

REPOSITORIO ACADÉMICO DIGITAL INSTITUCIONAL

Proyecto de inversión de un centro de venta y mantenimiento de equipo de cómputo

Autor: Marisol Zavala Serrano

**Tesis presentada para obtener el título de:
Lic. En Sistemas Computarizados**

**Nombre del asesor:
Sergio Fco. Barraza Ibarra**

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

LICENCIATURA EN SISTEMAS COMPUTARIZADOS

CLAVE 16PSU0014Q

No. DE ACUERDO 952006

**“PROYECTO DE INVERSIÓN DE UN CENTRO DE
VENTA Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE
COMPUTO”**

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN SISTEMAS COMPUTARIZADOS

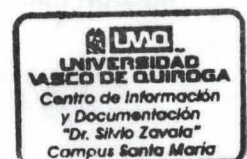
PRESENTA

MARISOL ZAVALA SERRANO

ASESOR

ING. Y M.A. SERGIO FCO. BARRAZA IBARRA

MORELIA, MICH., SEPTIEMBRE DEL 2002



GRACIAS SEÑOR:

POR PERMITIRME LLEGAR A ESTE MOMENTO Y PODER COMPARTIRLO CON MIS SERES MÁS QUERIDOS, GRACIAS POR DARME SALUD Y FORTALEZA CUANDO MÁS LO HE NECESITADO.

CAPITULO 1.- INTRODUCCIÓN

GRACIAS PAPÁS:

1.1.- ANTECEDENTES PORQUE DESDE HACE VEITIDOS AÑOS ME HAN COLMADO DE AMOR Y PROTECCIÓN, Y SIEMPRE HAN PROCURADO LO MEJOR PARA MI, LOS QUIERO CON TODA MI ALMA. 12

1.4.- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO 13

GRACIAS HERMANITOS:

2.1.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO 17
2.2.- AREA GEOGRAFICA Y TIPOS DE SEGMENTACION 18
2.3.- SEGMENTACION DE MERCADO 19

GRACIAS ABUELITA:

2.3.- ESTIMACIÓN DEL VALOR DEL SERVICIO 20
2.4.- ESTIMACIÓN DEL VALOR DEL SERVICIO SOCIAL Y EFECTIVA ... 32

2.5.- PRINCIPALES OFERENTES 33

2.6.- GRACIAS A TODOS MIS TÍOS, PRIMOS Y AMIGOS: 33

2.6.1.- POR TODA SU CONFIANZA Y APOYO, YO SE QUE OCUPU UN LUGAR MUY ESPECIAL EN SU VIDA AL IGUAL QUE USTEDES EN LA MIA.

2.6.3.- MECANISMOS PARA LA CAPTACIÓN 36

GRACIAS CARLITOS:

2.7.- CUOTAS DE SERVICIO 35
2.8.- VENTAJAS DEL SERVICIO 37
PARA EL PROYECTO 37

“Mi corazón está siempre a tu servicio”.

w. Shakespeare

“Ama ... y yo te aseguro que le encontrarás sentido a tu vida”.

San Agustín

INDICE

CAPITULO 1.- INTRODUCCIÓN

1.1.- ANTECEDENTES	2
1.2.- JUSTIFICACION	10
1.3.- OBJETIVOS GENERALES	12
1.4.- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	13

CAPITULO 2.- ESTUDIO DE MERCADO

2.1.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO	17
2.2.- AREA GEOGRAFICA Y TIPOS DE SEGMENTACION	18
2.3.- SEGMENTACION DE MERCADO	19
2.3.1.-CUESTIONARIO	20
2.3.2.-ANALISIS ESTADISTICO	22
2.4.- ESTIMACION DE LA DEMANDA POTENCIAL Y EFECTIVA ..	32
2.5.- PRINCIPALES OFERENTES	33
2.6.- CANALES Y POLÍTICAS DE COMERCIALIZACION	35
2.6.1.-PRESENTACIÓN DE LA FIRMA	35
2.6.2.-IMAGEN DE FUNCIONAMIENTO	35
2.6.3.-MECANISMOS PARA LA CAPTACIÓN DE INTERESADOS	36
2.7.- CUOTAS POR EL SERVICIO	36
2.8.- VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL MERCADO PARA EL PROYECTO	37

CAPITULO 3.- ESTUDIO TÉCNICO

3.1 .- LOCALIZACION	40
3.1.1.- PLANO DE LOCALIZACIÓN	
- MACROLOCALIZACIÓN	41
- MICROLOCALIZACIÓN	41
3.2 .- CAPACIDAD DEL PROYECTO	43
3.2.1 .- CAPACIDAD INSTALADA	43
3.2.2 .- CAPACIDAD DE OPERACIÓN	43
3.2.3 .- TIEMPO DE OPERACIÓN ANUAL	43
3.3.- NECESIDADES Y DESCRIPCION DEL EQUIPAMIENTO	44
3.3.1 .- MOBILIARIO	44
3.4 .- ESPECIFICACIONES DEL LOCAL	45
3.4.1.- PLANO DEL LOCAL	46
3.4.2.- ADAPTACIÓN DEL LOCAL	47
3.5 .- NECESIDADES DE PERSONAL	47
3.5.1.- PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO, RECEPCION Y VENTAS	47
3.6 .- NECESIDADES ANUALES DE SERVICIOS	48
3.6.1 .- PROMOCION Y PUBLICIDAD	48
3.7 .- INSUMOS DE PRODUCCION Y OFICINA	48
3.8 .- DESCRIPCION DE ACTIVIDADES PREOPERATIVAS	49

CAPITULO 4.- ORGANIZACIÓN

4.1 .- MARCO LEGAL PARA LAS ORGANIZACIONES COMERCIALES	51
---	----

4.2 .- ORGANIZACIÓN (FIGURA JURIDICA)	56
4.2.1 .- CONSTITUCION DE LA EMPRESA	56
4.3 .- ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	61
4.4 .- FUNCIONES Y PERFILES	61

CAPITULO 5.- ASPECTOS FINANCIEROS

5.1 .- INVERSIONES	65
5.1.1.-INVERSION FIJA	65
5.1.2.-CAPITAL DE TRABAJO	65
5.1.3.-INVERSION DIFERIDA	66
5.2.- ESTRCUCTURA FINANCIERA Y APORTACIÓN DE LOS SOCIOS	66
5.3 .- PRESUPUESTO DE INGRESOS, COSTOS Y GASTOS	67
5.4 .- DEPRECIACIONES	72

CAPITULO 6.- BENEFICIOS FINANCIEROS

6.1 .- ESTADO DE RESULTADOS	74
6.2 .- FLUJO DE EFECTIVO DEL PROYECTO	75

CAPITULO 7.- BENEFICIOS ECONOMICOS Y SOCIALES

7.1 .- EMPLEOS GENERADOS	77
7.2 .- INVERSION POR EMPLEADO GENERADO	77
7.3 .- DESCRIPCION DEL IMPACTO ECONOMICO	78

CAPITULO 8.- CONCLUSIONES GENERALES DEL ESTUDIO

8 .- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
---	----

BIBLIOGRAFIA 82

ANEXOS 83

- LOGOTIPO
- FACTURAS
- POLIZA

1

INTRODUCCIÓN

ANTECEDENTES

IMPORTANCIA DE LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN

¿Qué es un proyecto de inversión?

El programa de inversión se puede describir como un plan que, si se le asigna determinado monto de capital y se le proporcionan insumos de varios tipos, puede producir un flujo de beneficios al ser aplicado a la sociedad en general.



La realización de un proyecto de inversión, cualquiera que éste sea, tiene por objeto contribuir al desarrollo económico y social de tal manera que asegure el bienestar de la sociedad futura en forma eficiente, segura y rentable. Sólo así es posible aprovechar los recursos humanos disponibles a la mejor alternativa.

INTRODUCCIÓN

¿A qué se invierte y son rentables los proyectos de inversión?

En cualquier momento de la historia humana, siempre hay a la mano una serie de productos o servicios proporcionados por el hombre mismo; todos y cada uno de éstos bienes y servicios, antes de venderse comercialmente, fueron producidos desde varios puntos de vista, siempre con el objetivo final de satisfacer una necesidad humana.

Por tanto, cada vez que exista una necesidad humana de un bien o un servicio sobre una unidad de tierra, el hombre es la única forma de producir un producto.

1.1.- ANTECEDENTES

JUSTIFICACION DEL USO DE LA TECNOLOGIA EN NUESTRA SOCIEDAD

IMPORTANCIA DE LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN

Uno de los servicios con mayor auge en la actualidad es el procesamiento de datos por computadora. Todas las empresas, no sólo las grandes sino hasta las microempresas y los usuarios particulares, reemplazan

¿Qué es un proyecto de inversión?

El proyecto de inversión se puede describir como un plan que, si se le asigna determinado monto de capital y se le proporcionan insumos de varios tipos, podrá producir un bien o un servicio, útil al ser humano o a la sociedad en general. Siempre se encuentra además en cada una de nuestras actividades cotidianas ya sea cuando vamos al cine, al centro comercial y en nuestras propias

La evaluación de un proyecto de inversión, cualquiera que éste sea, tiene por objeto conocer su rentabilidad económica y social, de tal manera que asegure resolver una necesidad humana en forma eficiente, segura y rentable. Sólo así es posible asignar los escasos recursos económicos a la mejor alternativa.

Por qué se invierte y son necesarios los proyectos de inversión

Nuestro siguiente trabajo consta de cinco capítulos los cuales se describirán a Día a día en cualquier sitio donde nos encontremos, siempre hay a la mano una serie de productos o servicios proporcionados por el hombre mismo; todos y cada uno de éstos bienes y servicios, antes de venderse comercialmente, fueron evaluados desde varios puntos de vista, siempre con el objetivo final de satisfacer una necesidad humana. de la demanda y la oferta del mismo, conduciendo con

Por tanto, siempre que exista una necesidad humana de un bien o un servicio habrá una necesidad de invertir, pues hacerlo es la única forma de producir un bien o servicio.

de la organización de la empresa en cuanto a su figura jurídica, constitución y administración; el quinto apartado está constituido por los aspectos financieros los cuales abarcan el flujo de las inversiones de la empresa como son el patrimonio fija, el capital de trabajo y la inversión diferida; así como el

cuarto de la provisión de los presupuestos de ingresos y egresos; el sexto

JUSTIFICACION DEL USO DE LA TECNOLOGIA EN NUESTRA SOCIEDAD

de resultados y el flujo de efectivo del proyecto; el séptimo capítulo se refiere a

Uno de los servicios con mayor auge en la actualidad es el procesamiento electrónico de datos por medio de computadoras. Todas las empresas, no sólo las grandes sino hasta las microempresas y los usuarios particulares, reemplazan paulatinamente su procesamiento de datos hechos en forma manual a uno por medio de computadoras.

La tecnología se encuentra además en cada una de nuestras actividades cotidianas ya sea cuando vamos al cine, al centro comercial y en nuestras propias casas y centros de estudio y trabajo; por ésta razón nos vemos en la necesidad de invertir en un Centro de Venta y Mantenimiento de equipo de cómputo para satisfacer una necesidad humana la cuál es la principal causa de la existencia de los proyectos de inversión.

Cuando la humanidad desarrolló el

concepto del sistema de comercio en base de datos, el ábrax fue una herramienta para

Nuestro siguiente trabajo consta de ocho capítulos los cuales se describirán a continuación; el primer capítulo describe los antecedentes, justificación y objetivos generales de éste proyecto de inversión; el segundo rubro consiste en la descripción del estudio de mercado el cual se verá integrado por el análisis estadístico elaborado a partir del estudio del área geográfica y segmentación; así como por la estimación de la demanda y la oferta del mismo, concluyendo con las ventajas y desventajas del proyecto; el tercer apartado consta del estudio técnico del proyecto el cual establece la localización y su capacidad así como las necesidades que tendrán que ser cubiertas para la puesta en marcha; el cuarto capítulo describe la organización de la empresa en cuanto a su figura jurídica, constitución y administración; el quinto apartado está constituido por los aspectos financieros los cuales abarcan el desglose de las inversiones de la empresa como son la inversión fija, el capital de trabajo y la inversión diferida; así como el

estudio de la proyección de los presupuestos de ingresos y egresos; el sexto rubro trata acerca de los beneficios financieros reflejados por medio del estado de resultados y el flujo de efectivo del proyecto; el séptimo capítulo se refiere a los empleos generados, inversión por empleado y descripción del impacto económico lo cual nos lleva a obtener los beneficios económicos y sociales del proyecto; finalmente en el octavo apartado definimos las conclusiones generales del estudio en las cuales se reflejan los resultados finales y las recomendaciones para definir la viabilidad del proyecto.

ANTECEDENTES HISTORICOS DE LAS COMPUTADORAS

Por toda la historia, el desarrollo de máquinas matemáticas ha ido de mano en mano con el desarrollo de computadoras. Cada avance en uno es seguido inmediatamente por un avance en el otro. Cuando la humanidad desarrolló el concepto del sistema de conteo en base diez, el ábaco fue una herramienta para hacerlo más fácil. Cuando las computadoras electrónicas fueron construidas para resolver ecuaciones complejas, campos como la dinámica de fluidos, teoría de los números, y la física-química floreció.

Los primeros equipos de cómputo que constituyeron adelantos importantes dentro de la historia de la humanidad fueron los siguientes:

- En 1946 la primera computadora electrónica digital a grande escala llegó a ser operacional. ENIAC (Integrado Electrónico Numérico y Calculadora) usó un sistema de interruptores montados externamente y enchufes para programarlo. El instrumento fue construido por J. Presper Eckert hijo y John Mauchly. La patente por el ENIAC no fue aceptada, de cualquier modo que, cuando se juzgó como se derivó de una máquina del prototipo diseñado por el Dr. John Vincent Atanasoff, quien también ayudó a crear la computadora Atanasoff-Berry. El sucesor del ENIAC fue el EDVAC, en 1952.

- En 1948 la primera computadora de guardado de programa se desarrolló en la Universidad Manchester por F.C . y Williams T. Kilburn. El "Manchester Marca I", como se llamaba, se construyó para probar un tubo CRT de la memoria, inventada por Williams. Como tal, era una computadora escala. Una computadora a gran escala de guardado de programas se desarrolló un año más tarde (EDSAC) por un equipo encabezado por Maurice V. Wilkes.
- En 1951 se entregó la primera computadora comercialmente disponible al Escritorio del Censo por el Eckert Mauchly Corporación de la Computadora. El UNIVAC (Computadora Universal Automática) fue la primera computadora que no era sólo disponible para laboratorios. El UNIVAC llegó a ser casera en 1952 cuando se televisó en un reportaje de noticias para proyectar el ganador del Eisenhower-Stevenson raza presidencial con exactitud estupenda. Ese mismo año Maurice V. Wilkes (diseñador de EDSAC) creó la fundación de los conceptos de microprogramación, que sería el modelo de los diseñadores y constructores de la computadora.

Estas fueron algunas de las más importantes y que dieron pie a nuevas generaciones hasta las actualmente utilizadas.

