

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE  
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA EN EL MUNICIPIO DE FONSECA, LA  
GUAJIRA**

**EMPRENDEDOR  
JUBAL ANTONIO MENDOZA DAZA  
ESTUDIANTE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
PROGRAMA INGENIERÍA DE SISTEMAS  
BOGOTÁ  
MAYO DE 2021**

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE  
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA EN EL MUNICIPIO DE FONSECA, LA  
GUAJIRA**

**EMPRENDEDOR  
JUBAL ANTONIO MENDOZA DAZA**

**PROYECTO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL  
TÍTULO DE INGENIERO DE SISTEMAS**

**DIRECTOR:  
ÁNGEL VARÓN QUIMBAYO  
INGENIERO DE SISTEMAS**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
PROGRAMA INGENIERÍA DE SISTEMAS  
BOGOTÁ  
MAYO DE 2021**

**Fonseca, 2 de septiembre de 2021**

## AGRADECIMIENTOS

Este proyecto merece un especial agradecimiento:

A toda mi familia, por su apoyo, fueron ellos la motivación diaria para poder alcanzar esta meta.

A mi director de proyecto, Ing. Ángel Varón Quimbayo por sus recomendaciones precisas, las cuales fueron las bases para que este proyecto hoy sea una realidad.

A mi universidad porque a pesar de la virtualidad durante toda la carrera los sentí siempre presentes, siempre tuve ese docente, esa directora de programa atenta a nuestras inquietudes, gracias por permitirme ser hoy un profesional comprometido con el desarrollo de nuestro país.

A todos mil, mil gracias.

## **TABLA DE CONTENIDO**

LISTADO DE TABLAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I. PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN	13
Planteamiento del problema	13
Formulación del problema	14
Sistematización del Problema	14
JUSTIFICACIÓN	15
OBJETIVOS	16
Objetivo general	16
Objetivos específicos	16
CAPÍTULO II FUNDAMENTO TEÓRICO	17
Marco teórico	17
Marco conceptual	18
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	20
3.1. Metodología	20
3.2 Población y espacio muestral	20
3.3 Instrumentos y recolección de información	21
3.4 Procedimiento	27
3.5 Análisis de la información	28
CAPÍTULO IV. PLANIFICACIÓN DEL NEGOCIO	29
4.1. Concepto del negocio	29
4.1.1. Definición de la idea de negocio	29
4.1.2. Factor de innovación (diferencial o propuesta de valor)	29
4.1.3. Estrategias para la valorización	29
4.1.4. Análisis de tendencias y estrategias de revitalización en el tiempo	30
4.2. Mercado	30
4.2.1. Investigación de mercado	30
4.2.2. Análisis de la competencia	31
4.2.3. Segmentación de mercado	32
4.2.4. Posicionamiento	32

4.2.5.	Estrategias de mercado	33
4.2.6.	Plan de mercadeo	33
4.2.7.	Análisis del mercado	34
4.2.8.	Análisis socioeconómico y legal	34
	Mercado estratégico	35
	Mercado operativo	35
	Estrategia de servicio	35
	Estrategia de precio	36
	Estrategia para las promociones	37
	Estrategia de distribución	38
	Estrategia de ventas y organización comercial	38
	Estrategia de comunicación	38
	Presupuesto	39
4.3.	Legal	39
4.3.1.	Constitución	39
4.3.2.	Estatutos	39
4.3.3.	Contratación	40
4.4.	Operación	40
4.4.1.	Plan de compras	40
4.4.2.	Diagrama de proceso	41
4.4.3.	Maquinaria, herramientas y equipos	41
4.4.4.	Muebles y enseres	42
4.5.	Organización	42
4.5.1.	Misión	42
4.5.2.	Visión	43
4.5.3.	Valores institucionales	43
4.5.4.	Estrategia organizacional	43
4.5.5.	Gestión humana	43
4.5.6.	Estructura organizacional u Organigrama	44
4.5.7.	Gerente General/Comercial	44
4.5.8.	Asistente/Auxiliar Contable	44
4.5.9.	Ingeniero TICS	45
4.5.10.	Profesional en Redes	45
4.6.	Finanzas	46
4.6.1.	Ingresos	46
4.6.2.	Egresos	46

4.6.3.	Nómina	47
4.6.4.	Balance general	47
4.6.5.	Estado de resultados	47
4.6.6.	Financiación Inicial	48
4.6.7.	Proyección de costos fijos	49
4.6.8.	Impactos	51
RESUMEN EJECUTIVO		53
CONCLUSIONES		54
REFERENCIAS		56

## LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Valorización poblacional	21
Tabla 2. Análisis DOFA	34
Tabla 3. Estrategias de Precio	36
Tabla 4. Presupuesto para la Planeación de Mercado	38
Tabla 5. Contratación	39
Tabla 6. Inventario	39
Tabla 7. Diagrama de Proceso	40
Tabla 8. Maquinaria, Herramientas y Equipos de Cómputo	40
Tabla 9. Muebles y Enseres	41
Tabla 10. Ingresos Año 1.	45
Tabla 11. Nómina	45
Tabla 12. Balance General	46
Tabla 13. Estado de Resultados	46
Tabla 14. Financiación Inicial	47
Tabla 15. Proyección de Costos Fijos	48
Tabla 16. Costos Fijos	48
Tabla 17. Ventas Proyectadas a 3 Años.	49

## RESUMEN

La aplicación de las TICs en las Mipymes de hoy en día es un tema vital para su crecimiento y desarrollo: La realidad que vivimos actualmente obliga a los diferentes sectores al uso de diferentes infraestructuras tecnológicas. Actualmente en Colombia existe un crecimiento acelerado del uso de las TICs, la necesidad de implementar ya sea en su hogar, oficina o empresa la tecnología deja claro que una infraestructura tecnológica aporta elementos claves para controlar, monitorear, desarrollar y dar soporte a los servicios que ofrece el área de las TICs.

Mendoza Ingeniería y Sistemas es una empresa que nace para brindarle solución efectiva a los sectores de educación, pequeñas, medianas y grandes empresas y a los hogares de todos los estratos de manera que se logren sistematizar por medio de una adecuada infraestructura de fácil acceso tanto en lo económico como en lo operativo, para que puedan instalar su propia infraestructura de TICs, acorde a las necesidades y procesos que cada sector requiere de manera que puedan ser competitivas en el mercado nacional.

Un valor agregado de esta idea es la posibilidad de ser una empresa local, con profesionales locales, capaces de ofrecer un servicio oportuno, actualizado, a costos accesibles con la experiencia humana de varios profesionales que hacen parte de esta empresa para el desarrollo de estos sectores y comunidad en general. Mendoza Ingeniería y Sistemas se constituirá como una empresa en el área de la TICs, con domicilio en Fonseca, sur de La Guajira.

**Palabras clave:** Plan de negocio, TICs, Empresa



## **ABSTRACT**

The application of ICTs in today's MSMEs is a vital issue for their growth and development, the reality we are currently experiencing forces different sectors to use different technology infrastructures. Currently in Colombia there is an accelerated growth in the use of ICTs, the need to implement technology in your home, office or company making it clear that a technological infrastructure provides key elements to develop, control, monitor and support in the services the ICT area offers.

Mendoza Ingeniería y Sistemas is a company that was born to provide an effective solution to the education sectors, small, medium and large companies and to the homes of all extracts so that they can be systematized through an adequate infrastructure of easy access both in terms of economic and operational, so that they can install their own ICT technological infrastructure, according to the needs and processes that each sector requires so that they can be competitive in the national market.

An added value of this idea is the possibility of being a local company, with local professionals, capable of offering a timely, updated service, at accessible costs with the human experience of several professionals who are part of this company for the development of these sectors. and the community in general. Mendoza Ingeniería y Sistemas will be established as a company in the ICT area, with a domicile in Fonseca, south of La Guajira.

**Keywords:** Business plan, ICTs, Company.

## INTRODUCCIÓN

La propuesta para la nueva empresa que oriente servicios de infraestructura tecnológica de información y comunicaciones TICs en el Municipio de Fonseca, es una apuesta a la reactivación económica que converge en el departamento de la Guajira, ya que en sus perspectivas propone la generación de ingreso y empleabilidad.

Teniendo en cuenta que desde sus inicios el hombre ha permanecido en constante evolución, la lucha constante por sobrevivir y mantenerse ha permitido que la humanidad permanezca a través de los tiempos: De igual manera operan las Mipymes en los mercados, evolucionando constantemente para poder sobrevivir y mantenerse activas, viendo que la competencia cada día es más implacable, lo que obliga a las empresas a evaluar la manera como desarrollan sus procesos, como proteger su información, como desarrollar un plan de mejora que les garantice ser profesionales y creativas y les permita permanecer actualizadas en todo lo que refiere la TICs.

Las TICs en las empresas colombianas no han sido ajenas a esta evolución y a través de diferentes etapas han ido desarrollando estrategias de comunicación para acercarse al público objetivo a través de diferentes medios, logrando estrechar su relación con ellos y facilitando la manera de conocer y poder adquirir sus productos.

Es por esto que la propuesta de negocio para el servicio de infraestructura tecnológica constituye una excelente oportunidad, ya que es una idea enfocada totalmente en la implementación de las TICs, iniciando en el Municipio de Fonseca, la Guajira, con la visión de crecer y expandir su cobertura en el departamento y en el país; es un proyecto de fácil adaptación al mercado, capaz de evolucionar al ritmo de los grandes cambios de los mercados tecnológicos, obteniendo resultados medibles que se pueden evaluar firmemente teniendo como propósito de identificar y poder proponer planes de mejora.

El proyecto se estructura en cuatro capítulos. En el Capítulo I se aborda el tema de Protocolo de investigación, el cual incluye la formulación y sistematización del problema a intervenir con la apertura de la nueva Mipymes; en el Capítulo II (Fundamento teórico) se incluye el marco teórico y conceptual; en el Capítulo III se plantea el marco metodológico, que establece las pautas para el desarrollo del proyecto, y en el Capítulo IV, denominado Plan de Negocio, se plantean los estudios requeridos para realización del proyecto: estudio de mercado,

legal, técnico u operacional, financiero y organizacional. Así mismo, se presentan los impactos que genera la implantación del negocio en el Municipio de Fonseca, finalizando con un resumen ejecutivo que da cuenta a los posibles inversionistas de una idea rápida del negocio, de manera clara, concreta y asertiva.

## **CAPÍTULO I. PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN**

### ***Planteamiento del problema***

La idea de la creación de empresa o idea de negocio nace de las necesidades existentes en la parte tecnológica en los diferentes sectores de Fonseca, municipio del sur de la Guajira, en el cual no existen empresas creadas para cubrir estas necesidades y las instituciones educativas, empresas mixtas y toda la población se ven en la obligación de contratar con empresas de otros departamentos, ocasionando altos costos en estos servicios y demoras en la prestación de estos. El desarrollo de este proyecto se enfoca en atender las necesidades que tienen estos sectores que buscan tener servicios de calidad con costos asequibles, y poder darle un vuelco en el manejo de la información, todo con el fin de mejorar en el mercado, además de conseguir servicios y/o productos de calidad a menor precio.

“Según el último censo realizado por la secretaría de educación de la Guajira y la alcaldía de Fonseca, cuenta con 7 instituciones de educación privada, 9 instituciones oficiales, y 2 instituciones de educación superior, todas estas instituciones demandan una”, (Secretaría de Educación departamental, administración departamental temporal de educación, 2019) Compleja infraestructura tecnológica para que puedan desarrollar su proceso de educación y formación a todos sus clientes.

De igual forma “la cámara de comercio del Municipio de Fonseca reporta que existe 1 empresa grande, 8 empresas medianas, 13 empresas pequeñas y 1.270 microempresas” (Cámara de comercio de la Guajira, 2019) que demandan la necesidad de la incorporación de una completa infraestructura tecnológica amparada por las normativas y regulaciones de las TICs a sus procesos productivos, de marketing y mercadeo para poder ser competitivas en todo su entorno.

### ***Formulación del problema***

¿Es necesario realizar un proyecto sobre una empresa que ofrece servicios de infraestructura tecnológica de información y comunicaciones TICs en el Municipio de Fonseca, La Guajira?

### ***Sistematización del Problema***

¿Por qué realizar una investigación de mercado?, ¿esta investigación permite el conocimiento de las oportunidades del negocio en el contexto en que se desarrolla?

¿Al plantear la estructura organizacional al igual que las funciones de cada uno de los integrantes del negocio, este garantiza un avance en la constitución de la empresa?

¿Proyectando los recursos económicos y financieros puede evaluarse la viabilidad y rentabilidad del negocio?

## JUSTIFICACIÓN

Las TICs hoy en día cumplen un papel fundamental para el desarrollo de las Mipymes, dado que permiten sistematizar, reducir y organizar sus procesos para una mayor optimización y ventajas competitivas. El proyecto en estudio propone establecer las herramientas para que cualquier persona natural o jurídica desde diferentes partes del municipio pueda conocer y acceder a los servicios y productos que la empresa dispone, así mismo se plantea realizar trabajos remotos viendo la problemática que afronta el país a raíz de la pandemia.

Este plan de negocio para la empresa Mendoza Ingeniería y Sistemas, la cual ofrece los servicios de asesoría, adquisición e implementación de infraestructura tecnológica, tiene una gran importancia debido a la necesidad que actualmente tienen todos los sectores de la sociedad en operar a través de las TICs. Este plan de negocio tiene un impacto positivo ya que proveerá a todo tipo de empresas de las herramientas básicas para que puedan entrar a competir y desarrollar todos sus procesos como compras, ventas, estados contables, pago de impuestos, manejo de inventarios, conectividad y muchos más procesos que hoy en día se deben realizar de forma virtual.

Teniendo en cuenta que, actualmente, las Mipyme que incorporan el uso de las nuevas tecnologías son más competitivas, los gerentes asumen retos y desarrollan estrategias adecuadas para mejorar los procesos organizacionales mediante las ventajas que proponen los servicios de tecnologías informáticas (Federación Colombiana de Gestión Humana – ACRIP, 2020).

