

Consultoría Nica Services



PLAN DE NEGOCIO Administración de Recursos Humanos

AUTORES

Joel Castro Jiménez.
Administración Turística y Hotelera

Carolina Molina Bello.
Contaduría Pública y Finanzas

TUTORES

Lic. Eduardo Soza.
Lic. Yesli Mora

NOVIEMBRE 2016

INDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
<u>RESUMEN EJECUTIVO</u>	1
1. <u>OBJETIVOS</u>	4
1.1 OBJETIVO GENERAL	4
1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
2. <u>APORTE DEL PROYECTO A LA ECONOMIA LOCAL/NACIONAL</u>	5
3. <u>PERFIL ESTRATEGICO</u>	6
3.1 MISION	6
3.2 VISION	6
3.3 ESTRATEGIA DEL NEGOCIO	6
4. <u>ANALISIS DEL ENTORNO Y SECTOR</u>	7
4.1 ANALISIS EXTERNO	7
4.1.1 <u>AMBIENTE ECONOMICO</u>	9
4.1.2 <u>AMBIENTE DEMOGRAFICO</u>	11
4.1.3 <u>AMBIENTE SOCIO CULTURAL</u>	14
4.1.4 <u>AMBIENTE POLITICO LEGAL</u>	15
4.1.5 <u>AMBIENTE TECNOLOGICO</u>	17
4.1.6 AMBIENTE ECOLOGICO	17
4.2 <u>ANALISIS DEL SECTOR</u>	18
4.2.1 AMENAZA DE NUEVOS INGRESOS	18
4.2.2 PODER DE NEGOCIACION DE LOS PROVEEDORES	18
4.2.3 PODER DE NEGOCIACION DE LOS COMPRADORES	18
4.2.4 RIVALIDAD COMPETITIVA	18
4.2.5 PRODUCTOS SUSTIRUTOS	18
4.3 <u>OPORTUNIDADES Y AMENAZAS DEL SECTOR</u>	19

5. PLAN DE MARKETING	20
5.1 DESCRIPCION DEL PRODUCTO O SERVICIO.	20
5.2 ANALISIS DE LA COMPETENCIA.	25
5.3 OBJETIVOS DE MARKETING.	28
5.4 DESCRIPCION DEL MERCADO META.	28
5.5 DEMANDA Y PARTICIPACION DE MERCADO	29
5.6 ESTRATEGIAS DE MARKETING	30
5.6.1 ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO	30
5.6.2 ESTRATEGIA DE SEGMENTACION DE MERCADO	30
5.7 PLAN DE ACCION	31
5.7.1 GENTE (PEOPLE)	31
5.7.2 PRODUCTO	31
5.7.3 PLACE /LUGAR	32
5.7.4 PRECIO	32
5.7.5 PROMOCION	33
5.7.6 PROCESOS	33
5.7.7 POSICIONAMIENTO	33
5.8 PROYECCIONES DE VENTA	34
5.9 PRESUPUESTO DE MARKETING.	35
6 PLAN DE PRODUCCION	37
6.1 CICLO DE PRODUCCION	38
6.2 MANO DE OBRA	41
6.3 MAQUINARIA MOBILIARIO Y EQUIPO	47
6.4 INSTALACIONES	49

