

REPOSITORIO ACADÉMICO DIGITAL INSTITUCIONAL

“PROYECTO DE CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS”

Autor: Kevin Ramírez Nieves

Tesis presentada para obtener el título de:
Licenciado en Informática Administrativa

Nombre del asesor:
Mtra. Deyanira Eunice Castellón Rivera

Este documento está disponible para su consulta en el Repositorio Académico Digital Institucional de la Universidad Vasco de Quiroga, cuyo objetivo es integrar, organizar, almacenar, preservar y difundir en formato digital la producción intelectual resultante de la actividad académica, científica e investigadora de los diferentes campus de la universidad, para beneficio de la comunidad universitaria.

Esta iniciativa está a cargo del Centro de Información y Documentación “Dr. Silvio Zavala” que lleva adelante las tareas de gestión y coordinación para la concreción de los objetivos planteados.

Esta Tesis se publica bajo licencia Creative Commons de tipo “Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada”, se permite su consulta siempre y cuando se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras derivadas.





**UNIVERSIDAD
VASCO DE QUIROGA**

FACULTAD DE INFORMÁTICA

TÍTULO:
**PROYECTO DE CREACIÓN DE UNA EMPRESA
DE SERVICIOS INFORMÁTICOS.**

TESINA

Para obtener el título de:
**LICENCIADO EN INFORMÁTICA
ADMINISTRATIVA**

Presenta:
KEVIN RAMÍREZ NIEVES

**ASESOR DE TESIS:
MTRA. DEYANIRA EUNICE CASTELLÓN RIVERA**

CLAVE 16PSU0235A

ACUERDO No. LIC091106



LÁZARO CÁRDENAS, MICHOACÁN., JULIO 2021

AGRADECIMIENTOS

Primero que nada, quiero dar gracias a Dios por darme la fortaleza, paciencia, sabiduría y perseverancia para seguir adelante en mis estudios y por finalizar mi Diplomado para la titulación. Quiero agradecer a mis padres, por darme el apoyo para continuar y finalizar mi carrera. A mi hermano, tío y tías por darme los ánimos para terminar mis estudios. También doy gracias a mi asesora de tesis a la Mtra. Deyanira E. Castellón por orientarme, guiarme y corregirme a lo largo de este proyecto. Además, quiero agradecer a mis compañeros por sus ánimos y ayuda a lo largo de este tiempo.

En fin, agradecer a todos aquellos que estuvieron conmigo y confiaron en que lograría terminar este proyecto, sumándose así a un triunfo más en mi vida.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vi
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	x
JUSTIFICACIÓN	xi
OBJETIVOS	xii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES GENERALES	13
1.1 ANTECEDENTES DE LOS SERVICIOS INFORMATICOS.....	13
1.2 ANTECEDENTES GENERALES DE LA IDEA DE NEGOCIO.....	15
1.3 CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS TREE-TECH.	16
1.4 CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMATICOS DE LA EMPRESA.....	17
1.5 USOS Y APLICACIONES DE LOS SERVICIOS INFORMATICOS DE LA EMPRESA TREE-TECH.....	19
CAPÍTULO II. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	21
2.1 ANÁLISIS DE MERCADO.....	21
2.1.1 Mercado potencial.....	21
2.1.2 Mercado meta.....	22
2.2 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA.....	24
2.2.1 Directa.....	24
2.2.2 Indirecta.....	25
2.3 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
2.3.1 Tipo y alcance de la investigación.....	27
2.3.2 Diseño de la investigación.....	27
2.3.2.1 Población y muestra de investigación.....	27
2.3.2.1 Técnicas de investigación.....	28
2.3.2.3 Herramientas para la obtención de los datos.....	29
2.3.3 Recopilación de datos.....	31
2.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	31
CAPÍTULO III. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	38
3.1 ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA.....	38

3.2 FILOSOFÍA DE LA EMPRESA.....	39
3.2.1 Misión.	39
3.2.2 Visión.....	40
3.2.3 Valores.....	40
3.2.4 Objetivos.....	42
3.2.5 Políticas.	43
3.3 FUNDAMENTO ADMINISTRATIVO.	44
3.3.1 Organigrama.....	45
3.3.2 Descripción de puestos.....	45
3.4 IMAGEN DE LA EMPRESA.	49
3.4.1 Logotipo.	49
3.4.2 Eslogan.....	50
3.5 LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA.	50
3.5.1 Microlocalización.....	51
3.5.2 Macrolocalización.	52
3.6 ANÁLISIS FODA.....	53
3.6.1 Análisis Estratégico.....	54
CAPITULO IV. PLAN DE PRODUCCIÓN.....	56
4.1 TAMAÑO DE LA EMPRESA.....	56
4.1.1 Factores que determinan el tamaño de un proyecto.....	57
4.1.2 Economía del proyecto.	58
4.2 SUMINISTROS Y EQUIPOS.....	58
4.2.1 Suministros.....	59
4.2.2 Herramientas.	60
4.2.3 Equipos y suministros de valor agregado.	63
4.3 PROCESO DEL SERVICIO.	64
4.4 DISTRIBUCIÓN DEL NEGOCIO.....	65
4.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	66
4.5.1 Cronograma de ejecución del proyecto.	67
4.5.2 Cronograma de actividades del plan de negocios.	67
4.6 MRP PARA SERVICIOS.....	68
4.7 CUMPLIMIENTOS DE NORMAS.....	69

CAPITULO V. PLANEACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO.....	71
5.1 ANÁLISIS FINANCIERO DEL PROYECTO.....	71
5.1.1 Permisos.....	71
5.1.2 Inversión fija.....	73
5.1.3 Inversión inicial total.....	73
5.2 PLANEACION FINANCIERA.....	74
5.2.1 Costos fijos.....	74
5.2.2 Costos variables.....	75
5.3 DETERMINACION DEL PRECIO.....	75
5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO.....	76
5.5 BALANCE GENERAL Y TASA INTERNA DE RETORNO.....	78
5.6 INTERPRETACION FINANCIERA DE LOS RESULTADOS.....	79
CAPÍTULO VI. ASPECTOS JURÍDICOS DEL REGISTRO.....	80
6.1 ACTA CONSTITUTIVA.....	80
6.2 REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES.....	82
6.3 LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO.....	83
6.3.1 Dictamen de protección civil.....	84
CAPÍTULO VII. FINANCIAMIENTO.....	86
7.1 GENERALIDADES DEL FINANCIAMIENTO MIPYMES.....	86
7.2 PRINCIPALES FUENTES DE FINANCIAMIENTO EN MEXICO.....	87
7.3 REQUISITOS PARA SOLICITAR UN CRÉDITO.....	88
7.4 TIPOS DE FINANCIAMIENTO.....	89
CONCLUSIONES	90
BIBLIOGRAFÍA	92
ANEXOS	97

ÍNDICE DE FIGURAS.

Figura 1. Mantenimiento predictivo.	18
Figura 2. Mantenimiento correctivo.	19
Figura 3. Mantenimiento preventivo.	19
Figura 4. Asesoría Informática.....	19
Figura 5. Organigrama de la empresa Tree-tech.	45
Figura 6. Logotipo de la empresa.....	50
Figura 7. Microlocalización del negocio.....	51
Figura 8. Negocio.	51
Figura 9. Macrolocalización del negocio.	52
Figura 10. Análisis FODA del negocio.....	54
Figura 11. Proceso general del servicio en el negocio.....	64
Figura 12. Proceso de postventa de garantía de la empresa.....	65
Figura 13. Croquis del negocio Tree-tech.	66

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1. Segmento y volumen de la población.....	23
Tabla 2. Niveles socioeconómicos.	24
Tabla 3. Tipos de servicios más comunes y costos.	26
Tabla 4. Datos estadísticos.	28
Tabla 5. Demanda anual de la empresa Tree-tech.	57
Tabla 6. Economía del proyecto.....	58
Tabla 7. Suministros de la empresa Tree-tech.....	59
Tabla 8. Herramientas y equipo del negocio.	60
Tabla 9. Herramienta de la empresa.....	61
Tabla 10. Herramienta y equipo del negocio.....	62
Tabla 11. Equipo y suministro de valor agregado.	63
Tabla 12. Cronograma general del proyecto.	67
Tabla 13. Cronograma del plan de producción.....	68
Tabla 14. Permisos de la empresa.....	72
Tabla 15. Gastos preoperativos.	72
Tabla 16. Inversión fija del negocio.	73
Tabla 17. Inversión inicial total.	73
Tabla 18. Costos fijos de la empresa.	74
Tabla 19. Costos variables de la empresa.	75
Tabla 20. Precio de venta de un mantenimiento preventivo básico Pc.	76
Tabla 21. Precio de venta instalación disco duro laptop.	76
Tabla 22. Instalación de paquetería básica de software.	76
Tabla 23. Costos totales de la empresa.....	77
Tabla 24. Punto de equilibrio de la empresa.....	77
Tabla 25. Balance general del negocio a un mes.....	78
Tabla 26. Tasa interna de rentabilidad del proyecto.....	79

INTRODUCCIÓN

El proyecto que se muestra en desarrollo, el cual es la creación de una empresa de Servicios Informáticos de nombre *Tree-tech* ubicada en la ciudad de Lázaro Cárdenas Michoacán. Este proyecto pretende resolver y atender las problemáticas que existen en relación a los servicios informáticos en la ciudad. Un ejemplo de esto es cuando normalmente se solicita una reparación a una computadora ya que hay veces que no siempre se logra el resultado esperado además que existe poca profesionalidad o simplemente no se logra la solución adecuada. Por ello *Tree-tech*, pretende poder dar solución a estos problemas y a más en relación a las áreas de la informática ya sea que vaya desde un mantenimiento sencillo o una instalación, hasta reparación y venta de equipos informáticos.

Esto con el fin de ofrecer un buen servicio a los potenciales clientes de la ciudad, además que próximamente a futuro atender a más colonias cercanas a esta. Demostrando que la empresa pretende satisfacer todas las necesidades en relación a los servicios informáticos a los posibles clientes de Lázaro Cárdenas, cabe mencionar que, la elaboración de este proyecto, consiste en un estudio dividido en siete capítulos, de los cuales se muestran a continuación lo que pretenden explicar en cada estudio.

El primer capítulo, pretende presentar los *Antecedentes Generales* del proyecto en elaboración del plan de negocios de una empresa de servicios informáticos de nombre *Tree-tech*; con el fin de conocer aspectos importantes de forma teórica, esto en cuanto a la informática y servicios en relación a esta. Cabe destacar que se compone de cinco temas, de los cuales son los antecedentes históricos, antecedentes generales al proyecto, características de los servicios y las posibles aplicaciones del proyecto.

El capítulo segundo tiene como fin el mostrar el proceso de una *investigación de mercados*, esto para poder recopilar información para el proyecto. Siendo esta investigación es de tipo cualitativa y su herramienta es la encuesta. Cabe destacar que esta se compone de tres temas, los cuales son el análisis de mercado, análisis de la

competencia, metodología de la investigación. Esto con el fin de obtener datos importantes para así poder desarrollar una estrategia adecuada para el negocio.

El capítulo tercero consiste en desarrollar una *planeación empresarial* estratégica y que resulte adecuada para el proyecto. Este pretende crear un proceso de gestión empresarial para así poder establecer una cultura organizacional que garantice un buen funcionamiento a la empresa. Tal capítulo consta de seis temas de los cuales son los antecedentes generales de la empresa, filosofía de empresarial, fundamento administrativo, imagen de la empresa, localización de la empresa y análisis FODA.

El capítulo cuarto pretende mostrar el *plan de producción de una empresa*, pero en este caso al ser solo una empresa de servicios informáticos se deberá de elaborar un plan de producción de los servicios por parte del negocio, esto elaborando un diagrama que muestre y deje en claro el plan de producción a los empleados. Este capítulo consiste en siete temas de los cuales son: tamaño de la empresa, suministros y equipos, proceso del servicio, distribución del negocio, cronograma de actividades, MRP para servicios y cumplimiento de normas.

El capítulo quinto pretende presentar la *planeación y análisis financiero* para la empresa de servicios informáticos con el fin de que esta sea la correcta para el negocio al momento de establecerlo en forma física. Mientras que el análisis financiero permite dar una interpretación a la información contable para la empresa. Este capítulo consiste en seis temas que explican la planeación financiera en análisis financiero del proyecto, planeación financiera, determinación del precio del servicio, punto de equilibrio, balance general y tasa interna de retorno y por último la interpretación financiera de los resultados.

El capítulo sexto pretende mostrar los *aspectos jurídicos* que existen para poder registrar la empresa ante el SAT, con el fin de que el negocio pueda operar de forma legal de acuerdo a las leyes gubernamentales. Este capítulo se conforma de tres temas, los cuales son el acta constitutiva del negocio para así poder crear legalmente

la empresa, el registro federal de contribuyentes o RFC y la licencia de funcionamiento para el negocio.

El capítulo séptimo pretende destacar la importancia del *financiamiento para las empresas en México*, en este caso uno para el proyecto en desarrollo. Primeramente, conociendo el sistema financiero que existe en México. Tal capítulo consiste en un apartado de cuatro temas de los cuales son: generalidades del financiamiento MIPyMES, principales fuentes de financiamiento en México, requisitos para solicitar un crédito y por último el tipo de financiamiento adecuado al proyecto.

Al finalizar este proyecto se encuentran las conclusiones, donde se destaca los aspectos más importantes para desarrollar un plan de negocios para una empresa. Aquí se presentan una serie de recomendaciones y sugerencias que ayudarán a cualquier persona para orientarle en caso de pretender iniciar cualquier negocio. Además, esta investigación está sustentada en documentos, libros, artículos y páginas oficiales de internet donde puede consultarse la información teórica, para que sea revisada por cualquier persona para profundizar en el tema. Por último, en los anexos se presentan los documentos necesarios para formalizar el registro de la empresa, para tenerlos como referentes de los procesos legales que se deben cumplir.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La creación de este proyecto de negocio surge a raíz de las tecnologías de la información *Tic's*, esto debido a que, en plena actualidad del siglo XXI, en su mayoría todo lo que se realiza, se mueve gracias a las tecnologías informáticas, siendo desde sus usos simples como el uso de redes sociales, mensajería, compartir archivos multimedia, hasta el punto de utilizarse para áreas importantes como por ejemplo: escuela, empresas, negocios, conferencias, telecomunicaciones, noticieros y más por mencionarlo así. Esto se debe gracias a dichas tecnologías informáticas desde las más sencillas hasta más complejas, ejemplo: teléfonos celulares, tabletas electrónicas, laptops, computadoras de escritorio, impresoras, módems, entre otros. Siendo estos aparatos una muestra de las ventajas que ofrece la era de la informática.

Actualmente por la situación de contingencia por COVID-19, el uso de estas tecnologías informáticas se ha vuelto muy indispensables, al grado que personas, negocios, escuelas, empresas por mencionar algunos, han sido adoptados para poder realizar diversas actividades importantes. Un ejemplo por parte de escuelas el impartir clases en línea, esto utilizando algunos medios mencionando algunos, por ejemplo: el internet, módems, computadoras, celulares, tabletas, por mencionarlos. Si bien se tienen estos equipos, no siempre sus usuarios tienen el conocimiento adecuado para hacer uso de estos, llevando a tener problemas con estos, buscar asesoría adecuada, buscar reparaciones o mantenimientos para prevenir fallas.

Por lo mencionado anteriormente muchas personas, negocios, necesitan ayuda para manejar estos equipos, pero a consecuencia de la contingencia no pueden salir a buscar ayuda, motivo por el cual el servicio a domicilio *express*, el cual se ha vuelto muy popular, ya sea solicitando por medio de páginas de internet, mensajería de texto, uso de redes sociales para poder ser socorridos en este ámbito. Dicho proyecto pretende dar solución a los problemas informáticos, siendo el siguiente cuestionamiento respecto al proyecto ¿Es factible crear una empresa de servicios informáticos en la ciudad Lázaro Cárdenas Michoacán?

JUSTIFICACIÓN

El motivo por el cual dicho proyecto es importante, debido a que se planea crear una empresa de nombre *Tree-tech* cuyo objetivo es ofrecer servicios informáticos y asesoría, para socorrer a negocios, pequeñas empresas, personas en particular, pudiendo ser profesores, alumnos, dueños de negocios, papelerías. Siendo la razón de la creación de esta pequeña empresa, con el fin de poder solucionar los problemas en el área informática de una manera accesible, rápida y profesional, inclusive sin salir de casa.

El por qué se tiene en la mira dicho proyecto, es por motivo ofrecer soluciones informáticas en la ciudad Lázaro Cárdenas, esto de manera rápida, segura y profesional, razón por la cual sea accesible tanto a personas como a negocios y pequeñas empresas. Cabe mencionar que dicho proyecto contara con enfoque a un sector muy común en la ciudad, siendo estos alumnos, maestros, personas en particular; esto debido a que existen personas que necesitan ayuda en áreas de las tecnologías de la información específicamente alumnos que requieran un mantenimiento en su computadoras o smartphones, esto debido a que toman clases en línea y el uso de estos equipos han pasado a ser primordial.

Cabe mencionar que dicho proyecto pretende poder ayudar en cierta forma a la educación en la ciudad Lázaro Cárdenas Michoacán; para que el uso de las tecnologías informáticas sea fácil de usar para todos e inclusive impulsar a estudiantes a seguir en sus estudios virtuales causados por la contingencia de COVID-19. Además de mencionar que se seleccionó tal proyecto debido a que el área de informática es un área conocida por parte de su desarrollador e investigador.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un plan de negocios para una empresa de servicios informáticos de nombre: *Tree-tech*, en la ciudad Lázaro Cárdenas Michoacán.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer y describir todos los procesos de un servicio de mantenimiento en informática.
- Identificar el mercado meta a través de un proceso de investigación de mercado.
- Diseñar un diagrama de procesos, para los servicios que ofrece una empresa de servicios informáticos.
- Analizar la rentabilidad y viabilidad de un plan de negocio de la empresa tal.
- Llevar a cabo una planeación estratégica que establezca los principios filosóficos, organizacionales, operacionales, de la empresa tal
- Identificar todos los requisitos y aspectos jurídicos para registrar una empresa de servicios informáticos de nombre: *Tree-tech*, en ciudad Lázaro Cárdenas Michoacán.
- Identificar fuentes de financiamiento que permitan un proceso de rentabilidad y recuperación de la empresa de servicios informáticos de nombre: *Tree-tech*.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES GENERALES.

El primer capítulo, pretende mostrar los antecedentes generales del proyecto en elaboración del plan de negocios de una empresa de servicios informáticos de nombre *Tree-tech*; con el fin de conocer los aspectos más relevantes del mismo esto para así tener una comprensión más adecuada del proyecto. Cabe mencionar que este capítulo uno se compone de cinco temas los cuales son: los *antecedentes históricos* que permiten conocer la historia antecedente a la informática, *antecedentes generales* del proyecto por ejemplo el surgimiento de la idea de negocio, las *características* que pretenden describir los servicios informáticos, la *clasificación* que tiene como fin describir los tipos de servicios informáticos que se pretenden ofrecer y por ultimo los *usos y aplicaciones* que pretenden mostrar las posibles aplicaciones del proyecto.

1.1 ANTECEDENTES DE LOS SERVICIOS INFORMATICOS.

Este apartado tiene como fin el mostrar los aspectos relevantes de los antecedentes históricos respecto a la informática, conceptos e importancia en relación a los servicios informáticos se refiere. Esto con el fin de tener una comprensión adecuada respecto al proyecto. Para comenzar este mismo se plantea un concepto muy utilizado, el cual es la *informática*, siendo esta la ciencia centrada en el tratamiento, uso y automatización de la información, esta es encargada del hardware, software, redes de datos; debido a que son parte imprescindible para automatizar los datos y conseguir los objetivos de esta ciencia (Peiró, 2020).

Conociendo el concepto de informática, se debe de conocer los antecedentes de esta. Si bien la informática tiene sus comienzos desde tiempos antiguos, esto debido a la necesidad del ser humano en poder realizar cálculos. Siendo de una forma en que la era informática tiene su prehistoria en el año 3,000. A.C en China, cuando los chinos desarrollaron el ábaco, un instrumento el cual facilita los cálculos, naciendo así la necesidad de crear cálculos más complejos, llevando a la búsqueda en la creación de máquinas que puedan ayudar a realizar operaciones aritméticas.

A medida que la complejidad de los cálculos aumentaba con el paso del tiempo, se necesitaba una manera de poder realizarlos de forma rápida y eficaz. Siendo que el año de 1642, Blaise Pascal, creó una de las primeras calculadoras de la historia denominada *pascalina*, la cual consistía en una máquina mecánica para sumar. Mas adelante en el año de 1821 Charles Babbage presentó una máquina para resolver ecuaciones polinómicas. Adelantándose en el tiempo en el año de 1946 se creó el primer ordenador electrónico, el ENIAC el cual dio comienzo para la construcción de ordenadores que permitirían llegar hasta los actuales además que en el año de 1959 Jack Kilby presentó el primer circuito. Tiempo después la compañía Noyce, denominada Intel lanzó el primer procesador en un chip, esto en el año de 1980.

Teniendo un salto en el tiempo, en los años de 1990, aparecieron los ordenadores en los hogares y empresas, así también el software tuvo una gran evolución, además de incluirse los periféricos a estos equipos. Siendo en la época de los años 2000 hasta la época actual la informática ha tenido avances significativos, siendo al punto de poder realizar comunicaciones, siendo desde un ordenador a otro u otros equipos informáticos (Aerito & Aeritio, 2009). Gracias a estos antecedentes se tiene en cuenta que la informática tuvo su comienzo debido a la necesidad de poder realizar operaciones aritméticas en la antigüedad, hasta llegar al punto que hoy en día gracias a los ordenadores actuales y tecnologías se puede realizar mucho más que operaciones aritméticas.

En la actualidad, se nota que la informática, sus ciencias de estudios, y sus tecnologías de información han logrado desarrollarse de una forma significativa que en los últimos años, al grado de vivir en una era en la cual estas tecnologías forman parte de las actividades cotidianas del ser humano, puesto que para realizar actividades tales como comunicación siendo vía telefónica o mensajería web, comprar desde sitios web, utilizar equipos informáticos para realizar diversas tareas tales como investigaciones, trabajos de oficina, videoconferencias. Demostrando de forma en que la informática a lo largo del tiempo ha tenido su desarrollo y ha pasado a formar parte de la vida del ser humano en el mundo actual.