Lo anterior hace ver la importancia del plan, el cual busca a través del estudio del proyecto establecer una empresa que brinde servicios de infraestructura tecnológica de información y comunicaciones en el Municipio de Fonseca La Guajira, como apuesta a la empleabilidad y generación de ingreso.

## **OBJETIVOS**

### ***Objetivo general***

Proponer un plan para la creación de un negocio que brinde los servicios de infraestructura tecnológica de información y comunicaciones en el Municipio de Fonseca La Guajira.

### ***Objetivos específicos***

Realizar una investigación de mercado, que permita el conocimiento de las oportunidades del negocio en el contexto en que se desarrolla.

Plantear la estructura organizacional al igual que las funciones de cada uno de los integrantes del negocio.

Proyectar los recursos financieros y económicos para la evaluación de la viabilidad y rentabilidad del negocio.

## CAPÍTULO II FUNDAMENTO TEÓRICO

### *Marco teórico*

Para la creación de una empresa, es importante tener claros los temas que se deben abordar para su planeación, ejecución y evaluación. En primera instancia, se debe tener clara la actividad económica del emprendimiento, seguidamente el contexto al que se desea seguir y conocer las expectativas de los clientes, así mismo soportar la idea bajo una planeación estratégica bien definida que sea la carta de navegación durante un horizonte de tiempo. Por lo anterior es necesario tener claridad con relación a los siguientes aspectos. El marco teórico recoge las teorías que hay en torno a la problemática que se desea abordar, por lo cual todas las afirmaciones que hagan deben estar respaldadas por autores, datos cifras, hechos, etcétera).

Las TICs cada día son más utilizadas para el soporte de todas las actividades de las Mipymes. No obstante, las empresas han conseguido presentar mejores resultados, destacando entre ellos la optimización en sus procesos, mayor número de clientes y reconocimiento en el mercado. Dicho de otra forma, a través de los sistemas informáticos acceden a nuevos escenarios y extienden cuantiosamente su validez en el mercado (Aniel, 2013).

Lo anterior refleja la importancia del emprendimiento que se propone ya que hace parte de una serie de necesidades para los sectores económicos y su desarrollo tecnológico, al igual que los sectores sociales y educación. También muestra ante sus competidores un perfil de empresa innovadora (Revista ProActivo, 2019).

En este sentido, (Bribiesca, 2016) comenta que las mejoras en el sector servicios, al igual que la internacionalización mercantil y los procesos de la oferta y la demanda, sumado a los avances de la tecnología, están modernizando la misión en las empresas. El auge de las TICs para el desarrollo organizacional cada vez recobra mayor importancia, ya que optimiza los procesos en toda la estructura empresarial; no obstante, la no adopción de la TICs por parte de los gerentes pronostica un rezago y caída empresarial (Portal de las tecnologías de Cámara Valencia).

En cuanto a la prestación de servicio de implementación de las TICs en las Mipymes, (Sanabria, 2015) comenta que las TICs favorecen el ajuste de lo que se desee demandar, la optimización de las características del producto y/o servicio, relaciona los vínculos con los clientes, proveedores y partes interesadas, progreso con relación a la elaboración y reapertura de innovadores negocios. Es así como las TICs trabajan para la solución de problemas prácticos



en la integración de recursos a través del aseguramiento de la información y también dando apoyo a las disposiciones de la alta gerencia sobre las oportunidades que existen en el medio de forma rápida y trascendental (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2020).

Teniendo en cuenta la oferta de servicios, es necesario dar a conocer a los emprendedores y futuros empresarios la importancia de las TICs en sus negocios ya que existen muchos gerentes que trabajan ideando un modelo ambiguo, colocando resistencia al cambio de un presente donde se debe sembrar para poder recoger de forma inmediata. Es así cómo se perfilan los actores que visionen un nuevo contexto para proyectar mejores resultados (Terlizzi, 2018).

### ***Marco conceptual***

**Plan de negocio.** (J G. Longenecker, C W. Moore, J. William Petty, L E. Palich, 2001) comentan que es un documento que propone una idea estructurada para la conformación de un negocio, determinando los aspectos financieros, legales, organizaciones y de mercado, identificando cuatro (4) objetivos básicos: 1) conocer el contexto donde se desarrolla el negocio, 2) identificar la actividad económica que se pretende desarrollar, 3) determinar los factores claves de éxito, y 4) tener o conseguir posibles fuentes de financiación.

La preparación del documento para el desarrollo de la idea de negocios es un proceso sistemático y ordenado el cual tiene sus entradas y sus salidas (J G. Longenecker, C W. Moore, J. William Petty, L E. Palich, 2001).

**TICs.** Siglas utilizadas con mucha frecuencia en este siglo para identificar los aspectos tecnológicos, informativos y comunicacionales que garantizan mayor eficiencia en el manejo de los datos, los cuales pueden ser transportados sin importar el lugar donde se encuentren.

Las TICs permitieron hacer el mundo más fácil, viendo que en poco tiempo puede conocerse virtualmente mucha información y lugares de todo el universo. Aquí también se incluyen equipos, software, internet entre otros (Art 6, Ley 1341, 2008).

**Empresa.** (Cámara de Comercio de Bogotá, 2021) define la empresa como toda actividad económica que se encuentra legalmente constituida y que se encarga de la producción de un bien o servicio que satisface una necesidad de un cliente. La empresa puede desarrollar otras actividades siempre y cuando se cumpla con la normativa legal vigente.

**Estudio de mercado.** Concepto que se vincula con la búsqueda de datos y el análisis de estos, también se identifican los beneficios que este estudio conlleva para el conocimiento del mercado objetivo. Los datos informativos que se extraen del mercado permiten tener un

acercamiento a lo que la empresa quiere ofertar y demandar. Así mismo, establecer estrategias para garantizar que el bien de las Mipymes llegue al cliente y cubra sus expectativas. Esta fase tiene gran similitud con la investigación de mercado, que para (Kotler, 2011) se relaciona con un proceso sistémico de planeación, identificación, análisis, entrega de datos y descubrimientos de un contexto al que estará direccionada la organización.

**Evaluación de oportunidades.** (Ortinou, David J. Robert Bush, Joseph Hair, 2002) plantean la evaluación de oportunidades como la relación vinculante entre la investigación y el análisis del mercado, permitiendo obtener información sobre las potencialidades del mercado y la certeza de conocer las fluctuaciones que en el mercado se presentan.

**Estudio técnico.** Durante la ideación de una empresa, el estudio técnico se considera de vital importancia, ya que permite plantear y examinar todas las opciones tecnológicas para producir un bien o servicio. Por otra parte, asume la responsabilidad de monitorear el desempeño de los procesos, sus fortalezas y oportunidades al igual que las debilidades y amenazas, incluyendo los requisitos de fabricación y las variables que determinan el éxito técnico de la operación (Portales, 2011).

**Estudio administrativo.** Deja ver las unidades en que se encuentra conformada la empresa, soportado por una la planeación estratégica como guía orientadora para los futuros gerentes; es aquí donde se define el camino y las tareas a ejecutar para lograr la meta planteada. En este estudio también se incluye cómo se va a estructurar la empresa y la planeación del talento humano, técnicos, tecnológicos, económicos, entre otros, con el objetivo de establecer una identidad empresarial ajustada a las condiciones y perspectivas del emprendedor. (Chandler, 1967).

**Estudio legal.** Uno de los primeros aspectos para tener en cuenta para la idea empresarial está relacionado con el marco normativo, es aquí donde se debe conocer y establecer cuáles normas son aplicables al negocio, ya que el desconocimiento de la norma no exime de su cumplimiento (Departamento Nacional de Planeación, 2013).

**Estudio económico.** Este estudio trata de agrupar la información financiera de la empresa, o sea, los aspectos de activo, pasivo y patrimonio y sus cuentas que puedan dar respuesta a las inversiones realizadas para la viabilidad del proyecto, así mismo la tasa de retorno y el análisis del movimiento de las fianzas para determinar su rentabilidad (Pérez, 2015).

## CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

### 3.1. Metodología

La formulación del proyecto sobre la propuesta de un negocio que ofrece servicios de infraestructura tecnológica de información y comunicaciones TICs en Fonseca, municipio del sur de la Guajira, presenta una perspectiva metodológica que integra lo cuantitativo y cualitativo, en un proceso organizado, dispone de unos datos los cuales son analizados y discutidos para aportar ideas útiles para el desarrollo del negocio (Roberto Hernández Sampieri, Christian P Mendoza, 2018). Del mismo modo, trabaja un diseño no experimental, ya que los análisis de la información trabajada no fueron manipulados y solo se verificó la veracidad de los datos en el medio en que se obtuvieron, a su vez muestra un alcance de carácter descriptivo que permita conocer los fenómenos, al igual que las situaciones, contextos y sucesos en su etapa real (Carlos Fernández, Pilar Baptista, Roberto Hernández Sampieri, 2014).

### 3.2 Población y espacio muestral

El mercado es determinado por el conjunto de Mipymes ubicadas en el Municipio de Fonseca La Guajira y que proporcionan información asertiva para la toma de decisiones, la población seleccionada concuerda con una serie de especificaciones necesarias para la recolección de información (Lepkowski, 2008b) (Carlos Fernández, Pilar Baptista, Roberto Hernández Sampieri, 2014).

En este sentido se identifica, según información de Cámara de Comercio de la Guajira, una población de 1.292 empresas en el Municipio de Fonseca, de las cuales se tomó como muestra 42 Mipymes para el estudio a través de una fórmula estadística (Cámara de comercio de la Guajira, 2019).

Para la valorización poblacional mínima requerida se toma como referencia la fórmula estadística

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

#### Tabla 1

*Valorización Poblacional*

K	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95,5%	99%

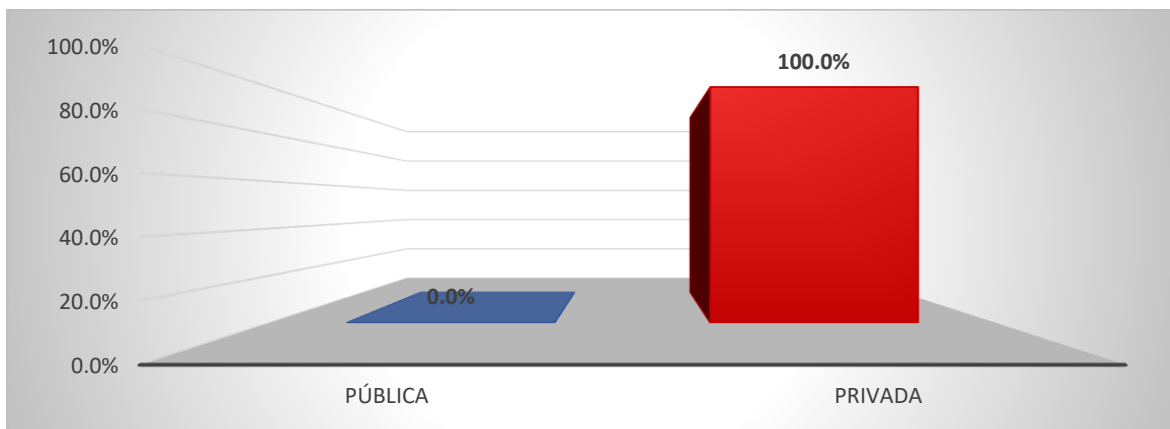
### 3.3 Instrumentos y recolección de información

Una vez identificado en el proyecto la población y la muestra, se procede a la búsqueda y consolidación de datos, siendo útil la caracterización, análisis y construcción de los instrumentos que permita la obtención de información y su posterior valoración, para este caso, se realiza un consolidado de Mipymes suministrada por la Cámara de Comercio de La Guajira, cotejado con información en red y trabajo de campo. Se aplica la siguiente encuesta para obtener la información.

Este análisis tuvo bases en la realización de 12 preguntas base que se llevaron a cabo con todos los encuestados para conocer la situación en Fonseca que se consolidaron en una serie de tablas con la debida interpretación y análisis individual de la misma.

**Figura 1**

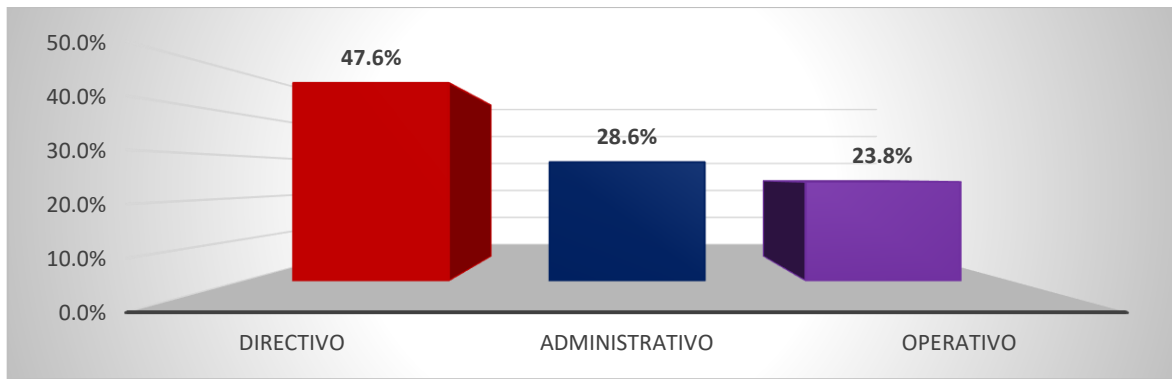
*Naturaleza de la Mipymes*



Sobre la naturaleza de las Mipyme muestran que el 100% de las empresas encuestadas, son de carácter privado en el municipio de Fonseca Guajira.