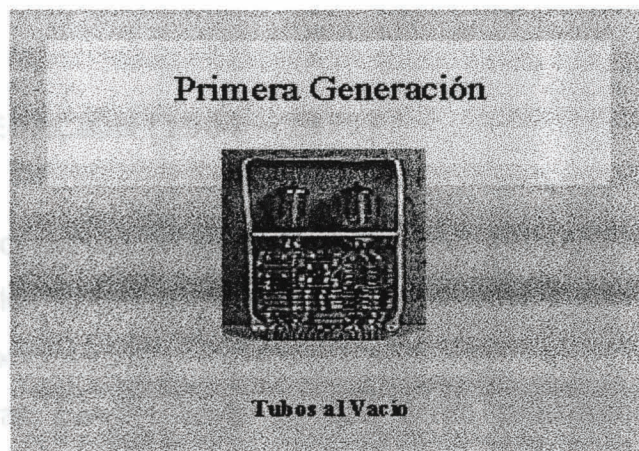
GENERACIONES DE LAS COMPUTADORAS

La historia de las computadoras se divide en generaciones. Las primeras cuatro generaciones se diferencian por sus componentes electrónicos, especialmente por la tecnología utilizada para el procesamiento de los datos.

Existe una posible quinta generación, la cual se caracteriza por aplicaciones avanzadas.

PRIMERA GENERACIÓN (1951- 1958)

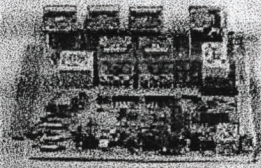
- Usaban tubos al vacío para procesar datos.
- Usaban tarjetas perforadas para entrar los datos y programas.
- Usaban cilindros magnéticos para almacenar información e instrucciones internas.
- Eran sumamente grandes, utilizaban gran cantidad de electricidad, generaban mucho calor y eran muy lentas.



SEGUNDA GENERACIÓN (1958 – 1964)

- Usaban transistores para procesar datos.
- Los transistores eran más rápidos, pequeños y confiables que los tubos al vacío.
- Usaban pequeños anillos magnéticos para almacenar información e instrucciones.
- Se desarrollaron nuevos lenguajes de programación como COBOL Y FROTRAN.
- Surgieron las mini computadoras y las terminales a distancia.

Segunda Generación

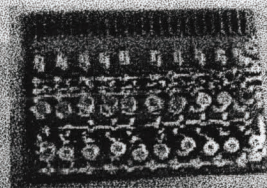


Transistores

TERCERA GENERACIÓN (1964 – 1971)

- Se desarrollaron circuitos integrados para procesar información.
- Se desarrollaron los "chips" para almacenar y procesar la información.
- Surge la multiprogramación.
- Las computadoras pueden llevar a cabo tanto procesamiento como análisis matemático.
- Emerge la industria del software.

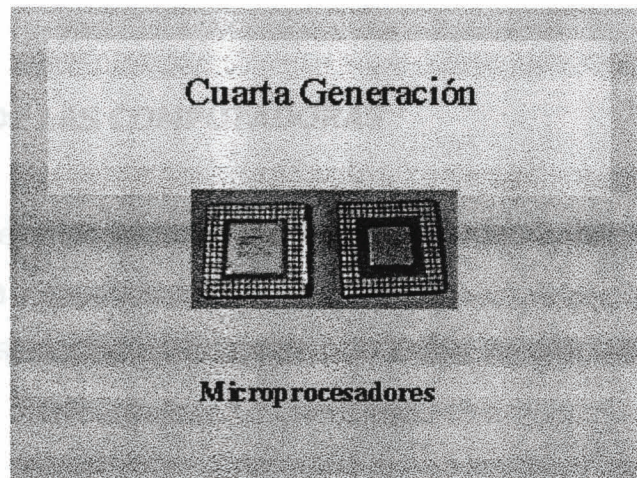
Tercera Generación



Circuitos Integrados

CUARTA GENERACIÓN (1971 – 1983)

- Se desarrolló el microprocesador.
- Se colocaron más circuitos dentro de un "chip".
- "VLSI – Very Large Scale Integration circuit".
- Cada "chip" puede hacer diferentes tareas.
- Se desarrollaron las microcomputadoras.
- Se desarrollaron las supercomputadoras.



QUINTA GENERACIÓN (1983 – actualmente)

- Robótica: arte y ciencia de la creación y empleo de robots.
- Inteligencia artificial: campo de estudio que trata de aplicar a la computadora los procesos del pensamiento humano usados en la solución de problemas.
- Sistemas expertos: aplicación de inteligencia artificial que usa una base de conocimiento de la experiencia humana para ayudar en la solución de problemas.

- Microcomputador
- Sistema de señal
- Tamaño: portátil
- Procesador: 100 - 400 MIPS
- Usuarios: un solo usuario



CATEGORIAS DE LAS COMPUTADORAS

Gracias a los adelantos tecnológicos las computadoras han avanzado mucho en rapidez, memoria y capacidad de almacenamiento.

Actualmente existen cinco categorías principales en las cuales se clasifican las computadoras.

CRITERIOS PARA CLASIFICAR LAS COMPUTADORAS

- Tamaño
- Rapidez
- Capacidad de procesamiento
- Precio

TIPOS DE COMPUTADORAS

- Supercomputadora

- Mainframe computer
- Minicomputadora
- Servidor
- Microcomputadora

MICROCOMPUTADORAS (PC)

- Sistema diseñado para ser utilizado por una persona a la vez.
- Tamaño: portátil, de escritorio o torre.
- Rapidez: 100 –400 MIPS.
- Usuarios: un solo usuario.
- Precio: cientos de miles de dólares.

Nuestra empresa estará enfocada en la venta de equipo de cómputo el cual pertenece a la quinta generación ya que es en la que actualmente nos encontramos, además es del tipo de las Microcomputadoras las cuales son las más utilizadas en las casas y oficinas, y su precio es accesible al público.

De la investigación se justifica por los siguientes aspectos:

1.2.- JUSTIFICACIÓN

Los proyectos de inversión, la mercadotecnia, los avances tecnológicos y la preparación de los recursos humanos que se emplean en las empresas, son factores clave para determinar una adecuada inserción y permanencia de las empresas en los mercados nacionales e internacionales y con ello, la permanencia exitosa de la empresa.

Por ello, el motivo de esta tesis es la investigación global de lo que es una empresa de venta y mantenimiento de equipo de cómputo, desarrollando un Proyecto de Inversión de la misma, contemplando los aspectos contables y

financieros, así como el aspecto de integración de los servicios dentro de los cambios y actualizaciones en la informática.

En los últimos años la rapidez con la que se ha desarrollado la tecnología ha provocado un decremento en los costos de producción de equipo de cómputo además de que su manejo esta al alcance de usuarios no especializados, por tal motivo sus niveles de comercialización han penetrado en un amplio mercado que abarca desde grandes empresas hasta los hogares.

De lo mencionado anteriormente resalta la importancia de conocer la situación y las principales técnicas productivas aplicadas a los problemas que actualmente la adquisición de un equipo de cómputo enfrenta así como el alcance de la demanda y oferta del servicio, análisis y la interpretación de éste.

Así, a través de la presente investigación realizaremos un análisis , para mostrar el aspecto financiero en cuanto a los recursos necesarios para establecer ésta empresa.

Dicha investigación se justifica por los siguientes aspectos:

- a) **Proyecto de Inversión:** Da hasta cierto punto una seguridad o previsión económica y por consiguiente reduce el riesgo económico una vez concretizado el proyecto. Lo que se pretende es dar información de lo que es iniciar un negocio, especialmente de un centro de venta y mantenimiento de equipo de cómputo, ya que debido a la falta de información de lo que es iniciar un negocio, especialmente de éste giro no se llevan a cabo dichos proyectos y por consecuencia se invierte el dinero sin saber si será rentable o no la inversión.

b) **Aspecto Administrativo:** Consideramos que éste aspecto es fundamental, por que no basta tener un negocio y saber que es rentable, sino tener los conocimientos necesarios para saberlo administrar financieramente y en el aspecto del personal, todos éstos elementos son esenciales para el crecimiento y desarrollo de la empresa, sin éstos dos elementos la empresa no tiene los recursos para generar empleos y estar dentro de un mercado competente.

En un contexto global la presente investigación se hizo, debido a la falta de información que hay sobre la operación, control y funcionamiento de los centros de venta y mantenimiento de equipos de cómputo, particularmente ante los servicios no confiables que brindan algunos establecimientos de ésta ciudad.

Considerando la importancia actual y futura de los equipos de cómputo , hemos preparado el presente trabajo con el único fin de que los temas desarrollados , sean de utilidad y prácticos para en un futuro establecer éste centro de venta y mantenimiento.

1.3.- OBJETIVOS GENERALES

- a) Analizar y hacer un proyecto de inversión , en la ciudad de Morelia, con el fin de crear fuentes de empleo, así como hacer conciencia de lo importante que es hacer éste tipo de análisis antes de invertir en la Instalación de un centro de venta y mantenimiento de equipo de cómputo.
- b) Realizar el análisis que abarca los aspectos del estudio socio-económico, de mercado, técnico y financiero, de manera tal que se pueda medir si el

proyecto que proponemos es viable o no, de acuerdo a los puntos que conlleva dicha investigación.

c) Ya como establecimiento, proveer a los clientes de un equipo adecuado para sus necesidades, siempre utilizando componentes de calidad y prestigio.

d) Brindar un mantenimiento rápido, económico y eficiente, con el fin de que el cliente pueda recuperar rápidamente su equipo.

Lo anterior resulta de la observación y análisis de la realidad económica de nuestra ciudad, particularmente en el sector de los centros de venta y mantenimiento de equipos de cómputo, que cada vez son más las personas que invierten en éste tipo de negocios y que en realidad no tienen los conocimientos necesarios para el crecimiento y buen servicio de éstos.

1.4.- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

ESTUDIO DE PREFECTABILIDAD TÉCNICA ECONÓMICA Y FINANCIERA

CENTRO DE VENTA Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

■ NOMBRE DEL PROYECTO

Se proponen como nombres alternativos que hacen referencia al objeto del proyecto, los siguientes:

- L&M Computers
- COMPUNET
- PC LYZMAR

▪ **OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROYECTO**

- Instalación de un centro de venta y mantenimiento de equipo de cómputo.
- Proveer a los clientes de un equipo adecuado para sus necesidades, siempre utilizando componentes de calidad y prestigio .
- Brindar un mantenimiento rápido, económico y eficiente, con el fin de que el cliente pueda recuperar rápidamente su equipo.

▪ **UBICACIÓN DEL PROYECTO**

Bld. Arriaga Rivera #932 Col. Chapultepec Sur, se decidió éste lugar debido a que hace unos meses aquí mismo era un negocio de el mismo giro, y su cartera de clientes era buena y numerosa, así que manejaremos lo que sería una reapertura con nueva administración.

▪ **ANTECEDENTES DEL PROYECTO**

El avance en la tecnología presente ha propiciado el uso de un equipo de cómputo como un artículo necesario y no de lujo, ya que la necesidad de éste se hace evidente desde dentro de un hogar hasta una pequeña o grande empresa.

Además hoy en día es mas fácil adquirir un equipo, puesto que los precios están al alcance de cualquier persona, pues éstos mismos escogen las características, o son asesorados para escogerlas, al ser ensamblado su equipo, sirviendo esto para tener un alto o bajo costo en él , ya que antes no era libre de escoger, sólo salían al mercado con las características de fabrica.

Al realizar éste estudio dentro de la ciudad de Morelia nos dimos cuenta que aunque hay un número considerable de establecimientos en esta área, casi ninguno cumple con las características que según ellos van a llevar a cabo, pues la mayoría deja a sus clientes insatisfechos propiciando con esto que tengan que cambiar constantemente de proveedor de servicio.

La ubicación de nuestro negocio está en un punto de la ciudad donde nos será fácil transportarnos hacia el lugar donde sea requerido nuestro servicio, además que ahí mismo había sido ya un negocio del mismo giro pero debido a mala administración (no ubicación), éste se vino abajo.

Las investigaciones realizadas en cuanto al funcionamiento, ganancias y competencia en el mercado nos permiten afirmar que existen las condiciones necesarias en el mercado para llevar a cabo un negocio con las características de éste centro de venta y mantenimiento de equipo de cómputo.

ESTUDIO DE MERCADO

2

ESTUDIO DEL MERCADO

2.1.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El servicio que pretendemos ofrecer con éste centro de venta será que el cliente tendrá la oportunidad de escoger un equipo con las características que a él más le convengan , así como de igual forma podrá ser asesorado para adquirir aquél que más se adecue a sus necesidades y disposición económica.

Además contará con una garantía en sus componentes la cual será rápida y eficaz, también nos haremos responsables de la instalación de su equipo en su casa o negocio, así como de brindarle una pequeña asesoría en caso de ser necesario en cuanto al uso del equipo.

Los equipos los manejaremos con una orden de pedido la cual deberá comprender el 50% de su costo total a la hora de ser levantado y el 50% a la hora de ser entregado el mismo, comprometiéndonos a entregarlo en un lapso no mayor de 8 días , en caso de que el pedido sea cancelado el cliente perderá un 15% del dinero entregado, ya que para ese tiempo nosotros ya habremos comprado y pagado los componentes, de igual forma si por algún motivo se pasa el tiempo de entrega nos comprometeremos, a darle un incentivo a nuestro cliente por la espera.

Contaremos con equipos de oferta especial mensuales en donde presentaremos una cantidad pequeña de equipos, que nuestros proveedores nos manejan con un precio especial y así nosotros podemos estar proponiendo la venta rápida y de ser necesaria la entregar inmediatamente.

Para el área de mantenimiento contaremos con formatos de contratos pólizas en los cuales el cliente pagara una cantidad mensual, teniendo como beneficio el revisado, asesoría y mantenimiento de su equipo 1 o 2 veces al mes según sea necesario y a la hora que sea , ya que manejaremos dos tipos, la de tipo

doméstico y la empresarial (dentro de una empresa las visitas son mas frecuentes, pues se presentan mas complicaciones).

De igual forma recibiremos cualquier equipo que no cuente con esta póliza y recibiendo el cliente el mismo trato que el que cuenta con su póliza, en caso de que se presente una reparación complicada, podremos prestarle al cliente una máquina de nuestro taller con el fin de cubrir su necesidad mientras su equipo es reparado.

2.2 .- AREA GEOGRÁFICA Y TIPOS DE SEGMENTACIÓN

El área geográfica a considerar será la ciudad de Morelia, es un área conocida, poblada y transitada por consumidores potenciales para el servicio, además de que se tomó en cuenta que contará con los servicios necesarios para la prestación del servicio.

La segmentación del mercado consiste en definir geográficamente el espacio donde se encuentran los consumidores potenciales siendo éstas las personas que puedan hacer uso de los servicios a ofrecer. Por tal motivo se consideraron los diferentes tipos de segmentación que existen en el mercado para aportar a cada uno el producto que se adecue a sus necesidades, así los tipos de segmentación que se encontraron fueron los siguientes:

- **Segmentación geográfica:** es la división de un mercado en diferentes unidades geográficas, como naciones, regiones, estados, ciudades y vecindarios. En éste caso nosotros nos enfocaremos en la ciudad de Morelia, específicamente en la colonia Chapultepec Sur.

- **Segmentación demográfica:** es la división del mercado en grupos, según variables demográficas como edad, sexo, tamaño de la familia, ciclo de vida de la familia, ingresos, ocupación y educación. En éste caso nuestros productos y servicios van orientados hacia toda la familia, edades, sexo y en casos específicos para cada nivel de educación, ingresos y ocupación; y para casos más grandes como para empresas y negocios.

2.3.- SEGMENTACIÓN DE MERCADO

El área de mercado que se estudió para el proyecto de inversión se segmentó en dos niveles o sectores diferentes.

El primer sector lo consideramos como todos los posibles usuarios que residen dentro del área geográfica de la Colonia Chapultepec Sur, los cuales cuentan con un equipo de cómputo, la mayoría de éstas personas fueron encuestadas encontrándose que son estudiantes, profesionistas y comerciantes, etc., los cuales podrán recibir nuestro servicios en un momento dado. Así mismo personas que aún no cuentan con un equipo de cómputo pero les agrado la idea de poder adquirir un equipo con nosotros prestando siempre nuestra flexibilidad en cuanto a precios.