1.2 ANTECEDENTES GENERALES DE LA IDEA DE NEGOCIO.

Si bien ya se conocieron los antecedentes históricos respecto a la informática, toca conocer los antecedentes generales que dieron inicio a la idea de negocio del proyecto. La idea de tener una empresa o negocio dedicado a la informática, surge por parte del autor del proyecto en desarrollo, el cual tiene un interés en el área de las tecnologías informáticas, además de haber estudiado la carrera de informática administrativa, reforzando más la idea de tener una empresa de servicios informáticos.

La necesidad del proyecto surge debido a que algunas personas, negocios y pequeñas empresas necesitan soluciones a sus problemas relacionados en la informática, pero no siempre se obtenían resultados esperados por parte de empresas que proporcionaban servicios dedicados a la informática, esto debido a la pésima atención por parte de esta, además de no tener la capacidad y la solución adecuada, causando disgusto en los clientes en no tener una solución a sus problemas en relación a la informática.

En cuanto al nombre de la empresa se seleccionó uno que vaya de acuerdo a su dedicación, debido a que el nombre de la empresa es esencial para poder distinguirse de otras que ofrezcan servicios similares. La importancia del nombre de una empresa es debido a que este permite a los posibles clientes que recuerden a esta, además de ser el nombre el que genera una impresión sobre esta (Koontz Debra, 2005). Por ello se terminó optando por el nombre de *Tree-tech*.

Teniéndose el nombre de la empresa, la siguiente etapa consiste en seleccionar un logotipo para esta, teniendo en cuenta que el logotipo trata de símbolos y colores rudimentarios para que sea identificado entre los clientes, además de tener como función ser la representación gráfica de la compañía, esto para dar a conocer e identificar la empresa de forma que los receptores asocien a esa empresa los productos o servicios relacionados con está (Peiró, 2017).

Conociéndose los conceptos para crear el *logotipo y nombre de la empresa*, se seleccionó un logotipo alusivo a su nombre, debido a que el nombre de esta es *Tree-*

tech, se utilizó de logo un árbol con un toque tecnológico, esto debido a que proviene de la primera palabra del nombre de la empresa *Tree* cuyo significado es árbol en inglés y *tech* que también proviene del idioma inglés que significa tecnología. Siendo un logo sencillo y fácil de identificar para posibles futuros clientes, así también un nombre fácil de recordar

La importancia del proyecto es en beneficiar a la zona o ciudad de establecimiento, además de ser importante para el desarrollador del proyecto debido a que el mismo pretende llevar a cabo la idea de negocio, siendo a su vez que este es dueño del proyecto en sí, además en el momento en que se pretende llevar a cabo, es haber terminado su planeación y a su vez ser revisado por asesores calificados en la creación de proyectos y expertos en el área informática, esto para evitar problemas al momento de llevarse a cabo y así asegurar un buen aterrizaje de este a la realidad.

1.3 CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS TREE-TECH.

Siendo *Tree-tech* una empresa de servicios informáticos, se debe conocer las características y concepto del servicio informático: si bien este es el conjunto de actividades que buscan responder las necesidades de un cliente por medio de un cambio de condición de bienes informáticos, con esto potenciando el valor de estos y reduciendo sus riesgos (Rodríguez Guzman, 2016). Con este concepto se tiene en cuenta lo que es el servicio informático y como este es una característica principal de la empresa *Tree-tech*.

En cuanto a el funcionamiento del proyecto, debido que, al ser una empresa de servicios informáticos, se aplicará en atender necesidades básicas de dicha área, por mencionar los siguientes: computación, redes de internet, software. En cuanto a operación, pretende operar como una pequeña empresa dedicada a dar servicios en el área informática; cuyo fin es poder atender las necesidades que surgen en relación a dicha área por parte posibles clientes atendiéndose de manera profesional y accesible a quien solicite dichos servicios.

Si bien existen empresas en la ciudad que ofrecen servicios similares a este. El proyecto en desarrollo cuenta con una característica diferenciadora, tratando de ser una innovación llamativa a posibles clientes, siendo en este caso un servicio especial a domicilio, esto debido a que existen personas o dueños de negocios, pequeñas empresas, que no pueden salir en busca de estos, debido a el tiempo, o por la contingencia actual de COVID-19. El servicio a domicilio cuenta con las siguientes características y los tipos de servicios que ofrece, estos son los siguientes:

- Reparaciones a equipos a domicilio.
- Mantenimiento de equipos a domicilio.
- Asesorías informáticas a domicilio y pequeñas empresas en cuanto a equipos básicos que requieran ayuda.
- Capacitación a domicilio a pequeñas que requieran de estos.
- Instalaciones de equipos a domicilio.
- Entrega de equipos a domicilio.
- Entrega de periféricos, refacciones, piezas a domicilio.

1.4 CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMATICOS DE LA EMPRESA.

Mencionando que se pretenden ofrecer servicios informáticos es importante tener una clasificación y descripción de estos, esto con el fin de clasificar los bienes que esta empresa ofrece, cubriendo áreas básicas de esta por mencionar algunos servicios de los cuales cubre son los siguientes: informática computacional, computación, telefonía móvil, redes de internet, wifi, mantenimientos, reparaciones, venta e instalación de software, seguridad computacional. A continuación de desglosa la clasificación de los tipos de servicios informáticos más comunes en el mercado y que pretende ofrecer la empresa *Tree-tech* (Dimas, 2018).

- *Mantenimiento predictivo*: se lleva a cabo utilizando herramientas de diagnóstico, esto con el fin de anticiparse a posibles fallos y evitarlos antes que se produzcan. En la figura 1 se aprecia un mantenimiento predictivo.

- *Mantenimiento correctivo*: este tipo de mantenimiento trata de ofrecer una solución en clásicas situación donde falla un equipo o sistema, pretendiendo conseguir que vuelva a estar operativo y en condiciones óptimas. En la figura 2 se aprecia un mantenimiento correctivo.
- *Mantenimiento preventivo*: es un tipo de mantenimiento muy frecuente, este se lleva a cabo no solo con el fin de prevenir posibles fallos y mejorar el funcionamiento, sino alargar la vida útil de distintos componentes de este. En la figura 3 se aprecia un mantenimiento preventivo.
- *Mantenimiento evolutivo*: este tipo de mantenimiento no se dedica a corregir o prevenir posibles fallos, sino a hacer evolucionar los recursos informáticos con los que se cuenta.
- *Servicio a domicilio*: este tipo de servicio pretende ir al domicilio del cliente, pudiendo ser para recoger su equipo, realizar mantenimiento e inclusive ofrecer una asesoría.
- *Asesoría informática*: se ofrece asesoría al cliente ya sea que llame por vía telefónica y se acuda al lugar. En la figura 4 se aprecia una asesoría informática.
- *Cotizaciones*: la empresa ofrece cotizaciones, pudiendo ser sobre venta de equipos, instalaciones, reparaciones e inclusive ensambles.



Figura 1. Mantenimiento predictivo.



Figura 2. Mantenimiento correctivo.

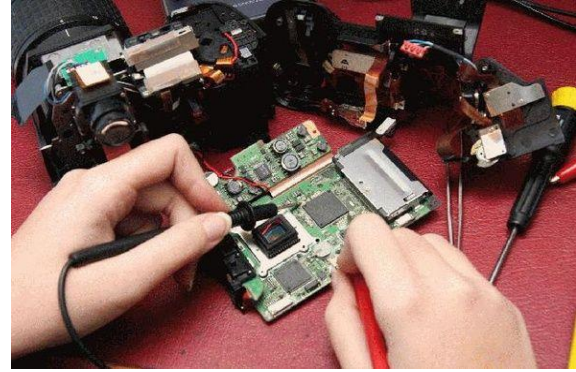


Figura 3. Mantenimiento preventivo.



Figura 4. Asesoría Informática.

1.5 USOS Y APLICACIONES DE LOS SERVICIOS INFORMATICOS DE LA EMPRESA TREE-TECH.

Si bien ya se conoce de que trata el proyecto en desarrollo se debe conocer las aplicaciones de esta en establecerla en la ciudad de Lázaro Cárdenas, esto debido a que existen muchas oportunidades en aplicar estos servicios, sobre todo a pequeñas empresas de las cuales hacen uso de Sistemas de Información y Tecnologías de Información. Esto debido a que, gracias a la informática, las empresas tienen mejoras en cuanto a la automatización de procesos operativos, el suministro de plataformas de información necesaria para la toma de decisiones la cual puede dar ventajas sobre otras empresas (Vega Briseño, 2005). Pretendiendo atender las necesidades de estas e incluso a pequeños negocios.

Cabe mencionar que el servicio no solo tendrá aplicaciones en pequeñas empresas, sino que también pretende favorecer áreas importantes que hagan uso de la informática, por ejemplo, al sector educativo u otras áreas que tengan relación con la informática o haga uso de estos, tomando en cuenta los equipos computacionales, telefonía móvil, equipos de punto de venta, redes inalámbricas por mencionarlos. Las aplicaciones en que puede ofrecer el negocio son las siguientes:

- En *área comercial*: atención a negocios, abarrotes, restaurantes.
- En *área empresarial*: pequeñas empresas que requieran de servicios informáticos.
- En *área de educación*: asistencia a escuelas, servicio económico para estudiantes.
- En *particular*: atención a equipos informáticos particulares, siendo tabletas electrónicas, teléfonos celulares, laptops.

Una ventaja que se puede dar con dicho proyecto, siempre y cuando se lleve a cabo de forma correcta puede ser el ofrecer un buen servicio en cuanto a calidad y precio justo. Además de poder sacar una buena ventaja en cuanto a su servicio a domicilio el cual tiene oportunidad, debido a que existen clientes que no pueden salir de casa ya sea por trabajo, pandemia u otro motivo por el cual dicho servicio a domicilio resulta eficaz, además de animar a posibles clientes a solicitar los servicios informáticos de la empresa.

En cuanto a desventajas que se podrían generar en el proyecto es tener un pésimo servicio al cliente, siendo de ejemplo el aplicar de forma incorrecta el servicio a domicilio, demorar en realizar un servicio, el no cumplir con el servicio al cliente e inclusive el no contar con el equipo adecuado para realizar un servicio en específico el cual generaría problemas a la empresa y al cliente. Por dicho motivo se pretende tener un plan elaborado para evitar complicaciones que afecten de manera general o específica el proyecto, esto para poder garantizar mayores ventajas al momento de llevarse a cabo y a su vez reducir desventajas de forma que sea estable el negocio al momento de llevarse a la realidad.

CAPÍTULO II. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.

El capítulo segundo tiene como fin, el mostrar el proceso de una investigación de mercados en relación con el proyecto en desarrollo. Cabe mencionar que con dicha investigación se pretende obtener, recopilar y analizar la información para tener una estrategia adecuada al momento de llevarse a cabo. Además, que tal capítulo cuenta con cuatro temas los cuales forman parte de la investigación en general del mismo siendo: el *análisis de mercado* para poder obtener una recopilación de datos. El *análisis de competencia* que permite conocer a los competidores de dicho proyecto. La *metodología de investigación* mostrando que método se utilizó para llevarla a cabo y por ultimo los *resultados del método de investigación* utilizado siendo el caso de una encuesta.

2.1 ANÁLISIS DE MERCADO.

El análisis de mercado es una parte importante en el estudio de mercado del proyecto. Ya que proporciona información sobre industrias, clientes, competidores y otras variables en el mercado. Además, este análisis permite entender la base de los consumidores hacia a donde se apunta el mercado además que este comienza por recopilar información demográfica para entender mejor las oportunidades en el mercado (Rebato, 2020). Con la ayuda de este análisis se podrá conocer la prefactibilidad del proyecto en el mercado actual de servicios informáticos.

2.1.1 Mercado potencial.

Si bien el proyecto pretende ofrecer servicios con relación a la informática, se debe de conocer su mercado potencial, el cual hace referencia a la vida futura de la empresa enfocándose en los consumidores interesados en los productos o servicios que esta ofrece (Pacheco, 2020). Teniendo el proyecto en la mira como mercado potencial, el municipio de Lázaro Cárdenas Michoacán, el cual cuenta con una extensión geográfica de 1160.24 km² extendiéndose desde la ciudad Lázaro Cárdenas hasta Caleta de Campos, siendo un área considerable para tener un mercado potencial de clientes que puedan solicitar servicios informáticos.

En cuanto a descripción del mercado potencial es la siguiente: el municipio de Lázaro Cárdenas cuenta con uno de los puertos marítimos más importantes de México y además de contar con empresas importantes en la región tales como Arcelor Mittal, Carbonser y CFE. Los cuales ofrecen una amplia fuente de trabajo para sus habitantes, motivo por el cual se cuenta con una economía suficiente para que una buena parte de los habitantes siendo de adultos jóvenes a adultos de la mediana edad, tengan acceso a tener como mínimo un teléfono celular o incluso tener una laptop los cuales son equipos comunes. Además, que el uso de equipos informáticos son parte del trabajo del día a día de sus habitantes ya sea en el hogar o trabajo.

Mientras que, en la segmentación del mercado, la empresa de servicios informáticos, pretende ofrecer servicios de cuales tengan precios accesibles para el público, debido a que en la mayoría de los habitantes de la ciudad cuentan con un nivel económico medio, motivo por el cual se planea tener precios accesibles. Mientras que al segmento de personas que se piensa ofrecer el servicio es para personas mayores de 18 años a 60 en adelante, aunque cabe mencionar si un menor requiere ayuda lo será mediante la supervisión de un adulto, padre o tutor para poder ofrecer el servicio informático.

De acuerdo con la población el municipio de Lázaro Cárdenas Michoacán, cuenta con un total de 196,003 habitantes según la encuesta del INEGI realizada en el año 2020, de los cuales 97,484 son hombres y 98,519 son mujeres, siendo el 49.7 hombres en respecto al 50.3 que representan las mujeres. En cuanto a vivienda hay un total de 40,056 hogares de los cuales por su estructura económica permite a 7,156 viviendas el acceso a tener una computadora (INEGI, 2021).

2.1.2 Mercado meta.

Si bien ya se conoce el mercado potencial, es turno de seleccionar el mercado meta para la empresa de servicios informáticos, abarcando desde La Mira a la ciudad Lázaro Cárdenas, además de ser la zona de establecimiento del negocio. Cabe mencionar que el objetivo del mercado meta no se mantendrá estático, sino que se

pretende ofrecer servicios a localidades cercanas a la ciudad, con el fin de poder tener más clientes para el negocio y así poder ofrecer dichos servicios a localidades que los requieran.

La selección del mercado meta se debe a que este es el lugar en donde se establecerá la pequeña empresa de servicios informáticos *Tree-tech* además que, al ser una zona urbana cuenta con empresas que proveen una gran fuente de empleo, del cual en cuanto a sus habitantes, negocios, tiendas, restaurantes, pequeñas empresas hacen uso de tecnologías y equipos informáticos de los cuales algunos son utilizados para actividades importantes para el trabajo por ejemplo: computadoras, puntos de venta, cámaras de seguridad. Mientras que, en el caso de personas particulares estos utilizan equipos muy comunes tales como teléfonos celulares, tabletas electrónicas, laptops por mencionarlos, debido a que hoy en día estas herramientas son importantes ya sea para trabajo, escuela o uso personal.

De acuerdo con el volumen aproximado, la ciudad de Lázaro Cárdenas Michoacán cuenta con un total de 83,637 habitantes. De los cuales los segmentos por edades se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 1. Segmento y volumen de la población.

Edades	Mujeres	Hombres
15-17 años.	2,066	2,041
18-24 años.	4,872	4,841
60 años y más.	4,035	4,096
Total =	10,973	10,978
Total, Mujeres y Hombres =	21,951	

Cabe mencionar que los servicios se pretenden ofrecer a jóvenes de 14 años en adelante, adultos de 18 años en adelante, adultos de mediana edad e incluso dueños de negocios. En cuanto a menores que requieran solicitar un servicio, este será proporcionado siempre y cuando este está bajo la supervisión de un adulto o tutor, debido a que los jóvenes no cuentan siempre con la capacidad económica propia para adquirir un equipo tecnológico o para pagar un servicio de reparación. En cuanto a

nivel socioeconómico, el servicio pretende tener precios accesibles para el público en general, y a su vez llamar la atención de clientes que busquen una solución económica (Mora, 2019). Los niveles socioeconómicos se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 2. Niveles socioeconómicos.

Nivel socioeconómico	Salario mínimo	Salario máximo
A/B	\$85,000.00	\$85,000.00
C+	\$35,000.00	\$84,990.00
C	\$11,600.00	\$34,999.00
D+	\$6,800.00	\$11,599.00
D	\$2,700.00	\$6,799.00

2.2 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA.

Este apartado pretende mostrar un análisis de la competencia; el cual es un factor clave al momento de emprender un negocio, ya que este permite poder evaluar las fortalezas y debilidades de los competidores, estrategias de marketing y cuáles son sus clientes esto por mencionar algunos (Balaguer, 2017). Con dicha investigación se podrán conocer los posibles competidores directos e indirectos al negocio, además de conocer las posibles ventajas del proyecto ante otras empresas competidoras de la ciudad.

2.2.1 Directa.

Este tipo de competencia se caracteriza por ser directa dentro de un mercado, debido a que existen un conjunto de empresas que ofrecen productos o servicios similares al momento de cubrir una necesidad a los consumidores (Quiroa, 2020). Tomándose en cuenta que la idea del proyecto no es primeriza y única, existe una gran posibilidad de tener competidores directos a una empresa de servicios informáticos, debido a que las tecnologías informáticas son muy usadas en la actualidad.

Si bien se tiene entendido que existe una competencia directa a la idea de negocio, se debe de conocer cuáles son. Siendo el caso en que se tiene que investigar los posibles competidores directos a la empresa. Tomando en cuenta que, en la ciudad de Lázaro Cárdenas, existen empresas de dedicadas a áreas de la informática, de las cuales son conocidas por usuarios de equipos informáticos además de tener tiempo ofreciendo servicios; entre algunas se pueden mencionar las siguientes a continuación:

- Compupartes.
- Compuservicios.
- Icomi.
- Padtech.
- X-Rom Systems.

Conociendo que existe competencia directa para el proyecto de una empresa de servicios informáticos, cabe mencionar que, entre los competidores mencionados anteriormente, ofrecen los siguientes servicios más comunes en el mercado además de ser de los más solicitados, motivo por el cual se realizó una recolección de estos con distintos competidores.

- Mantenimiento correctivo, preventivos, predictivos.
- Reparaciones generales en cómputo y en telefonía móvil.
- Revisiones a equipos.
- Cotizaciones para ensambles de equipos, reparaciones, piezas o refacciones

2.2.2 Indirecta.

Conociendo que existen competidores directos al proyecto, cabe mencionar que también existen competidores indirectos. Siendo la competencia indirecta aquella que es la competición entre los proveedores de diferentes tipos de productos o servicios que satisfacen las mismas necesidades (Sy Corvo H. , 2019). Teniendo entendido que puede que existan negocios que no solo se dediquen a servicios informáticos, sino

también dedicados solo a reparaciones de computadoras o teléfonos celulares, resultando así una competencia más para el proyecto.

Entre los productos/servicios que se puede encontrar en una competencia indirecta, en el caso del proyecto, suelen ser servicios informáticos sencillos. Algunos de estos se muestran a continuación:

- Instalación de software.
- Mantenimiento.
- Formateo de equipo pudiendo ser de cómputo o telefonía.
- Desbloques de equipos.

Uno de los aspectos más importantes a considerar al ofrecer un servicio, es el costo, el cual se debe de acoplar a los precios de este en el mercado. Tomando en cuenta mano de obra, herramienta y refacción por mencionarlo. Cabe mencionar que el precio puede variar debido a la región en que se encuentre, mano de obra o el tipo de refacción. A continuación, se muestra una lista de precios de algunos de los servicios informáticos más comunes en la siguiente tabla.

Tabla 3. Tipos de servicios más comunes y costos.

Tipo de servicio	Lapcenter	Compuservicios	X-Rom System	CompuSistem
Mantenimiento predictivo	\$350.00 +	\$380.00 +	\$250.00 - \$350.00	\$250.00 - \$450.00
Mantenimiento correctivo	\$350.00 +	\$480.00 +	\$350.00 - \$450.00	\$250.00 - \$450.00
Mantenimiento preventivo	\$350.00 +	\$280.00 +	\$240.00 - \$350.00	\$300.00
Reparaciones	\$350.00 - \$4,500.00	\$120.00 - \$2,500.00	\$180.00 - \$4,700.00	\$250.00
Revisiones	\$150.00	\$80.00	\$0	\$0
Cotizaciones	\$0	\$0	\$0	\$0
Cambio de disco duro	\$160.00 - \$4,500.00	\$1370.00	\$250.00	\$450.00 - \$1,500.00

2.3 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.

Este apartado del capítulo pretende mostrar el método de investigación que se utilizó para llevar a cabo la investigación. Siendo la metodología de la investigación la encargada de definir, clasificar y sistematizar el conjunto de técnicas y sistemas que se utilizan en una investigación determinada (Raffino, 2021). Al aplicar este método se puede tener de manera sistematizada la investigación del proyecto, dirigida hacia el mercado se pretende entrar el negocio en desarrollo.

2.3.1 Tipo y alcance de la investigación.

En cuanto al tipo de investigación, es del tipo cualitativo, el cual consiste en producir información solo en los casos particulares que estudia, por lo que se hace difícil generalizar, siendo que solo se puede hacer mediante hipótesis (Cagliani, 2015); debido a que se piensa conocer intereses en personas que requieren servicios informáticos. Mientras que el alcance de la investigación es de tipo descriptivo debido a que busca especificar a qué tipo de grupos se va hacer llegar un servicio informático. Además de su valor en al momento de especificar las características de un mantenimiento de un equipo informático.

2.3.2 Diseño de la investigación.

En cuanto a diseño de la investigación, esta consiste en el conjunto de métodos y procedimientos utilizados para recopilar y analizar las variables en la investigación del proyecto. Siendo el caso del tipo de estudio descriptivo. Este diseño pretende encontrar respuestas a preguntas de la investigación de las cuales se pretenden responder como el conocer la población a estudiar, así también de esta poder obtener una muestra de investigación.

2.3.2.1 Población y muestra de investigación.

En el caso de esta investigación, para poder determinar la cantidad de personas a encuestar para dicho proyecto, se necesita conocer la población del mercado meta

es decir la ciudad Lázaro Cárdenas Michoacán, el cual consiste en un total de 83,637 habitantes. De los cuales 21,951 son el mercado meta, señalado anteriormente. Para determinar a cuantas personas se deben de encuestar, se tiene que tomar una muestra de dicha cantidad y calcularse de manera probabilística con la siguiente fórmula estadística, tomando en cuenta los datos de la siguiente tabla.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Tabla 4. Datos estadísticos.