**Figura 2**

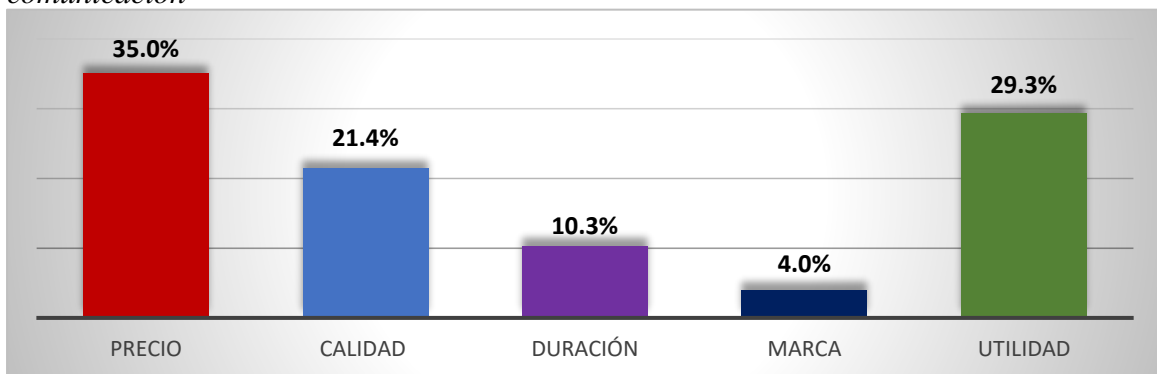
*Cargos en las Mipymes de los Encuestados*



Al realizar el análisis sobre los Cargos a los que se les aplicó la encuesta mostró que 47,6% son Directivos, el 28,6 Administrativos y el 23,8% operativos en el municipio de Fonseca Guajira.

**Figura 3**

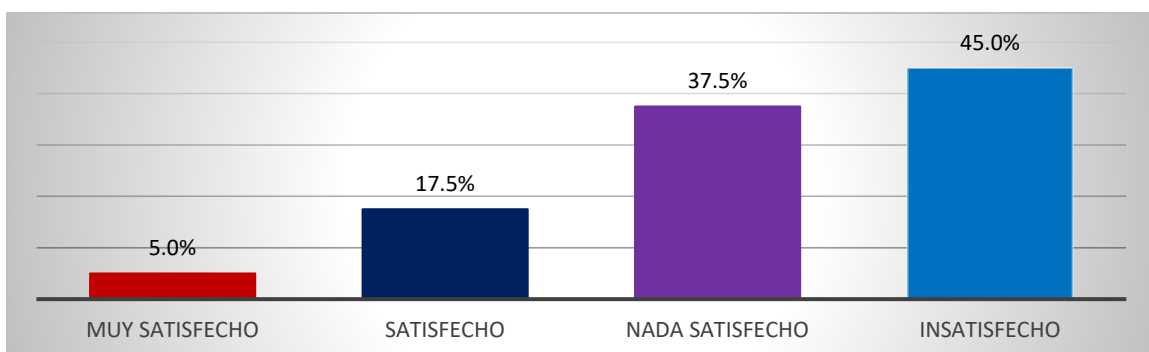
*¿Qué tiene en cuenta a la hora de adquirir un servicio de tecnología, información y comunicación*



Al estudiar los resultados de la pregunta Qué tiene en cuenta a la hora de adquirir un servicio de tecnología, información y comunicación se visualizó que 35% se refirieron al precio el 21,4% a la calidad, el 4% a la marca, el 10,3% Duración y 29,3% Utilidad.

**Figura 4**

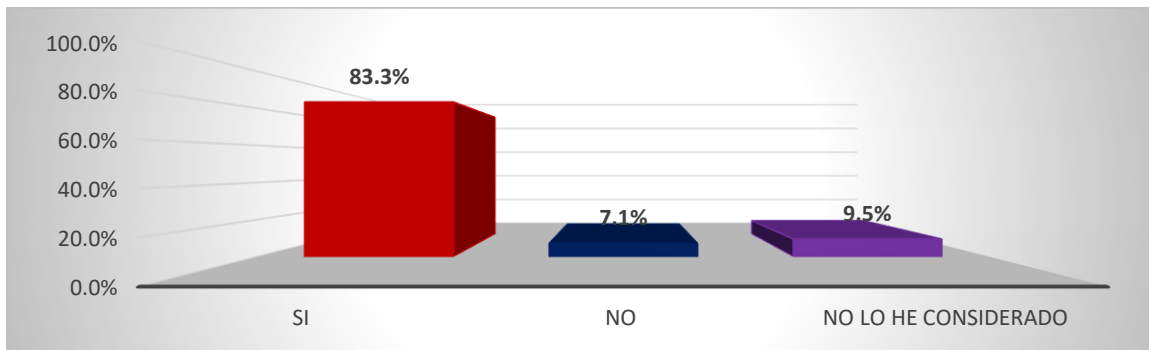
*¿Estás satisfecho con el servicio que prestan las empresas de infraestructura tecnológica, información y comunicaciones Tics actual en Fonseca?*



En cuanto a la pregunta si se siente satisfecho con el servicio que prestan las empresas de infraestructura tecnológica información y comunicaciones Tics actuales en Fonseca que el 45% se encuentra insatisfecho con el servicio prestado, el 37,5% nada satisfecho, el 17,5% satisfecho y el 5,0% muy satisfecho.

**Figura 5**

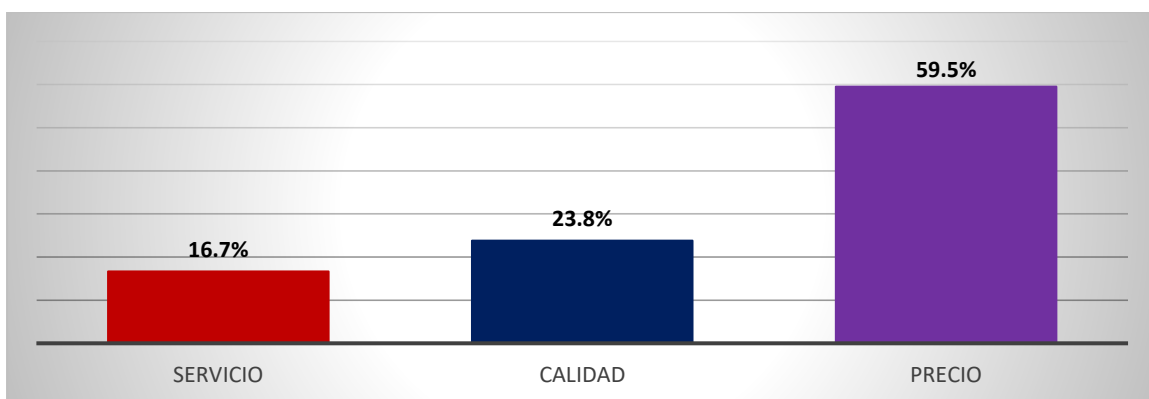
*¿Consideras que se necesitan más empresas de Servicio de infraestructura tecnológica de información y comunicaciones TICs en Fonseca?*



A la pregunta si se considera que se necesitan más empresas de Servicio de infraestructura tecnológica de información y comunicaciones TIC en Fonseca, el 83,3% ve necesario la creación de más empresas que ofrezcan este servicio, el 9,5% no lo considera y el 7,1% dice No.

**Figura 6**

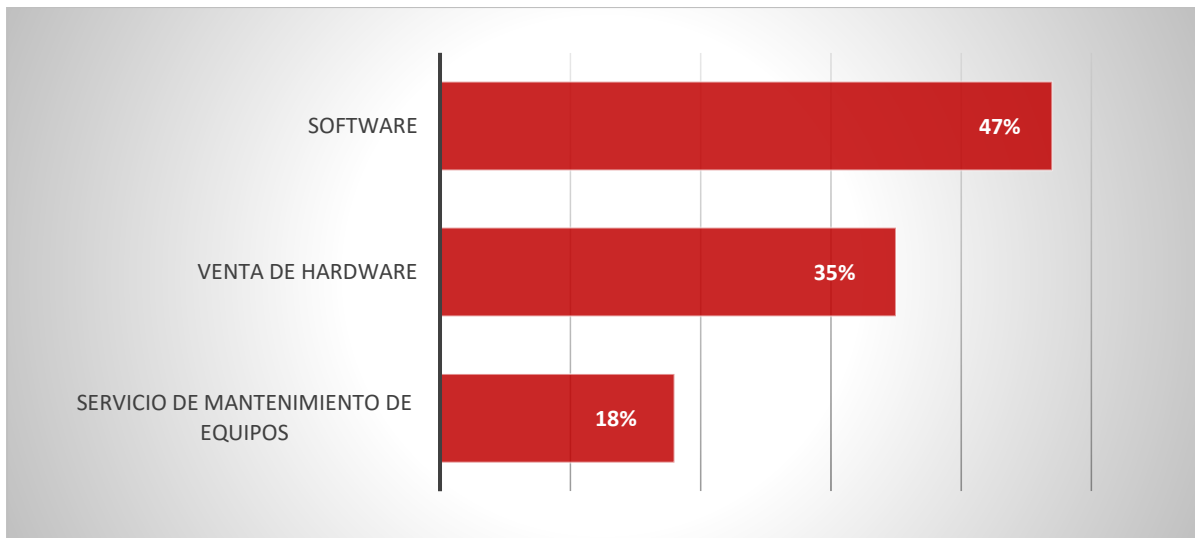
*¿Qué mejoras esperan los clientes de este servicio?*



Al preguntar qué mejorarían de este servicio, respondieron el 59,5% Precio, el 23,8% Calidad y el 16,7% Servicio y atención al cliente.

**Figura 7**

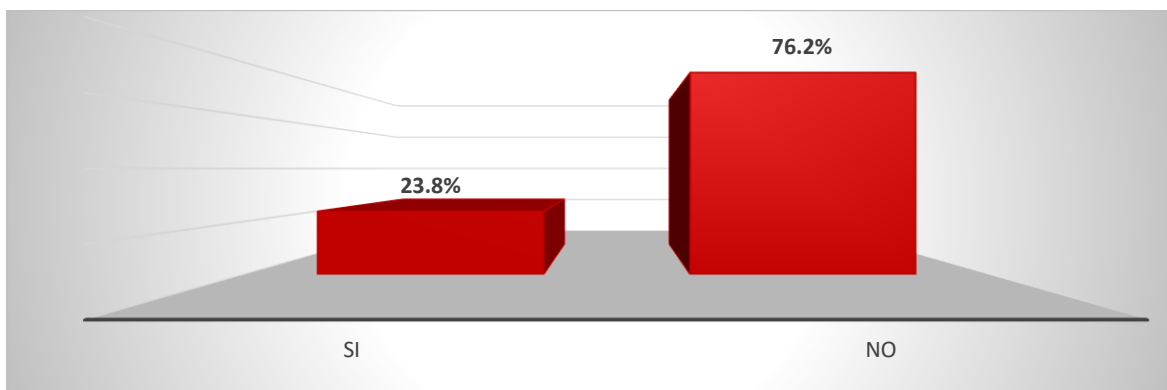
*¿Qué productos o servicios consideramos deben ofertarse por las empresas de infraestructura tecnológica y de comunicaciones en el municipio de Fonseca?*



Con respecto a qué producto o servicio consideran debe ofertarse por las Empresa de infraestructura tecnológica y de comunicaciones en el municipio de Fonseca Guajira, el 35% dice que venta de hardware, el 47% dice software, el 18% dice servicio de mantenimientos de equipos.

**Figura 8**

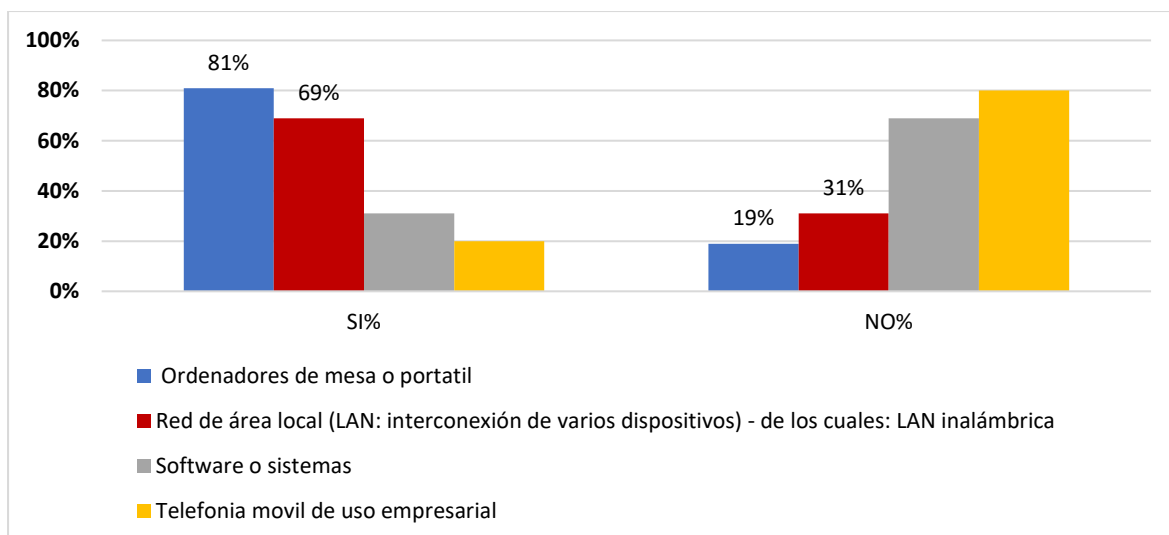
*¿La Empresas existentes de Servicios de Infraestructura tecnológica, de información y comunicación que actualmente existen llenan las expectativas de los clientes en el desarrollo de sus actividades empresariales?*



Al preguntar sobre si las Empresas existentes de Servicios de Infraestructura tecnológica, de información y comunicación que actualmente existen llenan las expectativas de los clientes en el desarrollo de sus actividades empresariales el 76,2% dice que NO y el 23,8% SI.

