSUAL	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Servicios Básicos	235.00	2,820.00	2,820.00	2,820.00	2,820.00	2,820.00
Servicios de Internet	40.00	480.00	489.60	499.39	509.38	519.57
Arriendo de Oficina	100.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00
Suministros de Oficina	50.00	300.00	306.00	312.12	318.36	324.73
Suministros de Cafeteria	25.00	300.00	306.00	312.12	318.36	324.73
Suministros de Limpieza	25.00	300.00	306.00	312.12	318.36	324.73
Caja Chica	100.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00
Impuestos y Contribuciones		-	115.00	115.00	115.00	115.00
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS...	575.00	6,600.00	6,742.60	6,770.75	6,799.47	6,828.76

GASTOS DE NOMINA	MENSUAL	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Sueldos y Beneficios Sociales	5,605.28	67,263.30	68,239.31	75,394.00	76,491.97	77,606.41
TOTAL GASTOS DE VENTA...	5,605.28	67,263.30	68,239.31	75,394.00	76,491.97	77,606.41

GASTOS DE VENTA	MENSUAL	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Publicaciones en Revistas o Productos	25.00	300.00	307.50	315.19	323.07	331.14
Publicidad en correos electrónicos masivos	40.00	480.00	492.00	504.30	516.91	529.83
TOTAL GASTOS DE VENTA...	65.00	780.00	799.50	819.49	839.97	860.97

GASTOS FINANCIEROS	MENSUAL	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Intereses del Prestamo	124.69	1,496.23	1,203.32	890.79	557.34	201.55
TOTAL GASTOS FINANCIEROS	124.69	1,496.23	1,203.32	890.79	557.34	201.55

22,806.23	8,745.42	8,481.03	8,196.78	7,891.28
------------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------

Tabla 14, Presupuesto de Gastos

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

A continuación se detalla los cargos y número de empleados, de la misma forma se muestra el detalle de sueldos desde el año 2016 hasta el año 2020.

CARGOS Y NUMEROS DE EMPLEADOS POR AÑO

CARGOS	2016	2017	2018	2019	2020
Ingenieros desarrolladores de software	2	2	2	2	2
Asistente Técnico	1	1	1	1	1
Gerente General	1	1	1	1	1
Contador	1	1	1	1	1
Asistente Contable-Administrativo	1	1	1	1	1
Asesores Comerciales	1	1	2	2	2
Total Personal...	7	7	8	8	8

Tabla 15, Cargos y número de empleados

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

2016	SUELDOS	SALARIOS	13RO	14TO	VACACION	AP. PATRONAL	MENSUAL	ANUAL
Ingenieros desarrolladores de software	800.00	1,600.00	133.33	30.50	66.67	194.40	2,024.90	24,298.80
Asistente Técnico	450.00	450.00	37.50	30.50	18.75	54.68	591.43	7,097.10
							2,616.33	31,395.90
Gerente General	800.00	800.00	66.67	30.50	33.33	97.20	1,027.70	12,332.40
Contador	650.00	650.00	54.17	30.50	27.08	78.98	840.73	10,088.70
Asistente Contable-Administrativo	450.00	450.00	37.50	30.50	18.75	54.68	591.43	7,097.10
Asesores Comerciales **comisiones por venta	400.00	400.00	33.33	30.50	16.67	48.60	529.10	6,349.20
Totales...		\$ 4,350.00	\$ 362.50	\$ 183.00	\$ 181.25	\$ 528.53	\$ 2,988.95	\$ 35,867.40

Tabla 16, Sueldos 2016

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

2017	SUELDOS	SALARIOS	13RO	14TO	VACACION	AP. PATRONAL	MENSUAL	ANUAL
Ingenieros desarrolladores de software	812.00	1,624.00	135.33	30.50	67.67	197.32	2,054.82	24,657.79
Asistente Técnico	456.75	456.75	38.06	30.50	19.03	55.50	599.84	7,198.07
							2,654.65	31,855.86
Gerente General	812.00	812.00	67.67	30.50	33.83	98.66	1,042.66	12,511.90
Contador	659.75	659.75	54.98	30.50	27.49	80.16	852.88	10,234.54
Asistente Contable-Administrativo	456.75	456.75	38.06	30.50	19.03	55.50	599.84	7,198.07
Asesores Comerciales **comisiones por venta	406.00	406.00	33.83	30.50	16.92	49.33	536.58	6,438.95
Totales...		\$ 4,415.25	\$ 367.94	\$ 183.00	\$ 183.97	\$ 536.45	\$ 3,031.95	\$ 36,383.45