Datos.	Valor
n=	?
N=	21951
Z=	1.96
P=	0.98
Q=	0.02
D=	0.03

$$n = \frac{21,951 \times 1.96^2 \times 0.98 \times 0.02}{0.03^2 \times (21,951 - 1) + 1.96^2 \times 0.98 \times 0.02}$$

Siendo el resultado del valor de n= 83.3. Se necesita encuestar a un total de 84 personas del mercado meta como mínimo en la Ciudad Lázaro Cárdenas Michoacán.

2.3.2.1 Técnicas de investigación.

Para esta investigación, se utilizó una técnica específica para poder recolectar datos. Siendo en este caso la encuesta la cual consiste en un instrumento para recoger información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística, en la cual se elabora un cuestionario cuyos datos obtenidos son procesados con métodos estadísticos (Westreicher, 2020). Pretendiéndose encuestar a adultos jóvenes de 18 años, adultos de mediana edad e incluso hasta adultos de 70 años o más.

2.3.2.3 Herramientas para la obtención de los datos.

La herramienta seleccionada para esta investigación es un cuestionario de preguntas cerradas con múltiples opciones, de las cuales proyectan las posibles opciones en situaciones que incluya la pregunta a realizar, con el fin de conocer cuáles son las opciones que el encuestado tendría a seleccionar y así tener un panorama del mercado con estas respuestas que pueda dar ventajas a el proyecto. Esta herramienta será de mucha ayuda para poder obtener datos referentes al proyecto.

Objetivo de la encuesta: esta encuesta tiene como propósito conocer si las personas poseen equipos informáticos y si pudieran requerir servicios de mantenimiento y reparación de éstos. Instrucciones: seleccione la respuesta que corresponda según su interés, en algunas podrá elegir más de una opción.

- 1. ¿Cuál es la edad de usted?

a) 18-25 b) 26-35 c) 36-45 d) más de 50 años

- 2. ¿Cuál es su ocupación?

a) trabajador b) estudiante c) otro

- 3. Su lugar de residencia es:

a) Lázaro Cárdenas b) Guacamayas c) Buenos Aires d) La Mira e) Playa Azul
f) La Orilla g) Caleta h) Otro

- 4. Usted tiene o hace uso de algunos de los siguientes equipos informáticos.

a) computadora b) tablet c) celular d) laptop e) no tengo

- 5. ¿Alguna vez ha tenido dificultades con equipos informáticos?

a) si b) de vez en cuando c) regularmente d) no

- 6. Cuando tiene dificultades con algún equipo informático. ¿Qué hace para darle solución?
a) Los llevo a reparar b) Lo trato de arreglar c) Busco a una persona especializada
d) Tengo conocimiento para repararlo
- 7. En caso de tener algún equipo, usted le da mantenimiento a este.
a) si b) a veces c) No conocía que necesita mantenimiento d) no
- 8. En qué casos acudiría a un sitio especializado en servicios informáticos o tecnológicos.
a) si el equipo no prende b) si se me saturo la memoria c) si se me lleno de virus
d) si no funciona correctamente e) si está roto f) si está muy lento
- 9. ¿Al momento de ir a un lugar específico de servicios informáticos o tecnológicos, que es lo que toma en cuenta?
a) precio b) calidad del servicio c) reputación del lugar d) voy al primero que veo
- 10. Pagaría usted un pequeño extra para recibir un servicio a domicilio especial, para poder atender y solucionar su problema en relación a equipos informáticos.
a) si b) depende el costo c) probablemente d) no
- 11. Cuando requiere un servicio informático a que lugares acude.
a) Compupartes b) Compuservicios c) Icomi d) Padtech e) X-Rom Systems f) Office Depot
g) otro
- 12. Por qué razones elegiría acudir a un nuevo negocio de servicios informáticos.

- a) los servicios que ofrece b) la asesoría c) los precios d) la atención al cliente
e) por el soporte técnico f) por la rapidez en la entrega g) porque ofrece servicio a domicilio

2.3.3 Recopilación de datos.

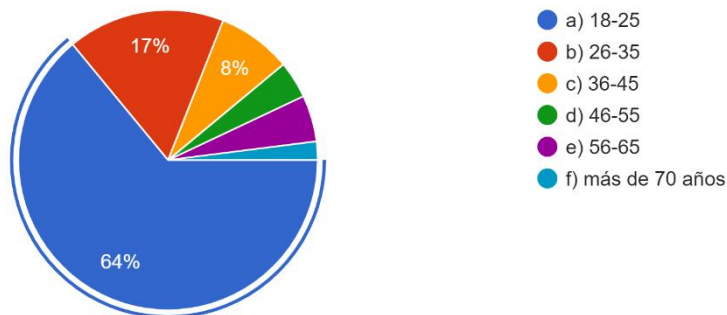
Para la recopilación de datos para el proyecto, se utilizaron las redes sociales, para poder compartirla tomando en cuenta que se envió a personas con edades de 18 años en adelante, debido a que son capaces de tener ingresos y capacidad de adquirir equipos informáticos. Además de ser personas que tienen por mínimo un equipo informático tal como un teléfono celular, además de estar en el rango de ser posibles estudiantes, universitarios o trabajadores y de estar en ocupación de computadoras o laptops. En el caso de recopilar datos se utilizó una encuesta realizada por internet y compartida por redes sociales y mensajería a individuos que cumplieran con los requisitos.

2.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS.

Este apartado tiene como fin el mostrar los datos de las encuestas realizadas para esta investigación si bien el mínimo a encuestar era una cantidad de 84 personas, se lograron conseguir 100. Los resultados se mostrarán a continuación en gráficos con sus respectivas preguntas y un sencillo análisis de estos:

1. ¿Cuál es la edad de usted?

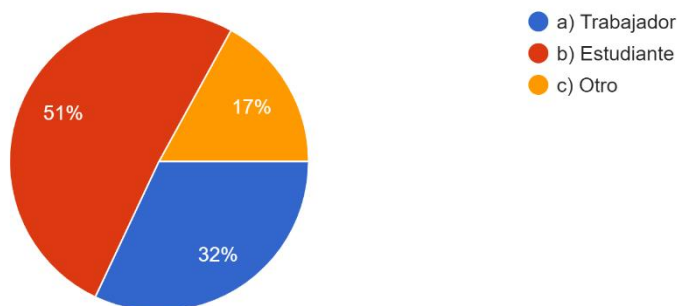
100 respuestas



Como se puede apreciar en la pregunta número uno, la mayoría de los encuestados resultaron tener un rango de edad entre los 18 años y 25 años y como mínimo algunos que respondieron son mayores de 70 años.

2. ¿Cuál es su ocupación?

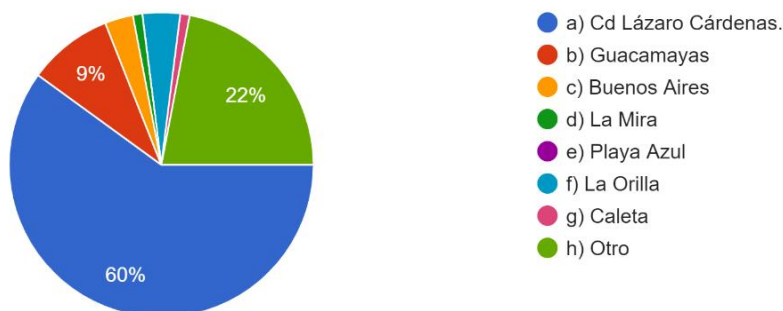
100 respuestas



En la pregunta número dos, la mayoría de los encuestados son estudiantes, mientras que una mediana parte son trabajadores y la mínima parte son de otro tipo, este dato servirá para poder ofrecer descuentos a estudiantes que soliciten servicios informáticos.

3. Su lugar de residencia es:

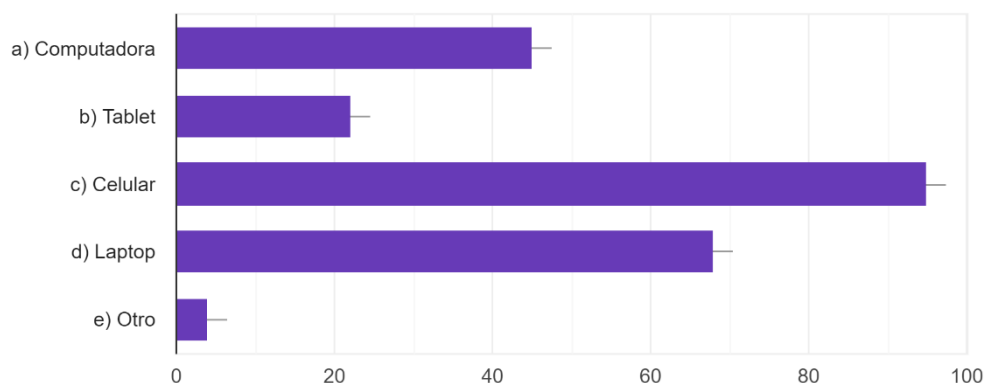
100 respuestas



En la pregunta número tres, se puede apreciar el 60% de los encuestados son de la Cd Lázaro Cárdenas, y un 22% de la Mira. Este dato puede servir a futuro si se pretende lograr ofrecer un servicio que pueda llegar a la Mira, debido que una buena parte de le encuesta son de dicho lugar.

4. ¿Usted tiene o hace uso de algunos de los siguientes equipos informáticos?

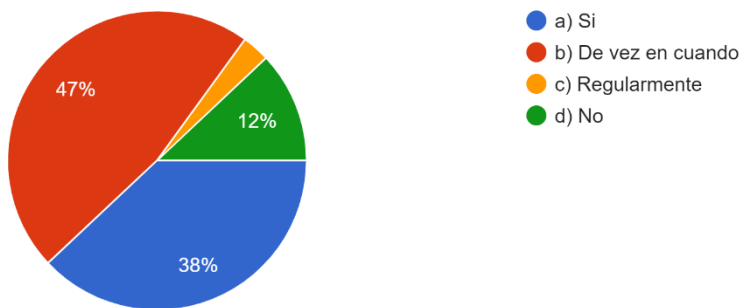
100 respuestas



En la pregunta número cuatro, refleja que los equipos informáticos más comunes en los encuestados son los teléfonos celulares, seguido de las laptops. Con este dato se puede tener ventajas al momento de ofrecer descuentos en días específicos para usuarios de celulares.

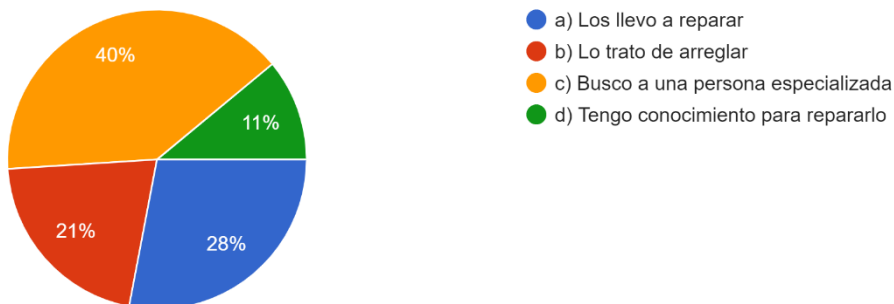
5. ¿Alguna vez ha tenido dificultades con equipos informáticos?

100 respuestas



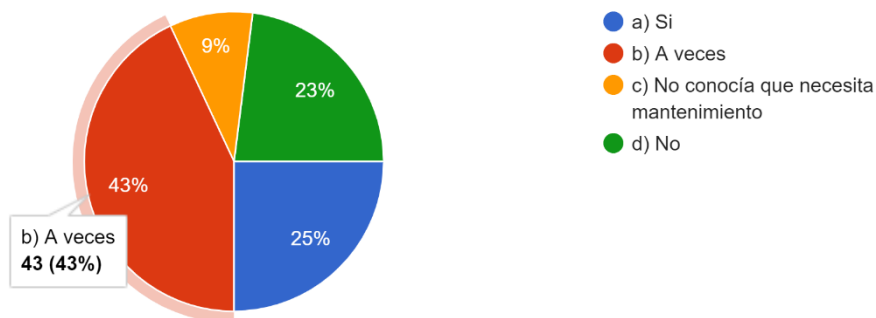
En la pregunta número cinco, muestra que un 47% tiene problemas con sus equipos de vez en cuando y un 38% si los tiene en su momento, en relación a sus equipos.

6. Cuando tiene dificultades con algún equipo informático. ¿Qué hace para darle solución?
100 respuestas



En la pregunta número seis, muestra que la mayoría de los encuestados es decir un 40%, al tener dificultades con sus equipos buscan personas especializadas para poder solucionar su problema y un 28% los lleva a reparar.

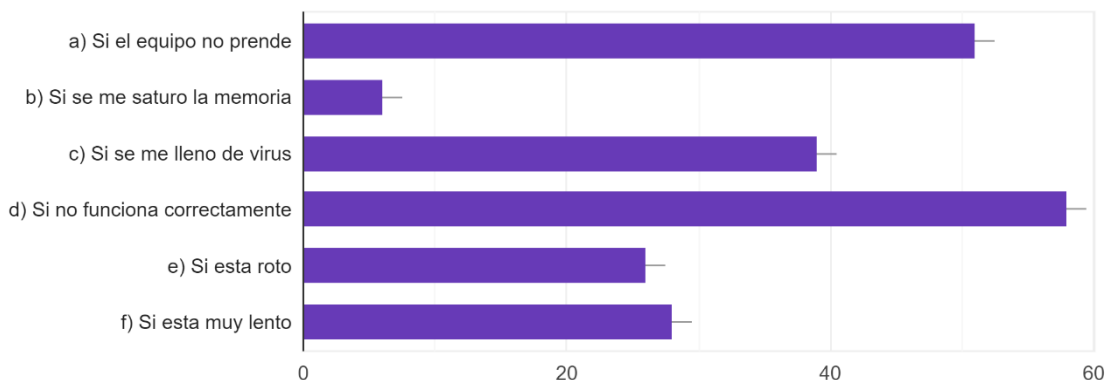
7. En caso de tener algún equipo previamente mencionado, ¿usted le da mantenimiento a este?
100 respuestas



En la pregunta número siete, muestra que un 43% de los encuestados a veces le mantenimiento a sus equipos informáticos, un 25% lo hacen siempre, mientras que un 23% no lo hacen.

8. En qué casos acudiría a un sitio especializado en servicios informáticos o tecnológicos.

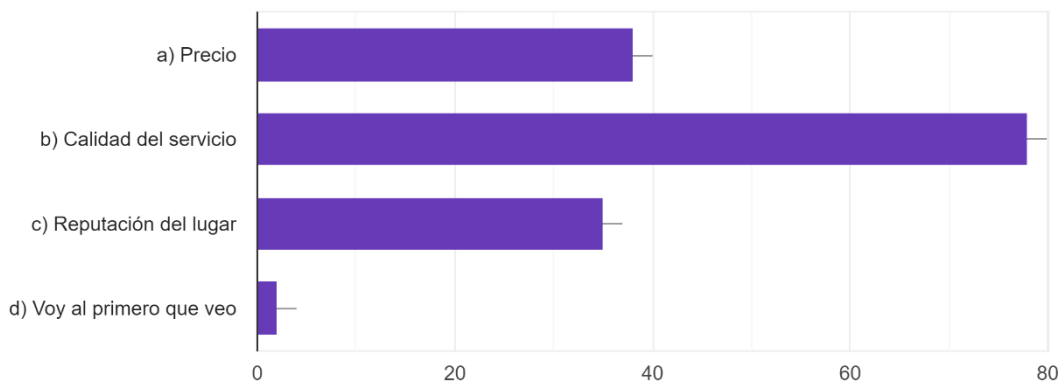
100 respuestas



En la pregunta número ocho, muestra que más de un 50% acudirías a un sitio especializado si su equipo no funciona correctamente, mientras que una cantidad considerable acudiría si su equipo no prende.

9. Al momento de ir a un lugar específico de servicios informáticos o tecnológicos, ¿Qué es lo que toma en cuenta?

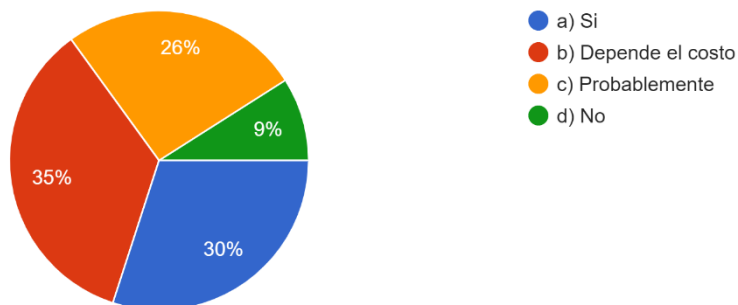
100 respuestas



En la pregunta número nueve muestra que la mayoría de los encuestados prefieren un sitio de servicios informativos donde tengan una buena calidad del servicio que, a un precio accesible, siendo este el nivel más alto por los encuestados.

10. ¿Pagaría usted un pequeño extra para recibir un servicio a domicilio especial?, para poder atender y solucionar su problema en relación a equipos informáticos.

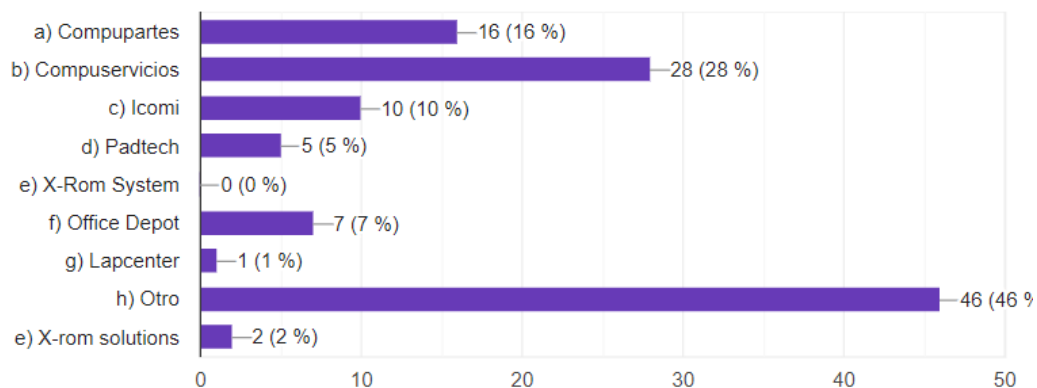
100 respuestas



En la pregunta número diez, muestra que un 35% pagaría un servicio a domicilio dependiendo del costo de este, mientras que un 30% si estaría dispuesto a pagar por este, motivo por el cual se debe de establecer un precio accesible para motivar a consumidores a pedir este servicio.

11. Cuando requiere un servicio informático ¿a que lugares acude?

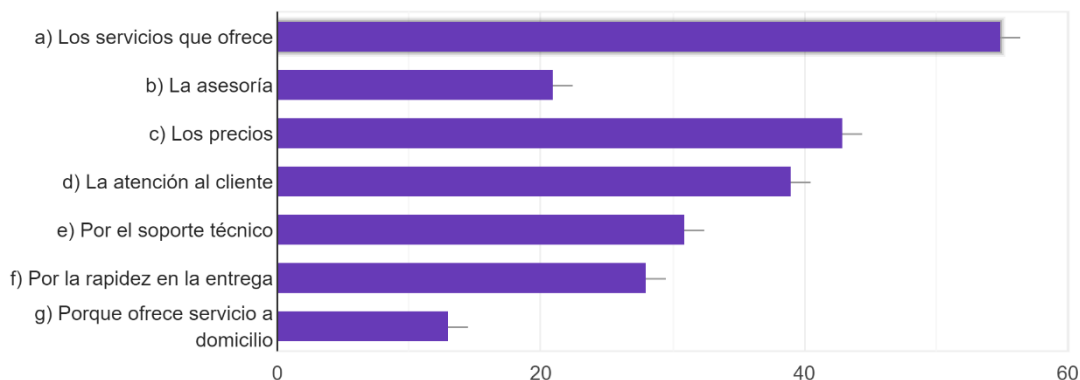
100 respuestas



En la pregunta número once muestra que la mayoría acude a otros lugares de los mencionados, mientras que más de un 25% acude a Compuservicios y más del 15% acude a Compupartes. Con este dato se debe de conocer cuáles son los lugares donde más acuden los encuestados cuando requieren un servicio informático.

12. Por qué razones elegiría acudir a un nuevo negocio de servicios informáticos.

100 respuestas



En la pregunta número doce menciona que la mayoría de los encuestados acudirían a un nuevo negocio de servicios informáticos por los servicios que ofrece, motivo por el cual se pretende que el negocio a realizarse ofrezca un amplio catálogo de servicios informáticos para los habitantes de Lázaro Cárdenas.

Con este análisis de resultados, se puede obtener datos e información que pueden ser de importancia para el negocio al punto que pueden formar parte de la estrategia de marketing, estrategia de negocio e inclusive se puede aprovechar para llamar la atención de los clientes. Cabe mencionar que se pretenderá investigar más a futuro, para poder conocer sobre la situación en el mercado de empresas de servicios informáticos en la ciudad.

CAPÍTULO III. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.

El capítulo tercero consiste en desarrollar una planeación estratégica adecuada para el negocio. Esta es una herramienta de gestión que permite establecer el camino de la organización para alcanzar las metas establecidas teniendo en cuenta los cambios y demandas de su entorno (Roncancio, 2018). Con la planeación se pretende establecer el camino que la empresa tiene que abordar para definir su cultura organizacional, además de su imagen empresarial, ambiente laboral, aspectos filosóficos y ubicación de la empresa.

Cabe mencionar que este capítulo, pretende mostrar los aspectos a tomarse en cuenta tales como los *antecedentes generales a la idea de negocio*, la *filosofía empresarial*, *objetivos*, *políticas de la empresa*, además de abarcar el *fundamento administrativo de la empresa*, la *creación de la imagen* de la misma, la *localización geográfica* y el *análisis FODA*. Dicho análisis pretende analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas posibles a la empresa. Con el fin de llevar a cabo una planeación que logre asegurar una buena estrategia apropiada en el mercado al que se pretende lanzar el negocio.

3.1 ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA.

En cuanto a antecedentes generales de la empresa, cabe mencionar que la idea del negocio surge por parte del desarrollador de la misma, debido a que existen personas, dueños de negocios y pequeñas empresas que requieren y necesitan soluciones en relación con la informática, esto ya mencionado anteriormente en el primer capítulo. En cuanto a nombre del negocio se seleccionó uno de acuerdo con la actividad que se dedica éste, siendo el caso del nombre seleccionado *Tree-tech*, los cuales son dos palabras en el idioma inglés que significa Árbol-tecnología.