**Figura 9**

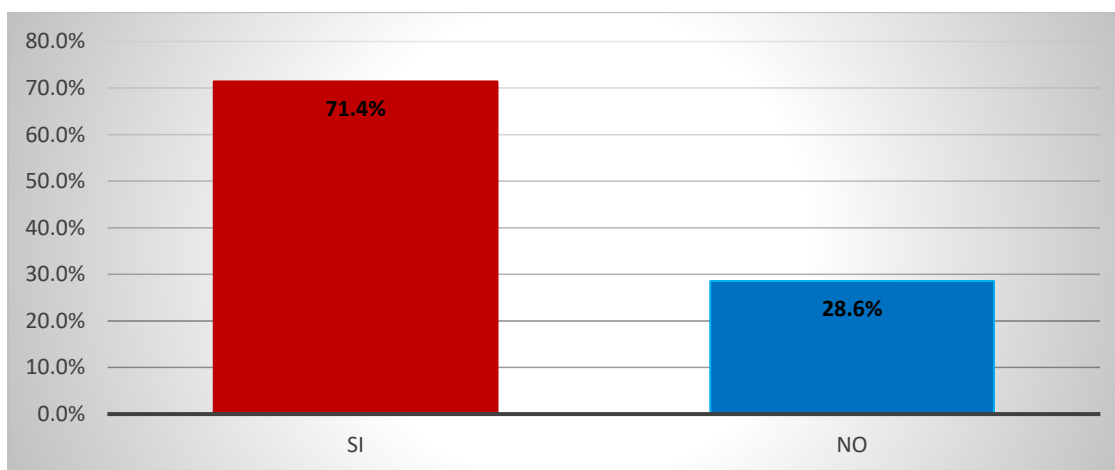
*¿Qué elementos forman en su empresa la infraestructura tecnológica de la información y de las comunicaciones (TIC)? (ordenadores de mesa o portátil, las redes de comunicación y el software o sistemas)*



Al interrogante qué elementos forman en su empresa la infraestructura tecnológica de la información y de las comunicaciones (TICs), (ordenadores de mesa o portátil, las redes de comunicación y el software o sistemas), a la que respondieron 81% SI ordenadores (ordenador de mesa o portátil) y No 19%, el 69% no tienen un software, el 31% SI, el 69,0% Si tiene red de área local (LAN: interconexión de varios dispositivos) - de los cuales: LAN inalámbrica y el 31,0% No tiene, el 80% no cuenta con servicio de telefonía móvil para uso empresarial y el 20% Si.

**Figura 10**

*¿Dispone su empresa de acceso a Internet?*

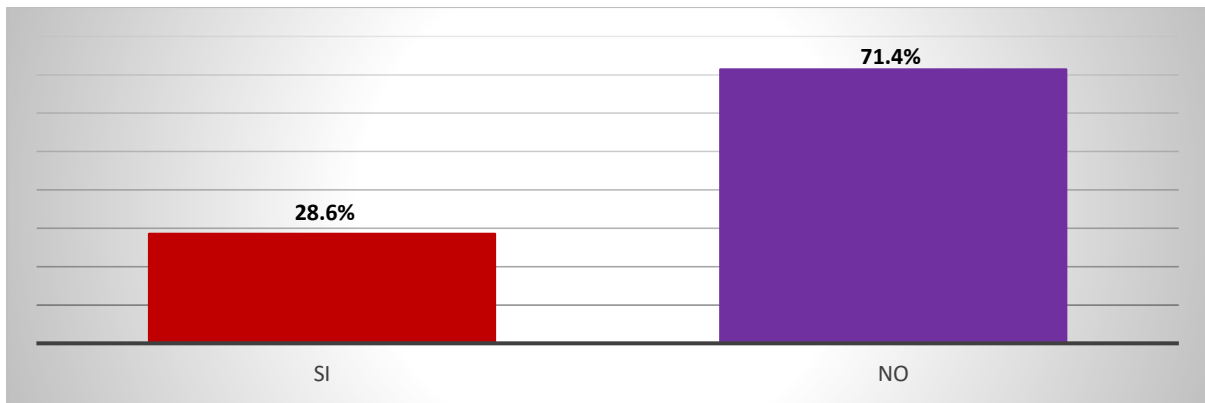


De acuerdo con la pregunta, sobre si la empresa dispone de acceso a internet los directivos, administrativos y operarios respondieron con 71,4% que Si y el 28,6% dice No.

**Figura 11**

*¿Dispone de conexión por Banda Ancha Fija en su empresa para acceder a Internet?*

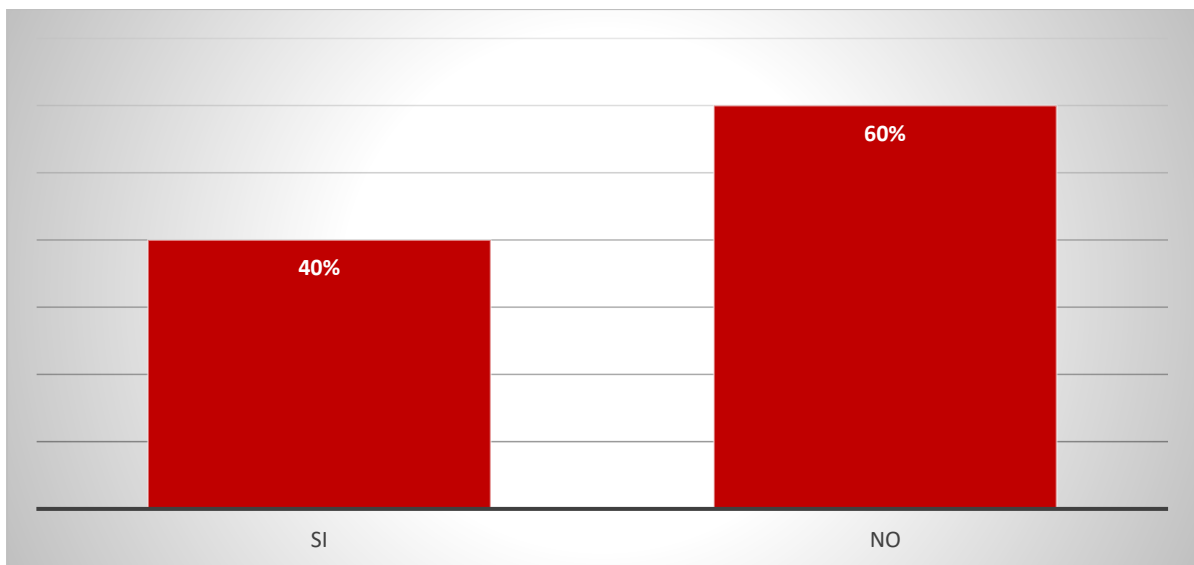




Se puede indicar si dispone su empresa de conexión por banda ancha fija para acceder a internet a lo que respondieron los encuestados que NO el 71,4% y el 28,6% SI cuenta con la banda ancha para acceder a internet.

**Figura 12**

*¿Comparte su empresa información por medios electrónicos sobre la cadena de suministros con sus proveedores y clientes, información sobre su inventario, planes de planificación, producción o progresos en la provisión de servicios, estados de las entregas?*



Se pudo analizar si las empresas comparten información por medios electrónicos sobre la cadena de suministros con sus proveedores y clientes información sobre su inventario, planes de producción, planificación o progresos en la provisión de servicios estados de las entregas, el 40% dice que SÍ y en 60% dice que NO.

### **3.4 Procedimiento**

Para la formulación del proyecto sobre la propuesta de un negocio que ofrece servicios de infraestructura tecnológica de información y comunicaciones TICs en el Municipio de

Fonseca, es necesario iniciar con la realización de una investigación de mercado, partiendo de la información existente lo cual permite el conocimiento de las oportunidades del negocio en la zona que se desea ejecutar. El análisis entrega información para tomar decisiones. Seguidamente se plantea la estructura organizacional al igual que las funciones de cada uno de los integrantes del negocio, para que los involucrados conozcan desde un inicio qué es lo que deben realizar y cuál es el salario que obtienen por el trabajo realizado; para esto es importante organizar una reunión inicial con todo el personal y dar a conocer toda la gestión organizacional. Finalmente, el equipo de trabajo realiza las proyecciones de los recursos económicos y financieros para la evaluación de la viabilidad y rentabilidad del negocio.

### ***3.5 Análisis de la información***

Con los datos obtenidos, se procede analizar y decidir si la empresa es viable o no: si es viable se procede a materializar el plan de negocio, si no es viable se realizan los ajustes y estudios necesarios para poder analizar qué aspectos son los que detienen la puesta en marcha del negocio.

Luego de realizar la encuesta y de realizar el pertinente análisis de las tablas se llegó a que según la visualización que el 35% de las personas toman la decisión de adquirir un servicio en base al costo del servicio a adquirir y calidad que ofrecen, la creación del negocio Mendoza Ingeniería y Sistemas ofrece al municipio de Fonseca una empresa que preste los servicios idóneos, que cuente con las instalaciones adecuadas que conste de muebles, aire acondicionado, escritorios, equipos electrónicos, etcétera.

Se puede notar que el mercado se encuentra insatisfecho con los servicios prestados de tecnologías, información y comunicaciones; estas mismas empresas existentes no llenan las expectativas que tienen los clientes en el desarrollo del servicio adquirido y consideran que es de carácter pertinente la realización de nuevas empresas que presten servicios a un mejor costo, brindando la mejor calidad y que sea transparente en sus procesos y trabajos.

En este sentido la creación del negocio Mendoza Ingeniería y Sistemas tendría viabilidad para su creación y desarrollo al ofrecer la tecnología necesaria, contando con precios asequibles en los servicios que hacen falta en la población del Municipio de Fonseca, Guajira.

Brindando un mejor acceso al internet, se espera que los clientes sientan seguridad al suministrar información a su empresa y que todos los inventarios, la planificación y nuevos servicios ofertados puedan estar a la mano y al conocimiento de todos; también se busca al ejecutar la idea de negocio poder lograr y generar ser una fuente de empleo en la población del

municipio de Fonseca apoyando a personas con la preparación idónea para poder brindar servicios de la mejor calidad en esta difícil situación pandémica CoViD-19.

## CAPÍTULO IV. PLANIFICACIÓN DEL NEGOCIO

### **4.1. Concepto del negocio**

#### **4.1.1. Definición de la idea de negocio**

Mendoza Ingeniería y Sistemas es una empresa que nace para brindarle solución efectiva a los sectores de educación, pequeñas, medianas y grandes empresas y a los hogares de todos los estratos para que puedan instalar su propia infraestructura tecnológica, acorde a las necesidades y procesos que cada sector requiere de manera que puedan ser competitivas en todo el territorio nacional.

#### **4.1.2. Factor de innovación (diferencial o propuesta de valor)**

Mendoza Ingeniería y Sistemas, empresa de servicios de infraestructura tecnológica TIC, ayudará en los procesos que actualmente se realizan de forma manual en los diversos campos de la economía del país de manera que se logren sistematizar por medio de una adecuada infraestructura de fácil acceso tanto en lo económico como en lo operativo. Es por esto por lo que la empresa propone “*Soluciones tecnológicas efectivas a solo un clic*”.

#### **4.1.3. Estrategias para la valorización**

Las estrategias para la valorización de los servicios que presta Mendoza Ingeniería y Sistemas se sustentan en las competencias que posee el talento humano que integra la nómina de la empresa, los cuales son unas personas con altas competencias en las funciones asignadas, capaces de ofrecer un servicio oportuno, actualizado, a costos accesibles, convencidos que la tecnología facilitará la mejora del sector educativo, social y económico del departamento de la Guajira. De igual forma la propuesta de valorización también presenta una sucesión de oportunidades diferenciadoras que el negocio tiene para sus usuarios potenciales. Dentro del aporte de valor se encuentran los siguientes puntos: 1) una empresa local con proyección nacional, 2) representada por talento humano profesional, acompañamiento al cliente, de modo que este se sienta parte del proceso; 3) buena capacidad de innovación, y 4) normatividad y respaldo de las TICs.

#### **4.1.4. Análisis de tendencias y estrategias de revitalización en el tiempo**

La pandemia que empezó a vivir el mundo entero al inicio del año 2020 y lo corrido del año 2021 por el COVID-19, evidencia la necesidad de la TICs en las actividades diarias de

las personas en cualquier campo que se desempeñe (hogar, educación, trabajo, etc.) utilizada para estar al tanto de lo que sucede a su alrededor, de igual forma para soportar actividades diarias a falta del contacto personal (Arenas, 2021).

Esta situación ha llevado a cambiar los hábitos de vida en el hogar, trabajo y la sociedad, razón por la que la Empresa Mendoza Ingeniería y Sistemas, asume este reto como una oportunidad para posicionarse en el mercado local y posteriormente nacional analizando que unas de las principales tendencias vinculadas con la TICs es la navegación por internet y sus diversas aplicaciones, las cuales están cambiando los estilos de vida de las personas (Arenas, 2021), soluciones que a bien se proponen como parte del portafolio de servicio que oferta la empresa para en el municipio de Fonseca y poblaciones vecinas.

Así mismo, Mendoza Ingeniería y Sistemas proponen apoyar todas las tareas relacionadas con las estructuras tecnológicas de las TICs, para facilitar los procesos en las mipymes y el trabajo del talento humano que las conforman.

Lo anterior hace establecer estrategias que permita la revitalización de la empresa en el tiempo, teniendo en cuenta las siguientes propuestas: 1) Calidad en los procesos y servicio entregado (procesos realizados con altos estándares de calidad, iniciando con el diagnóstico del servicio y las reparaciones que se proponen realizar); 2) oportunidad en la recepción y entrega del servicio, 3) atención a los usuarios como principios organizacionales, y 4) precios asequibles, concertación de precios y variadas formas de pago (la estrategia de la empresa es jugar con precios que sean acordes al bolsillo del cliente, ofreciendo alternativas de pagos para que pueda optar por el servicio).