6.5	<u>MATERIA PRIMA</u>	52
6.6	<u>CAPACIDAD DE SISTEMA</u>	53
7	PLAN DE ORGANIZACIÓN	56
7.1	<u>CONSTITUCION DEL NEGOCIO</u>	57
7.2	<u>ESTRUCTURA ORGANIZATIVA</u>	60
7.3	<u>MOBILIARIO Y EQUIPO</u>	67
7.4	INSTALACIONES	67
7.5	<u>PLAN DE GASTOS ANUALES.</u>	69
8.	PLAN DE FINANZAS	70
8.1	<u>PLAN DE INVERSIONES</u>	71
8.2	<u>ESTRATEGIA DE FINANCIAMIENTO</u>	77
8.3	<u>PRONOSTICOS FINANCIEROS</u>	83
8.4	<u>EVALUACION FINANCIERA</u>	87
9.	<u>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</u>	89
ANEXO. <u>PROTOCOLO E INFORME DE INVESTIGACION.</u>		
1.	DEFINICION DEL PROBLEMA.	90
2.	<u>JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION</u>	93
3.	<u>NECESIDADES DE INFORMACION.</u>	95
4.	<u>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.</u>	96
5.	<u>MARCO METODOLOGICO.</u>	97
5.1	DISEÑO DE INVESTIGACION	97
5.1.1	INVESTIGACION EXPLORATORIA	97
5.1.2	<u>INVESTIGACION CONCLUYENTE</u>	98
5.2	<u>TIPOS DE FUENTE DE INFORMACION</u>	100
5.2.1	INVESTIGACION EXPLORATORIA	100
5.2.2	INVESTIGACION CONCLUYENTE	100
5.3	FUENTE DE INFORMACION EN CADA TIPO DE INVESTIGACION	100
5.3.1	INVESTIGACION EXPLORATORIA	100
5.3.2	INVESTIGACION CONCLUYENTE.	100

5.4	<u>SELECCIÓN DE LA MUESTRA EN CADA TIPO DE INVESTIGACION.</u>	101
5.4.1	INVESTIGACION EXPLORATORIA	101
5.4.1.1	POBLACION DE INTERES Y MUESTRA.	101
5.4.1.2	INTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	101
5.4.2	INVESTIGACION CONCLUYENTE	101
5.4.2.1	POBLACION DE INTERES Y MUESTRA	101
5.4.2.2	INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS	101
	<u>ENCUESTA</u>	103
	<u>TABLAS</u>	106-110

DEDICATORIA

Quiero exaltar el nombre del señor en este plan de negocios haciéndole merecedor de unas de mis metas propuestas y alcanzadas, facilitándome los recursos económicos, tiempo, oportunidad, conocimiento, confianza, fe y ánimo para seguir con este reto.

A mi familia, en especial a Lidia Bello (mamá) por su apoyo incondicional de una u otra forma, haciendo que mi tiempo me rinda.

Carolina Molina Bello

Dedico este plan de negocios a Dios Padre, que me da la fuerza y ha provisto de lo necesario para llegar hasta aquí.

A mis padres, Gustavo Castro y María Luisa Martínez, quienes siempre creyeron y confiaron en mí.

Y a mi esposa, Claudia Flores, quien a ha sido mi mano derecha y me ha respaldado.

Joel Castro Martínez.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a mi mamá Lidia Bello y mi hermana María Engracia Molina, que me apoyaron con su compañía en mis noches de desvelo haciendo los trabajos e universidad y de este plan de negocio, han sido un pilar fuerte en mi vida, a mis docentes que siempre se preocuparon por aclarar todas mis dudas dentro y fuera de la universidad.

Carolina Molina Bello

Agradezco a mi hermana, Karen María Lazo, quien me sustentó económicamente en mi primer año universitario.

Y a mi profesora María Edelmira Morales quien siempre me apoyó y motivó con su ejemplo y enseñanza.

Joel Castro Martínez

RESÚMEN EJECUTIVO

El municipio de San Juan del Sur ha sido un lugar que cuenta con potencial o con recursos naturales para ir creciendo económicamente.

A través de los años este municipio ha ido desarrollándose simultáneamente, esto porque la población en general ha notado que los recursos como la belleza natural del municipio por ser dotada por una hermosa bahía, pueden usarse para obtener un provecho, ya que es un atractivo para el turista tanto nacional como extranjero.

Por esta razón, se han iniciado diversos tipos de negocios tanto turísticos como comerciales, habiendo así emprendedores de micro, medianas, pequeñas y grandes empresas, por lo que se ha planteado este plan de negocios que consiste en crear una consultora administrativa localizada en este municipio enfocada a las pymes.

La razón de este plan de negocios es que en la evaluación a las micro empresas del municipio se ha encontrado la necesidad de que las microempresas sean asesoradas administrativamente, muchos de estos han abierto sus negocios y manejan su recurso humano de manera empírica.