El segundo sector está formado por consultorios, despachos jurídicos, despachos contables, escuelas, etc., los cuales forman parte de la antigua cartera de clientes a los cuales la empresa anterior ubicada en esta dirección les brindaba éste tipo de servicio, aquí ya no llevamos a cabo lo que sería una encuesta puesto que solamente utilizamos nuestro teléfono, así como una breve visita en la cual explicamos lo que será nuestra empresa, así como el servicio que pretendemos brindar .

De acuerdo a lo anterior, a continuación mostramos el tipo de cuestionario que se aplicó para hacer el estudio de mercado para el Proyecto de Inversión de un Centro de Venta y Mantenimiento de Equipo de Cómputo.

2.3.1.- CUESTIONARIO

El objetivo de éste cuestionario es determinar la demanda de los servicios de un centro de venta y mantenimiento de equipos de cómputo en la Colonia Chapultepec Sur, sobre el Blvd. Arriaga Rivera .

Nombre:

Ocupación:

1.- ¿Posee un equipo de cómputo?

- a) Si. b) No. (Pase a la pregunta siete)

2.- ¿ Ha utilizado el servicio de mantenimiento para su equipo de cómputo?

- a) Si. b) No.

3.- ¿Tiene algún centro de su preferencia para revisar su equipo?

- a) Si. b) No.

4.- ¿Con qué frecuencia contrata el servicio profesional de mantenimiento para su equipo de cómputo?

- a) Ninguna o una vez por año b) Dos veces por año c) Tres veces por año

5.- ¿Le han facilitado algún equipo en préstamo mientras el suyo es verificado o reparado?

- a) Si. b) No.

6.- ¿El servicio de mantenimiento que ha recibido su equipo en éste centro de servicio lo podría calificar cómo?

- a) Bueno b) Regular c) Malo

7.- ¿Le parece atractiva la idea de que en el Blvd. Arriaga Rivera se encuentre un centro de mantenimiento y venta de equipo de cómputo el cual de un servicio confiable las 24hrs del día?

- a) Si. b) No.

¿Por qué?

8.- ¿Es por razón de costos elevados en los equipos de cómputo por lo que no cuenta con uno?

- a) Si. b) No.

9.- ¿Le gustaría que existiera un lugar el cual le ofrezca un equipo de cómputo acorde a su economía?

- a) Si. b) No.

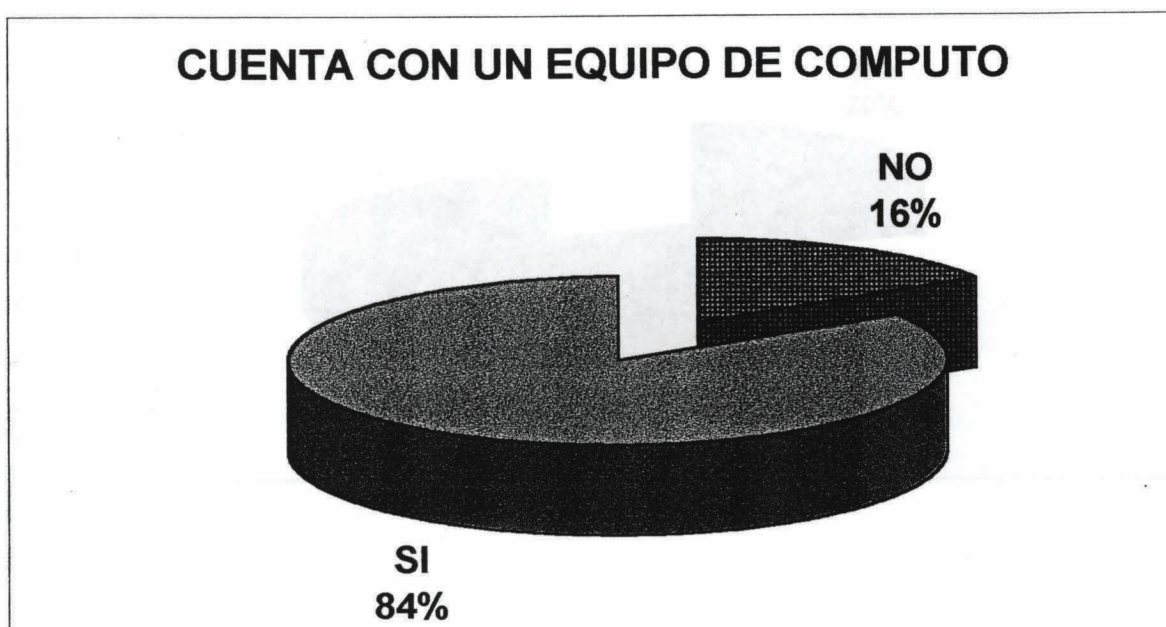
10.- ¿Le gustaría que éste lugar le brindara un servicio de asesoría a la hora de adquirir su equipo de cómputo?

- a) Si. b) No.

2.3.2.- ANALISIS ESTADÍSTICO

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la encuesta de una forma gráfica en la cual podemos observar los porcentajes obtenidos para cada reactivo.

RESPUESTA 1



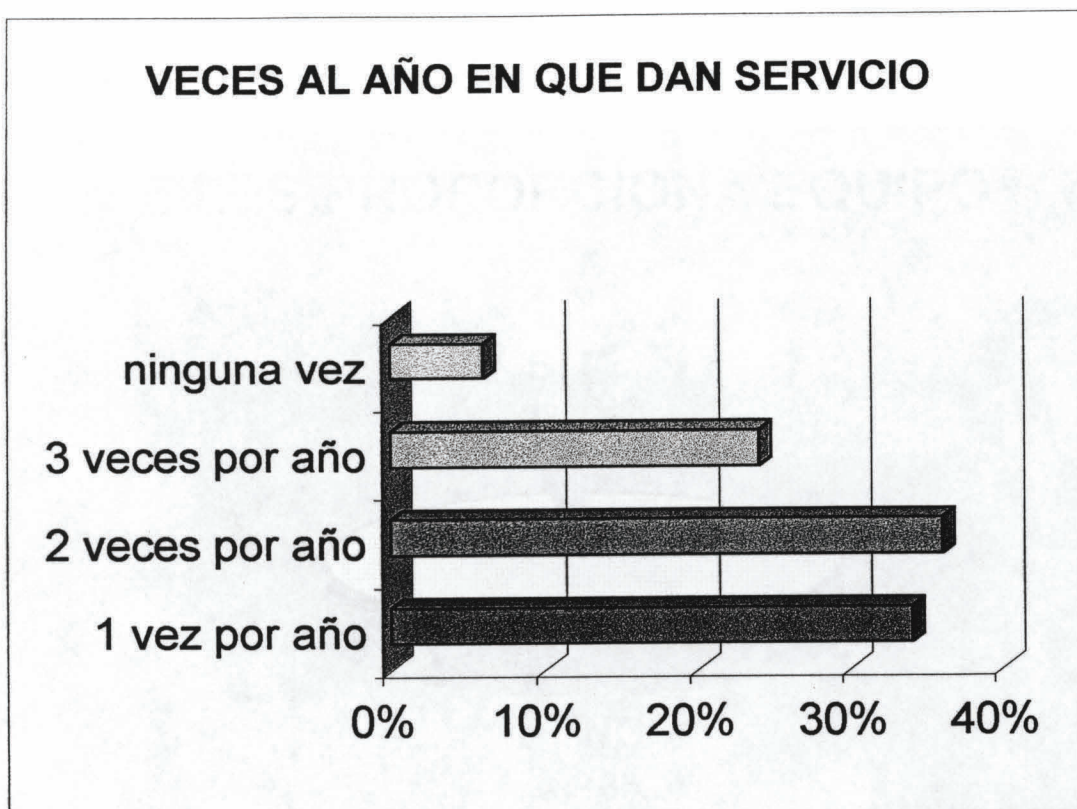
El 84% cuenta con un equipo de cómputo, solo el 16% no cuenta con uno siendo minoría, lo cual representa que se tiene posibilidad de tener mercado, debido a que las personas de esa área necesitan el servicio de mantenimiento de sus equipo

RESPUESTA 2

Aquí podemos observar que el 80% ya ha utilizado algún tipo de servicio de mantenimiento en su equipo de cómputo y únicamente el 20% no ha acudido a recibir éste servicio.

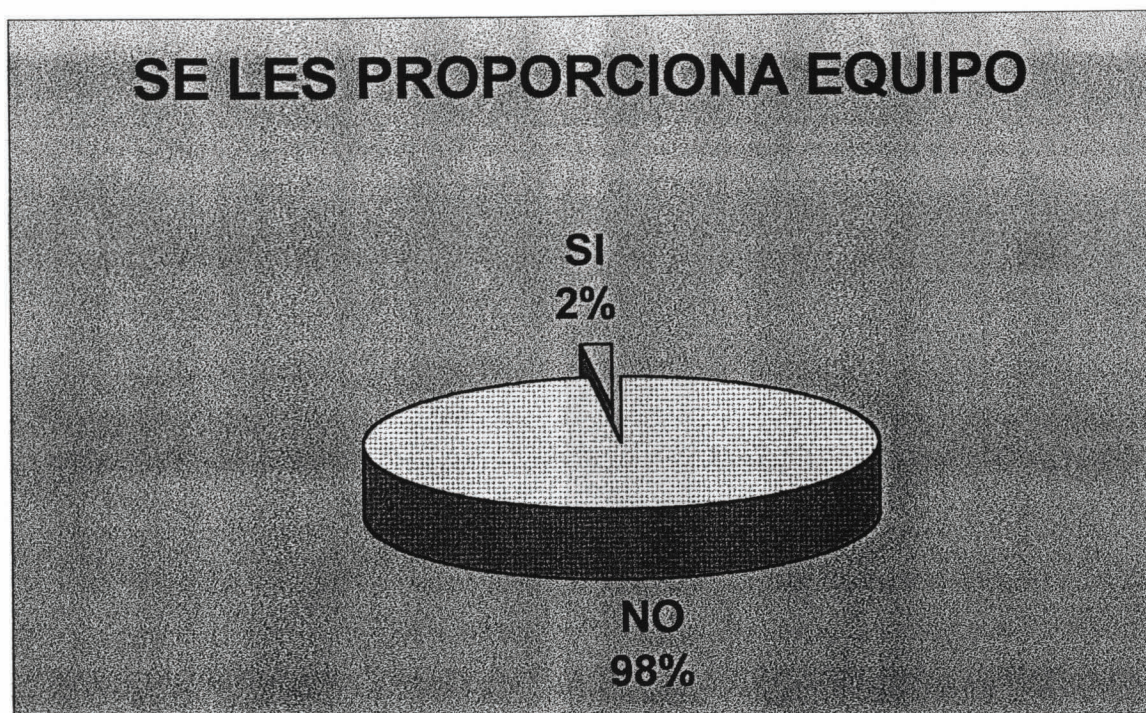
RESPUESTA 3

Únicamente el 25% tiene un lugar específico al que lleva su equipo a recibir mantenimiento o revisión, la mayoría que abarca el 75% no cuenta con un lugar en particular, lo cual es favorable para nuestro proyecto.

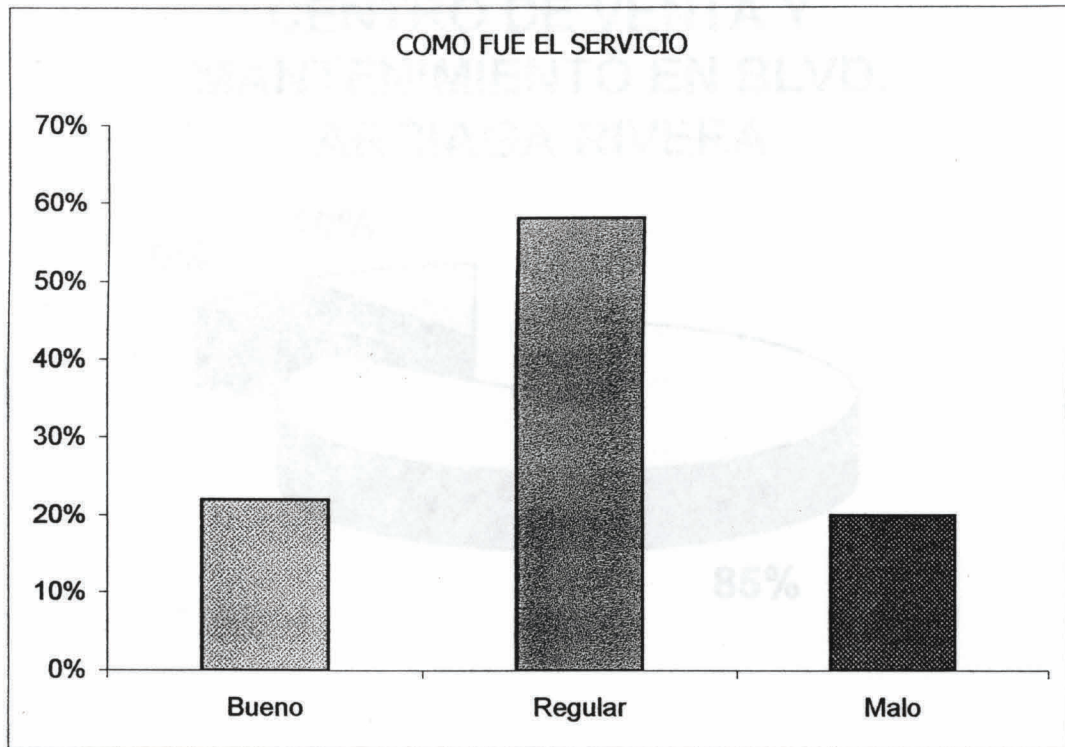
RESPUESTA 4

El 34 % respondió que daba a su equipo un mantenimiento de 1 vez por año, el 36% lo hace dos veces por año, el 24% tres veces al año, mientras que el 6% no le da mantenimiento a su equipo.

*Dentro de ésta pregunta de mantenimiento se englobó lo que es la reparación o cambio de algún componente en su equipo de cómputo, por lo cual tuvo que ser llevado a un taller, así como el servicio de limpieza que debe de ser proporcionado periódicamente a cualquier equipo.

RESPUESTA 5

Solamente al 2% se le brindó un equipo a cambio mientras que el suyo era reparado, y en lo que respecta al 98% nunca se le brindó un equipo a cambio siendo éste mayoría, por consiguiente resulta de provecho para nosotros pues es un servicio que casi nadie brinda.