## **4.2. Mercado**

### **4.2.1. Investigación de mercado**

El estudio de mercados que se propone tiene como finalidad establecer la viabilidad del proyecto referente al negocio de las TICs, aportando las respuestas pertinentes que se tienen con relación a la oferta, demanda, clientes potenciales y las oportunidades existentes en el entorno.

La Empresa Mendoza Ingeniería y Sistemas se encuentra ubicada en el Municipio de Fonseca La Guajira, propone proyectarse a un mercado nacional iniciando desde lo local para ganar experiencias y saltar a nuevos escenarios. Para ello es importante conocer las tendencias de desarrollo de las Mipymes y la necesidad de permanecer en un mercado variable equilibrando la oferta y demanda de sus servicios. El departamento de la Guajira, según datos

de Cámara de Comercio, actualmente cuenta con 17.765 empresa matriculadas y renovadas (activas) de las cuales el 7.3% están ubicadas en el Municipio de Fonseca, de ellas solo cuatro (4) empresas se dedican a la actividad de Infraestructura tecnológica y otras tres (3) empresas la tienen como actividad secundaria. La base de datos muestra que las empresas: LC Comunicaciones E U, Ingenierías y Soluciones AM, Servicio Técnico de Mantenimiento S A y Tecnireparaciones de La Costa S A S, trabajan actividades como: Telecomunicación satelital y mantenimiento de portales web; sin embargo, a pesar de que gozan de la misma actividad económica, ninguna de ellas se encarga de ofrecer y realizar servicios de infraestructura tecnológica de información y comunicaciones, lo que muestra una gran oportunidad para Mendoza Ingeniería y Sistemas, que tiene un mercado prácticamente nuevo para incursionar en este nuevo negocio; así mismo, puede ofrecer sus servicios en una primera etapa a todas las empresas del orden local y departamental con una perspectiva nacional sin importar su actividad económica.

#### **4.2.2. Análisis de la competencia**

Esta idea de negocio no es nueva en nuestro país, mucho menos en el departamento de la Guajira; no obstante, las pocas empresas que incursionan en este negocio en el municipio de Fonseca, presentan debilidad en cuanto al talento humano, herramientas tecnológicas, precios y aceptación por parte de los clientes, lo que hace que los usuarios busquen el servicio en municipios como Riohacha, San Juan y Valledupar, sometidos al tiempo, altos costos y sin alternativas de evaluar la trazabilidad del servicio. Factores que estimulan a los emprendedores para establecer el negocio en el municipio de Fonseca y poblaciones vecinas.

#### **4.2.3. Segmentación de mercado**

Se propuso una segmentación para el negocio orientada a seleccionar y repartir los usuarios en diferentes equipos, los cuales permiten que en el negocio puedan aplicar las estrategias de comunicación personalizadas (Ruiz, 2018). Lo anterior se divide en tres grandes categorías: 1) Segmentación por comportamiento, 2) segmentación por ubicación, y 3) segmentación por demografía.

Segmentación por comportamiento. Normalmente el uso de las TICs propone una necesidad específica, lo que representa que los servicios ofrecidos se convierten en una forma anexa al comportamiento de los clientes por la utilización de las TICs en sus quehaceres diarios.

Segmentación por ubicación. El servicio se ofrece inicialmente a todas las mipymes del municipio de Fonseca con la prospectiva de ampliar el mercado a municipios y vecinos.

Segmentación por demografía. Los servicios que la empresa ofrece se orientan a un público en general, en los que se pueden distinguir: 1) Personas nacidas antes de 1945, 2) personas nacidas entre 1946 y 1964, 3) personas nacidas entre 1965 y 1979, llamados la Generación X; y 4) personas nacidas entre 1980 y el año 2000, llamados Millennials.

#### **4.2.4. Posicionamiento**

Para poder lograr que nuestra imagen y servicio obtenga un lugar en la mente del consumidor, se establecen las estrategias de posicionamiento con el objetivo de llevar la imagen de nuestros servicios y producto al cliente que se desea, creando una idea concreta de lo que se proyecta vender.

Para ello se tiene en consideración los siguientes aspectos: 1) la diferenciación (en este factor la empresa dinamiza sus servicios a través de elementos diferenciadores, como son la atención y servicio al cliente, bajos precios y entrega oportuna); 2) no imitar a las otras empresas (la imitación a la empresa debe ser modificada con elementos innovadores que proporcionen valor a la marca); 3) lo bueno para el consumidor (el servicio debe proporcionar comodidad y beneficios que sean justificados antes el usuario); 4) articulación de estrategia de posicionamiento con las estrategias de comunicación (es necesario viabilizar la dinamización de estrategias de posicionamiento dentro de la información del tejido empresarial); 5) el enfoque rentable (la posición que se desea lograr debe ser rentable, o sea, analizar los recursos que se debe hacer en publicidad, el tamaño del mercado al que nos dirigimos, las ventas que podemos alcanzar, etcétera); y 6) el posicionamiento como proceso de perfeccionamiento (está definida como un proceso de mejora, con el que aumenta el valor añadido y se busca oportunidades competitivas, para después comunicarlas).

#### **4.2.5. Estrategias de mercado**

El estudio sobre el mercado objetivo dio pautas para el diseño de una lista de tareas estratégicas las cuales conllevan a la fidelización de usuarios, dando a conocer las utilidades de nuestros servicios, enfatizando en la oportunidad de contar con una empresa local, que puede suplir las necesidades derivadas de la administración de la infraestructura tecnológica en todos los sectores del municipio de Fonseca.

Las líneas de servicios a ofrecer por Mendoza Ingeniería y Sistemas son: 1) Infraestructura Tecnológica (cableado estructurado, instalación y mantenimiento de equipos de cómputo, gestión y mantenimiento de redes); 2) asesoría TICs (asesoramiento de tecnología

informática, capacitación a trabajadores y usuarios); 3) auditoria en sistemas de información, y 4) interventoría de proyectos.

La empresa propone los siguientes mecanismos de atención: 1) línea telefónica, 2) página web y sus componentes, 3) e-mail, y 4) sistema de atención remota o videoconferencias. Por medio de estos mecanismos se puede recibir el reporte de las afectaciones en los servicios TICs por parte de los usuarios ubicados en sus casas o puestos de trabajo.

De esta forma atenderemos y ofreceremos solución: 1) soporte vía telefónica (por este medio se atenderán inquietudes o reportes de algún problema específico y se darán las instrucciones en busca de una solución); 2) soporte vía Web o remoto (por este medio se atenderán inquietudes o reportes mediante el uso de la aplicación de control remoto de su pc para lograr una efectiva solución al problema presentado); y 3) soporte presencial (por este medio se atenderán inquietudes o reportes de forma presencial al sitio del reporte atendiendo situaciones específicas que ameriten la presencia del profesional en el área).

#### **4.2.6. Plan de mercadeo**

El plan de mercadeo propone realizar una estrategia que permita entregar los bienes acordes a las expectativas de las Mipymes en Fonseca y poblaciones vecinas. Para la estructuración del plan de mercadeo se tendrá en cuenta: 1) análisis del mercado (¿quiénes son mis usuarios y donde los puedo conseguir?), 2) mercado estratégico (¿qué tareas aplicó para llevar la misión del negocio a los usuarios?), y 3) mercado operativo (¿con qué herramientas cuento para desarrollar la misión del negocio?).

#### **4.2.7. Análisis del mercado**

En el departamento de La Guajira, la dinámica empresarial se encuentra apoyada con la Cámara de Comercio. Durante los años 1966 y 2018 en el registro aparecen 42.772 Mipymes legalmente constituidas; de las cuales están se mantienen activas entre 2016 y 2018, 17.765 empresas. Para el caso del Municipio de Fonseca la base de datos se encuentra por encima del 7.3%, detrás de Riohacha y Maicao, lo que demuestra el dinamismo de la zona para la creación de nuevos negocios y emprendimientos y definir esta parte del departamento como uno de los destinos más rentables para negociar e invertir.

Mendoza Ingeniería y Sistemas se perfila como un negocio nuevo que entrega a sus usuarios opciones para el desarrollo de su infraestructura en TICs y actividades de administración de instalaciones informáticas, tiene como misión ser la mejor alternativa en la solución de sistemas de información y comunicación en la Región Caribe, liderada por un



grupo de profesionales con las competencias requeridas para prestar un servicio de calidad y oportunidad. La estructura del negocio se proyecta dar solución a los requerimientos generados en el mercado objetivo, de igual forma posee la capacidad financiera que apoya las funciones misionales y complementarias. El mercado objetivo en primera instancia es el municipio de Fonseca ubicado en La Guajira y aborda a todos los sectores de la economía quienes son usuarios de las TICs y toda la infraestructura que les corresponde.

#### 4.2.8. Análisis socioeconómico y legal

Según el estudio realizado al macroentorno, se analiza que los factores que podrían afectar a la empresa están relacionados con la conectividad, ya que los negocios de redes informáticas algunas veces presentan fallas de funcionamiento, sumado a los factores ambientales que limitan el acceso a una velocidad rápida del internet. Como medida de contingencia la empresa obtiene dos contratos de servicio, uno con DIRECTV y otro con Movistar, considerados los de mejor conectividad en la zona. Al momento de fallar uno de ellos se soporta el servicio con el otro y así sucesivamente, en caso de fallar los dos al tiempo se pasa remite a los clientes un comunicado donde se dan a conocer los motivos de la demora del servicio.

**Tabla 2**

*Análisis DOFA*

<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<p>Equipo emprendedor está conformado por una sola persona</p> <p>El público objetivo no tiene muchos conocimientos de informática</p> <p>Darse a conocer en todos los sectores y mercado en general</p>	<p>Poca experiencia de las TICs en los procesos de Mipymes</p> <p>Los usuarios y potenciales clientes demuestran presenta dudas sobre el servicio</p> <p>Incurción de competencia externa con mejor infraestructura</p> <p>Cambio en las políticas del ministerio de las telecomunicaciones</p> <p>Altos impuestos y apoyo al emprendedor</p>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<p>Lanzar una campaña donde invitemos a todos los sectores a ser parte de las TIC.</p> <p>Tener personal calificado que pueda prestar el soporte que demanden los clientes.</p> <p>Investigar los sectores para crear soluciones que impacten</p> <p>Elaborar un portafolio de servicios integral con costos competitivos y que garanticen el servicio ofrecido.</p>	<p>Convertirnos en la empresa pionera de los servicios de las TIC en el municipio de Fonseca</p> <p>Lograr una proyección no solo local, también departamental</p> <p>Lograr que las diferentes empresas tengan acceso y puedan desarrollar sus procesos mediante la implementación de las TIC</p> <p>Darle oportunidad de empleo a otros profesionales afines con las necesidades de la implementación de las TIC</p>

### ***Mercado estratégico***

La empresa desarrolla acciones para captar clientes a través del servicio, precio, comunicación y promoción, en este sentido se establecen las siguientes tareas estratégicas aplicadas al mercado objetivo para: 1) el producto y servicio, 2) los precios, 3) la distribución, 4) las ventas y organización comercial, y 5) la comunicación.

### ***Mercado operativo***

El punto número tres, corresponde a la planeación del mercadeo, el cual está centrado en: el producto, el precio, el punto de venta y las promociones. Sin embargo, para llevar a cabo la planeación del mercadeo operativo se incluirá los siguientes puntos:

### ***Estrategia de servicio***

Este aspecto se llevará a cabo por la prestación de los servicios mediante la empresa Mendoza Ingeniería y Sistemas, con un slogan “La tecnología en tus manos”, se diseñará un logotipo para identificar la empresa.

La empresa responderá a los usuarios de los sectores de Educación, Empresario y Hogares un servicio que les garantice la implementación y desarrollo de infraestructuras tecnológicas y TIC según las necesidades de cada sector logrando la satisfacción de los clientes.

Lograr que los diferentes sectores, educación, empresario y población, tomen conciencia que el uso de las TICs es vital para el desarrollo de las organizaciones, aplicar la infraestructura tecnológica a la empresa nos garantiza optimizar procesos, ser más productivos y mejorar el servicio al cliente.

Sector Educación. Este sector necesita tener una infraestructura robusta que le permita desarrollar todos los procesos educativos y administrativos conforme al uso de las TIC, de la mano de una empresa confiable que genere soluciones a tiempo y a costos accesibles.

Sector Empresario. Este sector es uno de los que más necesita nuestro apoyo en el área tecnológica generando un valor agregado para que puedan desarrollar todos sus procesos de tal forma que generen el menor impacto y puedan ser competitivos, productivos y eficientes.

Sector Hogar: Este sector necesita poder tener a su alcance una empresa que le preste un servicio eficiente, oportuno que atienda la necesidad de cada hogar a costos accesibles.

### ***Estrategia de precio***

La estrategia planteada para poder entrar al mercado y hacer atractivo el costo de nuestros servicios es a través del método de costo promedio/hora de los profesionales, en base

a los estudios de mercado y costos de los servicios competitivos y analizando los costos fijos necesarios en la prestación del servicio.