Identificándose el nombre se debe de conocer la actividad a la cual se dedica la empresa, siendo el ofrecer servicios informáticos de los cuales son desde actividades sencillas como mantenimientos, hasta instalación de equipos, reparaciones, instalaciones de software, soporte técnico por mencionar algunos. En

cuanto a inversor y dueño, será el propio de la idea de negocio, comenzando con un capital propio, además que se pretende poder llevar la opción de aceptar más inversionistas a futuro, para participar en el negocio y mejorar su crecimiento.

3.2 FILOSOFÍA DE LA EMPRESA.

La filosofía empresarial es un aspecto importante que identifica a una empresa, ya que ésta es el conjunto de ciertos elementos que van a permitir la identificación de la empresa con lo que es y lo que quiere lograr, y que a su vez permita el desarrollar un núcleo de trabajo organizacional que identifique a todas las partes integrantes de la organización (Morales Rodriguez, 2014). Entendiendo la importancia de la filosofía empresarial, se denota la importancia que tiene esta en una empresa para poder diferenciarse de otras. Esta se desarrolla con la creación de la misión y visión empresariales. Para la empresa estas se crearán y mostrarán a continuación para así dejar en claro la filosofía empresarial de *Tree-tech*.

3.2.1 Misión.

La misión empresarial es el motivo por el cual existe una empresa, su razón de ser, esto indica la actividad que realiza la empresa esta suele plasmarse en una declaración escrita que refleja la razón de ser de una empresa (Velayos Morales, 2015). Conociendo la importancia y concepto de la misión, esta se debe plantear a partir de la siguiente pregunta ¿Por qué existe este negocio?, dicha pregunta servirá de guía al momento de tomar decisiones estratégicas que definirán el rumbo de la organización siempre y cuando tomando en cuenta la misión que tiene el negocio siendo esta la razón de su existir. La misión empresarial de *Tree-tech* se muestra a continuación:

En Tree-tech estamos comprometidos a ofrecer las mejores soluciones informáticas a usuarios de las nuevas tecnologías, tratando de ajustarnos a las necesidades de nuestros clientes.

3.2.2 Visión.

La visión de una empresa describe el objetivo que espera lograr en un futuro, esta trata de la expectativa ideal de lo que quiere alcanzar la organización, indicando además como planea conseguir sus metas (Peiro Ucha, 2016). Conociendo el concepto de visión, se debe de establecer una dirección para el negocio, respondiendo la pregunta ¿Qué queremos para el futuro?, ¿Cómo llegaremos?, siendo la visión una proyección a donde la empresa pretende ser o estar a futuro, esto planteándose con objetivos ya sean a corto, mediano y a largo plazo. La visión empresarial de *Tree-tech* es la siguiente:

Ser una de las empresas de servicios informáticos líderes en la costa Michoacana, ofreciendo un servicio calidad- precio en el mercado.

3.2.3 Valores.

Los valores empresariales son los principios operativos o las filosofías fundamentales que rigen el comportamiento interno de una compañía, al igual que su relación con sus proveedores, clientes y accionistas (Sy Corvo H. , 2020). La importancia en estos valores radica en ser los principios que orientan las acciones y decisiones laborales, además de tener implicaciones sociales y de desarrollo en dinámicas de trabajo y el servicio al cliente. A continuación, se muestra de forma clasificada los valores empresariales, que pueden ser sociales, de desarrollo, de dinámica de trabajo, del servicio al cliente que formaran parte de la cultura organizacional del negocio *Tree-tech*.

Valores sociales:

- En *Tree-tech* nos comprometemos a cuidar el medio ambiente, por eso contamos con contenedores de reciclaje para separar los residuos reciclables y no reciclables. Además de ser responsables al momento de deshacernos de productos químicos contaminantes que logren afectar el medioambiente.

- En *Tree-tech* nos comprometemos a ofrecer un ambiente de trabajo estable para los empleados, esto fomentando la cooperación entre empleados en las diversas áreas de trabajo. Además de fomentar el trabajo en equipo como una herramienta para solucionar problemas en el trabajo.
- En *Tree-tech* creemos que los estudiantes de carreras informáticas necesitan una preparación para su futuro laboral, por ello estamos dispuestos a contratar a estudiantes como practicantes para fomentar su aprendizaje en el área de informática.
- En *Tree-tech*, creemos que se pueden fortalecer a los empleados con dinámicas de motivación para que den lo mejor de sí en la empresa.

Valores de desarrollo:

- En *Tree-tech* tenemos en cuenta la mejora continua como una oportunidad de mejorar en diversos aspectos en la empresa, esto para poder ofrecer un servicio mejor al cliente.
- En *Tree-tech*, buscamos mejorar constantemente la atención a los clientes, que buscan un servicio con nosotros.
- En *Tree-tech* estamos buscando mejorar las técnicas de servicios, equipos y herramientas especializadas, para ofrecer las mejores soluciones.
- En *Tree-tech* tratamos de buscar innovaciones en cuanto a servicio al cliente y servicios técnicos especializados en la informática.

Valores en dinámica de trabajo:

- En *Tree-tech* buscamos mejorar las relaciones internas con los empleados, siendo con la ayuda de cursos motivacionales para tener un área de trabajo confortable.
- En *Tree-tech* creemos que la colaboración de equipos es importante, por ello se inculcaran valores de trabajo a los empleados para no solo trabajar en equipo, sino dar lo mejor de sí para un trabajo exitoso.

Valores del servicio al cliente:

- En *Tree-tech* la satisfacción del cliente nos es importante, por eso estamos comprometidos a ofrecer un excelente servicio a este, ya sea en mostrador o al momento se atender sus problemas informáticos.
- En *Tree-tech*, estamos comprometidos con una buena atención de escucha al cliente, ya sea por línea o de manera presencial.
- En *Tree-tech*, creemos que el respeto es importante, por eso desde que el cliente solicita un servicio, se le atenderá con la atención y respeto adecuado en todo momento.

3.2.4 Objetivos.

Los objetivos de una empresa son los estados o situaciones en que la empresa pretende conseguir en su futuro utilizando sus recursos disponibles presentes y los previsibles (Rus Arias, 2020). Comprendiendo la importancia de los objetivos de una empresa, esta necesita conocer que es lo que necesitara para poder conseguirlos. Si bien se sabe lo que son y la importancia de estos, existen una serie de requisitos que se debe cumplir para llegar a estos; los objetivos deben ser realistas, deben de ser coherentes, deben medirse y tienen que suponer un reto para la empresa. Una vez tomando en cuenta lo que estos son y sus requisitos, es momento de desarrollar los objetivos de la empresa *Tree-tech*, estos se muestran a continuación de manera clasificada como objetivos generales y específicos.

Objetivos generales:

- Como objetivo principal, se tiene en la vista ser una de las empresas de servicios informáticos más solicitada y más adelante ser una de las empresas líderes en el municipio de Lázaro Cárdenas, ofreciendo un servicio calidad-precio en el mercado.
- Mantener un excelente servicio al cliente de manera constante cada vez que sea solicitado.

- Ofrecer servicios de calidad con las mejores herramientas y refacciones de equipos tecnológicos.

Objetivos específicos:

- Usar equipos adecuados para reparaciones, así también refacciones originales o de buena calidad.
- Contar con un fondo de ahorro en caso de una emergencia en particular o específica en relación con el negocio.
- Alcanzar que las ventas logren crecer un estimado del 5% en un plazo de 3 años.

3.2.5 Políticas.

Las políticas de la empresa son un conjunto de directrices que establecen normas, procedimientos y comportamientos que deben llevar los empleados; en muchos casos la política debe cumplir con determinados requisitos legales, por ejemplo, los relativos a los derechos del empleado (Riquelme, 2020). Entendiéndose la importancia de las políticas de la empresa que deben seguir los empleados; cabe mencionar que estas se clasifican en dos tipos, las políticas generales, que se aplican en todos los niveles de la empresa sin distinción, ya que son de alto impacto; y las políticas específicas las cuales se aplican a procesos en determinados sectores de la organización por ejemplo políticas de ventas. A continuación, se muestran las políticas generales y específicas del negocio *Tree-tech*.

Políticas generales:

- Brindar curso de capacitación para los nuevos empleados, esto a todas áreas de la organización.
- Fomentar a los empleados a utilizar siempre el equipo adecuado para realizar un trabajo, ya sea en equipo de seguridad y herramientas adecuadas para el trabajo.

- Manejar precios accesibles a los consumidores y ofrecer descuentos especiales a estudiantes siempre y cuando presenten su credencial de estudiante.
- Fomentar el espíritu de trabajo tanto en empleados como encargados.
- Brindar una mejor atención al cliente.
- Mostrar cero tolerancias ante la corrupción.
- No aceptar equipos de dudosa procedencia o robados.

Políticas específicas:

- Listas de precios: las vigencias de precios se describen en las listas de precios generadas y publicadas por *Tree-tech*, estas vigentes al momento de solicitar un servicio o cotización. Los cambios de precios y modificaciones serán notificados en la página oficial del negocio o en ventanilla de este.
- Órdenes de compra: al momento de comprar una pieza o equipo, se entregará de forma obligatoria un comprobante de esta, para posibles facturas a futuro en la empresa.
- Garantías en reparaciones y equipos: en relación a estos, se proporcionará un comprobante de venta con el tiempo de garantía impreso en este, el tiempo de garantía puede variar según en reparación o equipo comprado en la empresa

3.3 FUNDAMENTO ADMINISTRATIVO.

El fundamento administrativo es de carácter importante ya que la administración se encarga del análisis de las funciones que forman el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos que se disponen con el propósito de alcanzar objetivos ya sea de tipo económico o social (Correa, 2019). Esta administración se pretende poder aplicar todos los niveles del negocio, esto para crear y describir los puestos de trabajo, además de elaborar y planificar el organigrama de la empresa, con el fin de llevar a cabo una gestión exitosa en el negocio.

3.3.1 Organigrama.

El organigrama es una representación gráfica de la estructura jerárquica y funcional de una organización, esta permite entender de forma gráfica y visual el funcionamiento de la empresa(Orellana Nirian, 2020). La importancia del organigrama radica en crear una estructura que muestre la jerarquía a los empleados del negocio, permitiendo así conocer su lugar en la empresa, el puesto al cual pertenece y la importancia de su trabajo en el mismo, esto representándose de manera gráfica para una fácil comprensión a simple vista. A continuación, se muestra en la figura el organigrama de la empresa *Tree-tech*.

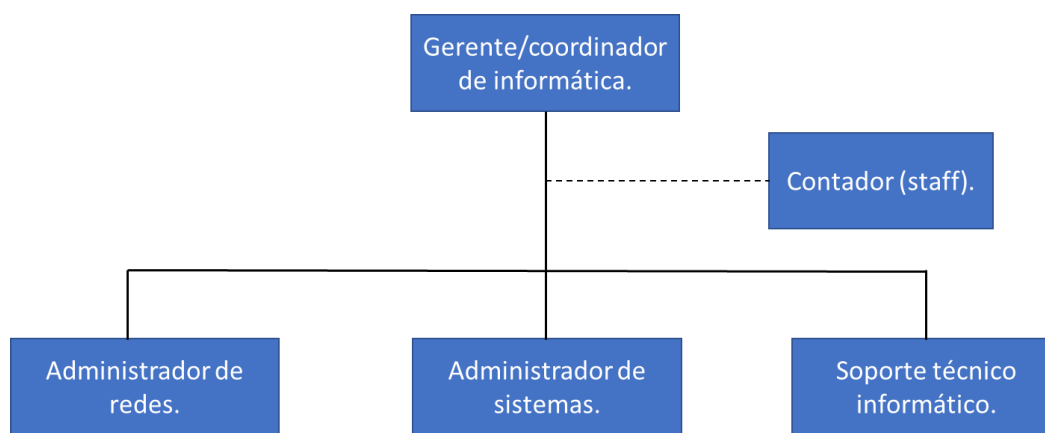


Figura 5. Organigrama de la empresa *Tree-tech*.

3.3.2 Descripción de puestos.

La descripción de puestos es un proceso que detalla todos los puestos dentro de una organización, siendo este un registro escrito para formalizar las asignaciones de los puestos que existen dentro de la empresa. Esta tiene que ser dinámica, con la facilidad de revisión para así contemplar las necesidades cambiantes de una empresa (Quiroga, 2020). El fin de la descripción de puestos es el mostrar las funciones y responsabilidades que tiene los empleados en los puestos asignados en la empresa para así poder conocer cuál es su función en su área de trabajo así también en el negocio. A continuación, se muestran la descripción de puestos en la empresa *Tree-tech*.

Puesto: *Gerente*.

Descripción general: el gerente tiene como responsabilidad el supervisar y administrar las operaciones en el negocio. Debe de lograr guiar a sus empleados para un buen trabajo. Además, tiene que encargarse de la planificación, organización y supervisión; administrar los recursos de la entidad, tener una conducción estratégica y tomar decisiones críticas para la organización. Depende de: el dueño del proyecto.

Tareas:

- Supervisar la operativa diaria del negocio.
- Diseñar estrategias para fijar objetivos para el crecimiento.
- Establecer políticas y procesos.
- Asegurarse que los empleados trabajen de forma productiva.
- Supervisar la contratación, capacitación y formación de los empleados.
- Garantizar que el personal cumpla las normativas de salud y seguridad.

Puesto: *Coordinador de informática*.

Descripción general: el coordinador de informática tiene como responsabilidad el establecer la comunicación e información continua para cumplir con los objetivos y políticas de la empresa. Encargarse de ayudar en la capacidad de operación de equipos y sistemas informáticos, atender las necesidades de los clientes en cuanto a estos soliciten un servicio. Depende de: el gerente/licenciado informático.

Tareas:

- Ayudar en la capacidad de operación de equipos y sistemas de información.
- Supervisar y dar seguimiento a la operatividad de las redes, equipos y sistemas instalados en equipos parte del negocio y equipos a clientes.
- Revisar la documentación técnica y de control de equipos e instalaciones.
- Evaluar las necesidades de los servicios de internet y cuentas de correos electrónicos para su adecuado uso en el negocio.

- Administrar los inventarios de almacén, material de oficina, equipos, piezas de refacciones, por mencionar algunos.

Puesto: *Administrador de redes.*

Descripción general: tiene como responsabilidad en ser encargado de la infraestructura, cableado, protocolos de red, herramientas de administración, seguridad. Esto tanto a la empresa, en cuanto a los clientes debe de encargarse en la instalación de redes wifi, módems, instalar router, cableados de red, manejar protocolos de seguridad, encargarse de instalar de forma correcta la red en un negocio o empresa, manejar soporte en redes de telecomunicaciones. Depende de: ingeniero en redes.

Tareas:

- Configurar e instalar diversos servicios y dispositivos de red.
- Realizar mantenimiento de red y actualizaciones de sistemas.
- Supervisar el rendimiento y garantizar la fiabilidad y disponibilidad del sistema.
- Trabajar con la configuración establecida y modificar las políticas de gestión para garantizar el conocimiento, aprobación y éxito de los cambios realizados en la infraestructura de red.
- Seleccionar e implementar herramientas de seguridad, políticas y procedimientos en coordinación con el equipo de seguridad de la empresa.

Puesto: *Administrador de sistemas.*

Descripción general: tiene como responsabilidad encargarse de coordinar, supervisar y monitorear el funcionamiento de los sistemas informáticos. Detectar y evaluar los cambios necesarios para asegurar una operación normal de estos; además de mantener y dar soporte a los sistemas en operación tanto a clientes como en la empresa. Planificar y realizar sistemas de respaldo de la información generada por las aplicaciones. Depende de: ingeniero en sistemas.

Tareas:

- Instalación, configuración, pruebas y mantenimiento de sistemas operativos, el software de las aplicaciones y las herramientas de gestión de sistemas.
- Mantener estrategias de seguridad, copias de seguridad y redundancia.
- Colaborar con los proveedores y otros empleados de TI para solución de problemas.

Puesto: *Soporte técnico informático.*

Descripción general: implementar, configurar, mantener, monitorizar, documentar y asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas y equipos informáticos, tanto en clientes como en la empresa. Además de ser el encargado de realizar la instalación de programas esenciales para el uso cotidiano por mencionar algunos como editores de texto, antivirus, reproductores de audio y video, sistemas operativos, navegadores, herramientas de trabajo y además de mantener la operatividad tanto en el negocio como en clientes. Depende de: técnico informático.

Tareas:

- Realizar mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo a los equipos informáticos.
- Diseñar e implementar planes y formatos para control del mantenimiento del equipo de cómputo.
- Brindar soporte técnico tanto a clientes como el negocio.
- Elaborar informes mensuales sobre el trabajo realizado.

Puesto: *Contaduría.*

Descripción general: el contador contratado por la empresa tiene la responsabilidad de organizar, clasificar, dar seguimiento y crear un registro histórico de los movimientos financieros de la empresa. Debe tener en claro los fundamentos

de las operaciones que envuelven y conectan el flujo de capital de la empresa. Depende de: contador general contratado por la empresa.

Tareas:

- Dar seguimiento a los pagos pendientes con los distintos proveedores a nivel nacional.
- Gestionar y negociar el pago de nómina de manera mensual.
- Liquidación de impuestos conforme al calendario fiscal.
- Elaborar reportes de gastos e impuestos.

3.4 IMAGEN DE LA EMPRESA.

La imagen empresarial es parte de la identidad de esta, ya que esta está relacionada con todos los elementos gráficos y visuales propios de una empresa. Tal imagen es el sello a través del cual una empresa quiere ser identificada y distinguida entre el resto de compañías del sector (Nuño, 2017). En cuanto a imagen de esta, tiene que ser una que represente o vaya de acuerdo con el producto o servicio que proporciona la empresa, en el caso al ser de servicios informáticos, se creara una imagen de acuerdo con la actividad del negocio, esto para dejar en claro a los clientes a que se dedica la empresa.

3.4.1 Logotipo.

El logotipo también conocido como logo, es un diseño gráfico conformado generalmente por letras, símbolos y/o signos, que tienen como finalidad representar e identificar una marca o empresa, así como distinguirla de las demás marcas o empresas competidoras (K, 2020). En cuanto a el logotipo para el negocio, si bien se sabe que el nombre del negocio es *Tree-tech*, se diseñara un logo de acuerdo con el nombre de este, con el fin de recordar fácilmente el seudónimo de la empresa para los posibles clientes. En cuanto al diseño de este se seleccionó un diseño minimalista y colores agradables a la vista del cliente, a continuación, se muestra el logotipo de la empresa *Tree-tech* en siguiente figura.



Figura 6. Logotipo de la empresa.

3.4.2 Eslogan.

El eslogan es una palabra o frase corta fácil de recordar, un lema original e impactante, que a menudo se utiliza en la publicidad y la propaganda política como frase identificativa (Delgado, 2021). Para el caso del negocio, se pensó en un eslogan fácil de recordar, siempre y cuando de acuerdo con la temática del negocio, el cual es la informática, motivo por el cual se tiene que mostrar un eslogan corto pero que logre causar impacto en el cliente, pero que a su vez tenga un toque moderno, el eslogan empresarial de *Tree-tech* es el siguiente.

Soluciones informáticas calidad-precio.

3.5 LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA.

El elegir la localización para el negocio o empresa no se debe pasar por alto ya que esta es el lugar en donde quiere ubicarse la empresa geográficamente, este tipo de decisión es de gran importancia, ya que determina a los clientes a los que se pueden llegar y los costes que se tendrán (Martínez Argudo, 2020). Tomando en cuenta la importancia de la localización del negocio, se pensó de forma detenida una localización que suponga una ventaja para que este sea encontrado fácilmente para posibles y potenciales clientes. A continuación, se muestra el proceso de la selección de la ubicación de *Tree-tech*.

3.5.1 Microlocalización.

La microlocalización es la ubicación específica, dentro de una zona macro de mayor alcance, en donde se asentará la empresa (Sy Corvo H. , 2021). En el caso del negocio, este quedara ubicado en una zona estratégica para que este sea fácil de encontrar por lo clientes. Siendo la microlocalización de este en la colonia Solidaridad a orillas de esta, cerca de donde transita el transporte público de la ruta 2. Con su dirección en el andador nardo Edificio 72, departamento 3. Debido al ser una zona muy transitada por personas que se dirigen a la plaza o Walmart, o solo pasan por ahí. A continuación, se muestra la microlocalización del negocio *Tree-tech* en la siguiente figura.



Figura 7. Microlocalización del negocio.



Figura 8. Negocio.

3.5.2 Macrolocalización.

La macrolocalización de un proyecto consiste en decidir la región más ventajosa donde se ubicará una empresa o negocio, esta describe la zona geográfica general en la que se va a encontrar este. Por lo tanto, una situación macroeconómica funcional sirve como base para hacer atractivas las ubicaciones de propiedades, esto es un requisito previo para una inversión (Sy Corvo H. , 2021). En el caso de la macro localización del proyecto este tiene su zona geográfica en el estado de Michoacán, municipio Lázaro Cárdenas, ciudad Lázaro Cárdenas. A continuación, se muestra la macro localización del negocio en la siguiente figura.



Figura 9. Macrolocalización del negocio.

3.6 ANÁLISIS FODA.

El análisis FODA, también llamado análisis DAFO, consiste en un proceso en donde se estudian las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de una empresa (Kiziryan, 2015). Con dicho análisis se pretende analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que existen para el negocio en el mercado a el que pretende entrar, siendo el de los servicios informáticos como mantenimientos, reparaciones y venta de algunos equipos. Cabe mencionar que el análisis FODA se realizara al negocio al desarrollo de manera interna, externa y se tratara de llevar un análisis estratégico para poder garantizar un éxito en el mercado.

El análisis interno pretende analizar a la empresa de manera interna, ya que este debe de diagnosticar las fortalezas y debilidades tomando en cuenta la estructura empresarial, la operatividad, la dirección y los aspectos financieros que influyen en el funcionamiento. Mientras que las fortalezas pretenden analizar las características positivas de la empresa que sirven como modelo a seguir y las debilidades que son elementos negativos para la empresa de los cuales pueden afectar en el cumplimiento de objetivos y dificultan a la llegada de resultados esperados (Pursell, 2020).

El análisis externo se encarga de analizar diferentes condiciones en las que el buen desarrollo no depende necesariamente de la empresa, sino que se pueden presentar como amenazas u oportunidades dependiendo del impacto que tengan en su operación. Por ejemplo, factores sociales, ambientales, políticos o legales. Siendo en el caso en que las amenazas son aspectos negativos que afectan a la empresa y requieren de un plan estratégico para prevenirse o reducir su efecto, mientras que las oportunidades son elementos positivos del entorno de los que se deben aprovechar, ya que de ello depende atraer mayores inversiones o beneficios para su futuro y crecimiento (Pursell, 2020). A continuación, se muestra el análisis FODA de la empresa *Tree-tech* en la siguiente figura.