Por otra parte, la mayoría de los pequeños empresarios los cuales no han tenido una educación superior de cómo administrar sus negocios, y han sido los propios dueños que lo administran, no cuentan con personas profesionales en la materia que les pueda ayudar a desarrollarse más en el ámbito laboral, por eso, con la creación de una consultora administrativa la cual estará integrada por personas profesionales capacitadas para poder abastecer las necesidades de estas empresas y les ayudaría mucho a todos estos empresarios a poder ser más competitivos en el mercado, ya que no solamente es un lugar atractivo para nacionales sino que aun extranjeros vienen a invertir en este municipio y a poner negocios los cuales pueden desplazar del mercado a los empresarios locales si estos no tienen estrategias o técnicas para poder sobrevivir en un mercado competitivo.

La creación de la consultora administrativa no solo beneficiara a estos pequeños empresarios sino también a todos los empresarios en general del sector turístico y de comercio para que de esta manera haya un desarrollo más notorio en este municipio, y que los pequeños empresarios puedan ampliar sus conocimientos y poner en práctica nuevas técnicas de administración que los lleve al crecimiento pleno.

Nica Services – Consultora administrativa con enfoque en recursos humanos será una empresa ubicada en el municipio de San Juan del sur, en la zona costera, frente a los Eskimos del municipio.

La oficina está ubicada en la planta baja del Edificio Torreón, a mano derecho con una dimensión de 30 metros cuadrados de área, 9 metros de largo por 3.5 metros de ancho.

La consultora ofrecerá 16 diferentes tipo de servicios administrativos. Estos servicios serán agrupados y ofrecidos en paquetes de servicios con el fin de beneficiar a los clientes con más servicios recibidos por un menor precio.

Los servicios están dirigidos a micro empresa San Juaneña. Los precios de los servicios o paquetes están clasificados de acuerdo al número de empleados de los negocios: de 1 a 5; de 1 a 10; y de 1 a 20 trabajadores.

Cabe mencionar que también la compañía colabora con el crecimiento y desarrollo profesional de estudiantes con carreras afines a los servicios que ofrece la consultora recibiendo estudiantes de manera periódica para que hagan sus pasantías profesionales y puedan optar a posiciones laborales con una avanzada experiencia.

El monto total de inversión para operación del negocio es de U\$ 14,152.88 dólares. Gran parte de la idea del negocio es la de convertirse en la Consultora administrativa con mayor preferencia del municipio siendo conocida por su mayor característica del mercado: precio/calidad.

La empresa cuenta con 4 trabajadores en el primer año de operaciones quienes hacen posible que se pueda atender a 228 empresas por año y obteniendo un 11.78% de incremento de la demanda.

La consultora administrativa con enfoque en recursos humanos, Nica Service, es un negocio rentable ya que la demanda de más y mejores servicios en el municipio de San Juan del sur por causa del crecimiento diario del turismo promete que hayan nuevos emprendedores con nuevas ideas de negocios y servicios que ofrecer quienes también de acuerdo a este estudio e investigación del plan de negocio también estos emprendedores desearán organizar la administración de sus negocios para mantenerse vivos y en constante crecimiento en el mercado entre ofertas y demandas.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar la viabilidad del negocio analizando el mercado meta y su rentabilidad financiera con la finalidad de brindar una calidad en el servicio brindado dirigido a micro y medianas empresas en los municipios de San Juan del Sur.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Analizar el entorno económico identificando las oportunidades y amenazas que influyen en el comportamiento de la empresa.
2. Diseñar un plan de marketing estructurando una oferta atractiva.
3. Establecer los ritmos de producción más convenientes de acuerdo con los requerimientos de los negocios beneficiados con el servicio.
4. Establecer la estructura organizativa del proyecto.
5. Analizar la inversión y las utilidades que se va a obtener.
6. Diseñar un plan de acción que permita alcanzar los niveles de competitividad requeridos.