**Tabla 3**

*Estrategias de Precio*

Detalle	Aspecto	Identificación	Valor en interno	Valor en externo
Consulta e instalaciones	Soporte remoto inmediato	Soporte Telefónico y/o remoto a problemas de Software, Hardware y accesorios funcionales.	\$60.000/ Hora.	N/A
Diagnóstico	Diagnóstico de fallas en PC	Diagnóstico de Hardware y Software	\$70.000/ Equipo	\$80.000
Instalación y configuración	Instalación básica de Sistemas Operativos	Instalación, o reinstalación y configuración de software, aplicaciones, cuentas de usuario, antivirus y accesorios de hardware	\$280.000/ Equipo	\$300.000
Mantenimiento de Hardware	Mantenimiento del Hardware y sistemas operativos	Mantenimiento, preventivo, actualizaciones, eliminación de virus, implementación de políticas de seguridad según las TIC.	Valor base: \$70.000 por equipo. Adicional a las implementaciones de seguridad.	Valor base: \$80.000
Mantenimiento de Software	Proceso de mejora y actualización de Software	Propuestas, mejoras y modificación de un producto de software, implementación, enmarcado en las TIC.	Valor según cotización del producto y sus requerimientos para la empresa o persona 50% de anticipo.	
Capacitaciones	Capacitaciones permanentes al personal de la empresa	Capacitaciones sobre software y hardware, a todo el personal de la empresa enmarcado en las TIC	Según las necesidades y requerimientos del cliente.	N/A
Desarrollo de Software/Diseño Infraestructura Tecnológica	Desarrollo de Software y diseño de infraestructura tecnológica, según la necesidad de la empresa	Desarrollo de Software, según un estudio previo, a las necesidades de la empresa y público general	Según las necesidades para el desarrollo o mejora en la infraestructura tecnológica necesario para la empresa o persona.	Depende del alcance del proyecto y de las horas requeridas para su ejecución

### ***Estrategia para las promociones***

La tarea estratégica para promocionar el negocio está dirigida a impulsar los bienes a través de la entrega de obsequios, recuerdos y otros detalles marcados con logos y nombres de la empresa para que estos estén presentes en la imagen de los usuarios. Así mismo, se programa realizar promociones de lanzamiento y contratos mensuales de soporte técnico.

### ***Estrategia de distribución***

La distribución del servicio a ofrecer es una etapa clave para el negocio y por ello se plantean diferentes estrategias basadas en la cobertura dada a la distribución, de acuerdo con el número de clientes.

Distribución directa. En la distribución directa la empresa es la encargada de distribuir el servicio, o sea, ir a donde está el cliente. Como ejemplo, podemos ir a hacer una instalación de equipos de cómputo a algún hogar o puesto de trabajo.

Distribución indirecta. Este tipo de distribución se realiza a través de sistemas remotos. En este tipo de distribución la empresa se comunica por medio de la tecnología y presta el servicio.

### ***Estrategia de ventas y organización comercial***

Las fuentes de ingreso se ocasionan de prestar el bien tecnológico, la venta de equipos tecnológicos, análisis de infraestructura tecnológica, consultorías, implementación de proyectos, auditorías, capacitaciones y asesorías profesionales.

Los bienes que se ofrecerán en la localidad corresponden a servicios de optimización de Infraestructura tecnológica y de comunicaciones TIC, venta de equipos TIC y venta de aplicaciones tecnológicas. Los servicios para ofrecer: 1) Infraestructura Tecnológica (cableado estructurado y redes, instalación y mantenimiento de equipos de cómputo, gestión y mantenimiento de redes); y 2) Asesoría Tecnológica (asesoramiento de tecnología informática, capacitación frecuente al personal de la empresa, auditoría de sistemas de información, interventoría de proyectos).

Detallamos la amplia gama de equipos que conformarán nuestro catálogo de servicios.

La implementación de una infraestructura de TI está conformada por los componentes de Hardware y Software: 1) instalaciones, 2) servidores, 3) centro de datos, 4) computadores de escritorio de Hardware de red, 5) soluciones empresariales de Software de aplicaciones, 6) switching, 7) routers, y 8) firewalls.

### ***Estrategia de comunicación***

Se desarrollarán tareas estratégicas para la comunicación, realizando una operación de apertura inicial la cual tendrá como objetivo dar a conocer la empresa y sus servicios, teniendo en cuenta los diferentes segmentos del mercado, grandes, medianas y pequeñas empresas, así como el público en general. Se utilizarán varios medios para las comunicaciones en los que se encuentran: radio, publicidad impresa, redes y página Web.

### ***Presupuesto***

El presupuesto para la planeación del mercado se detalla a continuación.

**Tabla 4**

*Presupuesto para la Planeación de Mercado*

<b>Estrategias</b>	<b>Monto Mes</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Precio Total</b>
Producto o servicio	4	\$70.000	280.000
Precio	4	\$25.000	100.000
Distribución	4	\$150.000	600.000
Ventas y organización comercial	4	\$200.000	800.000
Comunicación	4	\$50.000	\$200.000
		<b>Total Presupuesto</b>	<b>1.980.000</b>

### ***4.3. Legal***

#### **4.3.1. Constitución**

Mendoza Ingeniería y Sistemas S.A.S - sociedad por acciones simplificada (SAS) constituida por el emprendedor Jubal Mendoza persona natural, con domicilio en el Municipio de Fonseca la Guajira, quien ve en este proyecto una oportunidad para generar ingreso y empleabilidad.

#### **4.3.2. Estatutos**

Para el establecimiento de los estatutos, se toma como referencia los expresados por las Cámaras de Comercio en Colombia, los cuales cumplen con las regulaciones de la normatividad vigente. Es así como se proponen los siguientes aspectos para la construcción de los estatutos de la empresa MENDOZA INGENIERÍA Y SISTEMAS S.A.S.: 1) aspectos generales, 2) normas sobre capital y acciones, 3) órganos sociales, 4) consideraciones varias, y

5) reglas para la disolución y liquidación. Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, se incluyen en los anexos el modelo de estatutos para la empresa en estudio.

### 4.3.3. Contratación

**Tabla 5**

*Contratación*

<b>Cargo</b>	<b>No. de Empleados</b>	<b>Tipo de Contrato</b>	<b>Salario Mensual</b>
Gerente General	1	Término Fijo	\$ 1.500.000
Asistente/Auxiliar contable	1	Término Fijo	\$ 980.000
Ingeniero Tic	1	Prestación de servicios/horas	\$25.000/hora
Técnico de redes	1	Término Fijo	\$1.100.000
Ejecutivo de Negocios	1	Término Fijo	\$850.000

## 4.4. Operación

### 4.4.1. Plan de compras

A la fecha, la empresa MENDOZA INGENIERÍA Y SISTEMAS S.A.S no tiene detallado el plan de compra, sin embargo, se proyecta tener un inventario inicial de productos y asesorías básicos identificados por el emprendedor. Durante los procesos de asistencia técnica se realizará un listado de otros productos, materiales e insumos que puedan ofertarse teniendo en cuenta la demanda de estos en el mercado.

**Tabla 6**

*Inventario*

<b>Item</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Cantidad existente</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>
1	Servidores	Unidad	30	\$ 1.054.500	\$ 31.635.000
2	Computadores de escritorio	Unidad	25	\$ 1.800.000	\$ 45.000.000
3	Switching	Unidad	30	\$ 115.000	\$ 3.450.000
4	Routers	Unidad	30	\$ 282.000	\$ 8.460.000
5	Firewalls	Unidad	20	\$ 250.000	\$ 5.000.000
6	Impresoras Multifuncionales	Unidad	25	\$ 750.000	\$ 18.750.000
7	Escritorios	Unidad	15	\$ 850.000	\$ 12.750.000
8	Sillas de escritorio	Unidad	30	\$ 350.000	\$ 10.500.000

9	Cable utp categoría 6	Mts	1.500	\$ 1.450	\$ 2.175.000
10	Kit de las TIC	Unidad	2	\$ 7.514.375	\$ 15.028.750
<b>Total inventario</b>					<b>\$ 152.748.750</b>

Ver Anexo N°01

#### 4.4.2. Diagrama de proceso

**Tabla 7**

*Diagrama de Proceso*

**Flujograma**  
**Prestación de Servicios / Suministro de Producto**

Actividades	Responsables	Actividades	Responsables
1. Análisis de base de datos	Grupo de trabajo	1. Identificación de la necesidad	Grupo de trabajo
2. Selección de clientes	Grupo de trabajo		
3. Contacto con clientes (Carta de presentación, Llamada, envío de sms de texto y correos electrónico)	Asistente 1 y 2	2. Estudio de mercado (Precios)	Grupo de trabajo
4. Agendamiento de visita	Asistente 1 y 2	3. Evaluación de proveedores	Grupo de trabajo
5. Presentación de portafolio de servicios	Consultor Asesor	Producto – Precio Calidad – Cantidad y Oportunidad	
6. Aceptación de condiciones y acuerdos	Consultor Asesor		
7. Prestación del servicio (Diagnóstico – plan de acción – desarrollo y evaluación de estrategias)	Consultor Asesor	4. Entrega de producto a conformidad	Grupo de trabajo
8. Encuesta de satisfacción	Asistente 1 y 2	5. Encuesta de satisfacción	Grupo de trabajo

#### 4.4.3. Maquinaria, herramientas y equipos

**Tabla 8**

*Maquinaria, Herramientas y Equipos de Cómputo*

Detalle	Cantida	V/U	V/Total
	d		

Computador de escritorio	2	\$1.800.000	\$ 3.600.000
Impresora multifuncional	2	\$ 750.000	\$ 1.500.000
Software aplicaciones	1	\$	\$ 4.500.000
		4.500.000	
Herramientas instalación	1	\$3.500.000	\$ 3.500.000
Hardware	1	\$4.840.000	\$ 4.840.000
Total			\$15.390.00
			0

#### 4.4.4. Muebles y enseres

**Tabla 9**

*Muebles y Enseres*

Detalle	Cantidad	V/U	V/Total
Escritorio en forma de L	1	\$1.100.00	\$1.100.00
		0	0
Escritorio mediano	2	\$	\$
		350.000	700.000
Sillas escritorio	4	\$	\$
		150.000	600.000
Sofás	2	\$	\$1.500.00
		750.000	0
Archivadores	1	\$1.200.00	\$1.200.00
		0	0
Vitrinas exhibidoras	2	\$	\$1.100.00
Total		550.000	0
			\$6.200.00
			0

#### 4.5. Organización

Este plan de negocio tiene como característica una administración participativa, con trabajo en equipo, responsabilidad y confianza con el objetivo de satisfacer a nuestros clientes.

En esta etapa se debe desarrollar un plan de recursos humanos, se determina el número de personas necesarias para la empresa, el organigrama del negocio, el detalle de las funciones, responsabilidades y tareas de cada sitio de trabajo.



La selección del personal es realizada cuando hay la oportunidad de contratar, el costo salarial resulta de dos conceptos, el salario básico y el costo de la seguridad social que está a cargo de la empresa.

#### **4.5.1. Misión**

Mendoza Ingeniería y Sistemas prestará los servicios de infraestructura tecnológica con base a las expectativas de nuestros usuarios, con el fin de garantizar un excelente servicio, y promoviendo el uso de todas las tecnologías necesarias para que las empresas puedan tener un mejor desarrollo.

#### **4.5.2. Visión**

Mendoza Ingeniería y Sistemas será en el 2025 una empresa que brinde un amplio portafolio de servicios de infraestructura tecnológica en la Región Caribe.

#### **4.5.3. Valores institucionales**

Mendoza Ingeniería y Sistemas pone en práctica los siguientes valores: Responsabilidad y Honestidad.

En Mendoza Ingeniería y Sistemas estamos comprometidos en aplicar los siguientes principios: 1) Servicio al cliente (es nuestro mayor enfoque y su valor más importante, lograr la satisfacción de nuestros clientes); 2) Compromiso (Mendoza Ingeniería y Sistemas está orientada a garantizar y satisfacer los requerimientos de nuestros clientes, a fin de lograr siempre un servicio de excelente calidad); y 3) Aficiones tecnológicas (conocer los avances tecnológicos para la transformación de los métodos de las empresas, la innovación es parte de la rutina diaria con un único objetivo, suplir las necesidades de nuestros clientes).

#### **4.5.4. Estrategia organizacional**

Se estructuraron los procedimientos para establecer relaciones entre el talento humano, el capital económico, los materiales y métodos a fin de lograr las metas propuestas. En este sentido las tareas estratégicas para consolidar la organización deben orientarse para cada área de trabajo, es así como Mendoza Ingeniería y Sistemas establecerá los salarios según la categoría de cada funcionario.

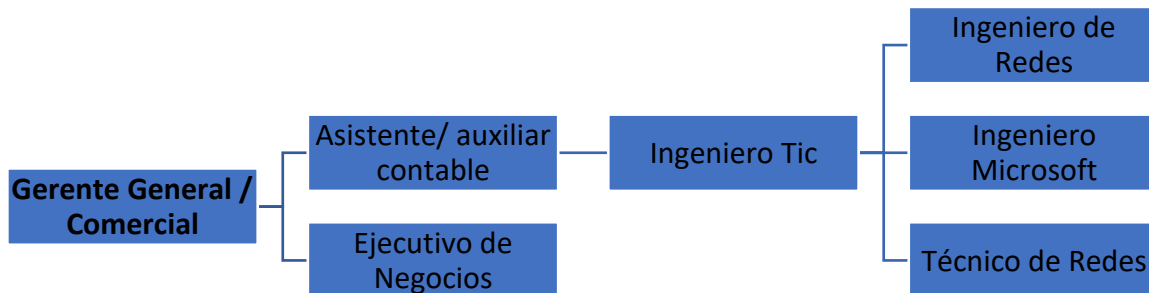
#### 4.5.5. Gestión humana

En Mendoza Ingeniería y Sistemas para la planeación del personal se tiene a bien los factores tales como; generación de políticas, organización funcional y todas las etapas para el ingreso y egreso de los colaboradores. Una gerencia óptima para la planeación del personal responsable de los procesos organizacionales garantiza el cumplimiento de la misión y traslada rápidamente a la visión, lo que indica que un buen equipo de trabajo es sinónimo de prosperidad.

#### 4.5.6. Estructura organizacional u Organigrama

**Figura 13**

*Organigrama*



#### 4.5.7. Gerente General/Comercial

Es el encargado de organizar, supervisar el trabajo en equipo, como por ejemplo el del personal de asistencia telefónica, asistencia técnica, los desarrolladores web, los administradores de red y de bases de datos. También manejan el presupuesto y la responsabilidad de los gastos, es el ordenador de gastos, la compra de suministros y las ventas de los servicios de la empresa.