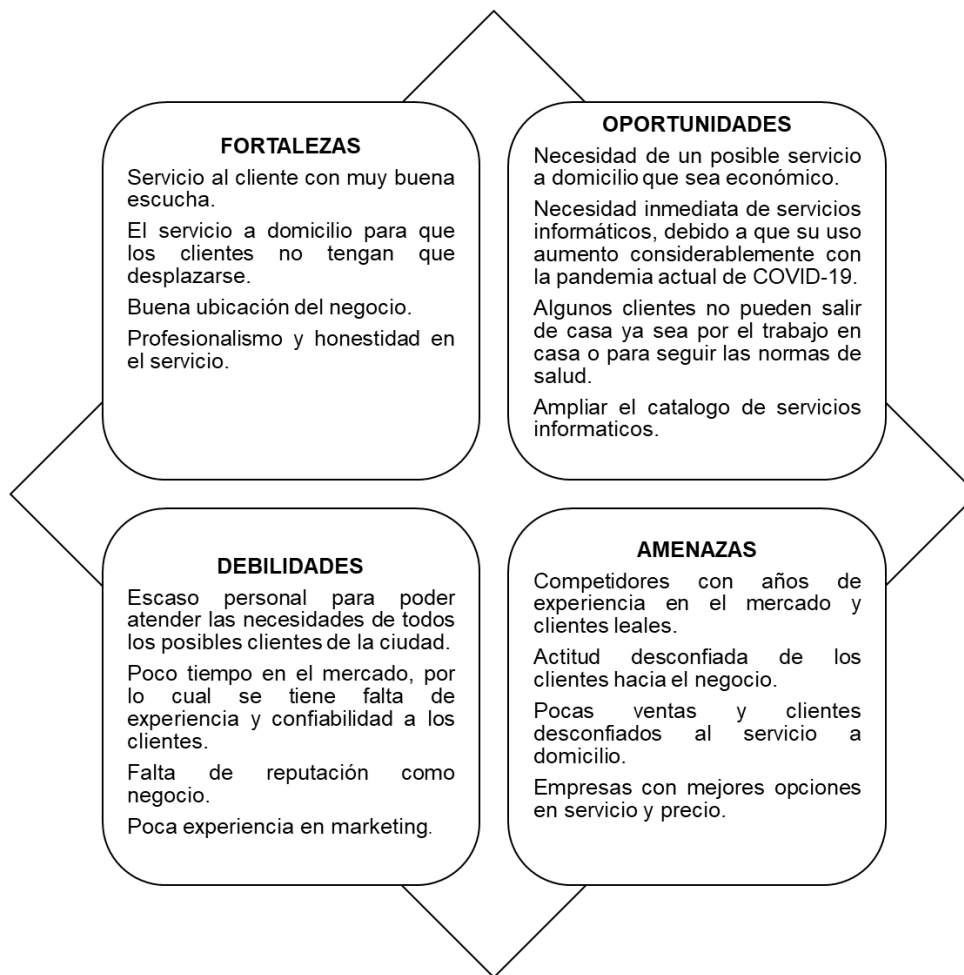


Figura 10. Análisis FODA del negocio.

3.6.1 Análisis Estratégico.

Anteriormente se realizó un análisis FODA de forma interna y externa a la empresa, conociendo sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Con esto se debe de realizar un análisis estratégico el cual es un elemento fundamental de la dirección estratégica. Tal análisis trata de determinar las características del entorno al que se enfrenta la empresa, así como sus capacidades y habilidades que afectan directamente a la determinación de las diferentes alternativas estratégicas (Colmena, 2020). En cuanto a análisis estratégico se elaboró uno para el negocio *Tree-tech*, el cual resulta de ventaja en relación al análisis FODA, este se muestra a continuación.

- Mejorar los servicios de la empresa y tratar de dar a conocer a esta mediante el uso de marketing utilizando los medios digitales.
- Determinar medidas para mejorar las debilidades de la empresa pudiendo contratar practicantes para poder ayudar en los servicios de la empresa, esto para minimizar el trabajo. Ofrecer confianza a los clientes.
- Realizar un estudio de mercado más exhaustivo para conocer de mejor forma el mercado en donde se compite y a su vez a la competencia para así encontrar ventajas sobre estos.
- Mejorar la estructura organizacional, inclusive si se trata de renovar el organigrama de la empresa. Capacitar a los empleados cada cierto periodo para actualizar sus técnicas de trabajo.
- Fijar la mira en el objetivo principal y visión de la empresa y conocer los recursos para llegar a dicha meta.

CAPITULO IV. PLAN DE PRODUCCIÓN.

El capítulo cuarto, pretende mostrar el plan de producción de una empresa, pero en el caso del proyecto en desarrollo, este no produce bienes materiales, sino que se encarga de ofrecer servicios en el área de la informática y las tecnologías. Conocer el plan de producción es importante, ya que este es una herramienta imprescindible para poner en funcionamiento a una empresa o al proceso productivo de una cadena de suministro. Además, que dicho plan define la capacidad productiva del negocio (Retos en Supply Chain, 2020).

Cabe mencionar que en este capítulo se pretende abarcar los siguientes temas tales como el definir el *tamaño de la empresa* para así poder conocer su capacidad, los *suministros* para poder ofrecer el servicio, el *proceso que se tiene a nivel general en el negocio*, la *distribución de la empresa*, en cuanto a planos y croquis de esta, el *cronograma para las actividades* en relación al proyecto abarcando desde su comienzo hasta el final, el *plan de MRP* para poder administrar de forma correcta los suministros de la empresa sin necesidad de recurrir a gastos extras y por último el *cumplimiento de normas* al que se debe apegar el negocio para poder seguir trabajando conforme a la ley.

4.1 TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Definir el tamaño de la empresa es importante, ya que permite estar al tanto su capacidad como negocio. Para poder conocer el tamaño de esta existen los indicadores los cuales miden el número de empleados en el sector servicios. Además, que una empresa se define como una entidad legal que posee el derecho de realizar negocios por cuenta propia, como realizar contratos, poseer bienes, tener responsabilidades por mencionar algunas de estas (Sy Corvo H. , 2019). Con tal medición se logra conocer su cantidad de producto o servicio pudiendo ser por unidad de tiempo definida en función a su capacidad por un tiempo determinado ya sea a corto plazo o mediano plazo.

En cuanto a las características propias del negocio, estas son las siguientes: la empresa opera de manera formal en un local el cual cuenta con luz y drenaje. Además de contar con el equipamiento adecuado para atender las necesidades de los clientes ofreciendo equipos de venta para informática, herramientas y suministros especializadas para atender equipos informáticos, esto para ofrecer una amplia variedad de servicios informáticos a los clientes. En cuanto a tamaño, este se puede determinar como un negocio de servicios.

4.1.1 Factores que determinan el tamaño de un proyecto.

Para conocer el tamaño del proyecto existen factores que determinan el volumen de este estos son: demanda, disponibilidad de insumos, localización y plan estratégico comercial de desarrollo para el futuro de la empresa. A continuación, se muestra en la siguiente tabla el factor para determinar el tamaño de este basándose en la demanda anual y la cantidad de clientes que puede atender mensualmente el negocio *Tree-tech*.

Tabla 5. Demanda anual de la empresa *Tree-tech*.

Mes	Cantidad de clientes
Enero	50
Febrero	48
Marzo	54
Abril	52
Mayo	52
Junio	52
Julio	54
Agosto	52
Septiembre	52
Octubre	50
Noviembre	52
Diciembre	54
Total	622

4.1.2 Economía del proyecto.

Para poder iniciar el proyecto se necesita de una inversión necesaria para poderse llevar a cabo, por ello se debe de determinar una cantidad inicial de capital, en este caso, se necesitará realizar una suma de las cantidades totales de suministros, herramientas especiales y equipos para venta. A continuación, se muestra una tabla con la suma de las cantidades de estos para poder conocer la cantidad de dinero necesario para poder iniciar el negocio.

Tabla 6. Economía del proyecto.

Suministros	\$8,076.55
Herramientas	\$28,823.05
Equipos	\$7,755.76
Total	\$44,655.36

4.2 SUMINISTROS Y EQUIPOS.

Si bien el proyecto se basa en solo ofrecer servicios en relación a el área informática, este no requiere de materia prima para producir. Sino que el negocio para poder trabajar necesita de suministros, estos son un sinónimo de abastecimiento para proveer a alguien quien lo necesita ya sea una persona o una empresa por mencionarlo (García, 2017). En este proyecto, la empresa al ser proveedora de servicios requiere de los siguientes elementos para funcionar estos son los siguientes: suministros tales como limpiadores de pantallas, alcohol isopropílico, pegamento para electrónicos; en cuanto a herramientas especiales para equipos informáticos tales como multímetros, cautín, pistolas de calor. Equipos de refacciones como teclados, pendrive USB, discos duros.

4.2.1 Suministros.

Si bien ya se tiene en cuenta que el negocio necesita de suministros específicos para atender necesidades relacionadas con la informática, se realizó un listado específico para estos, mencionando el nombre de estos, descripción, cantidad, costo y consumo anual. Estos se muestran a continuación en la siguiente tabla.

Tabla 7. Suministros de la empresa *Tree-tech*.

Suministros	Descripción del suministro	Cantidad unitaria	Consumo anual	Costo unitario	Costo total
Pasta térmica 200 Gramos	Sirve para incrementar la conducción de calor y enfriar un equipo.	1	3	\$267.00	\$801.00
Alcohol isopropílico 5 Litros	Sirve para limpiar los componentes electrónicos	1	2	\$499.00	\$998.00
Aire comprimido 660ml	Sirve para limpiar componentes electrónicos y computadoras.	1	18	\$198.33	\$3,570.00
Líquido para limpiar pantallas 250ml	Sirve para limpiar pantallas de manchas, pegamentos, sin dañarlas.	1	6	\$119.00	\$714.00
Adhesivo touch 15ml	Sirve para adherir equipos que utilicen pantallas táctiles	1	10	\$58.00	\$580.00
Paños microfibra	Sirve para limpiar sin rayar superficies	1	10	\$15.00	\$237.00
Pasta para soldar 60gr	Sirve para poder ayudar a soldar	1	3	\$38.85	\$116.55
Soldadura 76m	Sirve para soldar circuitos electrónicos	1	1	\$485.00	\$485.00
Cinta masking	Sirve para colocarse en equipos e identificarlos	1	4	\$32.00	\$128
Cinta aislante térmica	Cinta adhesiva aislante térmica 20MM x 20M aluminio	1	3	\$149.00	\$447.00
Total				\$1,861.18	\$8,076.55

4.2.2 Herramientas.

Si bien ya se tienen localizados los suministros esenciales para el negocio, es momento de conocer los equipos y herramientas especiales para el negocio, esto debido a que son exclusivamente para la informática, estos se muestran en las siguientes tablas.

Tabla 8. Herramientas y equipo del negocio.

Herramientas	Marca	Capacidad	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Kit destornilladores de precisión	Truper JOY-43	45 tipos de puntas de desarmadores	1	\$214.00	\$214.00
Cable cargador múltiple	Genérico universal	Tipo pulpo USB 10 en 1	3	\$89.99	\$296.97
Alicate Multiuso	Dalampa	Alicate multiherramienta con 11 puntas	1	\$347.00	\$347.00
Juego de pinzas de corte para electrónica	BGS	Juego de 5 piezas	1	\$457.00	\$457.00
Multímetro Digital	Kkmoon	Multímetro digital de alta precisión	1	\$680.00	\$680.00
Pulsera Antiestática	Radox	Un solo brazalete antiestático	2	\$59.00	\$118.00
Juego de Pinzas Punta Fina	URREA	Juego de 9 pinzas de precisión	1	\$420.00	\$420.00
Tercera Mano con Lupa	Tools C	Kit para soldar con lupa, porta cautín y tercera mano	2	\$479.00	\$958.00
Soldador de Lápiz o Cautín	Genérico	Voltaje de 60W	4	\$188.00	\$752.00
Limpiador Ultrasónico	OEM	Modelo 968	1	\$825.00	\$825.00
Microscopio para Electrónica	Jiusion	Jiusion HD 2MP USB Microscopio Digital 50–1000X	1	\$722.73	\$722.73
Total				\$4,481.72	\$5,790.70

Tabla 9. Herramienta de la empresa.

Herramientas	Marca	Capacidad	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Kit de Herramientas Auxiliares para Soldadura	Cbells	Kit Cautín Herramientas De Soldadura Multímetro Con Estuche	2	\$613.50	\$1,227.00
Estación de Soldadura	Fabater	Estación de soldadura electrónica de 120 W Pantalla digital 392°F-932°F con temperatura controlada	1	\$3,019.00	\$3,019.00
Desoldador	Steren	Desoldador De Succion Extractor	3	\$89.00	\$267.00
Fuente de Alimentación	wanptek	Wanptek Dps305u 0-30v 0-5a 150w	1	\$1,621.48	\$1,621.48
Estación de soldadura por infrarrojo	PUHUI	Estación de soldadura infrarroja para reparación de computadora	1	\$8,337.00	\$8,337.00
Kit de herramientas para cable de red	Generico	Kit de reparación alicates/ reparación de red	2	\$717.00	\$1,434.00
Alfombrilla magnética	BAKU,SS160	Tapete antiestatico de silicona	2	\$259.00	\$518.00
Probador De Fuente De PC	Kinamax	Probador De Fuentes De Poder Atx 20/24 Pines Sata Hdd Digita	1	\$465.66	\$465.66
Convertidor o Adaptador IDE/SATA a USB	SM	Adaptador Convertidor Usb Sata Ide Disco Duro Cd 2.5	2	\$159.00	\$318.00
Linterna LED pequeña	IMPORTADORA VER	Lampara de 9 leds	3	\$39.00	\$117.00
Pistola de aire caliente	Black And Decker	Pistola De Calor 2 Velocidades	1	\$570.00	\$570.00
Total				\$15,889.64	\$17,894.14

Tabla 10. Herramienta y equipo del negocio.

Herramientas	Marca	Capacidad	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Kit de herramientas para cable de red	Generico	Kit de reparación alicates/ reparación de red	2	\$717.00	\$1,434.00
Probador De Fuente De PC	Kinamax	Probador De Fuentes De Poder Atx 20/24 Pines Sata Hdd Digital	1	\$465.66	\$465.66
Convertidor o Adaptador IDE/SATA a USB	SM	Adaptador Convertidor Usb Sata Ide Disco Duro Cd 2.5	2	\$159.00	\$318.00
Linterna LED pequeña	IMPORTADORA VER	Lampara de 9 leds	3	\$39.00	\$117.00
Soplador eléctrico para PC	Z-Bling	Limpiador para teclados	1	\$661.00	\$661.00
Pen-Drive 64GB	Kingstone	Memoria USB 2.0	1	\$161.00	\$161.00
Juego de destornilladores	Pretul	Juego con 15 desarmadores de joyero	1	\$188.00	\$188.00
Perilla para soplar	Pomya	perilla para soplar polvo	1	\$139.00	\$139.00
Brochas para limpieza	MagiDeal	Cepillo de limpieza para placa base	1	\$205.00	\$205.00
Disco duro externo portátil 2TB	ADATA	Disco duro externo HD710 - USB3.0	1	\$1,450.00	\$1,450.00
Total				\$4,184.66	\$5,138.66

4.2.3 Equipos y suministros de valor agregado.

En una empresa los equipos y suministros son de importancia, ya que estos permiten proveer a los consumidores un producto o servicio. En el caso del negocio, los suministros consisten en una actividad que se desarrolla con el propósito de satisfacer las necesidades de consumo en una estructura económica (García, 2017). A continuación, se muestra una tabla con un listado de refacciones para la empresa.

Tabla 11. Equipo y suministro de valor agregado.

Refacciones	Marca	Características	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Teclado genérico	Vorago	Teclado alámbrico ergonómico USB	5	\$110.00	\$550.00
Teclado inalámbrico	Green lef	Teclado inalámbrico USB	5	\$248.90	\$1,244.50
Mouse genérico	Techzone	Mouse alámbrico óptico	10	\$45.00	\$450.00
Mouse inalámbrico	DPI	Mouse inalámbrico USB	8	\$98.01	\$784.00
Bocinas	Ele-gate	Bocina para computadora entrada 3.5	4	\$120.00	\$480.00
Diademas	Acteck	Diadema básica para computadora	4	\$88.95	\$355.80
Disco duro 500gb	Genérico	Disco duro 500GB SATA 3.5	5	\$354.96	\$1,770.00
Case disco duro/USB	A+	Case gabinete externo sata 2.5	8	\$72.87	\$582.96
Memoria USB 16 gb	Sandisk	Conexión USB 2.0	5	\$75.00	\$375.00
Memoria USB 32 gb	ADATA	Conexión USB 2.0	5	\$77.90	\$389.50
Memoria USB 64 gb	ADATA	Conexión USB 2.0	5	\$120.80	\$604.00
Pack 50 DVD-R	hp	Discos vírgenes 4.7 Gb	1	\$170.00	\$170.00
Total				\$1,582.39	\$7,755.76

4.3 PROCESO DEL SERVICIO.

El proceso de servicio es una parte a tomar en cuenta, ya que el proyecto no se basa en producir, sino ofrecer servicios, por ello se requiere conocer que es este proceso. El proceso de servicio es la organización de los elementos físicos y humanos en la relación cliente empresa, necesaria para la prestación de un servicio cuyas características han sido determinadas desde la idea concebida, hasta la obtención del resultado como tal (Salinas, 2000). Entendiendo lo que es este proceso, se debe de realizar un diagrama de los procesos de los servicios en la empresa *Tree-tech*, estos se muestran a continuación en la siguiente figura.

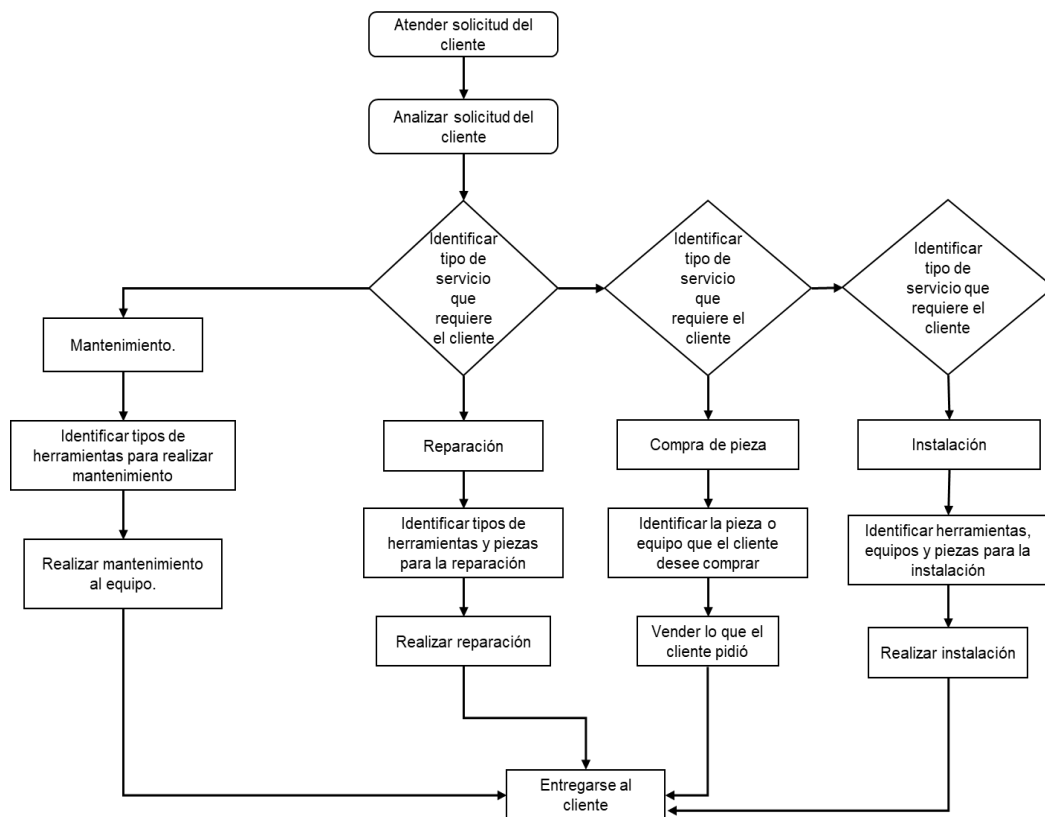


Figura 11. Proceso general del servicio en el negocio.

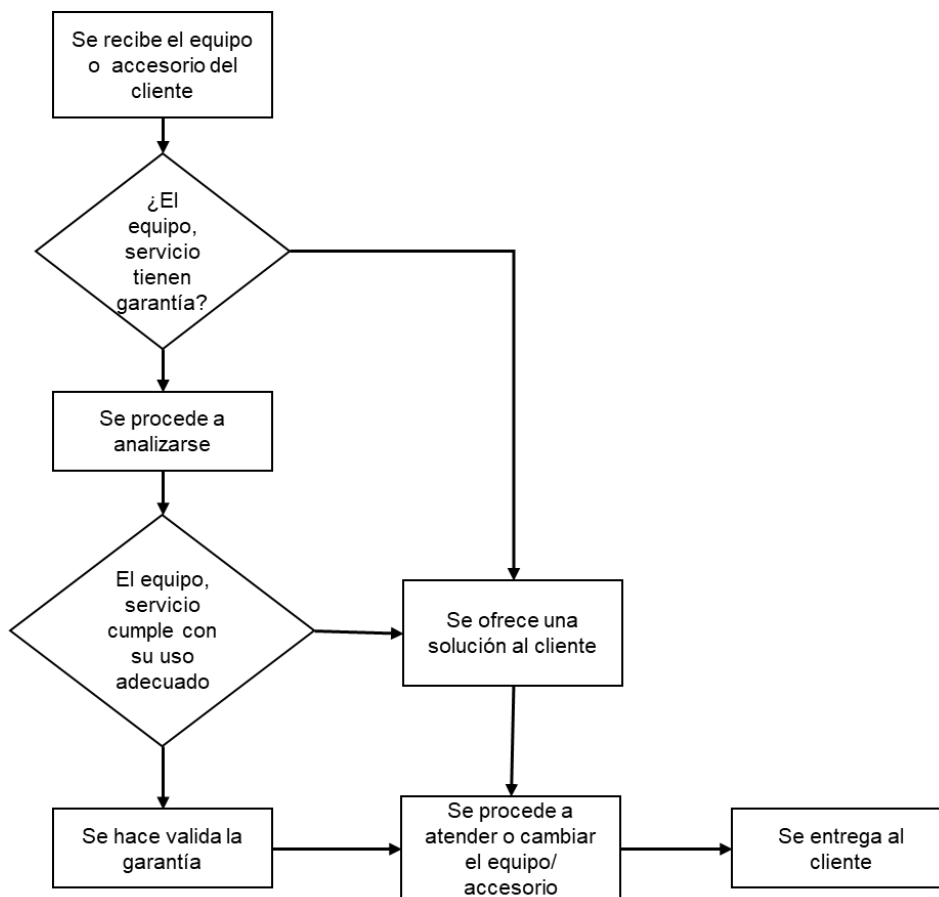


Figura 12. Proceso de postventa de garantía de la empresa.