2. APORTE DEL PROYECTO A LA ECONOMIA LOCAL/NACIONAL

La economía es un estudio de como los individuos en cada país utilizan el recurso monetario con el objetivo de producir bienes y servicio para distribuirlos y así satisfacer las necesidades de una sociedad, el propósito de la economía es crear planes de prosperidad para individuos y la sociedad con ello se hace unos estudios en cuanto a soluciones en eficiencia en producción, distribución, oferta y demanda de los bienes y servicios.

El crear un negocio no solo satisface las necesidades económicas, profesionales, empresariales como individuo, sino también ayuda al desarrollo económico de la comunidad. Los negocios vienen hacer un agente de cambio y transformación social, que son capaz de generar beneficio económico para ella y para la sociedad, que son capaz de conciliar el logro de sus objetivos con el logro del interés social común.

Este proyecto administrativo quiere involucrarse con el campo estudiantil generando un espacio para los estudiantes de carreras afines a la Administración de un negocio y que puedan realizar sus pasantías, prácticas profesionales, así también tomar como primera opción a estos estudiantes para integrarlos en empresas que soliciten personal para operar en sus negocios.

3. PERFIL ESTRATEGICO

3.1 MISION

Satisfacer las necesidades administrativas de nuestros clientes a través de un personal capacitado, responsable comprometido con la calidad de su trabajo. Esta labor la hacemos con de calidad, tecnología, eficiencia, eficacia y los servicios ofrecidos son el reflejo de nuestra calidad empresarial fundamentada sobre la base de un desarrollo social y un desarrollo económicamente justo.

3.2 VISION

Instalarse en la mente de la mayor cantidad de empresas como una primera opción de consultoría que brinda los servicios administrativos eficiente y de calidad con un equipo de profesionales aptos para desempeñar su labor y con espíritu emprendedor de aumentar la gama de servicios administrativos a servicios contables con sistemas operativos y tecnología de punta.

3.3 ESTRATEGIAS DEL NEGOCIO

Nica Services ofrecerá un servicio con atributos enfocados en el precio/calidad. Los clientes podrán recibir varios servicios por el pago de un solo paquete administrativo a un precio módico por debajo de los precios de la competencia con la misma calidad e interés en el crecimiento de los negocio.

Ofrecer un servicio diferenciado, sustentado en la calidad, eficiencia y eficacia para que los clientes se sientan confiados y se enfoquen en la producción de sus negocios.

Esto servicios están dirigidos a la micro empresa San Juaneña quienes aún desconocen de las técnicas profesionales de la administración para lograr tener negocios exitosos y prósperos, sin riesgos administrativos.

4. ANALISIS DEL ENTORNO Y SECTOR

4.1 ANALISIS EXTERNO

La economía Internacional para Julio 2016 ha mostrado señales de ralentización, revelando que aún persiste un contexto internacional con riesgos a la baja. En Estados Unidos el crecimiento del primer y segundo trimestre del año fueron revisados a la baja, mientras que Japón y la Zona Euro mostraron un menor crecimiento en el segundo trimestre con respecto al registrado en el primero. En las economías emergentes, China registró un crecimiento igual al del primer trimestre, mientras América Latina enfrenta un escenario menos favorable, ante reducciones de la actividad económica de Brasil y Venezuela y un menor crecimiento en México. El Fondo monetario estimó que el producto mundial creció un 3.15% por ciento en 2015, menor en 0.3 puntos porcentuales al crecimiento de 2014 (3.40%). Lo anterior se explica por la desaceleración en el ritmo de crecimiento de las economías emergentes y en desarrollo (4.0% en 2015 y 4.6% en 2014) y un desempeño moderado en las economías desarrolladas (1.9% en 2015 y 1.8% en 2014).

América Central Con base en el IMAE, las economías que lideraron el crecimiento regional durante el primer semestre del año fueron: República Dominicana (7.4%), Nicaragua (4.6%) y Costa Rica (4.3%).

Se espera que el crecimiento en las economías desarrolladas continúe fortaleciéndose en 2016, sobrepasando el 2% por primera vez desde 2010. En las economías en desarrollo y en transición, el crecimiento registrado en 2015 se ralentizó a su ritmo más débil desde la crisis financiera global en medio de una brusca caída en los precios de las materias primas, cuantiosas salidas de capital y creciente volatilidad en los mercados financieros.