Tabla 17, Sueldos 2017

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

2018	SUELDOS	SALARIOS	13RO	14TO	VACACION	AP. PATRONAL	MENSUAL	ANUAL
Ingenieros desarrolladores de software	824.18	1,648.36	137.36	30.50	68.68	200.28	2,085.18	25,022.17
Asistente Técnico	463.60	463.60	38.63	30.50	19.32	56.33	608.38	7,300.55
							2,693.56	32,322.72
Gerente General	824.18	824.18	68.68	30.50	34.34	100.14	1,057.84	12,694.08
Contador	669.65	669.65	55.80	30.50	27.90	81.36	865.21	10,382.57
Asistente Contable-Administrativo	463.60	463.60	38.63	30.50	19.32	56.33	608.38	7,300.55
Asesores Comerciales **comisiones por venta	412.09	824.18	68.68	30.50	34.34	100.14	1,057.84	12,694.08
Totales...		\$ 4,893.57	\$ 407.80	\$ 183.00	\$ 203.90	\$ 594.57	\$ 3,589.27	\$ 43,071.28

Tabla 18, Sueldos 2018

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

2019	SUELDOS	SALARIOS	13RO	14TO	VACACION	AP. PATRONAL	MENSUAL	ANUAL
Ingenieros desarrolladores de software	836.54	1,673.09	139.42	30.50	69.71	203.28	2,116.00	25,392.01
Asistente Técnico	470.56	470.56	39.21	30.50	19.61	57.17	617.05	7,404.57
							2,733.05	32,796.58
Gerente General	836.54	836.54	69.71	30.50	34.86	101.64	1,073.25	12,879.01
Contador	679.69	679.69	56.64	30.50	28.32	82.58	877.73	10,532.82
Asistente Contable-Administrativo	470.56	470.56	39.21	30.50	19.61	57.17	617.05	7,404.57
Asesores Comerciales **comisiones por venta	418.27	836.54	69.71	30.50	34.86	101.64	1,073.25	12,879.01
Totales...		\$ 4,966.97	\$ 413.91	\$ 183.00	\$ 206.96	\$ 603.49	\$ 3,641.28	\$ 43,695.39

Tabla 19, Sueldos 2019

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

2020	SUELDOS	SALARIOS	13RO	14TO	VACACION	AP. PATRONAL	MENSUAL	ANUAL
Ingenieros desarrolladores de software	849.09	1,698.18	141.52	30.50	70.76	206.33	2,147.28	25,767.40
Asistente Técnico	477.61	477.61	39.80	30.50	19.90	58.03	625.85	7,510.14
							2,773.13	33,277.55
Gerente General	849.09	849.09	70.76	30.50	35.38	103.16	1,088.89	13,066.70
Contador	689.89	689.89	57.49	30.50	28.75	83.82	890.44	10,685.32
Asistente Contable-Administrativo	477.61	477.61	39.80	30.50	19.90	58.03	625.85	7,510.14
Asesores Comerciales **comisiones por venta	424.55	849.09	70.76	30.50	35.38	103.16	1,088.89	13,066.70
Totales...		\$ 5,041.48	\$ 420.12	\$ 183.00	\$ 210.06	\$ 612.54	\$ 3,694.07	\$ 44,328.87

Tabla 20, Sueldos 2020

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

En el presupuesto de inversión se detallan los activos fijos, seguido del Presupuesto de Gastos donde están los: gastos de constitución, gastos administrativos, gastos de nómina, gastos de venta y financieros, en los cuales tendremos que incurrir para poner en marcha el negocio de servicios informáticos. En función a estos datos hemos analizado solicitar un préstamo, el mismo que será gestionado mediante la Corporación Financiera Nacional CFN, a cinco años plazo con una tasa de interés nominal del 6.5%.

FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO

INSTITUCIÓN FINANCIERA:	CFN
MONTO:	\$ 25,000.00
TASA:	6.50%
PLAZO:	5
CUOTA MENSUAL:	\$489.15

TABLA PAGO PRÉSTAMO (ANUAL)

PERÍODO	CAPITAL	INTERESES	PAGO
1	\$ 4,373.62	\$ 1,496.23	\$ 5,869.84
2	\$ 4,666.53	\$ 1,203.32	\$ 5,869.84
3	\$ 4,979.05	\$ 890.79	\$ 5,869.84
4	\$ 5,312.51	\$ 557.34	\$ 5,869.84
5	\$ 5,668.30	\$ 201.55	\$ 5,869.84
	\$ 25,000.00	\$ 4,349.22	\$ 29,349.22

Tabla 21, Financiamiento de Préstamo

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

A continuación el desglose la tabla de financiamiento del préstamo:

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

TABLA DE AMORTIZACIÓN DEL PRÉSTAMO (MENSUAL)

PERÍODO	CAPITAL	INTERESES	PAGO	AMORTIZACIÓN
0	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 25,000.00
1	\$353.74	\$ 135.42	\$489.15	\$ 24,646.26
2	\$355.65	\$ 133.50	\$489.15	\$ 24,290.61
3	\$357.58	\$ 131.57	\$489.15	\$ 23,933.03
4	\$359.52	\$ 129.64	\$489.15	\$ 23,573.51
5	\$361.46	\$ 127.69	\$489.15	\$ 23,212.05
6	\$363.42	\$ 125.73	\$489.15	\$ 22,848.63
7	\$365.39	\$ 123.76	\$489.15	\$ 22,483.24
8	\$367.37	\$ 121.78	\$489.15	\$ 22,115.87
9	\$369.36	\$ 119.79	\$489.15	\$ 21,746.51
10	\$371.36	\$ 117.79	\$489.15	\$ 21,375.15
11	\$373.37	\$ 115.78	\$489.15	\$ 21,001.78
12	\$375.39	\$ 113.76	\$489.15	\$ 20,626.38
13	\$377.43	\$ 111.73	\$489.15	\$ 20,248.96
14	\$379.47	\$ 109.68	\$489.15	\$ 19,869.48
15	\$381.53	\$ 107.63	\$489.15	\$ 19,487.96
16	\$383.59	\$ 105.56	\$489.15	\$ 19,104.36
17	\$385.67	\$ 103.48	\$489.15	\$ 18,718.69
18	\$387.76	\$ 101.39	\$489.15	\$ 18,330.93
19	\$389.86	\$ 99.29	\$489.15	\$ 17,941.07
20	\$391.97	\$ 97.18	\$489.15	\$ 17,549.10
21	\$394.10	\$ 95.06	\$489.15	\$ 17,155.00
22	\$396.23	\$ 92.92	\$489.15	\$ 16,758.77
23	\$398.38	\$ 90.78	\$489.15	\$ 16,360.39
24	\$400.53	\$ 88.62	\$489.15	\$ 15,959.86
25	\$402.70	\$ 86.45	\$489.15	\$ 15,557.15
26	\$404.89	\$ 84.27	\$489.15	\$ 15,152.27
27	\$407.08	\$ 82.07	\$489.15	\$ 14,745.19
28	\$409.28	\$ 79.87	\$489.15	\$ 14,335.90
29	\$411.50	\$ 77.65	\$489.15	\$ 13,924.40
30	\$413.73	\$ 75.42	\$489.15	\$ 13,510.67
31	\$415.97	\$ 73.18	\$489.15	\$ 13,094.70
32	\$418.22	\$ 70.93	\$489.15	\$ 12,676.48
33	\$420.49	\$ 68.66	\$489.15	\$ 12,255.99
34	\$422.77	\$ 66.39	\$489.15	\$ 11,833.22
35	\$425.06	\$ 64.10	\$489.15	\$ 11,408.16
36	\$427.36	\$ 61.79	\$489.15	\$ 10,980.81
37	\$429.67	\$ 59.48	\$489.15	\$ 10,551.13
38	\$432.00	\$ 57.15	\$489.15	\$ 10,119.13
39	\$434.34	\$ 54.81	\$489.15	\$ 9,684.79
40	\$436.69	\$ 52.46	\$489.15	\$ 9,248.09
41	\$439.06	\$ 50.09	\$489.15	\$ 8,809.03
42	\$441.44	\$ 47.72	\$489.15	\$ 8,367.59
43	\$443.83	\$ 45.32	\$489.15	\$ 7,923.77
44	\$446.23	\$ 42.92	\$489.15	\$ 7,477.53
45	\$448.65	\$ 40.50	\$489.15	\$ 7,028.88
46	\$451.08	\$ 38.07	\$489.15	\$ 6,577.80
47	\$453.52	\$ 35.63	\$489.15	\$ 6,124.28
48	\$455.98	\$ 33.17	\$489.15	\$ 5,668.30
49	\$458.45	\$ 30.70	\$489.15	\$ 5,209.85
50	\$460.93	\$ 28.22	\$489.15	\$ 4,748.91
51	\$463.43	\$ 25.72	\$489.15	\$ 4,285.48
52	\$465.94	\$ 23.21	\$489.15	\$ 3,819.54
53	\$468.46	\$ 20.69	\$489.15	\$ 3,351.08
54	\$471.00	\$ 18.15	\$489.15	\$ 2,880.08
55	\$473.55	\$ 15.60	\$489.15	\$ 2,406.52
56	\$476.12	\$ 13.04	\$489.15	\$ 1,930.40
57	\$478.70	\$ 10.46	\$489.15	\$ 1,451.71
58	\$481.29	\$ 7.86	\$489.15	\$ 970.42
59	\$483.90	\$ 5.26	\$489.15	\$ 486.52
60	\$486.52	\$ 2.64	\$489.15	\$ (0.00)
	\$ 25,000.00	\$ 4,349.22	\$ 29,349.22	