RESPUESTA 6

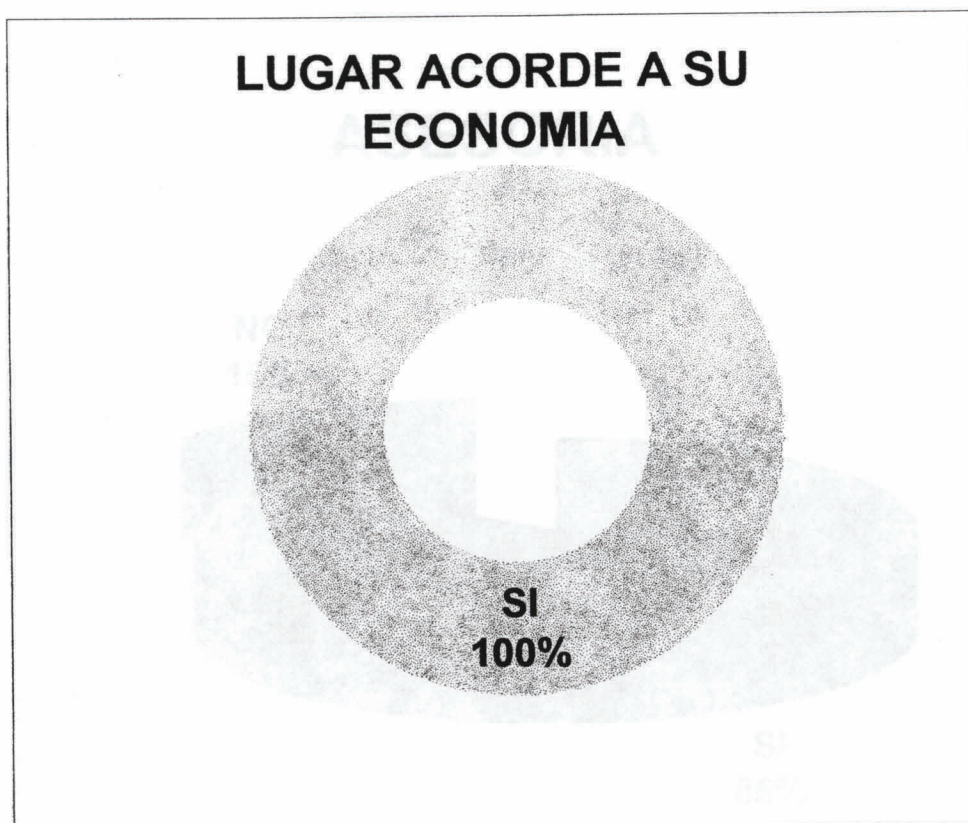
El 22% respondió que el servicio había sido bueno, el 58% regular, y el 20% malo , aquí nos podemos dar cuenta que no han estado conformes los usuarios con el servicio brindado por el lugar al cual han recurrido.

RESPUESTA 7

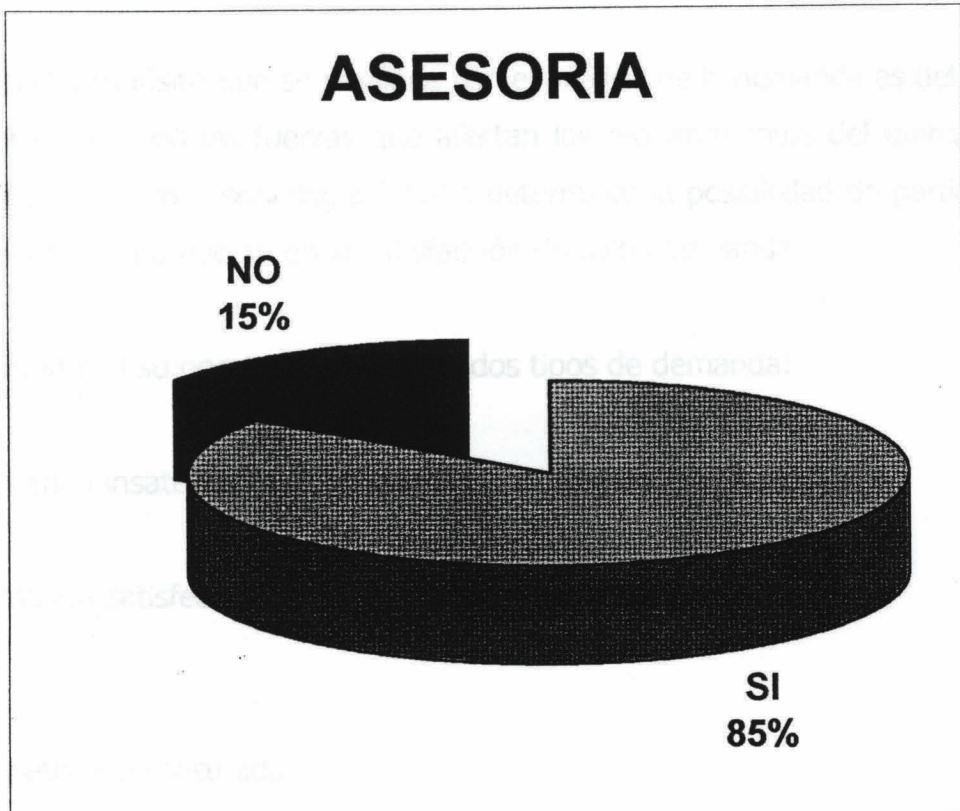
El 85% de las personas estuvo de acuerdo en que se establezca el centro de venta y mantenimiento y solo el 10 % no estuvo de acuerdo, mientras que el 5% no respondió.

RESPUESTA 8

Con éste 90% de personas que no cuentan con un equipo de cómputo nos podemos dar cuenta que es por la falta de flexibilidad en los costos de los centros que ofrecen éstos servicios en la Cd. de Morelia, mientras que para el otro 10% no es éste el motivo.

RESPUESTA 9

En esta pregunta la respuesta fue 100% positiva, pues la mayoría de las personas prefieren un lugar el cual les da la facilidad de escoger un equipo apropiado a sus necesidades pero acorde a su economía.

RESPUESTA 10

Al 85% si le gustaría recibir una asesoría a la hora de recibir su equipo de cómputo, mientras que al 15% restante no le interesa recibirla.

2.4 .- ESTIMACIÓN DE LA DEMANDA POTENCIAL Y EFECTIVA (Análisis de la Demanda)

“Se entiende por demanda la cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado.”¹

El principal propósito que se persigue con el análisis de la demanda es determinar y medir cuáles son las fuerzas que afectan los requerimientos del mercado con respecto a un bien o servicio, así como determinar la posibilidad de participación del producto del proyecto en la satisfacción de dicha demanda.

En relación con su oportunidad existen dos tipos de demanda:

- a) Demanda insatisfecha.
- b) Demanda satisfecha, en la que se distinguen:

- Satisfecha saturada
- Satisfecha no saturada

Por la naturaleza de nuestro proyecto nos colocamos dentro de la demanda satisfecha ya que lo ofrecido en el mercado es exactamente lo que éste requiere y dentro de esta en la no saturada ya que es la que se encuentra aparentemente satisfecha pero se puede hacer crecer mediante el uso adecuado de herramientas mercadotécnicas como las ofertas y la publicidad.

¹ GABRIEL BACA URBINA, EVALUACION DE PROYECTOS, 4ª EDICION, PAG. 17.

En relación con su necesidad se encuentran dos tipos:

- a) Demanda de bienes social y nacionalmente necesarios
- b) Demanda de bienes no necesarios o de gusto, en la cual nos ubicamos ya que son aquellos bienes no de consumo primario como el alimento o la vivienda sino bienes cuya compra se realiza con la intención de satisfacer un gusto o una necesidad intelectual.

En relación con su temporalidad, se reconocen dos tipos:

- a) Demanda continua, en la cual nos ubicamos ya que es la que permanece durante todo el año y va en crecimiento.
- b) Demanda cíclica o estacional.

Por último de acuerdo a su destino se reconocen dos tipos:

- a) Demanda de bienes finales, en la cual nos ubicamos también ya que son los adquiridos directamente por el consumidor para su uso o aprovechamiento.
- b) Demanda de bienes intermedios o industriales.

2.5 .- PRINCIPALES OFERENTES (Análisis de la Oferta)

"Oferta es la cantidad de bienes o servicios que un cierto número de oferentes está dispuesto a poner a disposición del mercado a un precio determinado." ²

El propósito que se persigue mediante el análisis de la oferta es determinar o medir las cantidades y las condiciones en que una economía puede y quiere poner a disposición del mercado un bien o un servicio.

Existen diferentes tipos de oferta como son:

a) Oferta Oligopólica

b) Oferta Monopólica

c) Oferta competitiva o de mercado libre:

En la cual nos ubicamos ya que es en la que los productores se encuentran en circunstancias de libre competencia, sobre todo debido a que existe gran cantidad de productores del mismo artículo, que la participación en el mercado está determinada por la calidad, el precio y el servicio que se ofrecen al consumidor.

Resultado de la investigación directa en el mercado, se pudo identificar que existe un gran número de empresas que se dedican a la venta y reparación de equipo de cómputo, sin embargo éstos negocios no cuentan con la responsabilidad esperada por el cliente para hacerse cargo de la reparación y venta de equipo.

Dentro del área de ubicación de nuestro negocio se localizaron 3 negocios grandes del mismo giro pero debido a la demanda que hay, y a que nuestro precios están por debajo de los de ellos no vemos ningún problema para realizar nuestro proyecto en esta ubicación.

2.6 .- CANALES Y POLÍTICAS DE COMERCIALIZACIÓN

En virtud de que la empresa ofrecerá un servicio, el canal de comercialización es directo, sin embargo, para lograr mayor cobertura, adoptaremos un esquema de comercialización de servicios , mediante el cual la publicidad individualiza al consumidor potencial, llegando de forma directa, para ofrecer el producto y servicio de modo casi personal.

Debido a esto se plantean las siguientes líneas de acción:

2.6.1 .- Presentación de la firma:

- Desarrollo de logos de identificación, facturación, folletos, volantes, etc., (Ver Anexo).
- Diseño de formato del negocio (decorado del frente e interior del local a modo de lograr una imagen propia que identifique el lugar).
- Diseño de elementos con fines publicitarios (calcomanías, playeras, batas de taller, etc.).

2.6.2 .- Imagen de funcionamiento:

- Se deberá de procurar una atención cordial por parte del personal de modo que quien acuda en busca de información o servicio , encuentre un clima agradable.

- Así mismo el personal deberá de atender las consultas con seriedad y seguridad demostrando conocimientos del tema, siempre utilizando un lenguaje propio para el cliente (sin términos técnicos).

2.6.3 .- Mecanismos para la captación de interesados:

- Difusión mediante visitas a escuelas, oficinas gubernamentales, despachos, consultorios, etc., ubicados dentro del área de nuestro local.
- Propaganda mediante volantes distribuidos en domicilios, centros comerciales, escuelas etc., localizados en la totalidad del área de influencia del proyecto.
- Envío de correspondencia a usuarios que cuentan con un equipo de cómputo, previamente identificados, mediante una base de datos.
- Difusión en las principales estaciones radiofónicas de la ciudad en horas claves para que lleguen a todas la población en general.

2.7.- CUOTAS POR EL SERVICIO

La competencia ubicada dentro de la misma área de nuestro proyecto de Inversión, actualmente está cobrando en promedio \$200 por mantenimiento preventivo de equipo de cómputo, para lo que seria el mantenimiento correctivo es mas difícil de saber el costo debido a que son diferentes los proveedores que nos brindan el servicio de venta de partes y artículos para poder realizar éste servicio.

La empresa que crearemos con el proyecto pretende cobrar \$180 por mantenimiento preventivo. Y dentro de el equipo en promoción o el más comercial que tendremos a la venta lo estaremos ofreciendo a \$7000 ubicándonos con un costo de \$500 más abajo que los principales oferentes. Cabe señalar que éste precio es mas bajo que el de la competencia puesto que se está manejando la promoción de costos bajos por apertura, lo cual sólo se llevará a cabo los primeros meses, posteriormente nos ubicaremos en los precios como los demás establecimientos.

2.8 .- VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL MERCADO PARA EL PROYECTO

Ventajas:

- El proyecto creará una imagen propia que lo identifique en el mercado y lo diferencie de sus competidores.
- Ofrecerá servicios no tradicionales como son las pólizas de mantenimiento y el prestar un equipo al cliente mientras que el suyo le es devuelto.
- Brindará servicio de 24 hrs. al día, lo cual no cualquier compañía ofrece.
- Se compromete a entregar su equipo en un lapso no mayor a 8 días.

Desventajas:

- Que el cliente tendrá que aportar el 50 % del costo del equipo a la hora de levantar su pedido, condición que no es necesaria en otros establecimientos de la localidad.
- En el caso de promociones, el cliente tendrá que sujetarse a las características del equipo que estaremos ofreciendo lo que limita poder cubrir solicitudes urgentes con otras características técnicas.
- En ésta zona de la ciudad hay varios establecimientos del mismo giro, por lo que la competencia tal vez sea un factor limitante.

ESTUDIO TÉCNICO

3

ESTUDIO TÉCNICO

3.1 .- LOCALIZACION

Con la finalidad de determinar la ubicación más adecuada para nuestro establecimiento se tomaron en cuenta diferentes aspectos:

La buena localización del local ya que es una zona de buen nivel económico y se determinó que varios de los vecinos cuentan con equipo de cómputo.

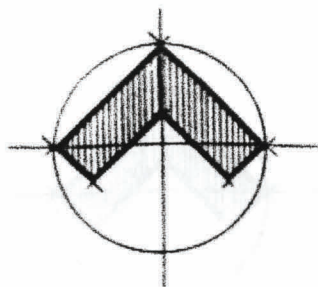
Debido a los buenos resultados en cuanto a clientela de la administración anterior se determinó continuar con el local.

Que es una zona con buena infraestructura urbana y el local cuenta con todos los servicios necesarios para brindar eficiencia en el desempeño de nuestro trabajo, las cuales son:

- ◆ Vías de comunicación
- ◆ Transporte
- ◆ Agua potable
- ◆ Energía eléctrica
- ◆ Drenaje
- ◆ Teléfono
- ◆ Estacionamiento
- ◆ Amplia bodega

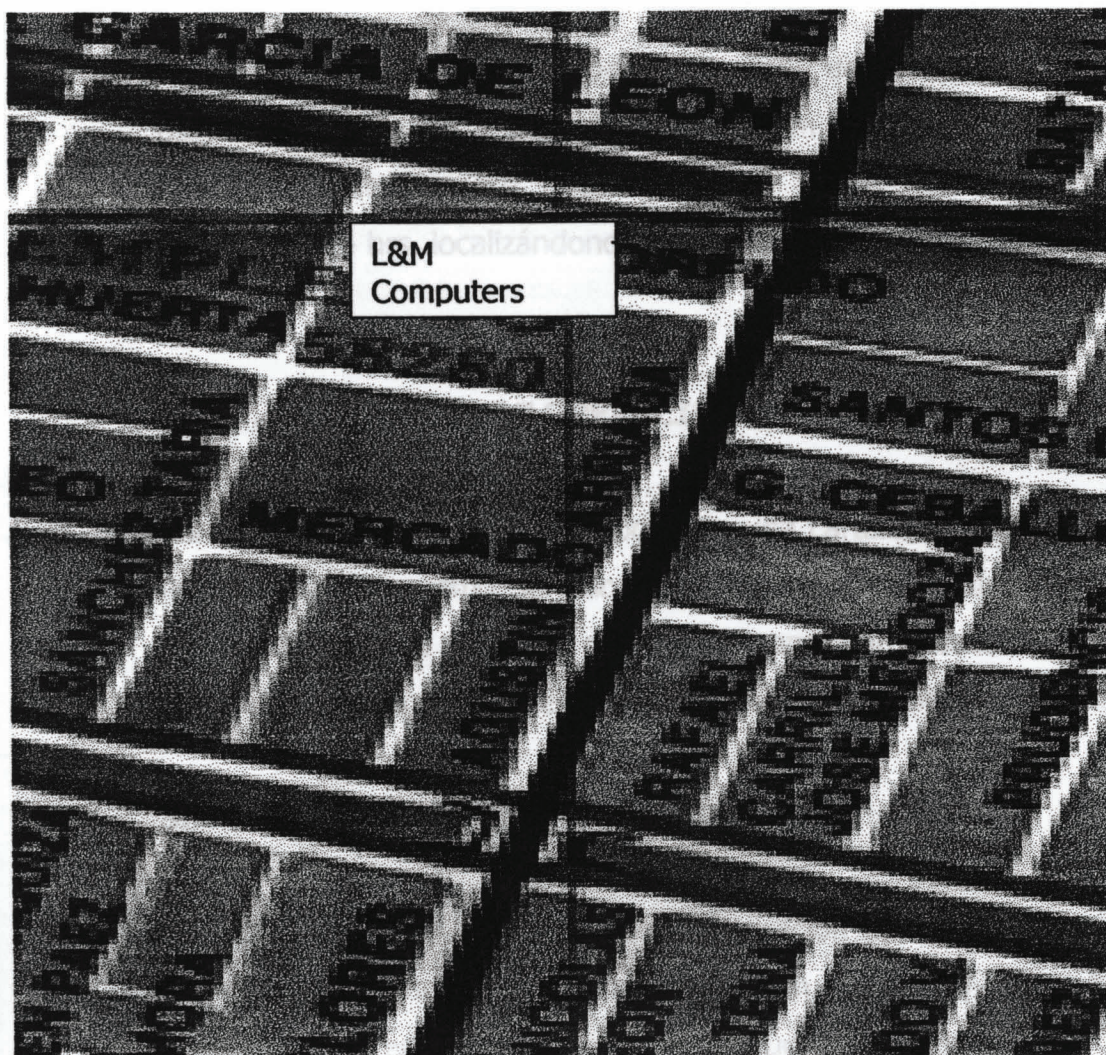
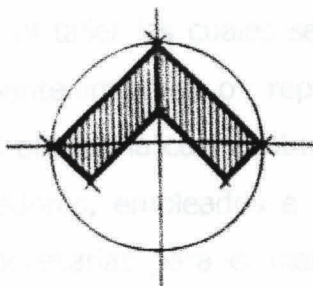
3.1.1- PLANO DE LOCALIZACIÓN