Se espera que el crecimiento alcance un 4.3% en 2016 y un 4.8% en 2017, subiendo desde el 3.8% estimado para 2015. A pesar de la ralentización de China, el Este y el Sur de Asia seguirán siendo las regiones con el crecimiento más acelerado, beneficiándose las economías importadoras de materias primas de los bajos precios del crudo, de los metales y de los alimentos. En los países menos desarrollados se espera que el crecimiento del producto interno bruto (PIB) aumente de un 4.5% en 2015 a un 5.6% en 2016, sin alcanzar en el corto plazo la meta del 7.0% anual establecida en los Objetivos de Desarrollo Sostenibles. Si bien las economías en desarrollo han sido la locomotora del crecimiento mundial desde la crisis financiera, se espera que las economías desarrolladas, especialmente los Estados Unidos, contribuyan en mayor medida al crecimiento global durante el período estimado.

El Fondo Monetario Internacional proyecta un crecimiento de 3.1 por ciento para la economía mundial, inferior al 3.4 por ciento registrado en 2014. Adicionalmente, el año 2015 ha sido marcado por un descenso de los precios de materias primas.

Banco central de Nicaragua (Julio 2016) Estado Economía 2016. Managua, Nicaragua.
Recuperado de

http://www.bcn.gob.ni/publicaciones/periodicidad/eventual/economia/Estado_Economia_2016

4.1.1 AMBIENTE ECONOMICO.

Las pequeñas y medianas empresas desempeñan un papel importante significativo en la economía nicaragüense el 40% del PIB y el 70% del empleo según el MIFIC hay 176000 empresas registradas en Nicaragua.

En 2015, la economía nicaragüense mostró un desempeño económico positivo, caracterizado por el crecimiento de la actividad económica 4.9 por ciento en 2015 (4.6% en 2014, 4.5% 2013), impulsada por la demanda interna, tanto formación bruta de capital como consumo. Las respuestas por el enfoque de la producción provinieron principalmente de las actividades servicios y comercio, construcción y agrícola, los que determinaron la evolución de la economía nicaragüense.

En cuanto a la dinámica de precios, la inflación acumulada registró el nivel más bajo de los últimos seis años, ubicándose en 3.05% a diciembre 2015 (6.48% a diciembre 2014). Este comportamiento fue resultado principalmente del traslado de los bajos precios internacionales del petróleo y de los alimentos, hacia el resto de precios de la economía doméstica. Adicionalmente, contribuyeron a la estabilidad de precios el esquema cambiario de devaluaciones preanunciadas de 5.0 por ciento anual; el abastecimiento adecuado de alimentos en el país; y la continuidad de la política de subsidios del gobierno. Las micro, pequeñas y medianas empresas, constituyen un importante sector de la economía del país en generación de empleo y representan más del 90% del universo empresarial, ubicando el área de servicio administrativo en el sector terciario.

La estabilidad macroeconómica de Nicaragua ha permitido que el Gobierno adapte sus decisiones, desde unas de corto plazo para sortear la crisis, a estrategias pioneras de más largo plazo para combatir la pobreza, especialmente en las zonas rurales. El respaldo de la Asociación Internacional de Fomento (AIF), el fondo del Banco Mundial para los países más pobres, ha sido clave para que este cambio sea una realidad.

Según la Encuesta de Medición de Nivel de Vida 2014 del Instituto Nacional de Información de Desarrollo, para el período 2009 a 2014 en Nicaragua hubo una disminución del 13 por ciento en la pobreza nacional, que descendió de 42.5 a 29.6 por ciento. Mientras que, para el mismo período, la pobreza extrema presentó una disminución del 6 por ciento, donde bajó de 14.6 a 8.3 por ciento.