1) Responder por las acciones misionales del negocio, 2) identificar necesidades de los clientes, 3) coordinar y aprobar las contrataciones, 4) coordinar y aprobar la venta de servicios, 5) coordinar y aprobar las compras, 6) participar en la elaboración de las estrategias de negocios.

#### 4.5.8. Asistente/Auxiliar Contable

Realiza las actividades administrativas de los archivos, la correspondencia, registra y digita todas las transacciones contables de las operaciones que realiza la empresa, es responsable de elaborar la nómina y liquidación de parafiscales; registra y carga en el sistema

todas las operaciones contables que realiza la empresa, cotizaciones, pedidos, compras, ventas, pagos, trámites tributarios; gestión ante las entidades públicas y privadas.

#### **4.5.9. Ingeniero TICS**

Es un profesional que cuenta con las habilidades gerenciales necesarias en el campo de los sistemas de información, aplica sus conocimientos para el diseño e implementación de soluciones informáticas.

1) Garantizar el funcionamiento correcto en la instalación de los equipos, 2) proporciona servicios de gestión de red, 3) proporciona soporte técnico a todos los departamentos, 4) supervisar el correcto funcionamiento de los equipos, 5) asegura la implementación de estrategias de tecnologías de la información, 6) solución a incidentes remoto, 7) garantizar el cumplimiento de estándares de atención, 8) diagnóstico y apertura de necesidades de los usuarios.

#### **4.5.10. Profesional en Redes**

1) Diseña, planea y gestiona e implementa sistemas y redes informáticas; 2) brindar asistencia o soporte a las empresas público/privadas y clientes en general; 3) diseña, mantiene y gestiona redes donde circule la información; 4) aplica todos los estándares y procedimientos de acuerdo con las TIC.

#### **4.5.11. Ingeniero Microsoft**

1) Instala y puesta en servicio proyectos tecnológicos Microsoft y servicio a clientes, 2) Certificaciones MCSE de Microsoft.

#### **4.5.12. Técnico de redes**

Es un profesional especializado en el diseño y la implementación de redes Lan y Wan usando distintos dispositivos como switches, routers, hubs. Encargado de implementar las redes mediante el manejo de distintos dispositivos.

#### **4.5.13. Ejecutivo de Negocios**

Se encarga de la promoción y comercialización de todos los productos y servicios que ofrece la empresa, busca clientes potenciales, presenta proyectos les realiza el seguimiento a los clientes, cierra contratos y es el encargado de lograr las metas en ventas.

## 4.6. Finanzas

### 4.6.1. Ingresos

Los ingresos que recibe la empresa son los otorgados por la prestación de servicios de infraestructura tecnológica y se proyecta a obtener \$257.125.000 durante el año 2021. Estas ventas proyectadas se estima obtenerlas del giro ordinario de las actividades de la empresa de la siguiente manera: Prestación de servicio de soporte remoto inmediato, diagnósticos a domicilio, instalación básica de PC, configuración e instalación de redes, instalación de software, hardware y accesorios, realización de copias de seguridad, soluciones de correo, mantenimientos e infraestructura de tecnología completa; lo cual se puede evidenciar en la proyección de ventas:

**Tabla 10**

*Ingresos Año 1*

Producto o servicio	No. de servicios vendidos	Precio de venta	Venta total
Soporte remoto inmediato	180	40.000	7.200.000
Diagnóstico domicilio	85	45.000	3.825.000
Instalación Básica de PC	75	120.000	9.000.000
Instalación y configuración de red	56	2.750.000	154.000.000
Instalación software, hardware y accesorios	47	350.000	16.450.000
Copias seguridad	86	150.000	12.900.000
Soluciones correo	25	60.000	1.500.000
Mantenimiento	65	150.000	9.750.000
Infraestructura tecnológica completa	5	8.500.000	42.500.000
<b>Total</b>			<b>257.125.000</b>

Ver Anexo N°2

### 4.6.2. Egresos

Los egresos que se ocasionan en la empresa en el año 2021 son los causados por Gastos de administración u operacionales por valor de \$36.974.664, los cuales estos están asociados a salarios, prestaciones sociales, seguridad social, servicios públicos, transporte de personal e inventario.

### 4.6.3. Nómina

**Tabla 11**

## Nómina

EMPRESA: MENDOZA INGENIERIA Y SISTEMAS, MENDOSYSTEM S.A																	
NOMINA DE PAGO MES XXX																	
Nombre del Empleado	Apellidos del empleado	Cargo	Días	DEVENGADOS					DEDUCCIONES					TOTAL A PAGAR	Firma y No. de Cédula		
				Salario Básico	Auxilio de Transporte	Horas Extras	Otros Sueldos	TOTAL DEVENGADO	Salud 4%	Pensión 4.99%	Retención Fuente	Anticipos y Préstamos	Otros			TOTAL DEDUCCIONES	
SHIRLEY	VIDAL SOCARRAS	AUXILIAR CONTABLE	30	980.000	0	0	0	980.000	39.200	39.200	0	0	0	78.400	901.600		
MIGUEL	BARROS FRINAYU	TECNICO DE REDES	30	1.100.000	0	0	0	1.100.000	44.000	44.000	0	0	0	88.000	1.012.000		
EDINSON	CASTRILLO JARABA	EJECUTIVO DE NEGOCIOS	30	850.000	0	0	0	850.000	34.000	34.000	0	0	0	68.000	782.000		
<b>TOTALES</b>				<b>2.930.000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2.930.000</b>	<b>117.200</b>	<b>117.200</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>234.400</b>	<b>\$ 2.695.600</b>		
<b>OBSERVACIONES</b>																	
				<b>Aportes Para Fiscales</b>				<b>%</b>	<b>VALOR</b>	<b>PROVISIONES</b>				<b>%</b>	<b>VALOR</b>	<b>TOTAL A PAGAR - APORTES</b>	
				Salud 2/3	3%	249.000		249.000	Cesantías	8.33%	244.167		244.167	SALUD - 12%		366.250	
				Pensiones 75%	12.000%	351.600		351.600	Prima de Navidad	8.33%	244.167		244.167	PENSIONES - 16.5%		468.800	
				I.C.B.F.	3%	87.900		87.900	Vacaciones	4.17%	122.063		122.063	I. C. B. F. - 3%		87.900	
				SENA	2%	58.600		58.600	Inteses sobre cesantías	12.00%	29.300		29.300	S. E. N. A. - 2%		58.600	
				Subsidio Familiar	4%	117.200		117.200						CAJA DE COMPENSACIÓN - 4%		117.200	
				Riesgos Profesionales	6.96%	203.928		203.928						A. R. P. - 6.690%		203.928	
				<b>Sub Total</b>		<b>\$ 1.068.278</b>		<b>\$ 1.068.278</b>	<b>Sub Total</b>		<b>\$ 639.717</b>		<b>\$ 639.717</b>	<b>TOTALES</b>		<b>\$ 1.302.678</b>	
				<b>Total Aproporaciones</b>					<b>\$ 1.707.995</b>								
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>		<b>Aprobado por:</b>													
SHIRLEY VIDAL SOCARRAS Auxiliar Contable		JUBIL ANTONIO MENDOZA Representante Legal															

Ver Anexo N°3

## 4.6.4. Balance general

Tabla 12

Balance General

EMPRESA: MENDOZA INGENIERÍA Y SISTEMAS, S.A.S			
BALANCE GENERAL			
AÑO 2021			
CÓDIGO	CUENTAS	DEBITOS	CRÉDITOS
1105	CAJA MENOR	\$3.589.000	\$0
1110	BANCOS	\$25.000.000	\$0
1435	INVENTARIOS	\$152.748.750	\$0
1524	EQUIPO DE OFICINA	\$16.490.000	\$0
1528	EQUIPO DE COMPUTACION Y COMUNICACION	\$5.100.000	\$0
1592	DEPRECIACIÓN ACUMULADA	\$26.263	\$0
2404	DE RENTA Y COMPLEMENTARIO	\$0	\$8.250.000
3105	CAPITAL SOCIAL	\$0	\$162.762.549
4135	INGRESOS OPERACIONALES	\$0	\$257.125.000
5105	GASTOS OP-SUELDOS	\$36.974.664	\$0
6135	COSTO DE VENTA	\$188.208.872	\$0
	<b>SUMAS IGUALES</b>	<b>\$428.137.549</b>	<b>\$428.137.549</b>

Ver Anexo N°4

## 4.6.5. Estado de resultados

Tabla 13

Estado de Resultados

**EMPRESA MENDOZA INGENIERÍA Y SISTEMAS S.A.S**  
**NIT. XXX XXX XXX – X**  
**ESTADO DE RESULTADOS**  
**ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL DEL 1° DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE**

Año 2021

INGRESOS

**ACTIVIDADES DE OPERACIÓN**

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGÍA	257.125.00 0
<b>DEMÁS ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>	<b>257.125.00</b> <b>0</b>
<b>COSTOS DE VENTAS</b>	
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGÍA	188.208.87 2
<b>GANANCIA BRUTA</b>	<b>68.916.128</b>
<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN U OPERACIONALES</b>	
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	36.974.664
<b>RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL AÑO</b>	<b>31.941.464</b>

Ver Anexo N°5

**4.6.6. Financiación Inicial****Tabla 14***Financiación Inicial***EMPRESA MENDOZA INGENIERÍA Y SISTEMAS S.A.S****FINANCIACIÓN INICIAL**

<b>Tipo de inversión</b>	<b>Total</b>	<b>Créditos</b>	<b>Recursos propios</b>	<b>Otros</b>
<b>INVERSIÓN FIJA</b>				
Maquinaria y equipo	\$ 10.290.000	0	\$ 10.290.000	0
Muebles y enseres	\$ 6.200.000	0	\$ 6.200.000	0
Vehículos	-	0	-	0
Computadores	\$ 5.100.000	0	\$ 5.100.000	0
Edificio y terrenos	-	0	-	0
Otros:	-	0	-	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$ 21.590.000</b>	-	<b>\$ 21.590.000</b>	0
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>		0		0
Efectivo	\$ 45.000.000	0	\$ 45.000.000	0
Cartera	-	0	-	0
Otros:	-	0	-	0
<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$ 45.000.000</b>	0	<b>\$ 45.000.000</b>	0
<b>Otros:</b>	-	0	-	
Asesoría Especializada		0		0
Gastos preoperativos	\$ 4.550.000	0	\$ 4.550.000	0
Otros:	-	0	-	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$ 4.550.000</b>	0	<b>\$ 4.550.000</b>	0
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>	<b>\$ 71.140.000</b>	-	<b>\$ 71.140.000</b>	0

<b>PARTICIPACIÓN %</b>	100	0	100	0
------------------------	-----	---	-----	---

Ver Anexo N°6

Mendoza Ingeniería y Sistemas, inicia su planeación del negocio con activos propios, una aportación de 100% sobre la cual se emplea 37.1% de activos fijos, el 5.8% en los gastos antes de la operación y un 57.1% de gastos de ingreso y salida de efectivo.

#### 4.6.7. Proyección de costos fijos

**Tabla 15**

*Proyección de Costos Fijos*

MENDOZA INGENIERIA Y SISTEMAS S.A.S	COSTOS FIJOS PROYECTADOS 2021											
	ene-30	feb-30	mar-30	abr-30	may-30	jun-30	jul-30	ago-30	sep-30	oct-30	nov-30	dic-30
<b>PRODUCCION</b>	2.106.073	2.106.073	2.106.073	2.106.073	2.106.073	2.106.073	2.106.073	2.106.073	2.106.073	2.106.073	2.106.073	2.106.073
Salarios	1100.000	1100.000	1100.000	1100.000	1100.000	1100.000	1100.000	1100.000	1100.000	1100.000	1100.000	1100.000
Prestaciones Sociales y aportes a la seguridad social	553.740	553.740	553.740	553.740	553.740	553.740	553.740	553.740	553.740	553.740	553.740	553.740
Serv. Públicos (agua y luz)	450.000	450.000	450.000	450.000	450.000	450.000	450.000	450.000	450.000	450.000	450.000	450.000
Transporte y Fletes												
Deprec. M. maquinaria y Equipo	2.333	2.333	2.333	2.333	2.333	2.333	2.333	2.333	2.333	2.333	2.333	2.333
Deprec. Edificios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento y Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>ADMINISTRACION</b>	3.081.222	3.081.222	3.081.222	3.081.222	3.081.222	3.081.222	3.081.222	3.081.222	3.081.222	3.081.222	3.081.222	3.081.222
Gerente	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Otros sueldos	1830.000	1830.000	1830.000	1830.000	1830.000	1830.000	1830.000	1830.000	1830.000	1830.000	1830.000	1830.000
Prestaciones Sociales y seguridad social a	92.1222	92.1222	92.1222	92.1222	92.1222	92.1222	92.1222	92.1222	92.1222	92.1222	92.1222	92.1222
Gastos de Oficinas (papel, util)	160.000	160.000	160.000	160.000	160.000	160.000	160.000	160.000	160.000	160.000	160.000	160.000
Gastos Bancarios.	160.000	160.000	160.000	160.000	160.000	160.000	160.000	160.000	160.000	160.000	160.000	160.000
<b>PROMOCION Y PUBLICIDAD</b>	950.000	950.000	950.000	950.000	950.000	950.000	950.000	950.000	950.000	950.000	950.000	950.000
<b>PREOPERATIVOS</b>	230.083	230.083	230.083	230.083	230.083	230.083	230.083	230.083	230.083	230.083	230.083	230.083
<b>TOTAL COSTOS FIJOS</b>	6.367.378	6.367.378	6.367.378	6.367.378	6.367.378	6.367.378	6.367.378	6.367.378	6.367.378	6.367.378	6.367.378	6.367.378

Ver Anexo N°7

Proyectamos los costos fijos a 3 años, con un incremento del 3.5% en salarios, prestaciones sociales y para el resto de los costos fijos 1.5%.