MICROLOCALIZACION
MACROLOCALIZACION
EDO. DE MICHOACÁN-MPIO .DE MORELIA



CAPACIDAD DE MICROLOCALIZACION LOCAL DENTRO DE LA COL. CHAPULTEPEC SUR

CON UNA CAPACIDAD INSTALADA



3.2 .- CAPACIDAD DEL PROYECTO

3.2.1 .- CAPACIDAD INSTALADA

Se consideran dos computadoras para el taller las cuales serán utilizadas para soporte técnico en cada mantenimiento o reparación, una computadora en el local de atención al público la cual contará con la base de datos de nuestros clientes, proveedores, empleados e inventario, se cuenta con material y herramientas necesarias para el mantenimiento y soporte tales como desarmadores, limpiadores, líquidos, aspiradoras.

El horario de trabajo será durante la mañana de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. y durante la tarde de 4:00 p.m. a 8:00 p.m. destacando que como se mencionó anteriormente nuestro servicio provee de una garantía de servicio las 24 hrs. localizándonos en nuestros teléfonos de emergencia.

3.2.2 .- CAPACIDAD DE OPERACIÓN

Tomando en cuenta que se dispone de una cartera de clientes anteriores necesitados del mismo servicio podremos prever que durante el primer año operaremos a un 50% de nuestra capacidad instalada tomando en cuenta que dependemos de éstas cifras para una posible expansión.

3.2.3 .- TIEMPO DE OPERACIÓN ANUAL

Se pretende que el proyecto esté en operación durante los 12 meses del año con un horario de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. y de 4:00 p.m. a 8:00 p.m. con servicio de emergencia las 24 hrs. de lunes a sábado.

3.3 .- NECESIDADES Y DESCRIPCIÓN DEL EQUIPAMIENTO

3.3.1 .- MOBILIARIO

El siguiente mobiliario reúne las características necesarias para el adecuado funcionamiento de acuerdo a nuestras instalaciones, en el primer plano serán más que nada estantes para la exhibición de nuestros artículos a la venta los cuales ya se encuentran instalados en el local, además de contar con escritorio y computadora, en el segundo plano (bodega-taller) se cuenta con las herramientas de trabajo así como las mesas, sillas y computadoras para el soporte.

NECESIDADES DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE TRABAJO

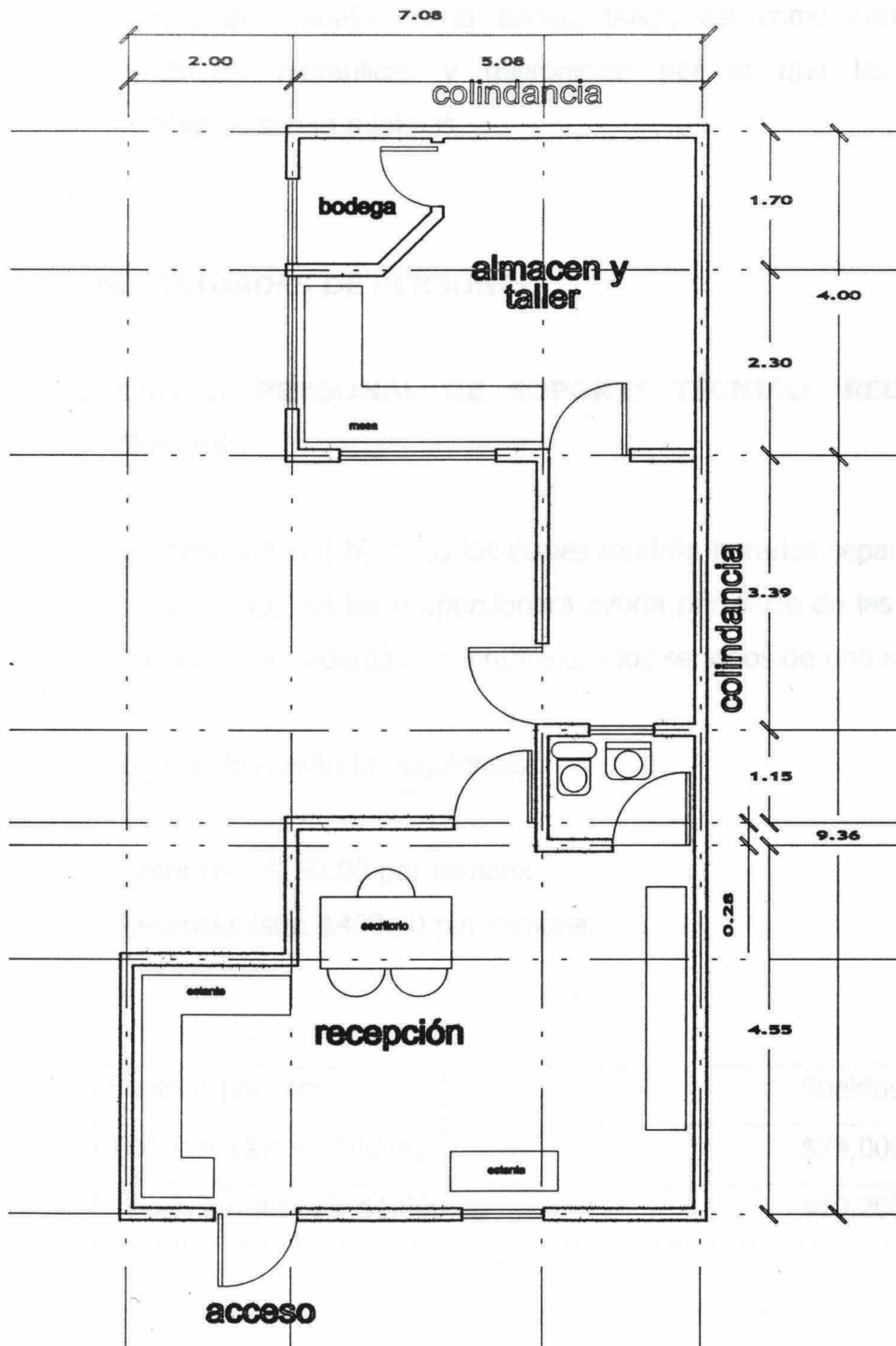
Cantidad	Descripción	Total
3	Computadoras	\$18,000.00
1	Impresora Matriz de puntos	\$1,500.00
2	Cintas para impresora	\$600.00
3	Sillas ergonómicas	\$900.00
1	Escritorio	\$600.00
1	Telefax	\$1000.00
2	Reguladores de voltaje	\$500.00
2	Cestos	\$40.00
2	Archiveros	\$300.00
2	Juegos de seis desarmadores	\$100.00
1	Juego de pinzas	\$100.00
1	Kit de limpieza	\$300.00
1	Aspiradora	\$560.00
1	Par de radios para comunicación	\$900.00
4	Batas de trabajo	\$240.00
TOTAL		\$25,640.00

3.4 .- ESPECIFICACIONES DEL LOCAL

El local seleccionado estará disponible bajo la forma de arrendamiento con las siguientes condiciones:

- Se tendrá un renta mensual de \$2,000.00 (dos mil pesos 00/100 M.N.), con un incremento anual de acuerdo al índice de precios al consumidor.
- Gastos de mantenimiento \$1,500.00 (mil pesos 00/100 M.N.), los cuales comprenden pagos por servicios de luz, agua, publicidad, teléfono, mantenimiento y papelería.
- Un depósito por el arrendamiento de \$4,000.00 equivalente a dos rentas retornables al finalizar el contrato.

3.4.1.-PLANO DEL LOCAL



PLANTA ARQUITECTONICA

3.4.2 .- ADAPTACIÓN DEL LOCAL

El local contaba previamente con las barras exhibidoras en la pared, las mesas de trabajo en la bodega-taller, así como con instalaciones eléctricas, hidráulicas y telefónicas; por lo que las adaptaciones realizadas serían mínimas.

3.5 .- NECESIDADES DE PERSONAL

3.5.1 .- PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO, RECEPCIÓN Y VENTAS

Se contará con 2 técnicos los cuales tendrán horarios separados matutino y vespertino, se les proporcionará ayuda por parte de las socias cuando sea necesario, además se contará con los servicios de una recepcionista. Los sueldos serán los siguientes:

-Técnicos : \$250.00 por semana.

-Recepcionista: \$400.00 por semana.

Sueldos por mes:	Sueldos anuales:
Técnicos (2): \$2,000.00	\$24,000.00
Recepcionista (1): \$1,600.00	\$19,200.00

Además contaremos con los servicios de una contadora la cual nos proporcionará su ayuda durante cada mes a fin de llevar un control de nuestros ingresos y egresos, recibiendo un sueldo de \$300.00 mensuales.

En nuestro caso (socias) no contaremos con un salario fijo durante el primer año, ya que las ganancias se irán reinvertiendo hasta obtener un fondo solvente de respaldo.

3.6 .- NECESIDADES ANUALES DE SERVICIOS

3.6.1 .- PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD

Gracias a nuestros conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra carrera, los servicios de mercadotecnia y publicidad se cubrirán por nuestra parte, como mencionamos anteriormente quedarán cubiertos en el apartado de gastos de mantenimiento presupuestando para esto \$400.00 (cuatrocientos pesos 00/100 M.N) por mes.

3.7 .- INSUMOS DE PRODUCCIÓN Y OFICINA

Mensualmente se requerirán los siguientes insumos para nuestro adecuado funcionamiento los cuales serán adquiridos en la tienda Office Depot:

Papelería

Cintas para impresora de matriz

Cajas de discos de 3 1/2

Cajas de discos compactos

Lapiceros y lápices

\$ 200.00 mensuales

ORGANIZACIÓN PARA LAS EMPRESAS Y COMERCIALES

1. INTRODUCCIÓN

El presente curso tiene como finalidad proporcionar al alumno los conocimientos necesarios para comprender y aplicar los principios y normas que rigen la organización de las empresas y comercios, así como el papel de cada uno de los departamentos que la componen.

4

ORGANIZACIÓN

El Estado mexicano tiene la libertad para dedicarse a la profesión, industria, comercio y agricultura que más le convenga.

El comercio exterior.

El comercio exterior es el conjunto de relaciones comerciales que se establecen entre los países de un mismo continente o entre los de diferentes continentes.

El comercio exterior.

El comercio exterior es el conjunto de relaciones comerciales que se establecen entre los países de un mismo continente o entre los de diferentes continentes.

4.1 .- MARCO LEGAL PARA LAS EMPRESAS COMERCIALES

INTRODUCCIÓN

Aquí se menciona y se especifica la legislación que rige en derechos y obligaciones tanto a las personas físicas y morales en cualquier actividad comercial o profesional en que desarrollen.

➤ EN ATENCIÓN A SU CONSTITUCIÓN.

Hay varias leyes, códigos y reglamentos que se aplican a todo tipo de empresas, a continuación mencionamos las principales leyes que intervienen en el campo del comercio.

a) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Art. 5.- Todo ciudadano tiene la libertad para dedicarse a la profesión, industria, comercio o trabajo que mas le acomode.

b) Código de Comercio.

Dicho código expresa lo siguiente en el capítulo denominado " De los Comerciantes", correspondiente al Título Primero:

Art. 3

I.- Las personas que teniendo capacidad legal para ejercer el comercio, hacen de el su ocupación ordinaria.

II.- Las sociedades constituidas con arreglo a las leyes mercantiles.

➤ Respecto a la capacidad legal para ejercer el comercio dice lo siguiente:

Art. 5.- Toda persona que ,según las leyes comunes, es hábil para contratar y obligarse, a quien las mismas leyes no prohíben expresamente la Profesión del comercio, tiene capacidad legal para ejercerlo.

➤ Respecto a las obligaciones comunes de los que practican el comercio:

Art.16 en su fracción III expresa:

“ Todos los comerciantes por el hecho de serlo están obligados.....”

Fracción III.- Mantener un sistema de contabilidad conforme al artículo 33.”

Art.33.

El comerciante esta obligado a llevar cuenta y razón de todas sus operaciones en 3 libros que son : libro de inventarios y balances, libro general de diario y libro de mayor o de cuentas corrientes.

c) Código Fiscal de la Federación y su Reglamento.

Se está sujeto para todos los procedimientos y requisitos que se aplican en materia fiscal en cualquier negocio comercial.

Art. 27.

Las personas morales, así como las personas físicas que deban presentar declaraciones periódicas o que estén obligadas a expedir comprobantes por las

actividades que realicen, deberán solicitar su inscripción en el registro federal de contribuyentes de la secretaria de Hacienda y Crédito Publico y proporcionar la información relacionada con su identidad, su domicilio y en general sobre su situación fiscal, mediante avisos que se establecen en el Reglamento del Código Fiscal de la Federación.

Asentar Clave del Registro Federal de Contribuyentes en actas constitutivas y actas de asamblea.

Así mismo, los fedatarios públicos deberán asentar en las escrituras publicas en que hagan constar actas constitutivas y de más actas de asamblea de personas morales cuyos socios o accionistas deban solicitar su inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes, la clave correspondiente a cada socio o accionista o, en su caso verificar que dicha clave aparezca en los documentos señalados. Para ello se cerciorarán de que dicha clave concuerde con la cédula respectiva.

Datos y clave del R.F.C. conservación de la documentación relativa.

La Secretaria de Hacienda y Crédito Publico llevará el registro de contribuyentes basándose en los datos que las personas les proporcionen de conformidad con el Art. 27 y en los que la propia secretaría obtenga por cualquier medio; así mismo asignará la clave que corresponda a cada persona inscrita , quien deberá citarla en todo documento que presente ante las autoridades fiscales y jurisdiccionales , cuando en éste ultimo caso se trate de asuntos en que la S.H.C.P. sea parte. Las personas inscritas deberán conservar en su domicilio la documentación comprobatoria de haber cumplido con las obligaciones que establece el Art.27 y el Reglamento del Código Fiscal de la Federación.

Inscripción de socios y accionistas de personas morales.