Tabla 22, Tabla de Amortización del Préstamo

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Para cubrir los valores antes detallados, hemos realizado una proyección de ventas con el respectivo costo de servicios, para determinar un precio acorde al mercado y competitivo, haciendo aumentos progresivos razonables en las ventas de los siguientes años, como veremos a continuación:

PROYECCIÓN DE COSTOS Y VENTAS ANUALES						
COSTOS DE SERVICIOS	Mensual	2016	2017	2018	2019	2020
Costo Fijo - sueldo programador-técnico	2,616.33	31,395.90	31,855.86	32,322.72	32,796.58	33,277.55
Costo Fijo - servicios básicos(60%)	141.00	1,692.00	1,692.00	1,692.00	1,692.00	1,692.00
Costo Fijo - servicio internet(60%)	24.00	288.00	293.76	299.64	305.63	311.74
Costo Fijo - arriendo oficina(60%)	60.00	720.00	720.00	720.00	720.00	720.00
	2,841.33	34,095.90	34,561.62	35,034.35	35,514.21	36,001.29
Precio de Venta Software 1	4,000.00	4,000.00	4,092.00	4,186.12	4,282.40	4,380.89
Precio de Venta Software 2	6,300.00	6,300.00	6,426.00	6,554.52	6,685.61	6,819.32

COSTOS DE SERVICIOS	Mensual	2016	2017	2018	2019	2020
Costos Fijos de Servicios	2,841.33	34,095.90	34,561.62	35,034.35	35,514.21	36,001.29
Venta de Software 1	4,000.00	48,000.00	57,288.00	66,977.86	72,800.74	78,856.05
Venta de Software 2	6,300.00	50,400.00	57,834.00	65,545.20	66,856.10	68,193.23
Total de Ventas...	10,300.00	98,400.00	115,122.00	132,523.06	139,656.85	147,049.28
% Margen de Ganancia Promedio	72%	65%	70%	74%	75%	76%

VENTA EN CANTIDADES	2016	2017	2018	2019	2020
Software 1 Ad-Contable	12	14	16	17	18
Software 2 Ad-Financiero	8	9	10	10	10
Total Ventas Anuales...	20	23	26	27	28