TABLA 1 PIB REAL

SECTOR DE INTERES	2011	2012	2013	2014	2015
Construcción	11	26.6	12.5	3.2	25.4
Comercio	9.4	8	4.3	5	7
Hoteles & Restaurantes	4.9	7.6	5.1	8	5.5
Otros servicios	(1.7)	6.3	2.7	6.2	5.3

Proyecciones a 5 años por sector

TABLA 2

SECTORES	2015	2016	2017	2018	2019
Construcción	25.4	15.74	15.74	15.74	15.74
Comercio	7	33.7	33.7	33.7	33.7
Hoteles & Restaurantes	5.5	6.22	6.22	6.22	6.22
Otros servicios	5.3	3.76	3.76	3.76	3.76

Según datos del PIB el sector con mayor aumento en la economía es la construcción seguido del comercio con una diferencia considerablemente.

La necesidad de los emprendedores empresariales por obtener más que un salario fijo, obtener sus propias ganancias y dejar de trabajar para una empresa de la cual no son dueños de la mismas, más, la necesidad observada ante la demanda de nuevos y más servicios, ha motivado a los dueños de negocios a germinar sus ideas e invertir en negocios propios, por lo que hay un mayor auge de pequeñas y medianas empresas en comparación con hace 10 años.

<https://cignicaragua.files.wordpress.com/2016/07/anc3a1lisis-del-entorno-y-prioridades-de-las-mipyme-vfinal.pdf>

http://www.bcn.gob.ni/publicaciones/periodicidad/eventual/economia/Estado_Economia_2016.pdf

4.1.2 AMBIENTE DEMOGRAFICO

Los temas de posibles obstáculos que enfrentan las empresas en cuanto a la infraestructura y los servicios del país, se encuentran agrupados en las siguientes dimensiones:

- (i) Nivel de satisfacción con la infraestructura vial;
- (ii) Nivel de satisfacción con los servicios de logística y transporte;
- (iii) Afectación de costos en los servicios de logística y transporte;
- (iv) Nivel de satisfacción con los servicios públicos; y
- (v) Afectación de costos en los servicios públicos”

La Encuesta reporta porcentajes de insatisfacción con respecto a la infraestructura de carreteras, caminos y puentes del país, en niveles que no superan el 30%.

La insatisfacción de las empresas nicaragüenses con respecto a los servicios de suministro de agua potable y alcantarillado alcanza niveles cercanos al 40%. Con respecto a los servicios de suministro de energía eléctrica, un tercio de las empresas se encuentran insatisfechas con este servicio, mientras que el porcentaje de insatisfacción con la recolección de basura alcanza un porcentaje menor.

Insatisfacción con respecto a los servicios de Internet y Telefonía son mayores para las empresas formales, debido posiblemente a que estos servicios son utilizados por éste tipo de empresas con mayor intensidad.

Debido a que algunas instituciones del Estado se relacionan más bien con las empresas formales (DGI, DGA, INSS y Ministerios), los porcentajes de opinión que se presentan en el Gráfico 2.61, se encuentran separados entre empresas formales e informales y se indican solamente para las segundas, cuando es pertinente. De acuerdo con ello, vemos que entre las empresas formales los mayores porcentajes de percepción de corrupción se tienen con respecto a la DGI, seguido por las Alcaldías y la Policía Nacional.

La insatisfacción con los servicios que prestan las instituciones públicas es pertinente evaluarla también solo para las empresas formales, puesto que éstas son, las que potencialmente podrían relacionarse con tales instituciones. En el agregado de las empresas formales, los porcentajes de insatisfacción con respecto a los servicios de las instituciones públicas, en general son bajos. El mayor porcentaje de insatisfacción corresponde a los servicios de la DGI, con un 17%. Sin embargo, hay que tener en cuenta que tales porcentajes están tomados tanto entre los usuarios de estos servicios, como entre los no usuarios del sector formal, solo para tener una idea de la importancia agregada de tales valoraciones.

El municipio de San Juan del sur tiene características muy privilegiadas en cuanto a su ubicación demográfica puesto que ambos están en la zona turística del departamento de Rivas. Ambos municipios están siendo atraídos por extranjeros quienes también son inversionistas de pequeñas y medianas empresas las cuales deben de ser nuestros posibles clientes a quienes se les ofrecerá el servicio de administración y esto eleva el número de posibles interesados quienes no tienen conocimiento de las leyes laborales ni las leyes tributarias del país sino solo el deseo de invertir y aprovechar la zona.