4.4 DISTRIBUCIÓN DEL NEGOCIO.

La repartición de las áreas es importante para la empresa, ya que la distribución de la planta se define como la ordenación física de los elementos que constituyen la empresa. Siendo la maquinaria, bancos de trabajo, estanterías, entre otras; sino también el estudio de espacios necesarios para los movimientos, para el almacenamiento de materia prima o productos (Pérez Sotero, 2021). Conociéndose la importancia de la distribución se pretende distribuir mejor físicamente las áreas de trabajo de la empresa, esto para que el proyecto funcione de forma óptima y sea lo más eficiente posible. A continuación, en la siguiente figura se muestra un croquis de la distribución del negocio.

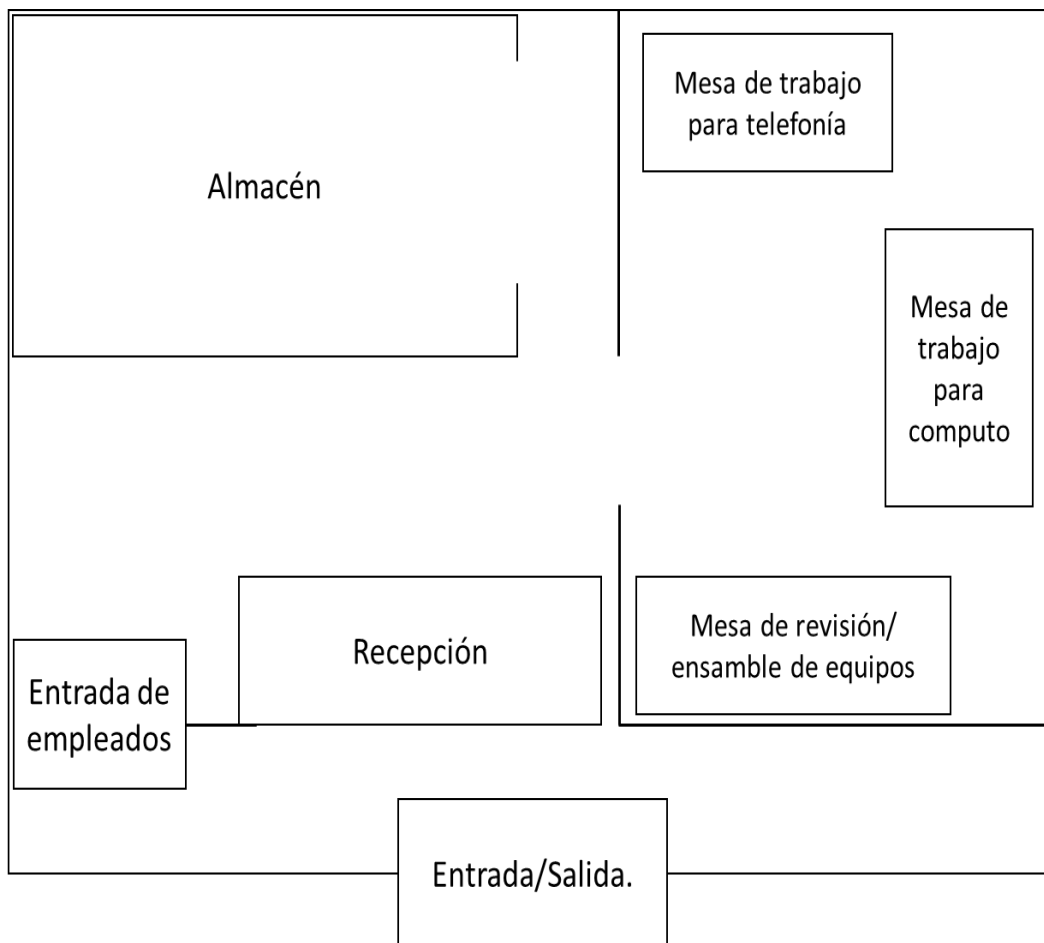


Figura 13. Croquis del negocio *Tree-tech*.

4.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

El cronograma de actividades es un gráfico en el que se muestran todas las tareas que componen el proyecto, además, que indica cuando comienzan o finalizan los mismos. Dicho sistema tiene numerosos beneficios tales como distribuir el tiempo eficazmente y asignar los recursos de manera óptima (López, 2018). Con la ayuda del cronograma se pretende poder llevar a cabo las tareas y metas de corto y mediano plazo favoreciendo la gestión del proyecto para así poder llevar a cabo las tareas en una proyección razonable de tiempo.

4.5.1 Cronograma de ejecución del proyecto.

El cronograma de la ejecución del proyecto menciona el tiempo que se tiene de la ejecución desde el comienzo de la creación del proyecto abarcando fechas y tiempos de desarrollo de este tal como sus antecedentes generales, idea del negocio, plan de producción, planeación y administración financiera; y el financiamiento de este, para finalizar en su etapa de revisión del mismo, para así poder llevar el proyecto a la realidad. A continuación, se muestra el cronograma de la ejecución del proyecto en realización en la siguiente tabla.

Tabla 12. Cronograma general del proyecto.

CRONOGRAMA DEL PROYECTO	P/R	FEBRERO/ MARZO	MARZO /ABRIL	ABRIL/ MAYO	MAYO	MAYO/ JUNIO	JUNIO/ JULIO	JUNIO /JULIO	REVISION FINAL
		22/02- 21/03	17/03- 16/04	08/04- 03/05	05/05- 21/05	21/05- 04/06	04/06- 16/06	21/06- 02/07	03/07- 10/07
Modulo I: Antecedentes generales	P/R								
	P/R								
Modulo II: Metodologia de la investigacion	P/R								
	P/R								
Modulo III: Planeacion estrategica	P/R								
	P/R								
Modulo IV: Plan de produccion	P/R								
	P/R								
Modulo V: Planeacion y administracion financiera	P/R								
	P/R								
Modulo VI: Aspectos juridicos de registro	P/R								
	P/R								
Modulo VII: Obtencion de recursos	P/R								
	P/R								

4.5.2 Cronograma de actividades del plan de negocios.

Entendiéndose que es un cronograma, es importante su realización en un plan de negocios, ya que se tiene en mostrar las actividades establecidas y ya programadas para la empresa *Tree-tech*. Por ello se realizó un cronograma para el capítulo cuatro, en el cual se abarcan los siguientes apartados del mismo, estos son los siguientes: tamaño de la empresa, materia prima y equipos, proceso del servicio, distribución del negocio, cronograma de actividades, MRP para servicios y el cumplimiento de normas.

Tabla 13. Cronograma del plan de producción.

ACTIVIDADES DEL PLAN DE PRODUCCION	P / R	MAYO				
		5	11	12	18	21
4.1 Tamaño de la empresa	P					
	R	■				
4.2 Materia prima(suministros) y equipos	P					
	R	■				
4.3 Proceso del servicio	P					
	R		■			
4.4 Distribución del negocio	P					
	R		■			
4.5 Cronograma de actividades	P					
	R			■		
4.6 MRP para servicios	P					
	R				■	
4.7 Cumplimiento de normas	P					
	R				■	

4.6 MRP PARA SERVICIOS.

El *MRP* o Material Requirements Planning, es un sistema diseñado para planificar y controlar el inventario de materiales de demanda dependiente de una empresa para la producción de sus artículos finales. El principal objetivo de este sistema es asegurar que se dispone de todos los materiales necesarios para cumplir con la demanda de los clientes en el tiempo adecuado. Además, este se encarga de recopilar toda la información sobre los trabajos realizados, las compras de material y la hora de entrega (DATADEC, 2019). Por tal razón se añadirá este sistema al plan de producción de la empresa.

Conociendo que es un MRP, se elaboró un plan de requerimientos de materiales para el negocio *Tree-tech*. Tomando en cuenta que el proyecto se basa en servicios informáticos este no requiere estar suministrándose de materia prima, debido a que cuenta con su almacén de suministros de los cuales se tiene como duración de aproximadamente un año. En cuanto a algunos tipos de refacciones que no se cuenten con estos, se compraran de acuerdo a la necesidad del servicio o del cliente, esto para evitar gastos innecesarios en el negocio o que estos terminen desgastándose o quedando obsoletos con el paso del tiempo.

4.7 CUMPLIMIENTOS DE NORMAS.

Las normas empresariales es una parte que no debe faltar en el negocio además que estas deben que deben de estar de acuerdo a las leyes establecidas en el país, además que tales normas permiten un funcionamiento adecuado en la empresa. Por ello el cumplimiento normativo es importante en las empresas para garantizar que se respeten y cumplan las normas, además que tal función se encarga de asesorar, vigilar y monitorizar los riesgos de posibles incumplimientos legales en la empresa (López Cobia, 2017).

Después de comprender la importancia de estas, existen normas importantes a seguir, un ejemplo de estas son los derechos de autor en los programas computacionales, por ejemplo: antivirus, software de edición, sistemas operativos. Por tal motivo se tratará de apegarse a cumplir con la Ley Federal de los derechos de Autor. (Cámara de Diputados, 2020). Esto al momento de instalar cualquier tipo software en un equipo, siempre y cuando este sea legal y que también se cuente con la licencia para su instalación.

Artículo 11: El derecho de autor es el reconocimiento que hace el Estado en favor de todo creador de obras literarias y artísticas previstas en el artículo 13 de esta Ley, en virtud del cual otorga su protección para que el autor goce de prerrogativas y privilegios exclusivos de carácter personal y patrimonial. Los primeros integran el llamado derecho moral y los segundos, el patrimonial.

Artículo 13: los derechos de autor a que se refiere a esta ley se reconocen respecto de las obras de las siguientes ramas:

- Literaria.
- Musical, con o sin letra;
- Dramática;
- Danza;
- Pictórica o dibujo;
- Escultórica y de carácter plástico;

- Caricatura e historieta;
- Arquitectónica;
- Cinematográfica y demás obras audiovisuales;
- Programas de radio y televisión;
- Programas de cómputo;
- Fotográfica;
- Obras de arte aplicado que incluyen el diseño gráfico o textil, y
- De compilación, integrada por las colecciones de obras, tales como las enciclopedias, las antologías, y de obras u otros elementos como las bases de datos, siempre que dichas colecciones, por su selección o la disposición de su contenido o materias, constituyan una creación intelectual.

CAPITULO V. PLANEACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO.

El capítulo quinto pretende mostrar la planeación y el análisis financiero para la empresa de servicios informáticos. Este plan permite llevar a cabo una planeación correcta para poder establecer el negocio de forma física, mientras que el *análisis financiero* permite dar una interpretación de la información contable para la empresa. Mientras que la *planeación financiera* permite conocer los recursos existentes para alcanzar los objetivos en la empresa, la *determinación del precio del servicio* para los clientes, el *punto de equilibrio* para la empresa para conocer en qué momento las ganancias igualan a los gastos, el *balance general* y *tasa interna de retorno* que permiten conocer la información económica de la empresa y la rentabilidad que ofrece el proyecto y por último la *interpretación de los resultados* de la inversión al proyecto.

5.1 ANÁLISIS FINANCIERO DEL PROYECTO.

Para poder dar inicio con el proyecto, se debe de conocer el estado económico para poderse llevar a cabo. Para ello se requiere del análisis financiero el cual es el estudio e interpretación de la información actual contable de una empresa u organización con el fin de diagnosticar la situación actual de esta y proyectar su desenvolvimiento futuro (Roldán, 2017). Por ello se cuenta con la inversión inicial el cual es fondo de dinero necesario para que una empresa pueda iniciar sus operaciones, con estos recursos puede adquirir los activos necesarios para realizar todos los tramites obligatorios para poder comenzar con su actividad (Westreicher, 2020). A continuación, se muestran los requisitos para poder llevar a cabo el proyecto de inversión, siendo necesario el obtener los permisos para poder establecer la empresa, la inversión fija del mismo y la inversión inicial total.

5.1.1 Permisos.

Los permisos son una clave para poder establecer el negocio de forma física en la ciudad. Por ello se debe de contar con estos para que el negocio pueda operar de forma legal con forme a la ley. En este caso requiere de una licencia de funcionamiento, la cual hace constar que la empresa cumple con la normatividad para

poder iniciar con sus actividades; además de requerir del RFC Registro Federal de Contribuyentes, el cual es una clave para identificar a personas físicas o morales que practiquen alguna actividad económica en el país.

En cuanto al acta constitutiva esta es un documento de carácter obligatorio para el establecimiento de forma legal de una organización o sociedad empresarial, esta cuenta con parámetros fundamentales en donde se estipulan todos los aspectos generales de la empresa. Mientras que el Dictamen de protección civil acredita que el establecimiento y sus trabajadores han cumplido con los requisitos de seguridad y capacitación en materia de protección civil. A continuación, se muestra el costo de los permisos de la empresa.

Tabla 14. Permisos de la empresa.

Concepto	Costo	Total
Licencia de funcionamiento	Sin costo	
Registro federal de contribuyentes	Sin costo	
Acta constitutiva	\$9,500.00	
Dictamen de protección civil	\$300.00	
Total		\$9,800.00

Si bien ya se tienen cubiertos los permisos para que el negocio se pueda establecer, existen gastos preoperativos para el funcionamiento de la empresa. Estos se realizan antes del inicio de operaciones de una empresa o antes del lanzamiento de una nueva iniciativa de una empresa ya existente. Este tipo de gastos son por ejemplo gastos propios de trámites legales para la constitución de la empresa o también la preparación de los empleados y trabajadores de esta (Rodríguez, 2020).

Tabla 15. Gastos preoperativos.

Concepto	Costo de inversión
Renta.	\$2,700.00
Agua	\$270.00
Luz	\$2,500.00
Licencia de funcionamiento	\$0.00
Internet/telefonía	\$399.00
Total	\$5,869.00

5.1.2 Inversión fija.

La inversión fija es la asignación de recursos reales y financieros para obras físicas o servicios básicos de un proyecto en este caso, además que el monto de esta no tiene necesidad de ser transado en forma continua. A continuación, se muestra la inversión fija para equipos, herramientas y mobiliario propio de la empresa.

Tabla 16. Inversión fija del negocio.

Cantidad	Concepto	Costo unitario	Costo total	Inversión total
3	Mesa plegable 121 x 74.9 x 59.5	\$869.00	\$2,607.00	
3	PC oficina	\$4,899.00	\$14,697.00	
2	Laptop	\$10,999.00	\$21,998.00	
3	Silla oficina económica	\$590.00	\$1,770.00	
1	Recepción escritorio	\$3,990.00	\$3,990.00	
1	Caja registradora	\$3,609.00	\$3,609.00	
1	Kit de vigilancia 4 cámaras	\$1,999.00	\$1,999.00	
4	Sillas básicas	\$199.00	\$796.00	
	Suministros electrónicos	\$2,257.00	\$8,076.55	
	Equipo de venta	\$1,582.39	\$7,755.76	
	Equipo de reparación y herramienta		\$28,823.05	
Total				\$96,121.36

5.1.3 Inversión inicial total.

En el caso de este proyecto no se tienen aportaciones de socio, sino que este cuenta con el capital propio del creador del proyecto, siendo este su único inversionista por el momento, pero se tiene de forma abierta la aceptación de más capital por parte de más inversionistas a futuro.

Tabla 17. Inversión inicial total.

Concepto	Costo de inversión
Permisos	\$9,800.00
Gastos preoperativos	\$5,779.50
Inversión fija	\$96,121.36
Total	\$111,700.86

5.2 PLANEACION FINANCIERA.

La planeación financiera es un elemento a considerar si se tiene planeado establecer una empresa, ya que esta consiste en elaborar un presupuesto empresarial global, teniendo en cuenta los recursos existentes de la empresa y enfocado a garantizar su viabilidad económica y conseguir los objetivos financieros de rentabilidad a largo plazo establecidos de antemano (Díaz, 2021). Con la ayuda de esta planeación se pretende la previsión de las necesidades futuras de forma que las presentes estén cubiertas con el objetivo determinado. Dentro de este apartado se pretende atender los costos fijos de la empresa, tales como salarios y rentas; y los costos variables como los insumos en la empresa.

5.2.1 Costos fijos.

El costo fijo es aquel que es independiente de la actividad de producción de una empresa, este es un gasto invariable en relación a la cantidad de bienes o servicios durante un tiempo determinado (Gil, 2015). En los costos fijos de la empresa se encuentran por mencionar algunos, la renta del lugar, el pago por el agua, el pago de electricidad, el pago por el internet, el salario de los empleados. Estos se muestran a continuación en una tabla elaborada para mostrar los costos fijos del negocio.

Tabla 18. Costos fijos de la empresa.

Concepto	Costo mensual	Costo anual
Renta	\$2,700.00	\$32,400.00
Agua	\$270.00	\$3,240.00
Internet/teléfono	\$1,596.00	\$19,152.00
Electricidad	\$10,000.00	\$120,000.00
Salario dueño	\$10,000.00	\$120,000.00
Salario técnico informático	\$6,800.00	\$81,600.00
Salario administrador de sistemas	\$6,400.00	\$76,800.00
Salario administrador de redes	\$6,200.00	\$74,400.00
Salario contador	\$750.00	\$9,000.00
Total	\$44,716.00	\$536,592.00

5.2.2 Costos variables.

Los costos variables son los gastos que fluctúan en proporción a la actividad generada por una empresa, pudiéndose decir que este depende de las variaciones que afecten a su volumen de negocio (Gil, 2015). Comprendiendo lo que son los costos variables, en el caso de la empresa, estos pueden ser diversos, por mencionar algunos a continuación: compra de refacciones diversas para reparación o refacción, equipo de venta tales como memorias, discos duros, adaptadores; e insumos para la empresa que se requieran por ejemplo limpiadores, soldaduras. A continuación, se muestran este tipo de costos a la empresa en la siguiente tabla.

Tabla 19. Costos variables de la empresa.

Concepto	Costo mensual	Costo anual
Artículos de limpieza	\$496.80	\$5,961.00
Papelería y útiles	\$799.00	\$3,759.00
Total		\$9,720.00

5.3 DETERMINACION DEL PRECIO.

Debido a que la idea de proyecto solo se basa en ofrecer al cliente servicios informáticos, por ello se debe de conocer que existe una suma a pagar por parte de los clientes. Por eso el precio es la cantidad necesaria para poder adquirir un bien ya sea producto o servicio, esta suele ser una cantidad monetaria de la cual tiene que ser aceptado por los compradores y vendedores (Sevilla Arias, 2016). En este caso, la empresa al ser de solo servicios, de debe de poder determinar un precio de venta al cliente de acuerdo al tipo de servicio que se requiera mientras que este se encuentre en un rango de precio aceptable en el mercado y entre los competidores.

Para poder determinar el precio del servicio, se requiere de la suma de herramientas, equipos, suministros y refacciones, de acuerdo al tipo de servicio más la utilidad del 1.30%, esto para poder obtener ganancias para la empresa. A continuación, se muestran las tablas en donde se muestra el precio de los diferentes

servicios, entre estos los más comunes entre los negocios de este tipo en la zona. Cabe mencionar que incluyen lo necesario para el servicio y la mano de obra.

Tabla 20. Precio de venta de un mantenimiento preventivo básico Pc.

Descripción	Cantidad	Precio	Precio de venta
Aire comprimido	1	\$198.33	
Alcohol isopropílico	1	\$90.00	
Paño microfibra	1	\$5.00	
Mano de obra	1	\$177.00	
Total			\$470.33
Total, con utilidad			\$611.42

Tabla 21. Precio de venta instalación disco duro laptop.

Descripción	Cantidad	Precio	Precio de venta
Disco duro genérico 500GB	1	\$354.96	
Software SO	1	\$150.00	
Mano de obra	1	\$144.00	
Total			\$648.96
Total, con utilidad			\$844.64

Tabla 22. Instalación de paquetería básica de software.

Descripción	Cantidad	Precio	Precio de venta
Office Microsoft 365	1	\$305.00	
Antivirus panda pro	1	\$329.49	
Mano de obra	1	\$108.00	
Total			\$742.49
Total, con utilidad			\$965.23

5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO.

El punto de equilibrio o punto de rentabilidad, es el nivel de ventas mínimo que iguala los costes totales a los ingresos totales. Este no es más que el mínimo necesario para no tener pérdidas en donde el beneficio es cero (Rus Arias, 2020). Con esta rentabilidad se pretende poder conocer hasta qué punto la empresa cubre sus costos

fijos y variables, mientras que los ingresos y egresos estén al mismo nivel con el fin de obtener el punto en que la empresa se empiece a recuperar de sus gastos y comience con sus ganancias. Para obtener el punto de equilibrio de la empresa, se tienen como gastos totales \$546,312.00, y para obtener la rentabilidad deseada se necesita alcanzar un total de 2,782 ventas totales de los tres servicios básicos más solicitados para así alcanzar su punto de equilibrio.

Tabla 23. Costos totales de la empresa.

Costos fijos totales	\$536,592.00
Costos variables totales	\$9,720.00
Costos totales	\$546,312.00

Tabla 24. Punto de equilibrio de la empresa.

Servicios	Mantenimiento preventivo basico PC	Instalacion de disco duro 500GB laptop	Instalacion de software basico
Precio de venta	\$611.42	\$844.64	\$965.23
Costo Variable	\$470.33	\$648.96	\$742.49
Margen Contribucion	\$141.09	\$195.68	\$222.74
% participacion	21.00%	34.00%	45.00%
MC Ponderado	\$ 29.63	\$ 66.53	\$ 100.23

No. Unidad $\frac{\text{Costos totales}}{\text{Suma de margen de contribucion ponderado}}$

Costos totales **\$546,312.00**

P.E= $\frac{\text{Costos totales } \$546,312.00}{\text{Suma de MCP } \$ 196.39}$

2782

Descripcion	Unidades	Total ventas
Mantenimiento preventivo basico PC	584	
Instalacion de disco duro 500GB laptop	946	
Instalacion de software basico	1252	
		2782

Punto de equilibrio				
Servicios	Mantenimiento preventivo basico Pc	Instalacion de disco duro 500GB laptop	Instalacion de software basico	Total
Ventas	\$357,168.75	\$798,849.70	\$1,208,252.88	\$2,364,271.33
Menos: CV	\$274,749.23	\$613,778.06	\$929,432.04	\$1,817,959.33
Margen de contribucion total				\$546,312.00
Menos: costos fijos				\$546,312.00
Utilidad				\$0.00

5.5 BALANCE GENERAL Y TASA INTERNA DE RETORNO.

El balance general es un estado financiero que refleja en un momento determinado la información económica y financiera de una empresa (Sevilla Arias, 2014). Utilizando a esta herramienta se podrá conocer con certeza la situación financiera del negocio. En este caso el balance arroja un resultado de \$165,841.26 pesos mexicanos a plazo de un mes, teniéndose en cuenta que maneja una inversión de capital propio de \$ 60,000.00 pesos mexicanos, tomándose en cuenta todos los gastos de la empresa al momento de iniciar incluyendo el salario a sus empleados.