Tabla 23, Proyección de Costos y Ventas

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

La empresa Tecno IT Software y Servicios S.A. en base a la proyección de ventas, gastos administrativos, de nómina, de ventas y financieros, procede a elaborar el siguiente Flujo de Efectivo el cual está proyectado a cinco años y de acuerdo a sus flujos netos anuales se ha procedido a calcular el TIR y VAN, generando los resultados que a continuación detallamos:

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

ESTIMACIÓN DE FLUJOS DE EFECTIVO

CONCEPTO	AÑO BASE	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Inversión Fija	(13,930.00)					
Gastos Constitución	(1,147.00)					
Capital de Trabajo	(9,923.00)					
INGRESOS						
Ventas de Software		98,400.00	115,122.00	132,523.06	139,656.85	147,049.28
Costos de Servicios		34,095.90	34,561.62	35,034.35	35,514.21	36,001.29
		64,304.10	80,560.38	97,488.70	104,142.64	111,047.99
EGRESOS						
Activos Fijos		13,930.00				
Gastos de Constitución		1,147.00				
Gastos Administrativos		3,900.00	4,036.84	4,059.12	4,081.84	4,105.02
Gastos de Nómina		35,867.40	36,383.45	43,071.28	43,695.39	44,328.87
Gastos de Ventas		780.00	799.50	819.49	839.97	860.97
Depreciación		4,216.33	4,216.33	4,216.34	183.00	183.00
EGRESOS NO OPERACIONALES						
Pago Capital Prestamo		4,373.62	4,666.53	4,979.05	5,312.51	5,668.30
Pago Intereses Prestamos		1,496.23	1,203.32	890.79	557.34	201.55
Participación de Utilidades		2,534.57	5,088.14	6,664.75	8,217.76	9,205.29
Impuesto a la Renta		3,159.77	6,343.22	8,308.72	10,244.81	11,475.93
		71,404.91	62,737.33	73,009.55	73,132.63	76,028.91
FLUJO DE CAJA NETO	(25,000.00)	(7,100.81)	17,823.06	24,479.15	31,010.01	35,019.08
FLUJO DE CAJA ACUMULADO		(7,100.81)	10,722.24	35,201.39	66,211.41	101,230.48

TIR	43.59%
VAN	\$ 56,473.73

TMAR ACCIONISTAS	
Inflación	3.53%
Prima Riesgo Pais	5.69%
TMAR ACCIONISTAS	9.42%



Tabla 24, Flujo de Efectivo Proyectado

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

TIR: Nos indica que los inversionistas requieren que el proyecto rinda como mínimo el 9.42%, sin embargo encuentran que este entrega un 43.59% anual.

VAN: El VAN es de \$ 56,473.73 lo que nos indica que el proyecto nos pagó lo que estimábamos o requeríamos acorde a la TIR, por lo tanto nos dice que el proyecto es viable y deberíamos aceptarlo.

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Acorde a los Estados Financieros Proyectados, en el Estado de Resultados Proyectado tenemos como datos más relevantes el cálculo de utilidades a trabajadores (15%) e Impuesto a la Renta (22%) equivale a un descuento del 36.25% considerado en la utilidad bruta. El año 2016 indica una ganancia mínima porque las ventas son menores a los gastos por el desarrollo de la plataforma, adquisición de activos y por las ventas iniciales a los clientes. A partir del año 2017 la utilidad se hace atractiva y crece en los siguientes años.

ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO					
	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
<u>INGRESOS OPERACIONALES</u>					
Ventas de software	98,400.00	115,122.00	132,523.06	139,656.85	147,049.28
Costos de Servicios	34,095.90	34,561.62	35,034.35	35,514.21	36,001.29
UTILIDAD BRUTA	64,304.10	80,560.38	97,488.70	104,142.64	111,047.99
<u>GASTOS OPERACIONALES</u>					
Gastos Administrativos	3,900.00	4,036.84	4,059.12	4,081.84	4,105.02
Gastos de Nómina	35,867.40	36,383.45	43,071.28	43,695.39	44,328.87
Gastos de Ventas	780.00	799.50	819.49	839.97	860.97
Gastos Constitución	1,147.00	-	-	-	-
Depreciaciones	4,216.33	4,216.33	4,216.34	183.00	183.00
Gastos Financieros	1,496.23	1,203.32	890.79	557.34	201.55
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	47,406.96	46,639.44	53,057.03	49,357.54	49,679.40
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACION	16,897.14	33,920.94	44,431.68	54,785.10	61,368.59
Participacion de Utilidades 15%	2,534.57	5,088.14	6,664.75	8,217.76	9,205.29
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	14,362.57	28,832.80	37,766.93	46,567.33	52,163.30
Impuesto a la Renta 22%	3,159.77	6,343.22	8,308.72	10,244.81	11,475.93
UTILIDAD NETA CONTABLE	11,202.80	22,489.58	29,458.20	36,322.52	40,687.37