Los contribuyentes deberán solicitar su inscripción en el Reglamento Federal de Contribuyentes y presentar los avisos que señale el reglamento del Código Fiscal.

Inscripción de trabajadores en el Registro Federal de Contribuyentes .

Las personas que hagan los pagos a que se refiere el capítulo de sueldos y salarios de la ley de ISR, deberán de solicitar la inscripción de los contribuyentes a los que hayan hecho dichos pagos, para tal efecto éstos deberán proporcionarles los datos necesarios .

Avisos de establecimientos o locales.

Tratándose de establecimientos, sucursales, locales, puestos fijos o semifijos, para la realización de actividades empresariales, de lugares en donde se almacenan mercancías o de locales que se utilicen como base fija para el desempeño de servicios personales independientes, los contribuyentes deberán presentar aviso de apertura o cierre de dichos lugares en la forma que el efecto apruebe la Secretaria de Hacienda y Crédito Publico y conservar en los lugares citados el aviso de apertura, debiendo exhibirlo a las autoridades fiscales.

➤ ASPECTO LABORAL

a) Ley Federal del Trabajo

Se está sujeto a ésta ley en caso de que en la empresa haya empleados, y en ésta ley tratan los aspectos entre derechos y obligaciones tanto de los trabajadores como de los patronos en lo que respecta a la ley laboral.

b) Ley del Seguro Social

Se está obligado a las contribuciones de Seguridad Social cuando las empresas están inscritas al seguro social y por lo tanto sus empleados, los cuales pagan un porcentaje preestablecido por el seguro social por diferentes rubros pertenecientes a la salud como son :

- Enfermedad y Maternidad.
- Invalidez y vida.
- Infonavit y retiro.
- Cesantía y vejez.
- Guarderías y prestaciones sociales.
- Pensionados.

De estas aportaciones de seguridad pagan porcentajes establecidos por la ley, tanto el patrón, el trabajador y el estado, éstas aportaciones se pagan cada mes excepto cesantía y vejez que se pagan bimestralmente.

c) Ley del INFONAVIT

Se esta obligado a observar esta ley, cuando las empresas están inscritas al INFONAVIT que es un Fondo para la Vivienda de los Trabajadores y en la cual se hacen los pagos para ésta aportación de seguridad social bimestralmente.

4.2 .- ORGANIZACIÓN (FIGURA JURIDICA)

4.2.1 .- CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

- Introducción.

Aquí se señalan las características con las cuales debe contar un centro de venta y mantenimiento de equipo de cómputo, para su estudio legal.

- Características.

Hablando de cualquier centro de ventas podemos clasificarlo de la siguiente manera:

a) En cuanto a su constitución:

- Persona Física:

Cualquier individuo de la especie humana.

- Persona Moral:

Es la agrupación de personas - sociedades y asociaciones - con personalidad jurídica diferente de cada uno de los socios o asociados. Una persona moral puede estar constituida por la agrupación de varias personas físicas o morales.

- **Sociedad:**

Es el contrato por el que dos o más personas ponen en común ya sea capitales, o capacidades industriales con objeto de alcanzar unos beneficios que se repartirán mas tarde entre ellas , ésta reunión de personas constituyen una entidad con personalidad jurídica distinta a la de cada uno de sus integrantes. Una sociedad puede tener socios de personas físicas o morales.

- **Sociedad anónima:**

Es una sociedad mercantil con denominación de capital fundacional dividido en acciones , cuyos socios limitan su responsabilidad al pago de las mismas. Éste tipo de sociedad tiene una gran flexibilidad desde el punto de vista administrativo, y se caracteriza por las siguientes ventajas:

- Tiene una forma de organización estable y permanente; lo que sucede a los socios no trasciende a la sociedad.
- Tiene una continuidad que esta por encima de las contingencias de las personas que la componen.
- Es una sociedad de responsabilidad limitada y los que participan en ella no corren el riesgo de las perdidas ilimitadas que pueden comprometer toda su situación patrimonial.

- **Sociedad en nombre colectivo:**

Se define como una sociedad mercantil personalista que existe bajo una razón social en la que los socios responden de modo subsidiario, ilimitada y solidariamente de las obligaciones sociales.

- Sociedad en comandita simple:

Es una sociedad aportación personalista que existe bajo una razón social y se compone de uno o varios socios comanditos que responden de manera solidaria ilimitada y aportaciones ante a las aportaciones sociales de uno o varios comanditarios, y que están obligados aportación al pago de sus aportaciones.

- Implica el predominio de las cualidades personales de los socios sobre la cuantía de su aportación.
- Las vicisitudes personales de los socios son causa de disolución de la sociedad.
- Existe una desigualdad jurídica de los socios, ya que por lo menos uno deberá responder ilimitadamente de las obligaciones y otros responden únicamente por el monto de su aportaciones.

- Sociedad en comandita por acciones:

Es la que se compone de uno o varios socios comanditos que responden de manera subsidiaria, ilimitada y solidariamente a las obligaciones sociales de uno o varios comanditarios, los que únicamente están obligados al pago de las acciones.

- Éste tipo de sociedad tiene el inconveniente de que las decisiones son tomadas por mayoría de capital.

- Sociedad cooperativa:

Es una sociedad mercantil con denominación de capital variable, fundacional, dividido en participaciones iguales, cuya actividad social se presta exclusivamente a favor de sus socios que sólo responden limitadamente por las operaciones sociales.

Tiene como principal característica que para ingresar en una cooperativa, es condición indispensable ser trabajador de ella y precisa tener la calidad de consumidor o usuario de los productos o servicios que se obtienen.

- Sociedad de responsabilidad limitada:

Es una sociedad mercantil con denominación o razón social, de capital fundacional, dividido en participaciones no representadas por títulos negociables, en la que los socios solo responden con sus aportaciones.

Tiene como limitaciones principales las siguientes:

- Las partes sociales no pueden estar representadas por títulos negociables. La transmisión de los títulos esta subordinada al consentimiento de todos los socios.
- Al constituirse la sociedad, el capital deberá estar íntegramente suscrito, y exhibido por lo menos en un 50% del valor de cada parte social.

Analizando las diferentes alternativas referentes a la personalidad jurídica que debe asumir la organización social que agrupe al capital y la administración de éste centro de venta y mantenimiento de equipo de cómputo concluimos que la mas adecuada es la **Sociedad cooperativa** la cual es una sociedad mercantil con denominación de capital variable, fundacional, dividido en participaciones iguales, cuya actividad social se presta exclusivamente a favor de sus socios que sólo responden limitadamente por las operaciones sociales.

b) En cuanto a su administración:

Siendo la organización de cualquier empresa una parte de la administración, ésta depende de las etapas : de Previsión y Planeación de la propia empresa, en éste caso el centro de venta y mantenimiento de equipo de cómputo.

De acuerdo a lo planeado ¿Qué vamos a hacer? Se organiza una compañía, tomando siempre en consideración los recursos que se cuenta y los alcances que se pretenden.

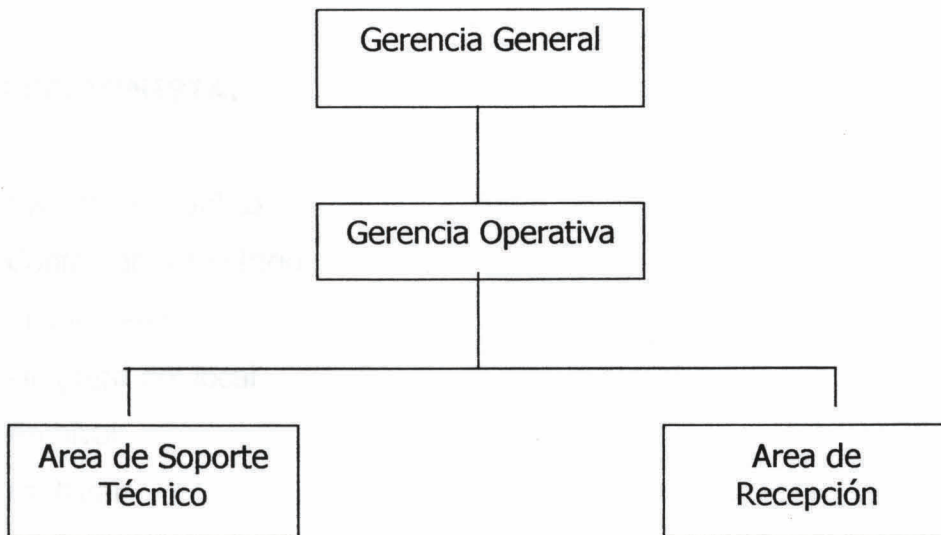
- Trámites y registros.

Una vez constituida la sociedad se procederá a inscribir la escritura constitutiva en el registro publico de la Propiedad, sección comercio correspondiente, en cuyo objeto social deberá transcribir las actividades a realizarse, así mismo como en toda apertura de una negociación se tendrá la obligación de:

1. Darse de alta ante la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, obteniendo el Registro Federal de Contribuyentes.
2. Inscribirse en el Instituto Mexicano del Seguro Social.
3. Inscribirse en el Instituto Nacional de Fomento a la Vivienda de los Trabajadores.

4.3 .- ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

La organización propuesta consta de una estructura mínima la cual se representa de la siguiente manera:



4.4 .- FUNCIONES Y PERFILES

ADMINISTRADORES:

- Adquisición de componentes
- Cotizaciones
- Contratación de personal
- Publicidad
- Asuntos contables
- Contratar y controlar los servicios de la puesta en marcha del negocio

Perfil:

- Licenciados en Sistemas Computarizados
- Ing. en Electrónica
- Ing. en Sistemas

RECEPCIONISTA:

- Atender al público
- Contestar el teléfono
- Enviar faxes
- Limpieza del local
- Archivar
- Facturar

Perfil:

- Estudios mínimos de preparatoria
- Conocimientos de computación
- Edad entre 18 y 30 años
- Buena presentación
- Trato agradable
- Responsable
- Puntualidad

TECNICOS:

- Limpieza de equipos
- Instalación de software
- Diagnósticos

- Ensamble de equipos
- Visitas domiciliarias

Perfil:

- Estudiantes en el área de informática y electrónica
- Edad entre 18 y 25 años
- Buena presentación
- Trato agradable
- Responsabilidad
- Puntualidad

5

ASPECTOS FINANCIEROS

5

ASPECTOS FINANCIEROS

CAPITAL DE TRABAJO	
Capital de Administración	\$ 4.400,00
Capital de Oficina	\$ 4.200,00
Capital de Materiales (Componentes)	\$ 18.000,00
Total	\$ 26.600,00

El capital de trabajo se define como el conjunto de recursos financieros que se requieren para el funcionamiento diario de la empresa, es decir, para cubrir los gastos de operación, como los salarios, el alquiler, los impuestos, etc.

5.1 .- INVERSIONES

Nuestro proyecto tendrá una inversión total de \$60,000.00 de los cuales \$25,640.00 corresponden a la inversión fija, \$26,600.00 al capital de trabajo en el cual sólo estamos contemplando los gastos administrativos y de venta además de invertir en sólo 3 equipos de cómputo para exhibir en nuestra apertura; y \$3,042.78 corresponden a inversión diferida y los restantes \$5,018.00 corresponderán al fondo de nuestra caja de respaldo y otros gastos.

5.1.1.- INVERSIÓN FIJA

INVERSION FIJA	
MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA	\$ 4,340.00
EQUIPO DE CÓMPUTO	\$20,000.00
EQUIPO DE PROCESO (Herramientas de trabajo)	\$ 1,300.00
SUMA	\$25,640.00

5.1.2.- CAPITAL DE TRABAJO

CAPITAL DE TRABAJO	
GASTOS DE ADMINISTRACION	\$ 4,400.00
GASTOS DE VENTA	\$ 4,200.00
MATERIA PRIMA (Componentes)	\$18,000.00
SUMA	\$26,600.00

- Los gastos de administración están integrados por los sueldos e insumos de oficina.
- Los gastos de venta se encuentran integrados por los gastos de mantenimiento, la renta y la propaganda.

- La materia prima será la suma que daremos al proveedor de acuerdo a la cantidad de equipo de cómputo vendido según estadísticas de la administración pasada.
- Las cantidades están cotizadas de manera mensual.

5.1.3.- INVERSIÓN DIFERIDA

INVERSION DIFERIDA	
GASTOS DE CONSTITUCION	\$ 2,500.00
SEGUROS	\$ 392.78
TRAMITES Y LICENCIAS	\$ 150.00
SUMA	\$ 3,042.78

- Los seguros serán contratados a partir del segundo mes y comprenden enfermedad y riesgo de trabajo únicamente.
- En referencia al trámite y licencia de nuestro negocio solamente se realizará un pago simbólico ya que debido al giro de éste no es necesario precisamente una licencia sino un permiso.

5.2 .- ESTRUCTURA FINANCIERA Y APORTACIÓN DE LOS SOCIOS

Nuestro proyecto funcionará con la aportación de la inversión total al 50% por parte de cada socio; cabe mencionar que en un principio no se contará con crédito de ningún tipo ya que por el momento sería arriesgado y poco probable que nos fuera proporcionado, por lo cual nuestra estructura financiera funcionará de la siguiente manera:

El 50% del costo de los equipos de cómputo será cubierto por el cliente, siendo equivalente al 60% del costo real del equipo, el restante 40% será cubierto de

momento por nuestra caja de respaldo, siendo éste recuperado totalmente y con margen de ganancia al momento de la entrega del equipo donde se liquida el 50%.

Cabe mencionar que no contaremos con existencias en bodega y todos nuestros productos serán manejados sobre pedido.

5.3 .- PRESUPUESTO DE INGRESOS, COSTOS Y GASTOS

Los presupuestos se realizaron basándonos en anteriores estadísticas de la pasada administración, tomando en cuenta que en promedio se realizaban 8 mantenimientos por semana y se vendían 3 equipos igualmente por semana hemos previsto trabajar en un principio a una capacidad del 50% incrementándose para el segundo año al 100% de nuestra capacidad tomando en cuenta las anteriores estadísticas y nuestros precios de promoción así como la amplia cartera de clientes.

Nuestros precios tendrán un aumento y decremento mensual de acuerdo a al tipo de cambio que impere, sin embargo si durante el mes llegara a cambiar radicalmente se le sostendrá al cliente su precio establecido previamente.

Los presupuestos de costos y gastos fueron determinados considerando los principales insumos y servicios a utilizar durante la vida útil del proyecto, correspondientes a las capacidades ya señaladas.