Tabla 25. Balance general del negocio a un mes.

Balance general			
Activo circulante		Pasivo circulante	
Bancos	\$60,000.00	Proveedores	\$14,566.00
Almacén	\$15,832.21	Pago de nomir	\$30,150.00
Total	75,832.21	Impuesto 3%	\$904.50
		Acreedores	\$15,579.50
		Doc x pagar	\$12,241.26
Activo fijo		Total	\$73,441.26
Maquinaria	\$28,823.05		
Computo	\$42,303.00	Pasivo fijo	
Mobiliario	\$9,163.00	Acreedores hipotecarios	\$32,400.00
Papelería	\$3,759.00	Total	\$32,400.00
Otros	\$5,961.00		
Total	\$90,009.05		
		Capital contable	
		Capital social	\$60,000.00
		Total capital	\$60,000.00
Total activo	\$165,841.26	Total pasivo	\$165,841.26

La TIR o tasa interna de retorno es la rentabilidad que ofrece una inversión, siendo el porcentaje de beneficio o pérdida que tendrá esta para las cantidades que no se han retirado del proyecto (Sevilla Arias, 2014). Si bien la inversión en activo fijo es de un total de \$90,009.05, esta genera en un plazo de cinco años un flujo total de \$30,000.00. Considerando una tasa anual del 10%. Se tiene como resultado un VNA

de \$113,723.60, VAN \$23,714.55, TIR 20% y PR 3.75, ofreciendo una recuperación a cinco años.

Tabla 26. Tasa interna de rentabilidad del proyecto.

	0	1	2	3	4	5
Flujo de Fondo	-90,009.05	\$30,000.00	\$30,000.00	\$30,000.00	\$30,000.00	\$30,000.00
Saldo actualizado 10%	-90,009.05	\$27,272.73	\$24,793.39	\$22,539.44	\$20,490.40	\$18,627.64
Saldo actualizado acumulado	-90,009.05	-\$62,736.32	-\$37,942.93	-\$15,403.49	\$5,086.91	\$23,714.55
TASA	10.00%					
VNA	\$113,723.60					
VAN	\$23,714.55					
TIR	20%					
PR	3.75					

5.6 INTERPRETACION FINANCIERA DE LOS RESULTADOS.

La interpretación financiera de los resultados permite evaluar alternativas que facilitan la toma de decisiones de la planeación, registros, cálculos, análisis, comprobación y presentación de la situación económico-financiera de la empresa (Rodríguez Marrero, 2008). En cuanto a el proyecto de inversión *Tree-tech*, se tiene un total de costos fijos y variables de \$546,312.00, mientras que su balance general es de un total de \$164,841.26. Mientras que el total de activo fijo es de \$90,009.05 el cual genera un flujo de \$30,000.00 a un periodo de cinco años con una tasa anual del 10% obteniéndose un valor neto de \$113,723.60 y una tasa interna de retorno del 20%, recuperándose la inversión a cuatro años para la empresa, resultando favorable para la idea del proyecto.

CAPÍTULO VI. ASPECTOS JURÍDICOS DEL REGISTRO.

El capítulo sexto pretende mostrar los aspectos jurídicos que existen para poder registrar la empresa ante el SAT, con la finalidad de que el negocio pueda operar de forma legal de acuerdo a las leyes gubernamentales. Los aspectos jurídicos para el registro de la empresa constan de los siguientes requisitos: *acta constitutiva* la cual permite dar a la formación legal de la organización, el *registro federal de contribuidores RFC* el cual es una cedula de identificación fiscal para el negocio y por último la *licencia de funcionamiento* que es un permiso para la empresa de poder funcionar de manera legal.

6.1 ACTA CONSTITUTIVA.

El acta constitutiva es una parte fundamental cuando se tiene pensado en crear un negocio, organización y asociación. Esta es un documento de carácter obligatorio determinado para lograr establecer de manera legal la formación de una organización o sociedad empresarial, además de contar con parámetros fundamentales en su elaboración en donde se muestran los aspectos generales de la empresa (runa, 2020). Con esta acta se puede dar comienzo a la organización y al negocio de forma legal ante la ley.

Si bien la importancia del acta constitutiva va en que al ser uno de los requisitos iniciales que se deben cumplir si se pretende crear la empresa. Además, que este documento da inicio a la vida de la empresa, y en este se estipulan los aspectos generales y básicos de esta, los cuales son: denominación social, objetivo, tipo de empresa, administración y control total de la misma, duración entre otros. Dependiendo del tipo de empresa, se debe de tener en cuenta el elaborar legalmente el eje fundamental de todo el negocio, el establecer los servicios o productos a comercializar, definir el target de clientes, competencia y complementar los requisitos legales, siendo estas algunas claves de esta acta (Luna, 2021). Este documento cuenta con los siguientes datos más importantes que la conforman:

- Nombre, nacionalidad y domicilio de personas físicas o morales que constituyan la sociedad.
- Actividades principales de la empresa: objeto social.
- Nombre de la empresa: razón o denominación social.
- Duración de la sociedad.
- El importe del Capital Social.
- Cantidad de dinero aportado por cada socio y el porcentaje que reciben por parte de la empresa.
- Domicilio social de la sociedad.
- Nombramiento de administradores de la empresa.
- Casos en el que la sociedad se disolverá antes del tiempo estipulado.
- Bases para practicar la liquidación de la sociedad y el modo de proceder a la elección de los liquidadores.

Si bien ya se conoce la importancia del acta constitutiva, en esta se tiene que mostrar a que es lo que se dedicara la empresa. Ver anexo 1. Si bien ya se mencionaron los datos que la conforman, la empresa se constituye de la siguiente manera:

- Tipo de sociedad:
- Duración: 10 años.
- Capital social: \$60,000.00
- Objeto o giro: esta atenderá servicios de dicha área por mencionar algunos, estos son los siguientes: mantenimientos a computadoras, laptops, celulares, reparaciones, venta de equipos informáticos, venta de equipos informáticos, venta de periféricos, instalaciones y reparaciones a domicilio, instalaciones de redes inalámbricas.
- Domicilio social: colonia Solidaridad, andador nardo Edificio 72, departamento 3.
- Administración de la sociedad:
- Accionistas: Kevin Ramirez Nieves. Porcentaje accionario: 80%

- Generales de los accionistas:

Accionista 1. Lugar de nacimiento: Ciudad Lázaro Cárdenas Michoacán. Fecha de nacimiento: 21 de mayo de 1999. Estado civil: soltero. Ocupación: profesionista. Domicilio: colonia solidaridad, andador eucalipto, edificio 12, departamento 3. Teléfono de casa: 753 53 1 30 90. Correo electrónico: kevinnieves@gmail.com. RFC: RANK9905212A4

6.2 REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES.

El registro federal de contribuyentes *RFC* es una clave alfanumérica que otorga el Sistema de Administración Tributaria *SAT*, esta se utiliza para poder identificar a personas físicas y morales que practican alguna actividad económica en el país. Tal clave está compuesta por 13 caracteres para personas físicas y 12 caracteres para personas morales. A las personas que poseen este documento se les llama contribuyentes (Montalvo, 2019). Si bien el *RFC* permite a el gobierno identificar a personas físicas y morales que practican alguna actividad económica, se debe saber que este se constituye de caracteres importantes, estos son los siguientes:

En caso de ser para personas físicas, se compone de los siguientes caracteres:

- Los primeros dos caracteres de la clave corresponden al apellido paterno este se conforma por la primera letra del apellido y primer vocal de este.
- El tercero corresponde a la primera letra del apellido materno.
- El cuarto corresponde a la primera letra del nombre.
- Los seis siguientes están conformados por el año de nacimiento, mes y día.
- Los últimos tres dígitos son una homoclave la cual es asignada por el Servicio de Administración Tributaria *SAT*.

En caso de ser para personas morales, se compone de los siguientes caracteres:

- Los tres primeros dígitos son las iniciales de la empresa o una combinación de estas.

- Los siguientes seis componentes son del año, mes y día en que la empresa fue creada.
- Los últimos tres dígitos de la homoclave son proporcionados por el SAT.

El RFC se compone de los siguientes elementos:

- RFC.
- Denominación social.
- Régimen de capital.
- Nombre comercial.
- Fecha inicio de operaciones.
- Estatus en el padrón.
- Fecha de ultimo cambio de estado.

Mencionados los requisitos y características para poder obtener el RFC de la empresa, y así poder dar de alta el negocio ante el SAT. El RFC de la empresa es el siguiente y se muestra con los siguientes datos en el Anexo 2. RFC: RANK9905212A4. De esta forma se puede iniciar la empresa, este caso el dueño del negocio y proyecto, pretende iniciar operaciones como persona física profesional independiente con actividades empresariales.

6.3 LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO.

La licencia de funcionamiento es un requisito indispensable para el funcionar de los negocios, esta permite a dueños de negocios el empezar y desarrollar su tipo particular de negocio en la ciudad o estado donde esta sea otorgada. Este permiso implica a la empresa que tenga el aval del gobierno para poder operar de forma legal. Además, que dependiendo del tipo de negocio que se pretenda establecer, la licencia ya sea local del estado o federal, está de acuerdo a donde se encuentre localizado el negocio, esta determinara de acuerdo a la necesidad del tipo de negocio. A continuación, se muestra una licencia de acuerdo a el negocio, en este caso *Tree-tech*, véase Anexo 3.

El proyecto de negocio, al ser solo una empresa de servicios informáticos, esta se encuentra en la categoría de giro blanco en negocios de bajo riesgo. Los requisitos para solicitar esta licencia son los siguientes:

- Solicitud: original y copia.
- Identificación oficial: copia.
- Licencia de funcionamiento anterior: original.
- Recibo del pago de agua actualizado: copia.
- Recibo del pago de predial: copia.
- Constancia de situación fiscal actualizada
- Dictamen de protección civil municipal: copia.
- Recibo del pago del Dic de protección civil: copia.
- Acta constitutiva p/personas morales: copia.
- Poder del representante legal p/personas morales.

Mientras que los elementos importantes que componen a esta licencia son los siguientes y se muestran con los respectivos datos del negocio:

- Nombre del propietario: Kevin Ramirez Nieves
- Razón social: Tree-tech.
- Dirección del negocio: andador nardo edificio 72 departamento 3
- Colonia: Solidaridad
- Ciudad o lugar: Lázaro Cárdenas.
- Actividad: servicios, venta, instalación y reparación de equipos informáticos
- Horario de funcionamiento: lunes a viernes de 9:00 am – 2:00 pm y 4:00 pm – 7:00 pm. Sábado de 10:00 pm – 2:00pm.

6.3.1 Dictamen de protección civil.

El dictamen de protección civil es un documento oficial en el que se mencionan las condiciones de seguridad que se deberá cumplir para la construcción de un inmueble destinado a usos comerciales, esto de acuerdo al señalamiento del

Reglamento de la Dirección de Protección Civil Municipal. En el caso del negocio, al ser de giro blanco o bajo riesgo, este solo requiere de medidas básicas ya que no representa un gran peligro para los empleados, y clientes al negocio. Para el negocio, el tipo de protección al ser simple no requiere de muchos requisitos, entre los equipamientos para seguridad solo destaca el colocar un extintor de incendios en una zona visible, colocar señalamientos de una ruta de escape.

CAPÍTULO VII. FINANCIAMIENTO.

El capítulo séptimo pretende mostrar la importancia del financiamiento para empresas en México, en este caso es para tal proyecto en desarrollo. Antes de comenzar con el apartado, se debe de conocer el sistema financiero en México. Siendo que este este compuesto en dos niveles, siendo el primero conformado por organismos de se encargan de colocar las reglas, estos son la SHCP y Banxico, además que hay otros como el Instituto de Protección al Ahorro Bancario *IPAB* o la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros *Condusef*. Mientras que en el segundo nivel existen distintos campos de operación tales como la banca comercial, banca de desarrollo, instituciones de seguros y finanzas y el mercado de valores (Álvarez, 2019).

Entendiéndose cómo funciona el sistema de financiamiento en México. Se necesita recurrir a un financiamiento adecuado para el proyecto. Por ejemplo, conocer las *generalidades para el financiamiento de MIPYMES*, las *principales fuentes de financiación* que existen para el proyecto en México, los *requisitos necesarios para poder obtener un crédito* para la empresa y por ultimo *los tipos de financiamientos que existen* y cual resulta ser el más adecuado para el proyecto. Por ello surgen diversas preguntas sobre cómo obtener el financiamiento para el proyecto, tales como ¿de dónde se puede obtener un financiamiento?, ¿a qué tipo de tasas?, ¿cuáles son las características y requisitos para acceder al crédito?

7.1 GENERALIDADES DEL FINANCIAMIENTO MIPYMES.

Para comenzar, se debe de conocer que son las MIPyMES. Estas son las micro, pequeñas y medianas empresas. Estas representan el 99.8% de los establecimientos tanto paraestatales como privados, empleando un poco más de 22 millones de personas, siendo un pilar importante en la economía mexicana (Sáenz, 2020). Conociendo la importancia de las MIPyMES y su importancia como pilar en la economía mexicana, se debe saber que estas requieren de un financiamiento especial.

Entendiendo que las MIPyMES, son de gran importancia a tal grado que en el año 2013 en México representa un 99.8% del total de empresas que general el 71% del empleo y estas aportan el 52% del Producto Interno Bruto o *PIB*. Por ello el papel que juegan las garantías es lograr que los bancos incorporen como clientes de crédito a pequeñas empresas. Además, que tal función genérica sea llevada a cabo por los sistemas de garantía (Saavedra García & Saavedra García, 2015). Estos sistemas de crédito para garantías de apoyo para las PyME son los siguientes:

- Son el instrumento de la política industrial y económica para el financiamiento de proyectos desarrollados por empresas PyME y por emprendedores, promoviendo de este modelo de desarrollo de largo plazo.
- Apoyan a las pequeñas empresas generadoras de empleo, enfrentando de este modo las imperfecciones del mercado de carácter estructural.
- Facilitan el acceso al financiamiento y propician mejores condiciones en tasa de interés y plazo, enfrentando la incertidumbre para orientar el desarrollo de sectores estratégicos.
- Optimizan la gestión de las instituciones financieras, al tener cartera con garantías bien calificadas y ponderadas.

7.2 PRINCIPALES FUENTES DE FINANCIAMIENTO EN MEXICO.

Una vez conociendo las generalidades que existen para poder obtener un financiamiento para el negocio. Se debe de recurrir a una fuente de financiamiento, pero primero se debe conocer que son estas. Una fuente de financiamiento se define como una forma de conseguir dinero para apoyar a un negocio ya sea propio, esto con el capital de trabajo necesario o concretar los activos e inversiones requeridas para el crecimiento o consolidación de este (Oliveros, 2019). Dejando en claro lo que son estas fuentes de financiamiento, además que existen diversas y principales fuentes en México, estas se muestran a continuación:

- Recursos propios: incluye reinversión de utilidades.
- Bancos privados.

- Proveedores.
- Bancos públicos.
- Clientes extranjeros.
- Programas públicos de apoyo a la innovación individuales.
- Clientes nacionales.
- Programas públicos de apoyo a la innovación asociativos.
- Fundaciones.
- Otros.

Gracias a las diversas fuentes de financiamiento que existen en México, ofrecen una amplia variedad de oportunidades a personas que requieran de una fuente de financiamiento para invertir en la creación de un negocio, o para dueños de empresas ya existentes. La ventaja de estas fuentes consiste en que se pueden ajustar a las necesidades de la empresa y a personas que las requieran. Por ejemplo, si el dueño de un negocio encuentra más conveniente y factible el solicitar el financiamiento a un banco público que a un banco privado. Por ello, al caso del proyecto se tratará de escoger una fuente de financiamiento adecuada para este.

7.3 REQUISITOS PARA SOLICITAR UN CRÉDITO.

Si bien ya se tiene listo un financiamiento para el proyecto, se debe saber que existen requisitos para solicitar un crédito, pero antes se tratara de conocer que es este. Un crédito financiero es el derecho que tiene el deudor de recibir del acreedor ya sea alguna cosa, en medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución (Ayala Villegas, 2005). Con la ayuda del préstamo de dinero se puede lograr la oportunidad de lograr adquirir el equipo necesario para este o simplemente para poder solventar gastos.

Para poder solicitar un crédito para el negocio, se puede lograr siguiendo los pasos a continuación:

- Seleccionar y acudir a un banco que esté incorporado al programa.

- El banco evalúa la solicitud del crédito. Lo puede autorizar o desestimar.
- En caso de que sea afirmativo, hay que formalizar el contrato con el banco.
- La PYME recibe el capital.

7.4 TIPOS DE FINANCIAMIENTO.

Anteriormente se conocieron los diversos tipos de financiamiento que existen en México, se debe de escoger uno o más si es el caso, de los financiamientos más adecuados para el proyecto. Pero antes se debe conocer que es un financiamiento. La financiación o financiamiento es el proceso por el cual una persona o empresa recibe fondos. Esto para ser utilizados para resolver la adquisición de bienes o servicios, o para poder desarrollar distintos tipos de inversiones (Westreicher, 2020). Entendiéndose que un financiamiento sirve para poder resolver una inversión, con el fin de llevar a cabo la creación y desarrollo de una empresa en cuanto a compra de material y maquinaria específica o simplemente para capital de trabajo.

En el caso del negocio se tratará de seleccionar una fuente de financiamiento más adecuada y que se ajuste a este y a las capacidades del dueño. En este caso el tipo a seleccionar es solicitar financiamiento a un *banco privado* y de *tipo familiar*. Solicitando la financiación a el banco Santander con un crédito simple de 36 meses hasta 60 meses para activo fijo, además de ofrecer una cantidad de hasta 8 millones de pesos mexicanos, esto ocupándose para capital de trabajo. Mientras que en el financiamiento de tipo familiar se pretende pedir préstamo en caso de auxilio o simplemente cuando se requiera para una situación importante en el negocio.

CONCLUSIONES

Para concluir con la elaboración de esta tesina, se puede concluir que resulta factible el crear una empresa de servicios informáticos, esto debido a que se logró el objetivo principal de este proyecto, el cual es el desarrollar un plan de negocios para una empresa de servicios informáticos de nombre: *Tree-tech*, ubicada en la ciudad Lázaro Cárdenas Michoacán. Para poder elaborar este plan, se requirió de un estudio que consta de siete capítulos, de los cuales se analizan aspectos para crear una empresa, esto desde los antecedentes generales y estudios teóricos, aspectos prácticos como investigación de campo e incluso detalles financieros para lograrse llevar a cabo a la realidad.

Si bien se sabe que se pudo llegar a el objetivo principal de proyecto, cabe mencionar que también existen objetivos específicos de los cuales se alcanzaron gracias a los estudios que componen este proyecto. Iniciando por conocer y describir los procesos de un servicio en informática. Abordándose en el primer objetivo esto para conocer los antecedentes generales a la idea de negocio, aspectos teóricos y la aplicación de estos servicios. Después en el segundo se necesitó el identificar el mercado meta a través de un proceso de investigación de mercado; para ello ocupándose un análisis de mercado, un análisis para identificar la competencia existente en la ciudad y de una metodología del tipo cualitativa consistiendo en una encuesta realizada a 100 personas para después analizar los resultados de esta.

Después se requirió de elaborar una planeación estratégica que establezca los principios filosóficos, organizacionales y operacionales de la empresa; en el objetivo tercero se elaboró una planeación estratégica para la empresa con los antecedentes de esta, elaborar una filosofía empresarial incluyendo su misión, visión y valores empresariales. Crear un fundamento administrativo, diseñar y crear la imagen de la empresa, establecer su localización y por último realizar un análisis FODA al negocio. Pasando a requerir el diseñar un diagrama de procesos para los servicios que ofrece la empresa, viéndose esto en el capítulo cuarto, requiriendo definir el tamaño de la

empresa, el proceso interno en el servicio, la distribución del negocio y las actividades de esta.

Con el siguiente objetivo de analizar la rentabilidad y viabilidad del plan de negocios; analizándose en el capítulo quinto en la planeación y análisis financiero de este. Realizándose un análisis y planeación, determinación del precio del servicio, el punto de equilibrio en la inversión, el balance general de esta y por último la interpretación de los resultados. En el penúltimo objetivo de identificar los requisitos y aspectos jurídicos para registrar la empresa *Tree-tech* en la ciudad, se requirió de un acta constitutiva para crear legalmente la empresa, el RFC para darse de alta ante el SAT, y la licencia de funcionamiento para poder operar en la ciudad.

Terminando con el último objetivo el cual es identificar una fuente de financiamiento que permitan un proceso de rentabilidad y recuperación, por ello en el capítulo siete se buscan las principales y diferentes fuentes de financiamiento que existen en México los requisitos necesarios para poder solicitar un crédito y seleccionar un tipo de financiamiento que se ajuste a las necesidades del negocio además de ser accesible para el dueño de este. Gracias a los objetivos establecidos para el proyecto, se lograron metas para poder alcanzar la creación de un plan de negocio que resulte efectivo. Esto siguiendo al pie los objetivos establecidos anteriormente atendidos con el desarrollo de los temas para lograrlos, para así terminar de completar las metas de este proyecto.

Cada uno de los pasos llevados a cabo en esta investigación, son los requisitos obligados para implementar la apertura de cualquier tipo de negocio. No puede llevarse a buen término si no se siguen cada uno de los procedimientos abordados en esta investigación. Se recomienda tomar en cuenta cada paso, trámite y planeación si se desea asegurar anticipadamente que el negocio pueda tener éxito. Emprender requiere de disciplina y paciencia para alcanzar cada uno de los objetivos propuestos al inicio.