Las Alcaldías se han preocupado por crear ambiente armónico modernizando mejorando las principales vías de acceso e instalando luminarias. San Juan del Sur como Municipio debe competir por el capital de inversión, salir a demostrar con un agresivo programa de promoción de inversiones que es mejor destino que Granada, o Tola. Como destino de inversión somos todos competidores, como destino turístico somos todos complementarios. La Alcaldía en coordinación con el sector privado debe crear una oficina de promoción y ofrecer incentivos por construcción a corto plazo, incentivos o bonos por el uso de empleados locales e innovar otras formas de hacer que los inversionistas prefieran San Juan y sobre todo confíen que su inversión está segura hoy y dentro de los próximos 10 años que necesiten para recuperar sus inversiones.

Por lo tanto la solución que plantea la presente estrategia es sencilla, orientada a la generación de riqueza como solución a la pobreza y a la concentración en la captación y creación de grandes motores de generación económica que generen empleo y contribuyan a la economía. La Alcaldía debe convertirse también en un motor de generación económica.

Lo importante es que se desarrollen más empresas con capacidad financiera y de mercadeo independiente que abran la brecha para colocar el destino de San Juan del Sur en la posición predeterminada, para que las demás empresas pequeñas y medianas tengan espacio para desarrollarse ocupando todos sus recursos y capacidades en su propio mejoramiento, calidad y crecimiento.

El crecimiento económico de la ciudad de San Juan del Sur en particular es notorio, así como la aparición cada vez más frecuente de urbanizaciones residenciales de clase media superior, como también el avance de la zona comercial que inició en el malecón. Pero este crecimiento no se ha visto traducido en forma automática en un incremento proporcional de las recaudaciones de la Alcaldía.

Los servicios existentes en el municipio ya no dan abasto para la demanda actual, por lo que las expectativas de crecimiento futuro a mediano y largo plazo enfrentan con seguridad deficiencias en los servicios de electricidad, comunicaciones, agua potable y recolección y tratamiento de aguas servidas, así como la recolección y tratamiento de basuras sólidas.

Cocep (Julio 2015) Encuesta 2015 Managua, Nicaragua. Recuperado de

http://www.cosep.org.ni/rokdownloads/main/cosep/encuesta_empresas_2015.pdf

4.1.3 AMBIENTE SOCIO CULTURAL.

San Juan del sur ha venido creciendo en los últimos años en turismo, esto hace que esta ciudad sea una de las más importantes del departamento de Rivas, ya que hay un crecimiento acelerado de establecimientos y esto está generando empleo a la población. Cabe destacar que la amabilidad de la población con respecto al recibimiento de turistas es muy destacada el carisma la población es algo que atrae a los visitantes tanto nacionales como extranjeros se ha creado un ambiente multicultural lo que hace más fácil la estadía para cualquier persona sin importar su procedencia, con esto deciden instalarse y hasta poner sus negocio viendo una buena oportunidad para la inversión.

En este sentido, avances o creaciones socioculturales del hombre, desde los primeros días de su existencia, pueden ser las diferentes formas de organización y jerarquización social, las diversas expresiones artísticas, la creación de instituciones que tuvieran por objetivo ordenar la vida en comunidad, la instauración de pautas morales de comportamiento, el desarrollo de las religiones y estructuras de pensamiento, la creación de sistemas educativos.

El Informe Final de la Consultoría Diagnóstico del Sector MIPYME del Departamento de Rivas emite resultados encontrados y estos evidencian un estado de subsistencia de la mayoría de las MIPYMES del Departamento de Rivas, caracterizadas por tener equipamiento obsoleto y viejo; debido a costo (su lema es mejor lo viejo conocido que lo nuevo por conocer) aunque en “buenas” condiciones según fue afirmado por las MIPYMES entrevistadas. Lo real es que el nivel de ventas, el estilo de administración carente de una visión estratégica, la limitada o inexistente estrategia de mercado, evidenciada por la reducida cantidad de MIPYMES con empaques y marcas para sus productos, y con nulos gastos en publicidad, configura la debilidad estructural que enfrentan y que constituye un reto inmediato para el MIFIC.