PRESUPUESTO DE INGRESOS MENSUAL

CONCEPTO	CANT. MENSUAL	INGRESO BRUTO
Mantenimientos	32	\$ 5,760.00
Venta de equipo (promocional)	12	\$ 82,800.00
Pólizas	12	\$ 2,400.00
TOTAL DE INGRESOS		\$ 90,960.00

PRESUPUESTOS DE INGRESOS ANUALES

CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Mantenimientos	\$ 69,120.00	\$ 138,240.00	\$ 179,712.00	\$ 233,625.60	\$ 303,713.28
Venta de equipo (promocional)	\$ 993,600.00	\$ 1,987,200.00	\$ 2,583,360.00	\$ 3,358,368.00	\$ 4,365,878.40
Pólizas	\$ 28,800.00	\$ 57,600.00	\$ 74,880.00	\$ 97,344.00	\$ 126,547.20
TOTAL DE INGRESOS	\$ 1,091,520.00	\$ 2,183,040.00	\$ 2,837,952.00	\$ 3,689,337.60	\$ 4,796,138.88

PRESUPUESTO DE EGRESOS MENSUAL

CONCEPTO	EGRESO BRUTO MENSUAL
Renta	\$ 2,000.00
Gastos de Mantenimiento	\$ 1,800.00
Salarios	\$ 3,900.00
Propaganda	\$ 400.00
Proveedores	\$ 72,000.00
TOTAL DE EGRESOS	\$ 80,100.00

PRESUPUESTOS DE EGRESOS ANUALES

CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Renta	\$ 24,000.00	\$ 52,800.00	\$ 58,080.00	\$ 63,888.00	\$ 70,276.80
Gastos de Mantenimiento	\$ 21,600.00	\$ 47,520.00	\$ 52,272.00	\$ 57,499.20	\$ 63,249.12
Salarios	\$ 61,134.00	\$ 245,763.78	\$ 276,995.50	\$ 308,620.75	\$ 364,876.80
Propaganda	\$ 4,800.00	\$ 10,560.00	\$ 11,616.00	\$ 12,777.60	\$ 14,055.36
Proveedores	\$ 864,000.00	\$ 1,728,000.00	\$ 2,246,400.00	\$ 2,920,320.00	\$ 3,796,416.00
TOTAL DE EGRESOS	\$ 975,534.00	\$ 2,084,643.78	\$ 2,645,363.50	\$ 3,363,105.55	\$ 4,308,874.08

UTILIDAD ANUAL	
AÑO 1	\$ 115,986.00
AÑO 2	\$ 98,396.22
AÑO 3	\$ 192,588.50
AÑO 4	\$ 326,232.05
AÑO 5	\$ 487,264.80

SUELDOS Y PRESTACIONES

AÑO 1						
CONCEPTO	SUELDO ANUAL	S.S. ANUAL	AGUINALDO	PRIMA VACACIONAL	VACACIONES	TOTAL
Técnico 1	12,000.00	1571	500.00	62.5	250	14,383.50
Técnico 2	12,000.00	1571	500.00	62.5	250	14,383.50
Recepcionista	19,200.00	1571	800	100	400	28,767.00
Contadora	3,600.00					3,600.00
						61,134.00

AÑO 2						
CONCEPTO	SUELDO ANUAL	S.S. ANUAL	AGUINALDO	PRIMA VACACIONAL	VACACIONES	TOTAL
Técnico 1	12,720.00	1,633.02	530.00	88.33	353.28	15,324.63
Técnico 2	12,720.00	1,633.02	530.00	88.33	353.28	15,324.63
Técnico 3	12,720.00	1,633.02	530.00	88.33	353.28	15,324.63
Técnico 4	12,720.00	1,633.02	530.00	88.33	353.28	15,324.63
Recepcionista	20,352.00	1,633.02	848	141.33	565.33	30,649.26
Contadora	3,816.00					3,816.00
G. General	72,000.00		3000			75,000.00
G. Operativo	72,000.00		3000			75,000.00
						245,763.78

AÑO 3						
CONCEPTO	SUELDO ANUAL	S.S. ANUAL	AGUINALDO	PRIMA VACACIONAL	VACACIONES	TOTAL
Técnico 1	13,483.20	1,694.91	561.80	117.02	468.16	16,325.09
Técnico 2	13,483.20	1,694.91	561.80	117.02	468.16	16,325.09
Técnico 3	13,483.20	1,694.91	561.80	117.02	468.16	16,325.09
Técnico 4	13,483.20	1,694.91	561.80	117.02	468.16	16,325.09
Recepcionista	21,573.12	1,694.91	898.88	187.26	749.06	32,650.18
Contadora	4,044.96					4,044.96
G. General	84,000.00		3500			87,500.00
G. Operativo	84,000.00		3500			87,500.00
						276,995.50

AÑO 4						
CONCEPTO	SUELDO ANUAL	S.S. ANUAL	AGUINALDO	PRIMA VACACIONAL	VACACIONES	TOTAL
Técnico 1	14,292.19	1,756.80	595.50	148.86	595.5	17,388.85
Técnico 2	14,292.19	1,756.80	595.50	148.86	595.5	17,388.85
Técnico 3	14,292.19	1,756.80	595.50	148.86	595.5	17,388.85
Técnico 4	14,292.19	1,756.80	595.50	148.86	595.5	17,388.85
Recepcionista	22,867.50	1,756.80	952.81	238.2	952.81	34,777.70
Contadora	4,287.65					4,287.65
G. General	96,000.00		4000			100,000.00
G. Operativo	96,000.00		4000			100,000.00
						308,620.75

- Además a partir del segundo año se incrementará también el número de técnicos ya que se trabajará al 100% y las gerentes contarán con un sueldo el cual se incrementará también cada año de acuerdo a las utilidades obtenidas.

AÑO 5						
CONCEPTO	SUELDO ANUAL	S.S. ANUAL	AGUINALDO	PRIMA VACACIONAL	VACACIONES	TOTAL
Técnico 1	15,149.72	1,818.70	631.23	157.8	631.2	18,388.65
Técnico 2	15,149.72	1,818.70	631.23	157.8	631.2	18,388.65
Técnico 3	15,149.72	1,818.70	631.23	157.8	631.2	18,388.65
Técnico 4	15,149.72	1,818.70	631.23	157.8	631.2	18,388.65
Recepcionista	24,239.55	1,818.70	1009.98	252.49	1009.92	36,777.30
Contadora	4,544.90					4,544.90
G. General	120,000.00		5000			125,000.00
G. Operativo	120,000.00		5000			125,000.00
						364,876.80

- Los sueldos se incrementarán cada año un 6% y el Seguro Social se irá incrementando de acuerdo a la tabla proporcionada por la Institución a los patrones; el aguinaldo corresponde a una quincena por cada año de servicio y no tendrá incremento; respecto a la prima vacacional se tomará en cuenta la tabla vacacional en México para incrementar tanto los días como la cuota por año y finalmente en cuanto a las vacaciones estas igualmente resultan de multiplicar el salario diario por la cantidad de días que nos indique la tabla vacacional.
- Además a partir del segundo año se incrementará también el número de técnicos ya que se trabajará al 100% y las gerentes contarán con un sueldo el cuál se incrementará también cada año de acuerdo a las utilidades obtenidas.

5.4 .- DEPRECIACIONES

Por las características de nuestro proyecto, el equipo de cómputo tanto ensamblado como por partes tendrá una depreciación del 25% anual y nuestra inversión diferida del 20%.

DEPRECIACIONES	VALOR ORIGINAL	TASA	CARGO ANUAL
Mobiliario de oficina	\$4,340.00	10%	\$434.00
Computadoras	\$18,000	25%	\$4,500.00
Impresora	\$1,500	25%	\$375.00
TOTAL DE DEPRECIACIONES			\$5,309.00

6.1 - ESTADO DE RESULTADOS

El presente estado de resultados muestra nuestro proyecto de inversión de un millón seiscientos ochenta y cinco mil dólares, el cual se ha dividido en dos partes iguales de setenta y siete mil dólares y setenta y cinco mil dólares, respectivamente, para cada una de las partes.

El primer año de operación se prevé de setenta y siete mil dólares, el cual se ha dividido en dos partes iguales de setenta y cinco mil dólares y setenta y cinco mil dólares, respectivamente, para cada una de las partes. El segundo año de operación se prevé de setenta y siete mil dólares, el cual se ha dividido en dos partes iguales de setenta y cinco mil dólares y setenta y cinco mil dólares, respectivamente, para cada una de las partes. El tercer año de operación se prevé de setenta y siete mil dólares, el cual se ha dividido en dos partes iguales de setenta y cinco mil dólares y setenta y cinco mil dólares, respectivamente, para cada una de las partes. El cuarto año de operación se prevé de setenta y siete mil dólares, el cual se ha dividido en dos partes iguales de setenta y cinco mil dólares y setenta y cinco mil dólares, respectivamente, para cada una de las partes. El quinto año de operación se prevé de setenta y siete mil dólares, el cual se ha dividido en dos partes iguales de setenta y cinco mil dólares y setenta y cinco mil dólares, respectivamente, para cada una de las partes. El sexto año de operación se prevé de setenta y siete mil dólares, el cual se ha dividido en dos partes iguales de setenta y cinco mil dólares y setenta y cinco mil dólares, respectivamente, para cada una de las partes. El séptimo año de operación se prevé de setenta y siete mil dólares, el cual se ha dividido en dos partes iguales de setenta y cinco mil dólares y setenta y cinco mil dólares, respectivamente, para cada una de las partes. El octavo año de operación se prevé de setenta y siete mil dólares, el cual se ha dividido en dos partes iguales de setenta y cinco mil dólares y setenta y cinco mil dólares, respectivamente, para cada una de las partes. El noveno año de operación se prevé de setenta y siete mil dólares, el cual se ha dividido en dos partes iguales de setenta y cinco mil dólares y setenta y cinco mil dólares, respectivamente, para cada una de las partes. El décimo año de operación se prevé de setenta y siete mil dólares, el cual se ha dividido en dos partes iguales de setenta y cinco mil dólares y setenta y cinco mil dólares, respectivamente, para cada una de las partes.

CONCEPTO	1962	1963	1964	1965
VENTAS	\$ 1,000,000.00	\$ 1,000,000.00	\$ 1,000,000.00	\$ 1,000,000.00
COSTO DE PROD.	\$ 300,000.00	\$ 300,000.00	\$ 300,000.00	\$ 300,000.00
UTI. BRUTA	\$ 700,000.00	\$ 700,000.00	\$ 700,000.00	\$ 700,000.00
GTOS. DE ADICION.	\$ 100,000.00	\$ 100,000.00	\$ 100,000.00	\$ 100,000.00
GTOS. DE VENTA	\$ 50,000.00	\$ 50,000.00	\$ 50,000.00	\$ 50,000.00
DEPRECIACIONES	\$ 5,309.00	\$ 5,309.00	\$ 5,309.00	\$ 5,309.00
UTI. ANTES DE IMP.	\$ 104,691.00	\$ 104,691.00	\$ 104,691.00	\$ 104,691.00
ISR	\$ 26,636.98	\$ 26,636.98	\$ 26,636.98	\$ 26,636.98
UTILIDADES DE PTU	\$ 78,054.02	\$ 78,054.02	\$ 78,054.02	\$ 78,054.02
PTU	\$ 2,804.91	\$ 2,804.91	\$ 2,804.91	\$ 2,804.91
UTILIDAD NETA	\$ 80,858.93	\$ 80,858.93	\$ 80,858.93	\$ 80,858.93
DEPRECIACIONES	\$ 5,309.00	\$ 5,309.00	\$ 5,309.00	\$ 5,309.00
FLUJO DE EFECTIVO	\$ 75,549.93	\$ 75,549.93	\$ 75,549.93	\$ 75,549.93

6

BENEFICIOS FINANCIEROS

6.1 .- ESTADO DE RESULTADOS

El siguiente estado de resultados de nuestro proyecto de inversión se realizó con los promedios de venta y mantenimiento así como de la venta de seguros siguiendo con la estadísticas de la administración anterior.

El primer año se trabajará al 50% de capacidad y a partir del segundo año al 100%, además de que se tendrá un incremento del 30% anual a partir del tercer año en lo referente a las Ventas y Costo de Producción; los Gastos de Venta también tendrán un incremento del 10% anual. El ISR será de 35% y el PTU del 10%; el Flujo de efectivo está constituido por la Utilidad neta más la Depreciación.

CONCEPTO	2002	2003	2004	2005	2006
VENTAS	\$1,091,520.00	\$2,183,040.00	\$2,837,952.00	\$3,689,337.60	\$4,796,138.88
COSTO DE PROD.	\$ 864,000.00	\$1,728,000.00	\$2,246,400.00	\$2,920,320.00	\$3,796,416.00
UTI. BRUTA	\$ 227,520.00	\$ 455,040.00	\$ 591,552.00	\$ 769,017.60	\$ 999,722.88
GTOS. DE ADMON.	\$ 67,134.00	\$ 251,763.78	\$ 282,995.50	\$ 314,620.75	\$ 370,876.80
GTOS. DE VENTA	\$ 50,400.00	\$ 110,880.00	\$ 121,968.00	\$ 134,164.80	\$ 147,581.28
DEPRECIACIONES	\$ 5,309.00	\$ 5,309.00	\$ 5,309.00	\$ 5,309.00	\$ 434.00
UT. ANTES DE IMP.	\$ 104,677.00	\$ 87,087.22	\$ 181,279.50	\$ 314,923.05	\$ 480,830.80
ISR	\$ 36,636.95	\$ 30,480.53	\$ 63,447.83	\$ 110,223.07	\$ 168,290.78
UT. ANTES DE PTU	\$ 68,040.05	\$ 56,606.69	\$ 117,831.68	\$ 204,699.98	\$ 312,540.02
PTU	\$ 6,804.01	\$ 5,660.67	\$ 11,783.17	\$ 20,470.00	\$ 31,254.00
UTILIDAD NETA	\$ 61,236.05	\$ 50,946.02	\$ 106,048.51	\$ 184,229.98	\$ 281,286.02
DEPRECIACIONES	\$ 5,309.00	\$ 5,309.00	\$ 5,309.00	\$ 5,309.00	\$ 434.00
FLUJO DE EFECTIVO	\$ 66,545.05	\$ 56,255.02	\$ 111,357.51	\$ 189,538.98	\$ 281,720.02

6.2 .- FLUJO DE EFECTIVO DEL PROYECTO

FLUJOS DEL PROYECTO

AÑO	FLUJO DE EFECTIVO	
INVERSIÓN		-60000
2002	\$	66,545.05
2003	\$	56,255.02
2004	\$	111,357.51
2005	\$	189,538.98
2006	\$	281,720.02
LIQUIDACIÓN	\$	2,170.00

TIR	130%
VNA	\$167,230.71

Se considero una TREMA del 30%, según los resultados anteriores, nuestro proyecto resulto factible ya que con una inversión pequeña por parte de las dos socias, se generaron grandes recursos, ya que se trabaja por medio de pedidos los cuales casi cubren en su totalidad el costo neto del equipo.

Trabajar sobre pedido es una gran ventaja ya que no estamos gastando de más y no se deprecian tan rápidamente nuestros componentes.

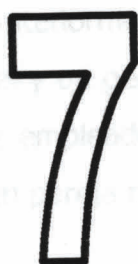
Además como lo hemos mencionado repetidamente, estamos seguras que desde un principio contaremos con amplia clientela, ya que desde el cierre del anterior negocio (NETWORK & PC SYSTEM) los clientes han estado solicitando éste tipo de servicios.

2.2 EMPLEOS GENERADOS

El proyecto de inversión generará un total de 8 empleos:

- 1. 1 Gerente General
- 2. 1 Gerente Operativo
- 3. 1 Gerente Comercial
- 4. 1 Gerente Administrativo
- 5. 1 Gerente de Marketing
- 6. 1 Gerente de Finanzas
- 7. 1 Gerente de Recursos Humanos
- 8. 1 Gerente de Tecnología de la Información

durante el primer año de trabajo con solo 2 técnicos y una recepcionista, y se cubrirá toda la maquinaria necesaria con los servicios de una contadora, un contador, un gerente general, un gerente operativo. A partir del segundo año se incrementará el número de empleados a un total de 4 técnicos que cubrirán ventas, marketing y recursos humanos respectivamente.