**Tabla 16**

*Costos Fijos*

COSTOS FIJOS			
MENDOZA INGENIERÍA Y SISTEMAS S.A.S	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
<b>PRODUCCIÓN</b>	<b>25.272.876</b>	<b>12.386.447</b>	<b>12.709.373</b>

Salarios	13.200.000	13.662.000	14.140.170
Prestaciones Sociales y aportes a la seguridad social	6.644.880	6.877.451	7.118.162
Servicios Públicos (agua y luz)	5.400.000	5.481.000	5.563.215
Transporte y Fletes		0	0
Depreciación Maquinaria y Equipo	27.996	27.996	27.996
	0	0	0
<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>36.974.664</b>	<b>57.667.377</b>	<b>59.159.937</b>
Gerente	0	19.260.000	19.260.000
Otros sueldos	21.960.000	22.728.600	23.524.101
Prestaciones Sociales y aportes a la seguridad social	11054664	11441577	11842032
Gastos de Oficinas (papel, útiles)	2.160.000	2.311.200	2.472.984
Gastos Bancarios (chequeras)	1.800.000	1.926.000	2.060.820
<b>PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD</b>	<b>11.400.000</b>	<b>11.760.000</b>	<b>12.000.000</b>
Publicidad – Avisos	11.400.000	12.198.000	13.051.860
Gastos preoperativos	2.760.996	0	0
<b>TOTAL COSTOS FIJOS</b>	<b>76.408.536</b>	<b>81.813.824</b>	<b>83.869.310</b>

Ver Anexo N°8

Ventas Proyectadas a 3 años, Mendoza Ingeniería y sistemas S.A.S

**Tabla 17**

*Ventas Proyectadas a 3 Años*

VENTAS	AÑO 1			AÑO 2			AÑO 3		
	PRODUCTO O SERVICIO	No. DE SERVICIOS VENDIDOS	PRECIO DE VENTA	VENTA TOTAL	No. DE SERVICIOS VENDIDOS	PRECIO DE VENTA	VENTA TOTAL	No. DE SERVICIOS VENDIDOS	PRECIO DE VENTA
SOPORTE REMOTO INMEDIATO	180	40.000	7.200.000	207	46.000	9.522.000	238	52.900	12.592.845
DIAGNOSTICO DOMICILIO	85	45.000	3.825.000	98	51.750	5.058.563	112	59.513	6.689.949
INSTALACION BASICA DE PC.	75	120.000	9.000.000	86	138.000	11.902.500	99	158.700	15.741.056
INSTAL Y CONF. D RED	56	2.750.000	154.000.000	64	3.162.500	203.665.000	74	3.636.875	269.346.963
INSTAL. SOF, HARD Y ACCES.	47	350.000	16.450.000	54	402.500	21.755.125	62	462.875	28.771.153
COPIAS SEGURIDAD	86	150.000	12.900.000	99	172.500	17.060.250	114	198.375	22.562.181
SOLUCIONES CORREO	25	60.000	1.500.000	29	69.000	1.983.750	33	79.350	2.623.509
MANTENIMIENTO	65	150.000	9.750.000	75	172.500	12.894.375	86	198.375	17.052.811
INFRAESTRUCTUR A TECNOLOGICA COMPLETA.	5	8.500.000	42.500.000	6	9.775.000	56.206.250	7	11.241.250	74.332.766
<b>TOTALES</b>			<b>257.125.000</b>			<b>340.047.813</b>			<b>449.713.232</b>

Ver Anexo N°02

El costo de la instalación de software y hardware equivale al 75% del valor de la venta registrado en ese campo.

#### 4.6.8. Impactos

Los beneficios o ventajas de la puesta en marcha del proyecto están relacionados con:



**Económicos.** En esta globalización, los retos en las TICs constituyen un gran aporte en la estructuración y avances de las nuevas civilizaciones. Las TICs constituyen un instrumento eficiente para el progreso y actualidad del mundo. En consecuencia, promover el avance económico en las TICs estimula a que las ciudades produzcan nuevas tecnologías para aumentar su crecimiento. Las mipymes dedicadas a las TICs son las promotoras de la economía digital, de ahí que contribuyan a masificar los negocios de innovación que a diario se convierten en fuente de empleo para la población.

**Ambientales.** Es muy importante aprovechar las principales características de las empresas que prestan servicios de tecnologías en la sociedad. Las TICs pueden acrecentar la eficacia de los bienes y/o servicios y restringir su utilización, reduciendo el consumo de energía y las afectaciones al medio ambiente. Las TICs serán fundamentales para reducir la cantidad de recursos empleados en los lugares de trabajo (papel, tinta, agua, energía, etcétera).

**Sociales.** El uso de las TICs en los entornos sociales ha repercutido de manera que nos comunicamos, vivimos y trabajamos. Así mismo, está dando un vuelco en la manera como vivimos. Es así como se tienen como producto un inicio en la evolución del mundo. Las tecnologías normalmente presentan como objetivos la entrega de datos, así como métodos útiles en la ejecución de los procesos y los mecanismos de información masivos (Suarez Gutierrez, 2021), que llegan directamente a las áreas sociales de influencia del proyecto.

**Tecnológicos.** Actualmente las TICs dentro de los contextos generales de competencia, son necesarias para que las Mipymes se incluyan y puedan generar valor o logren instaurarse de forma eficiente en los tejidos de talla mundial. Es evidente que la utilización de las TICs como instrumentos de negocio no avala la competencia y la generación de activos, si no son empleadas correctamente.

## **RESUMEN EJECUTIVO**

En vista de las pocas empresas dedicadas a solucionar problemas relacionados con las TICs, se plantea el proyecto sobre un negocio que ofrece servicios de infraestructura tecnológica de información y comunicaciones TICs en el Municipio de Fonseca, donde actualmente se cuenta con un ecosistema empresarial de 1.296 Mipyme, consideradas como posibles usuarios, los cuales se propone brindar la asistencia técnica, al igual que las instalaciones de infraestructura tecnológica según información de los clientes.

El estudio de mercado mostró que el sector empresarial del municipio, incluido sector salud y educación, necesita de la presencia una empresa que apoye los sistemas tecnológicos, teniendo en cuenta la situación actual que afronta el mundo, donde las TICs pueden aportar en la realización de tareas remotas, sin necesidad de estar presente. La inversión que requiera la empresa no supera los \$50.000.000, ya que la mayoría de los bienes ofrecidos se realizan a través de sistemas y software que la misma empresa tiene a bien diseñar. Se empezará a generar ganancias a partir del sexto mes, analizando que los gastos de los primeros meses están relacionados con las estrategias de las 4 P. El talento humano que acompaña a Mendoza Ingenieros y Sistemas es un grupo de 5 personas con las competencias necesarias para las funciones asignadas, cuentan con amplia experiencia en el trabajo y son veedores por la calidad del servicio prestado.

El grupo de emprendedores cuenta con certeza que la idea de creación de la empresa Mendoza Ingeniería y Sistemas tendrá éxito puesto que es una necesidad latente en los sectores económicos al igual que el sector educación y salud del municipio de Fonseca, ya que para nadie es un secreto que cada día se requiere de los servicios de asistencia técnica en las TICs viendo la situación provocada por el virus Covid-19 en el mundo, lo cual deja nuevos paradigmas en los hábitos familiares, sociales y laborales, siendo este plan de negocio una excelente alternativa para que los clientes no tengan necesidad de salir de sus sitios en búsqueda de mejoras en los sistemas TICs.

## CONCLUSIONES

Después de finalizado el presente trabajo, queda la responsabilidad de aportar al departamento y precisamente el municipio de Fonseca, una empresa más que dinamiza la economía local, generando ingreso y empleabilidad. Una empresa con excelentes servicios acordes a las necesidades de la población, y aún en estos momentos de pandemia donde el salir a buscar soluciones se convierte en un riesgo para la salud pública. Lo anterior muestra que el plan de negocio propuesto se ajusta a las condiciones económicas, ambientales y tecnológicas para la sociedad actual.

Teniendo en cuenta el estudio organizacional se pudo proponer la estructura del negocio, liderando cada una de sus partes para así precisar qué tipo de negocio se quiere conformar, asumiendo los lineamientos ya establecidos se planteó la organización al igual que las oportunidades y amenazas en que puede incurrir el proyecto, del igual forma el estudio financiero evidenció que a pesar que el capital inicial para el montaje de la empresa son recursos propios, por medio de este proyecto se puede iniciar la consecución de recursos a través de convocatorias solicitando capital semilla que permita fortalecer el negocio, viendo que los resultados del estudio de mercado son favorables y asegura un buen ambiente para el negocio.

Con relación a las empresas que incursionan en el mundo TICs, estas sobresalen en todos campos del quehacer diario, viendo que las particularidades de estos negocios aportan a la era del conocimiento, así mismo contribuyen a mejorar novedosas maneras de trabajo organizado, forma de comunicarse, la manera de educar, enseñar, aprender, al igual que la transformación y progreso de las sociedades, lo que hace que Mendoza Ingeniería y Sistemas sea una alternativa para la mejora de los sistemas TICs en Fonseca y otros municipio de la Guajira.

Teniendo en cuenta que los negocios TICs se mantienen en crecimiento, es fundamental estar apoyados de personas con excelentes competencias técnicas e interpersonales, razones que llevan al promotor del proyecto a garantizar talento humano con las competencias necesarias para llevar a cabo las funciones asignadas.

La empresa Mendoza Ingeniería y Sistemas S.A.S. Se proyecta abrir nuevos mercados en las poblaciones vecinas de San Juan, Barrancas, Distracción y Hatonuevo e incluir un nuevo

servicio, esto con el propósito de generar empleo a la población y mejorar las aplicaciones que derivan del internet y otros sistemas de información. También contribuir con la instalación de un negocio que suma al tejido empresarial del municipio de Fonseca y la península de la Guajira.

## REFERENCIAS

- Aniel. (2013). *Importancia de las TIC para la gestión empresarial*. Obtenido de <https://www.aniel.es/importancia-de-las-tic-para-la-gestion-empresarial/>
- Arenas, I. E. (7 de 01 de 2021). *El Espectador*. Obtenido de <https://www.elespectador.com/tecnologia/opinion-y-analisis-las-tendencias-tecnologicas-para-2021-article/>
- Art 6, Ley 1341. (2008).
- Bribiesca. (2016). *Tecnologías de Información y Comunicación en las organizaciones*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (15 de 02 de 2021). <https://www.ccb.org.co/>. Obtenido de <https://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes/Tramites-registrales/Que-es-una-empresa#:~:text=Es%20toda%20actividad%20econ%C3%B3mica%20organizada,para%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios.>
- Cámara de comercio de la Guajira. (2019). *Actividad empresarial del departamento de la Guajira*. Obtenido de <http://www.camaraguajira.org/publicaciones/informes/informe-actividad-empresarial-de-la-guajira-2019.pdf>
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*, Sexta edición.
- Chandler, A. D. (1967). *Gestión de proyectos, El estudio administrativo, legal y social*. Obtenido de <http://yesidariza.blogspot.com/2018/03/gestion-de-proyectos-el-estudio.html>
- Departamento Nacional de Planeación. (2013). *Estudio legal*. Obtenido de <http://red.unal.edu.co/cursos/eLearning/dnp/2/html/contenido-2.2.2-estudio-legal.html>
- Federación Colombiana de Gestión Humana – ACRIP. (2020). *Importancia de la tecnología en las PyMEs y empresas en crecimiento*. Obtenido de <https://www.acripnacional.org/importancia-de-la-tecnologia-en-las-pymes-y-empresas-en-crecimiento/>
- J G. Longenecker, C W. Moore, J. William Petty, L E. Palich. (2001). *Administración de pequeñas empresas*.
- Kotler, P. (2011). *Fundamentos de Marketing*. Obtenido de [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod\\_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2020). *Cinco beneficios del uso de las TIC en las mipyme*.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (s.f.). *Las TIC como motor de la economía digital*. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/las-tic-como-motor-de-la-economia->

digital/#~:text=Las%20TIC%20e%20Internet%20son,la%20competitividad%2C%20entre%20 otros%20beneficios.

Ortinau, D.J.; Bush, R. & Hair, J. (2002). *Marketing Research*.

Pérez, A. (2015). *Elementos claves en el estudio económico de un proyecto*. Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/elementos-claves-en-el-estudio-economico-de-un-proyecto>

Portal de las tecnologías de Cámara Valencia. (s.f.). *Tecnología y negocios: ¿Cuáles son las principales ventajas?* Obtenido de <https://ticnegocios.camaravalencia.com/servicios/tendencias/tecnologia-tic-y-negocios-cuales-son-las-principales-ventajas/>

Portales, D. (2011). Obtenido de <https://e-tecnico.webnode.es/servicios/>

Revista ProActivo. (2019). <https://proactivo.com.pe/4-beneficios-de-las-tics-para-las-empresas/>.

Hernández, R. Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación; rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.

Ruiz, R. Á. (2018). *Segmentación de mercados: definición, tipos y estrategia*. Obtenido de <https://www.abtasty.com/es/blog/segmentacion-de-mercado-definicion-tipos-y-estrategia/>

Sanabria. (2015). *Las TIC y el desarrollo organizacional: Necesidades y elementos de juicio para la implementación de las TIC*. Bogotá.

Secretaría de Educación departamental, administración departamental temporal de educación. (2019). *Informe de empalme sector educación*. Obtenido de <https://www.laguajira.gov.co/web/attachments/article/5768/Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas.pdf>

Suárez, M. (31 de 01 de 2021). Obtenido de INTERCONECTANDO SABERES: <https://is.uv.mx/index.php/IS/article/view/1096/4441#~:text=Las%20TIC's%20impactan%20en%20todos,evoluci%C3%B3n%20de%20la%20misma%20sociedad.>

Terlizzi, M. (17 de 04 de 2018). *CanalAR*. Obtenido de Las nuevas tecnologías como proceso de transformación en las organizaciones: <https://canal-ar.com.ar/25766-Las-nuevas-tecnologias-como-proceso-de-transformacion-en-las-organizaciones.html>