Tabla 25, Estado de Resultados Proyectado

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

Como política de cobro por la prestación de servicios de creación de software empresarial se aceptará un pago a 30 y 60 días luego de la emisión de la factura, según el

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

cliente. Esto crea en el balance unas cuentas por cobrar, que son consideradas en los balances proyectados.

La política de dividendos será implementada a partir del sexto año, y las utilidades retenidas permitirán mantener reservas de capital por cualquier contingente de la empresa y que contribuyan a crear un clima de confianza hacia la empresa por parte de nuevos accionistas y del mercado en general.

A continuación el Estado de Situación Financiera Proyectado de Tecno IT Software y Servicios SA:

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA PROYECTADO						
		AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
ACTIVOS						
ACTIVOS CORRIENTES						
Caja/Bancos	25,000.00	17,899.19	10,722.24	35,201.39	66,211.41	101,230.48
Cuentas por Cobrar		10,710.67	45,664.02	53,422.49	57,094.59	59,496.22
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES		28,609.86	56,386.26	88,623.88	123,306.00	160,726.70
ACTIVOS FIJOS						
Muebles y Equipos de Oficina		1,830.00	1,830.00	1,830.00	1,830.00	1,830.00
Equipos de Computación		12,100.00	12,100.00	12,100.00	12,100.00	12,100.00
(-) Depreciación Acumulada		(4,216.33)	(8,432.67)	(12,649.01)	(12,832.01)	(13,015.01)
TOTAL ACTIVOS FIJOS		9,713.67	5,497.33	1,280.99	1,097.99	914.99
TOTAL ACTIVOS		38,323.52	61,883.60	89,904.87	124,403.99	161,641.69
PASIVOS						
PASIVOS CORTO PLAZO						
Participación Trabajadores 15%		2,534.57	5,088.14	6,664.75	8,217.76	9,205.29
Impuesto Renta por Pagar		3,159.77	6,343.22	8,308.72	10,244.81	11,475.93
		5,694.34	11,431.36	14,973.48	18,462.58	20,681.21
PASIVOS A LARGO PLAZO						
Préstamo Bancario	25,000.00	20,626.38	15,959.86	10,980.81	5,668.30	-
TOTAL DE PASIVOS		26,320.72	27,391.21	25,954.28	24,130.87	20,681.21
PATRIMONIO						
Capital Social		800.00	800.00	800.00	800.00	800.00
Utilidad del Ejercicio		11,202.80	22,489.58	29,458.20	36,322.52	40,687.37
Utilidades Acumuladas		-	11,202.80	33,692.39	63,150.59	99,473.11
TOTAL PATRIMONIO		12,002.80	34,492.39	63,950.59	100,273.11	140,960.48
TOTAL PASIVO+PATRIMONIO		38,323.52	61,883.60	89,904.87	124,403.98	161,641.70

Tabla 26, Estado de Situación Financiera Proyectado

Elaborado Por: Beatriz Rodríguez

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Se concluye que el plan financiero por venta de software, es real y prescribe a una inversión fuerte la misma que inicia su recuperación desde el segundo año de operación de la empresa, lo que indica que si conviene a la inversora porque generara ingresos mientras se recupera de la inversión para la creación de la empresa de software.

Se concluye que bajo los parámetros legales que conllevan a la constitución de la empresa, se ha cumplido con todas las Leyes y Reglamentos que rigen para las compañías en este país, creando plazas de trabajo y contribuyendo al desarrollo de la sociedad y el buen vivir.

Se concluye, que la empresa en su análisis financiero, distribuye una serie de ventas de software administrativo, generado a un límite del cual podría crecer, duplicarse o triplicarse, siendo el precio de venta expuesto, por debajo de los precios de la competencia.