2.3 INVERSIÓN POR EMPLEADO GENERADO

BENEFICIOS ECONOMICOS Y SOCIALES

AÑO 1	\$10,000.00
AÑO 2	\$ 7,500.00
AÑO 3	\$ 7,500.00
AÑO 4	\$ 7,500.00
AÑO 5	\$ 7,500.00
AÑO 6	\$ 7,500.00

7.0 - DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO ECONÓMICO

7.1 .- EMPLEOS GENERADOS

El proyecto está pensado para ser llevado a cabo por el sector privado y en nuestro proyecto de inversión generara un total de 8 empleos:

- 4 Técnicos
- 1 Recepcionista
- 1 Contadora
- 1 Gerente General
- 1 Gerente Operativo

Durante el primer año se trabajará con sólo 2 técnicos y una recepcionista, y se contará como mencionamos anteriormente con los servicios de una contadora, así como de un gerente general y un gerente operativo. A partir del segundo año se incrementará el número de empleados a un total de 4 técnicos que cubrirán turnos matutino y vespertino en pareja respectivamente.

7.2 .- INVERSIÓN POR EMPLEADO GENERADO

El resultado de dividir la inversión total \$60,000 entre el numero total de trabajadores será de:

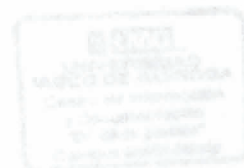
AÑO 1	\$10,000.00
AÑO 2	\$ 7,500.00
AÑO 3	\$ 7,500.00
AÑO 3	\$ 7,500.00
AÑO 4	\$ 7,500.00
AÑO 5	\$ 7,500.00

7.3 .- DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO ECONÓMICO

El proyecto está pensado para ser llevado a cabo por el sector privado y en consecuencia es fundamental el análisis desde el punto de vista de la rentabilidad económico-financiera.

El impacto económico según el análisis financiero que se muestra anteriormente será positivo, ya que es un mercado que cuenta con demanda satisfecha no saturada, además de que cada vez es más el número de personas que cuentan con un equipo de cómputo o requieren de uno y por lo tanto se necesitará estar actualizándolo constantemente.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



SECCIÓN EDUCACIONES GENCIALES DEL ESTUDIO

El estudio de campo realizado en conclusiones que esta muestra la metodología que se debe seguir para instalar un negocio orientado a la venta y mantenimiento de equipo de cómputo, así como los aspectos de organización administrativa y financiera para el proyecto.

8

En el estudio se observó que existe un nicho de mercado insatisfecho y que si se quiere abrir un negocio de este tipo, ya que gracias a los avances tecnológicos cualquier persona en cualquier lugar necesita de un equipo de cómputo para realizar sus actividades incluso las más sencillas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el estudio se observó que para instalar este proyecto ya que se podrá contar con una buena localización y el local cuenta con la infraestructura necesaria para la instalación de los equipos de cómputo que las adaptaciones serían mínimas y lo más importante se cuenta con una cartera de clientes potenciales que estarán dispuestos a seguir recibiendo el servicio por parte de la nueva administración.

En el estudio económico se pudo observar que a partir de una inversión inicialmente se podrán obtener ingresos necesarios para poder cubrir los gastos y el resto de una utilidad la cual se reinvertirá para la expansión de la empresa. En cuanto a la social, se generarán alrededor de 20 empleos los cuales disminuirán de un sueldo mínimo el cual se incrementará año con año y contará de todas las prestaciones establecidas por la ley.

Por lo tanto se puede concluir que la inversión para la instalación de un Centro de Venta y Mantenimiento de equipo de Cómputo es económicamente rentable puesto que se lograron obtener del estudio los valores fueron positivos y se puede recomendar la inversión para la instalación de un centro de estudio.

8. CONCLUSIONES GENERALES DEL ESTUDIO

En función al trabajo realizado, concluimos que éste muestra la metodología que se debe seguir para instrumentar un negocio orientado a la venta y mantenimiento de equipo de cómputo, así como los aspectos de organización administración e inversión que implica éste proyecto.

En el estudio se observó que sí existe un nicho de mercado insatisfecho y que sí sería factible invertir en un centro de éste tipo, ya que gracias a los avances tecnológicos cualquier persona en cualquier lugar necesita de un equipo de cómputo para realizar sus actividades incluso las más sencillas.

En el estudio técnico se pudo determinar que sería factible realizar éste proyecto ya que se podrá contar con una buena localización y el local cuenta con la mayoría de los servicios necesarios para su puesta en marcha, además de que las adaptaciones serían mínimas y lo más importante se cuenta con una cartera de clientes anteriores que estarían dispuestos seguir recibiendo el servicio por parte de nuestra administración.

De acuerdo al estudio económico se pudo observar que a partir de una inversión relativamente baja se pueden obtener ingresos necesarios para poder cubrir los gastos y disfrutar de una utilidad la cual se concluyó que se reinvertirá para la posible expansión de la empresa. En cuanto a lo social, se generarán alrededor de 8 empleos los cuales disfrutarán de un sueldo atractivo el cual se incrementará año con año y gozará de todas las prestaciones establecidas por la ley.

Por lo tanto podemos concluir que la inversión para la instalación de un Centro de Venta y Mantenimiento de Equipo de Cómputo es económicamente rentable puesto que los resultados obtenidos del estudio financiero fueron positivos y se puede recomendar la inversión para la instalación de un centro de éste tipo.

RECOMENDACIONES

Bibliografía

- Es recomendable al invertir en un negocio de éste tipo, cubrir la mayor parte de la demanda insatisfecha.
- Mostrar una imagen favorable y cordial para lograr una mayor atracción y confiabilidad hacia los clientes.
- Se recomienda poder incrementar las ventas para que los ingresos de la empresa sean mayores y alcancen una mayor rentabilidad.
- Se recomienda siempre cumplir con los plazos establecidos en todos los contratos y pedidos, con la finalidad de no caer en los mismos errores de los negocios de éste giro.

* Ley Federal del Trabajo, Ed. Porrúa, México 1977.

* Código de Comercio, Ed. Porrúa, México 1977.

* Ley del Seguro Social, Ed. Porrúa, México 1997.

* Ley General de Sociedades Cooperativas, Ed. Porrúa, México 1997.

Bibliografía

- Alvarez Irma, Introducción a las Computadoras, Online, 1998.
- Cheever Daniel S., School Administrator's Guide to Computer is in Education, Addison Wesley, Reading 1988.
- Gabriel Baca Urbina, Evaluación de Proyectos, 4ª Edición, , Ed. Mc Graw Hill, México 2001.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ed. Porrúa, México, 2000.
- Ley General de Sociedades Mercantiles, 62ª Edición, Ed. Porrúa, México 1995.
- Ley Federal del Trabajo, Ed. Porrúa, México 1997.
- Código de Comercio, Ed. Porrúa, México 1997.
- Ley del Seguro Social, Ed. Porrúa, México 1997.
- Ley General de Sociedades Cooperativas, Ed. Porrúa, México 1997.

ANEXOS

COMPUTERS



L & M COMPUTERS

L & M
COMPUTERS

Dirección: Avenida Rivera 4 932
Caj. Computadores Sur
Moravia Mich.
Tel. y Fax 315-91-12

Fecha de entrega:	
Forma de pago:	
Nota de crédito:	
Refuse:	
Ret. de Pago:	
Condiciones de Pago:	

Cant:	0	P. Unitario:	Special
TOTAL			

COMPUTER



**L & M
COMPUTERS**

Blvd. Arriaga Rivera # 932
Col. Chapultepec Sur
Morelia Mich.
Tel. y Fax 315-94-32

ORDEN DE TALLER

Datos del cliente:

Nombre:

Dirección:

Teléfono:

R.F.C. :

POLIZA DE GARANTIA

ANTE: Para aplicar garantía es indispensable que presente este documento.

Descripcion del equipo	Problema a consultar	Diagnóstico
<p>POLIZA DE GARANTIA SOBRE PARTES FISICAS</p> <p>CON LA FIRMA DE ESTE DOCUMENTO, L&M COMPUTERS SE COMPROMETE A GARANTIZAR LA CALIDAD DE UN FACTURA ANEJA A LA PRESENTE.</p> <p>TIEMPO DE GARANTIA SEGUN PARTE FISICA:</p> <p>MONITOR: 1 AÑO DE GARANTIA.</p> <p>PROCESADOR: 1 AÑO DE GARANTIA.</p> <p>MEMORIA RAM (DIMM): 2 AÑOS DE GARANTIA.</p> <p>REGULADOR COMPU: 1 AÑO DE GARANTIA.</p> <p>REGULADOR TDE: 2 AÑOS DE GARANTIA.</p>		
		<p>TOTAL \$</p>

Cantidad con letra:

CONDICIONES:

- SERVICIO, REPARACION Y PARTES. PARA HACER EFECTIVA ESTA GARANTIA DEBERA PRESENTARSE ESTA POLIZA JUNTO CON UNA COPIA DE LA FACTURA QUE CONTIENE EL PRODUCTO Y PRESENTARSE EN EL LUGAR DONDE FUE ADQUIRIDO (INSTALACIONES DE L&M COMPUTERS, UBICADAS EN BLVD. ARRIAGA RIVERA #932 COL. CHAPULTEPEC SUR, MORELIA, MICH.).
- COBERTURA. ÚSTED A ADQUIRIDO UN EQUIPO O COMPUTADARO QUE NO INCLUYE SOFTWARE POR LO QUE LA EMPRESA SE COMPROMETE A REPARAR O CAMBIAR EL PRODUCTO, ASI COMO LAS PIEZAS Y COMPONENTES DEFECTUOSOS DEL MISMO SIN NINGUN CARGO PARA EL COMPROBADOR (EN CASO DE REQUERIRSE MANO DE OUBRA, ESTA SI TENDRA UN COSTO PARA EL CLIENTE - COMO REVISION, ENVIO DONDE SE ENVIEN QUE NO ENTREN EN LA GARANTIA, ETC.). LA



L & M COMPUTERS

Blvd. Arriaga Rivera 3 932
Col. Chapultepec Sur
Tel. y Fax 315-94-32
Morelia, Mich.

POLIZA DE GARANTIA

IMPORTANTE: Para aplicar garantía es indispensable que presente éste documento.

Morelia, Mich., a ____ de _____ de 200__.

POLIZA DE GARANTIA SOBRE PARTES FISICAS

POR MEDIO DE ESTE DOCUMENTO, L&M COMPUTERS SE COMPROMETE A GARANTIZAR EL EQUIPO SEGÚN FACTURA ANEXA A LA PRESENTE.

TIEMPO DE GARANTIA SEGÚN PARTE FISICA:

MONITOR: 1 AÑO DE GARANTIA.

PROCESADOR: 1 AÑO DE GARANTIA.

MEMORIA RAM (DIMM): 2 AÑOS DE GARANTIA.

REGULADOR COMPLET: 5 AÑOS DE GARANTIA.

REGULADOR TDE: 2 AÑOS DE GARANTIA.

TODAS LAS DEMAS PARTES NO DESCRITAS: TECLADO, MOUSE, BOCINAS, GABINETE, DRIVE DE 3.5", CD - ROM, ETC., 1 AÑO DE GARANTIA.

IMPRESORAS: NO APLICA, LA GARANTIA EN ESTE CASO SERA DIRECTAMENTE CON EL FABRICANTE O CENTRO DE SERVICIO.

CONDICIONES:

- SERVICIO, REPARACION Y PARTES.** PARA HACER EFECTIVA ESTA GARANTIA DEBERA PRESENTARSE ESTA POLIZA JUNTO CON UNA COPIA DE LA FACTURA QUE DESCRIBE EL PRODUCTO Y PRESENTARSE EN EL LUGAR DONDE FUE ADQUIRIDO (INSTALACIONES DE L&M COMPUTERS UBICADAS EN BLVD. ARRIAGA RIVERA #932 COL. CHAPULTEPEC SUR, MORELIA, MICH.).
- COBERTURA.** USTED A ADQUIRIDO UN EQUIPO O COMPUTADARO QUE NO INCLUYE SOFTWARE POR LO QUE LA EMPRESA SE COMPROMETE A REPARAR O CAMBIAR EL PRODUCTO, ASI COMO LAS PIEZAS Y COMPONENTES DEFECTUOSOS DEL MISMO, SIN NINGUN CARGO PARA EL CONSUMIDOR (EN CASO DE REQUERIRSE MANO DE OBRA, ESTA SI TENDRA UN COSTO PARA EL CLIENTE - COMO REVISION, CORRECCION DE ERRORES QUE NO ENTREN EN LA GARANTIA, ETC. -). LA

GARANTIA SOLO CUBRE PARTES FISICAS, ES DECIR HARDWARE, EN NINGUN CASO SOFTWARE O PROGRAMAS.

3. **CAMBIO FISICO.** EN CASO DE QUE SE APLIQUE GARANTIA A CUALQUIER PRODUCTO QUE ESTE DESCONTINUADO DEL MERCADO, SE REPONDRA POR UNO NUEVO SIN EXTENSION DE GARANTIA, DE MAYORES CARACTERISTICAS QUE EL ANTERIOR POR LO CUAL EL CLIENTE ESTA OBLIGADO A CUBRIR LA DIFERENCIA DEL COSTO DEL MISMO.
4. **TIEMPO DE REPARACION.** EL TIEMPO DE REPARACION EN NINGUN CASO SERA MAYOR A 30 DIAS A PARTIR DE LA RECEPCION DEL PRODUCTO EN NUESTRAS INSTALACIONES, ADEMAS DE QUE SE LES PROPORCIONARA UN EQUIPO EN PRESTAMO SI DICHA REPARACION SE EXTENDIERA A MAS DE 2 SEMANAS; EXCEPTO EN EQUIPO QUE TENGA GARANTIA DEL FABRICANTE (COMO MONITORES E IMPRESORAS), EN ESTE CASO SRA DE ACUERDO A LA POLIZA DEL MISMO.
5. **LIMITACIONES.** ESTA GARANTIA NO ES VALIDA EN LOS SIGUIENTES CASOS:
 - a) CUANDO EL PRODUCTO NO HA SIDO RECIBIDO EN L&M COMPUTERS POR LO MENOS 15 DIAS ANTES DEL VENCIMIENTO DE LA GARANTIA (ESTO ES PORQUE LOS PRODUCTOS SE TIENEN QUE MANDAR AL FABRICANTE EN MEXICO, GUADALAJARA O MONTERREY, ETC., SEGÚN EL CASO).
 - b) CUANDO EL PRODUCTO NO HA SIDO OPERADO CORRECTAMENTE.
 - c) CUANDO EL PRODUCTO HA SIDO ALTERADO O REPARADO POR PERSONAS NO AUTORIZADAS POR L&M COMPUTERS.
 - d) CUANDO EL PRODUCTO HA SIDO UTILIZADO EN CONDICIONES DISTINTAS A LAS NORMALES.
 - e) EN CASO DE SOBREVOLTAJE.
 - f) CUANDO EL EQUIPO NO HA RECIBIDO MANTENIMIENTO PREVENTIVO POR LO MENOS UNA VEZ CADA 6 MESES O CUANDO EL EQUIPO LO REQUIERA.
 - g) EN NINGUN CASO SE HARA VALIDA LA GARANTIA SI EL EQUIPO NO SE USA EN CONDICIONES NORMALES, POR SUCIEDAD O EXCESO DE POLVO.
 - h) CUANDO LOS SELLOS DE GARANTIA PRESENTEN ALTERACIONES Y/O NO SE ENCUENTREN COLOCADOS O HAYAN SIDO DESPRENDIDOS.
6. **EN CASO DE ADQUIRIR IMPRESORA.** L&M COMPUTERS NO SE HARA RESPONSABLE DE DICHA GARANTIA, PUESTO QUE ESTE PRODUCTO CUENTA CON GARANTIA PROPIA Y ESTA SUJETA A LAS CONDICIONES QUE EL FABRICANTE DE LA MISMA ESTABLECE.

FIRMA Y SELLO DE L&M COMPUTERS

FIRMA DE CONFORMIDAD DEL CLIENTE