BIBLIOGRAFÍA

- Aerito, G., & Aeritio, A. (2009). Historia de la informatica. En *Informacion, Informatica e Internet: del ordenador personal a la empresa 2.0* (pág. 234). España: Vision Libros. Recuperado el 5 de Marzo de 2021
- Álvarez, J. L. (27 de Mayo de 2019). *¿Qué es el sistema financiero y cómo se compone en México?* Recuperado el 28 de Junio de 2021, de el Contribuyente: <https://www.elcontribuyente.mx/2019/05/%F0%9F%92%B5-que-es-el-sistema-financiero-y-como-se-compone-en-mexico/>
- Ayala Villegas, S. (12 de Julio de 2005). *Créditos financieros*. Recuperado el 24 de Junio de 2021, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/creditos-financieros/>
- Balaguer, L. (21 de Julio de 2017). *Análisis de la competencia*. Recuperado el 11 de Abril de 2021, de Emprende pyme: <https://www.emprendepyme.net/analisis-de-la-competencia>
- Cagliani, M. (18 de Octubre de 2015). *¿QUÉ ES EL MÉTODO CUALITATIVO?* Recuperado el 13 de Abril de 2021, de TENDENZIAS.COM: <https://tendenzias.com/ciencia/que-es-el-metodo-cualitativo/>
- Cámara de Diputados. (7 de Enero de 2020). *LEY FEDERAL DEL DERECHO DE AUTOR*. Recuperado el 18 de Mayo de 2021, de CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/122_010720.pdf
- Colmena, F. (16 de Abril de 2020). *¿Cómo realizar un análisis estratégico para tu empresa?* Recuperado el 25 de Abril de 2021, de PuroMarketing: <https://www.puromarketing.com/13/33553/como-realizar-analisis-estrategico-para-empresa.html>
- Correa, F. (24 de Enero de 2019). *Definición de administración y teorías administrativas*. Recuperado el 24 de Abril de 2021, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/definicion-de-administracion-y-teorias-administrativas/>
- DATADEC. (22 de Mayo de 2019). *LA IMPORTANCIA DEL MRP EN LA PLANIFICACIÓN DE SUMINISTROS*. Recuperado el 13 de Mayo de 2021, de DATADEC: <https://www.datadec.es/blog/importancia-mrp-en-planificacion-suministros#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20MRP%3F,de%20reabastecimiento%20a%20los%20proveedores.>
- Delgado, I. (19 de Agosto de 2021). *Significado de Eslogan*. Recuperado el 25 de Abril de 2021, de Significados: <https://www.significados.com/eslogan/>
- Díaz, N. (03 de Febrero de 2021). *Planificación financiera*. Recuperado el 24 de Mayo de 2021, de Economipedia haciendo facil la economia: <https://economipedia.com/definiciones/planificacion-financiera.html>
- Dimas, P. (18 de Mayo de 2018). *4 tipos de mantenimiento informático*. Recuperado el 14 de Marzo de 2021, de EHORUS: <https://ehorus.com/es/tipos-de-mantenimiento-informatico/>
- García, I. (27 de Octubre de 2017). *Definicion de suministros*. Recuperado el 11 de Mayo de 2021, de Economia Simple: <https://www.economiasimple.net/glosario/suministros>

- García, I. (27 de Octubre de 2017). *Definición de suministros*. Recuperado el 15 de Mayo de 2021, de Economía Simple:
<https://www.economiasimple.net/glosario/suministros>
- Gil, S. (08 de Septiembre de 2015). *Coste fijo*. Recuperado el 26 de Mayo de 2021, de Economipedia haciendo facil la economia:
<https://economipedia.com/definiciones/coste-fijo.html>
- Gil, S. (08 de Septiembre de 2015). *Coste variable*. Recuperado el 26 de Mayo de 2021, de Economipedia haciendo facil la economia:
<https://economipedia.com/definiciones/coste-variable.html>
- INEGI. (10 de Marzo de 2021). *Censo de Población y Vivienda 2020*. Recuperado el 10 de Abril de 2021, de Censo de Población y Vivienda:
<https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/#Microdatos>
- K, A. (23 de Enero de 2020). *¿Qué es un logotipo y cómo crear uno paso a paso?* Recuperado el 25 de Abril de 2021, de CreceNegocios:
<https://www.crecenegocios.com/logotipo/>
- Kiziryan, M. (27 de Mayo de 2015). *Análisis FODA*. Recuperado el 26 de Abril de 2021, de Economipedia haciendo facil la economia:
<https://economipedia.com/definiciones/analisis-dafo.html>
- Koontz Debra, T. (2005). *Sea competitivo*. España: Bloomberg PRESS. Recuperado el 4 de Marzo de 2021
- López Cobia, D. (04 de Marzo de 2017). *Cumplimiento normativo*. Recuperado el 13 de Mayo de 2021, de Economipedia haciendo facil la economia:
<https://economipedia.com/definiciones/cumplimiento-normativo.html>
- López, D. (27 de Noviembre de 2018). *Cómo realizar el cronograma de actividades de tu proyecto empresarial*. Recuperado el 13 de Mayo de 2021, de Emprende pyme: <https://www.emprendepyme.net/como-realizar-el-cronograma-de-actividades-de-tu-proyecto-empresarial.html>
- Luna, N. (21 de Junio de 2021). *¿Qué es el acta constitutiva de una empresa?* Recuperado el 21 de Junio de 2021, de Entrepreneur:
<https://www.entrepreneur.com/article/312137>
- Martínez Argudo, J. (22 de Octubre de 2020). *1.1 LA LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA*. Recuperado el 25 de Abril de 2021, de ECONOSUBLIME:
<http://www.econosublime.com/2019/03/localizacion-empresa.html>
- Montalvo, A. (03 de Diciembre de 2019). *¿Que es el RFC?* Recuperado el 15 de Junio de 2021, de El economista:
<https://www.eleconomista.com.mx/finanzaspersonales/que-es-el-rfc-20191203-0084.html>
- Mora, M. (29 de Noviembre de 2019). *Niveles socioeconómicos en México*. Recuperado el 10 de Abril de 2021, de Rankia:
<https://www.rankia.mx/blog/mejores-opiniones-mexico/3095882-niveles-socioeconomicos-mexico>
- Morales Rodriguez, M. (1 de Agosto de 2014). *¿Cómo construir una Filosofía Empresarial?* Recuperado el 21 de Abril de 2021, de pymempresario:
<https://www.pymempresario.com/2014/08/como-construir-una-filosofia-empresarial/>

- Nuño, P. (24 de Noviembre de 2017). *¿Qué es la imagen corporativa?* Recuperado el 25 de Abril de 2021, de emprende pyme.net:
<https://www.emprendepyme.net/que-es-la-imagen-corporativa.html>
- Oliveros, J. (24 de Junio de 2019). *12 fuentes de financiamiento para tu negocio, definición y concepto.* Recuperado el 24 de Junio de 2021, de Ingreso Pasivo Inteligente: <https://ingresopasivointeligente.com/fuentes-de-financiamiento/>
- Orellana Nirian, P. (14 de Abril de 2020). *Organigrama.* Recuperado el 25 de Abril de 2021, de Economipedia haciendo facil la economia:
<https://economipedia.com/definiciones/organigrama.html>
- Pacheco, J. (14 de Enero de 2020). *Mercado potencial (Qué es, Características e Importancia).* Recuperado el 5 de Abril de 2021, de Web y Empresas:
<https://www.webyempresas.com/mercado-potencial-que-es-caracteristicas-e-importancia/>
- Peiro Ucha, A. (14 de Julio de 2016). *Vision de una empresa.* Recuperado el 21 de Abril de 2021, de Economipedia haciendo facil la economia:
<https://economipedia.com/definiciones/vision-de-una-empresa.html>
- Peiró, R. (15 de Junio de 2017). *Logotipo.* Recuperado el 9 de Marzo de 2021, de Economipedia haciendo facil la economia:
<https://economipedia.com/definiciones/logotipo.html#:~:text=El%20logotipo%20es%20un%20s%C3%ADmbolo,a%20surgir%20los%20primeros%20logotipos>
- Peiró, R. (22 de Septiembre de 2020). *Informatica.* Recuperado el 5 de Marzo de 2021, de Economipedia haciendo facil la economia:
<https://economipedia.com/definiciones/informatica.html>
- Pérez Sotero, S. (13 de Mayo de 2021). *Estudio de distribución en planta: puede aplicarse en una instalación ya existente, o en una nave nueva, o en proyección.* Recuperado el 13 de Mayo de 2021, de Feria virtual interempresas:
<https://www.interempresas.net/Construccion/FeriaVirtual/Producto-Estudio-de-distribucion-en-planta-148187.html>
- Pursell, S. (15 de Noviembre de 2020). *Qué es el análisis FODA y cómo implementarlo en tu empresa (con ejemplos).* Recuperado el 28 de Abril de 2021, de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/marketing/analisis-foda>
- Quiroa, M. (02 de Mayo de 2020). *Competencia directa.* Recuperado el 11 de Abril de 2021, de Economipedia haciendo facil la economia:
<https://economipedia.com/definiciones/competencia-directa.html#:~:text=La%20competencia%20directa%20dentro%20de,resultar%20productos%20similares%20o%20iguales>.
- Quiroga, F. (6 de Abril de 2020). *¿Qué es la Descripción de Puestos y cómo se hace?* Recuperado el 25 de Abril de 2021, de TU ECONOMIA FACIL:
<https://tueconomiafacil.com/que-es-la-descripcion-de-puestos-y-como-se-hace/>
- Raffino, M. E. (19 de Enero de 2021). *Metodologia.* Recuperado el 12 de Abril de 2021, de Concepto.de: <https://concepto.de/metodologia/>

- Rebato, C. (9 de Marzo de 2020). *Análisis de mercado en 5 pasos para descubrir lo que necesitas saber*. Recuperado el 4 de Abril de 2021, de Telefonica: <https://empresas.blogthinkbig.com/analisis-de-mercado/>
- Retos en Supply Chain. (19 de Marzo de 2020). *Plan de producción: Cómo realizarlo para tener todo bajo control*. Recuperado el 8 de Mayo de 2021, de EAE Business School: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/plan-de-produccion-como-realizarlo-para-tener-todo-bajo-control/>
- Riquelme, M. (9 de Julio de 2020). *¿Qué son las Políticas de la empresa?* Recuperado el 22 de Abril de 2021, de WEB y empresas: <https://www.webyempresas.com/politicas-de-la-empresa/>
- Rodriguez Guzman, U. (14 de Marzo de 2016). *¿QUE ES EL SERVICIO INFORMatico?* Recuperado el 12 de Marzo de 2021, de Prezi: <https://prezi.com/w1kzobcjaoyy/que-es-el-servicio-informatico/?frame=13ed601af5b64a0c8c5f5387035c3c0cf69f4e90>
- Rodríguez Marrero, M. (9 de Octubre de 2008). *Análisis e interpretación de estados financieros*. Recuperado el 8 de Junio de 2021, de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/analisis-e-interpretacion-de-estados-financieros/>
- Rodríguez, D. (10 de Abril de 2020). *¿Qué son los Gastos Preoperativos?* Recuperado el 27 de Mayo de 2021, de Lifeder: <https://www.lifeder.com/gastos-preoperativos/>
- Roldán, P. N. (01 de Mayo de 2017). *Análisis financiero*. Recuperado el 23 de Mayo de 2021, de Economipedia haciendo facil la economia: <https://economipedia.com/definiciones/analisis-financiero.html>
- Roncancio, G. (24 de Mayo de 2018). *¿Qué es la Planeación Estratégica y para qué sirve?* Recuperado el 21 de Abril de 2021, de PENSEMOS: <https://gestion.pensem.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>
- runa. (8 de Octubre de 2020). *¿Qué es un acta constitutiva y cuál es su función?* Recuperado el 15 de Junio de 2021, de runa: <https://runahr.com/recursos/aspectos-legales/que-es-un-acta-constitutiva/>
- Rus Arias, E. (10 de Abril de 2020). *Objetivos de una empresa*. Recuperado el 22 de Abril de 2021, de Economipedia haciendo facil la economia: <https://economipedia.com/definiciones/objetivos-de-una-empresa.html>
- Rus Arias, E. (06 de Mayo de 2020). *Punto de equilibrio*. Recuperado el 1 de Junio de 2020, de Economipedia haciendo facil la economia: <https://economipedia.com/definiciones/punto-de-equilibrio.html>
- Saavedra García, M. L., & Saavedra García, M. E. (2015). EL PROBLEMA DEL FINANCIAMIENTO DE LA PYME. *Teuken Bidikay*, 170. Recuperado el 24 de Junio de 2021
- Sáenz, M. A. (7 de Diciembre de 2020). *¿QUÉ SIGNIFICA MIPYMES?* Recuperado el 24 de Junio de 2021, de La era de las PyMES: <https://laeradelaspymes.com/2020/12/07/que-significa-mipymes/>
- Salinas, O. J. (11 de Octubre de 2000). *Servucción y procesos de elaboración de servicio*. Recuperado el 6 de Mayo de 2021, de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/servuccion-procesos-elaboracion-servicio/>

- Sevilla Arias, A. (10 de Noviembre de 2014). *Balance general*. Recuperado el 4 de Junio de 2021, de Economipedia haciendo facil la economia: <https://economipedia.com/definiciones/balance-de-situacion.html>
- Sevilla Arias, A. (15 de Julio de 2014). *Tasa interna de retorno*. Recuperado el 04 de Junio de 2021, de Economipedia haciendo facil la economia: <https://economipedia.com/definiciones/tasa-interna-de-retorno-tir.html>
- Sevilla Arias, A. (29 de Enero de 2016). *Precio*. Recuperado el 31 de Mayo de 2021, de Economipedia haciendo facil la economia: <https://economipedia.com/definiciones/precio.html>
- Sy Corvo, H. (11 de Junio de 2019). *Competencia indirecta*. Recuperado el 14 de Abril de 2021, de Lifeder: <https://www.lifeder.com/competencia-indirecta/>
- Sy Corvo, H. (13 de Julio de 2019). *Tamaños de empresas: clasificación y características*. Recuperado el 11 de Mayo de 2021, de Lifeder: <https://www.lifeder.com/tamanos-de-empresas/>
- Sy Corvo, H. (3 de Abril de 2020). *Valores corporativos de una empresa: definición y ejemplos*. Recuperado el 22 de Abril de 2021, de Lifeder: <https://www.lifeder.com/valores-corporativos/>
- Sy Corvo, H. (28 de Abril de 2021). *¿Qué es la macrolocalización?* Recuperado el 25 de Abril de 2021, de Lifeder: <https://www.lifeder.com/macrolocalizacion-proyecto-empresa/>
- Sy Corvo, H. (28 de Abril de 2021). *Microlocalización*. Recuperado el 25 de Abril de 2021, de Lifeder: <https://www.lifeder.com/microlocalizacion-proyecto-empresa/>
- Vega Briseño, E. A. (17 de Junio de 2005). *Sistemas de información y su importancia para la empresa*. Recuperado el 13 de Marzo de 2021, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/sistemas-informacion-importancia-empresa/>
- Velayos Morales, V. (15 de Junio de 2015). *Misión de una empresa*. Recuperado el 20 de Abril de 2021, de Economipedia haciendo facil la economia: <https://economipedia.com/definiciones/mision-de-una-empresa.html>
- Westreicher, G. (21 de Abril de 2020). *Capital inicial*. Recuperado el 26 de Mayo de 2021, de Economipedia haciendo facil la economia: <https://economipedia.com/definiciones/capital-inicial.html>
- Westreicher, G. (23 de Febrero de 2020). *Encuesta*. Recuperado el 13 de Abril de 2021, de Economipedia haciendo facil la economia: <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>
- Westreicher, G. (25 de Abril de 2020). *Financiación o financiamiento*. Recuperado el 24 de Junio de 2021, de Economipedia haciendo facil la economia: <https://economipedia.com/definiciones/financiacion-o-financiamiento.html>

ANEXOS

ANEXO 1 FORMATO ACTA CONSTITUTIVA.

<u>FORMATO ACTA CONSTITUTIVA</u>	
I. TIPO DE SOCIEDAD _____ Sociedad Anónima (S.A.) o Sociedad Anónima de Capital Variable (S.A. de C.V.)	
II. DENOMINACION que refiere al nombre que llevará la sociedad y que previamente haya sido otorgado el permiso de la Secretaría de Relaciones Exteriores para su uso: _____ _____ Sociedad Anónima.	
III- DURACION. _____ Años	
IV. CAPITAL SOCIAL (mínimo \$50,000) \$ _____ Si fuera de capital variable se debe señalar el monto del capital en la parte variable: \$ _____ Se hará constar que el capital suscrito fue pagado en su totalidad: O se pagará parte del capital y se señalará la obligación de pagar en lo futuro el capital suscrito y no pagado _____ Monto del capital suscrito y pagado \$ _____ Capital pagado \$ _____	
V. OBJETO O GIRO Son las actividades, servicios, bienes a producir etcétera que constituirá el objeto social. _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
VI. DOMICILIO SOCIAL Se debe indicar la Ciudad, el Estado o partido judicial en el que se establecerá la sociedad. No confundir con "Oficinas sociales" _____ _____ _____	
VII. ADMINISTRACION DE LA SOCIEDAD: Este punto se atenderá dependiendo la forma en la que se administrará la sociedad, estableciéndose la forma en la que se va a administrar la sociedad y facultades del administrador.	

1. Administrador único, Nombre completo:

2. Consejo de administración,
Nombre del presidente:

Nombre del secretario:

Nombre del tesorero:

Otro:

En caso de consejo de administración, deberá señalarse si algún o algunos de los miembros del consejo de administración tendrá facultades individuales, ya sea el Presidente el Secretario o el Tesorero. Deberá indicar que facultades individuales tendrá: (Pleitos y cobranzas, Poder laboral, Actos de administración, Actos de dominio, Suscribir títulos de crédito, Otorgar a su vez poderes).

Nombre de los consejeros que deberán ejercer sus facultades en forma mancomunada:

¿Qué facultades deberán ejercer en forma mancomunada? (Pleitos y cobranzas, Poder laboral, Actos de administración, Actos de dominio, Suscribir títulos de crédito, Otorgar a su vez poderes).

VIII. COMISARIO Nombre completo:

IX. CLAUSULA DE EXTRANJERIA.
La sociedad mercantil admitirá extranjeros como accionistas?

X. APODERADOS.
En caso de que la sociedad tenga apoderados se deberán indicar el nombre o nombres completos del o de los apoderados: _____

Indicar las facultades que tendrán los apoderados: (Pleitos y cobranzas, poder laboral, actos de administración, actos de dominio, suscribir títulos de crédito, otorgar a su vez poderes).

XI. ACCIONISTAS.

Nombre completo de los accionistas y porcentaje accionario:

XII. GENERALES DE LOS ACCIONISTAS.

1. Accionista:

Lugar de nacimiento: _____

Fecha de nacimiento: _____

Estado Civil: _____ Ocupación: _____

Domicilio: _____

Tel. Casa: _____ Oficina: _____ Fax: _____

Correo electrónico: _____

Registro federal de contribuyentes : _____

2. Accionista:

Lugar de nacimiento: _____

Fecha de nacimiento: _____

Estado Civil: _____ Ocupación: _____

Domicilio: _____

Tel. Casa: _____ Oficina: _____ Fax: _____

Correo electrónico: _____

Registro federal de contribuyentes : _____

3. Accionista:

Lugar de nacimiento: _____

Fecha de nacimiento: _____

Estado Civil: _____ Ocupación: _____

Domicilio: _____

Tel. Casa: _____ Oficina: _____ Fax: _____

Correo electrónico: _____

Registro federal de contribuyentes : _____

ANEXO 2. RFC.

Cédula de Identificación Fiscal



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



SAT
Servicio de Administración Tributaria

RANK9905212A4
Registro Federal de Contribuyentes

Ramirez Nieves Kevin

Nombre, denominación o razón social
idCIF:7856130192

← **VALIDA TU INFORMACIÓN FISCAL**



CEDULA DE IDENTIFICACION FISCAL




RANK9905212A4
Registro Federal de Contribuyentes

TREE-TECH
Nombre, denominación o razón social

idCIF:7856130192
VALIDA TU INFORMACIÓN FISCAL




CONSTANCIA DE SITUACIÓN FISCAL

Lugar y Fecha de Emisión
**MICHOACAN, LAZARO CARDENAS DE OCAMPO A
15 DE OCTUBRE 2022**



PKA190619MH4

Datos de Identificación del Contribuyente:	
RFC:	RANK9905212A4
Denominación/Razón Social:	TREE-TECH
Régimen Capital:	ASOCIACION CIVIL
Nombre Comercial:	TREE-TECH
Fecha inicio de operaciones:	20 DE JUNIO 2022
Estatus en el padrón:	ACTIVO
Fecha de último cambio de estado:	20 DE JUNIO 2022

ANEXO 3. LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO.

LÁZARO Cárdenas
H. AYUNTAMIENTO 2015 -2018

ESTADO LIBRE Y SOBERANO MICHOACÁN DE OCAMPO

2801

LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO
GIRO BLANCO 2801

TU COLABORACIÓN GENERA SERVICIOS

Se extiende la presente licencia de funcionamiento de conformidad con lo dispuesto en los artículos 32 inciso b) fracción XIII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo, Artículo 10-A de la Ley de Coordinación Fiscal Federal.

NOMBRE DEL PROPIETARIO: Kevin Ramirez Nieves
RAZÓN SOCIAL: Tree-tech
DIRECCIÓN DEL NEGOCIO: Andador Nardo Edificio 72 Departamento 3
COLONIA: Solidaridad
CIUDAD O LUGAR: LAZARO CARDENAS
ACTIVIDAD: Servicios informáticos, venta instalación y reparación de equipos
HORARIO DE FUNCIONAMIENTO: lunes a viernes de 9:00 am – 2:00 pm y 4:00 pm – 7:00 pm. Sábado de 10:00 pm – 2:00pm

Cd. Lázaro Cárdenas, Michoacán, a 20 de junio del 20 22

TRANSFORMANDO JUNTOS LAZARO CARDENAS

El negocio o actividad queda sujeto a la legislación fiscal Vigente, a lo dispuesto en los códigos sanitarios de la Federación y el estado de Michoacán, y a demás Leyes o Reglamentos aplicables, según la naturaleza de la actividad que se autoriza.

AUTORIZAN

MTRO. ARMANDO CARRELO BARRAGAN
Presidente Municipal

LIC. SILVESTRE SANDOVAL NOBEDIA
Secretario del H. Ayuntamiento

LIC. GUILLERMO GOODY ESCALANTE
Tesorero Municipal

VIGENCIA

2023 2024 2025 2026

ESTA LICENCIA DEBE ESTAR VISIBLE DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO. NO TRANSFERIBLE.

2801/seguridad/comunicacion/280130sd/audiosanedrác/oraz/08.03.2018.02.01.04 a. m