Recomendaciones

Se recomienda continuar en la investigación de las diferentes herramientas para optimizar el producto de software a fin lograr introducirlo en los pequeños negocios, llamados micro empresas, que no han sido explotados en este mercado.

Se recomienda incluir a la línea de productos y servicios, las asistencias técnicas como reparaciones de equipos tecnológicos, generando una alternativa de ingresos a la empresa y beneficios al cliente.

ANEXO 1

Encuesta

- a) **Nombre:**
- b) **Nombre de la Empresa:**
- c) **Cargo:**
- d) **Dirección:**
- e) **Sector:**
- f) **Teléfono:**
- g) **Actividad Empresa:**

1. ¿Considera necesario la compra de Software Administrativo?

Si

No

Quizás

2. ¿Cuáles son los aspectos indispensables que le atraen de un software administrativo a la hora de comprar?

Fiabilidad

Precio

Calidad

Accesibilidad

Funcionalidad

3. ¿Su empresa cuenta con una solución computarizada para la gestión administrativa?

Si

No

4. ¿A través de qué medios le gustaría recibir información sobre servicios informáticos?

Internet

Correo

Prensa

Radio

Catálogos

Otros

5. ¿Cree usted necesario que el sistema deba guardar un registro de control (usuario que ingreso, modifiko o elimino información del sistema)?

Si

No

6. ¿En qué grado considera usted que implementado un sistema administrativo optimizará el uso de los recursos de la empresa; cumplir

los objetivos y metas; obtener estados financieros razonables y mejorar el rendimiento, llevará a mejorar la eficiencia en la gestión administrativa?

Alto

Medio

Bajo

7. ¿Desea que se le envíe un DEMO de la funcionalidad del software administrativo?

Si

No

8. ¿Considera que la interfaz del programa debe ser amigable para su utilización?

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

9. ¿Cuál es la razón por la que usted implementaría un sistema automatizado administrativo?

Mejorar la productividad

Ofrecer un servicio más rápido

Disminuir los errores en la documentación

Cumplir con las reglamentaciones

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Beatriz Rodríguez

BIBLIOGRAFÍA

- Bernardo, G. (2010. Sujeto de consulta 1994). Analisis de los metodos estrategicos en la implementación de un plan de negocios. En D. d. Santos, El Plan de Negocios (pág. 319). Barcelona.
- CHAPMAN, A. (2004). Analisis FODA y analisis PEST.
- CHURCHILL, G. (1995). Marketing Promocional.
- DONNELLY, J. (2001). Admnistración del Marketing.
- Fleitman. (2010). Como empezar una empresa exitosa. Barcelona: Trillas.
- JACOBS, S. (2001). Metodos de Marketing Directo.
- KOTLER, P. (2006). Dirección de Marketing.
- Michael, P. (2004). Estrategias de Marketing Mix.
- Ollé M. Planellas M, M. J. (1997). El Plan de Empresa, Creación y desarrollo empresarial. España.
- PORTER, M. (2010). Advantage in Estrategies Competitives. México.
- PORTER, M. (2010). Estrategias Competitivas del mercado. México.
- PROEXANT. (2005). Fortalecimiento del manejo post cosecha de frutales exóticos exportables de interés para los paises andinos. Uchuva (Phisals peruvianal.)

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

(granadilla Passiflora Ligularis L. Tomate de Arbol Cpoandra betacea (av) Sendt.

Quito: Abya Yala.

Ries. (2012). El metodo Lena Startup: Comoce crear empresas de éxito utilizando la innovación continua. España: Deusto.

Rodrigo, S. (2000). Plan de Negocios. La estrategia inteligente. México: Prentice Hall.

Santos, D. d. (2011). Entendiendo el Plan de Negocios.

Stettinius W., W. D. (2009). Pla de Negocio: Como diseñarlo e implementarlo. España: Profit.

TEJERO, A. (2007). Logística Integral de la Gestión operativa en la empresa. ESIC.

Viniegra, S. (2011). Entendiendo el plan de Negocios. México.

Kotler P., Amstrong G. (2003) Fundamentos de Marketing. México.Pearson