En el municipio de Rivas el 95% de los negocios está constituido de forma individual o familiar ninguno en sociedad anónima con esto facilitando y disminuyendo costos de trámites para legalización y tiempo. En la sección de análisis sobre los aspectos Administrativos y Financieros se observará que desde la perspectiva de la contabilidad, un importante porcentaje no lleva tipo alguno de contabilidad, ni registro en “cuaderno de anotaciones, y así otras características que evidencian un nivel básico de estructura empresarial, y por tanto, una actividad en el límite de la subsistencia y conveniencia económica. El análisis sectorial evidencia nuevamente una de las características de las MIPYMES en Rivas, ser administradas por sus propietarios/socios, esto se debe entre otras razones, a la naturaleza familiar de la actividad económica y a un nivel de desarrollo y de operaciones que hace inviable la contratación de un administrador. El único caso de una administración externa ocurre en una MIPYME, con figura jurídica.

http://www.cosep.org.ni/rokdownloads/main/cosep/presentacion_encuesta2015.pdf

<http://www.mific.gob.ni/Portals/0/Portal%20Empresarial/1.2%20Caracterizacion%20MIPYME%20Rivas.pdf>

4.1.4 AMBIENTE POLITICO LEGAL

Está formado por las leyes, las agencias gubernamentales y los grupos de presión que influyen en los individuos y organizaciones de una sociedad determinada. El gobierno afecta prácticamente a todas las empresas y todos los aspectos de la vida. En cuanto a lo referente a los negocios, desempeña dos papeles principales: los fomenta y los limita.

El Político legal se refiere a las normas legales (Leyes, Decretos, Ordenanzas, resoluciones) que estén en vigencia, o que estén en curso en el Congreso, Asambleas, Municipios, gobierno central o local y las Instituciones descentralizadas o Departamentos administrativos. Un ejemplo claro de ello es el pago de impuestos de parte de todos los negocio, a continuación se mencionan algunas:

- Leyes de protección ecológica (medio ambiente).
- Leyes de protección de los recursos naturales.
- Convenios internacionales.
- Incentivos de promoción industrial turísticas.
- Protección al consumidor.
- Protección al trabajador.
- Legislación de comercio exterior.

El ambiente político se compone por un conjunto interactuante de leyes, dependencias del gobierno, y grupos de presión que influyen y limitan tanto las actividades de las organizaciones como las de los individuos en la sociedad. La existencia de leyes y regulaciones cumple al menos tres propósitos: fomentar la competencia, protegiendo a las empresas unas de otras; asegurar mercados justos para los bienes y servicios, resguardando a los consumidores; y, salvaguardando los intereses de la sociedad como un todo, y a otras empresas de negocios contra las prácticas poco éticas que perjudican a los consumidores individuales y a la sociedad.

El gobierno desarrolla una política pública para guiar el comercio y establece un conjunto de leyes y regulaciones que limitan los negocios en beneficio de la sociedad, para asegurarse que las empresas asuman la responsabilidad de los costos sociales de sus actos.

4.1.5 AMBIENTE TECNOLÓGICO

Este análisis se debe centrar en las fuerzas que influyen en las nuevas tecnologías y dan lugar a nuevos productos y oportunidades de mercado, ya que las tecnologías son elementos de cambio que pueden predisponer tanto el triunfo como el fracaso de una empresa, algunos aspectos importantes a considerar en este análisis son: la rapidez con la que suceden los cambios tecnológicos, las oportunidades ilimitadas con apoyo de recursos tecnológicos, el presupuesto tan elevado que supone la investigación y el desarrollo y la necesidad de adaptación a los reglamentos de control a la hora de lanzar un producto al mercado.

Muchos de los pequeños empresarios aún continúan manejando sus diligencias empresariales de manera empírica y manual por lo que no tienen conocimiento de cómo manejar las nuevas técnicas y métodos de agilización, tales como correos, cuentas bancarias, pagos de servicios básicos on line y pagos de tributos al estado en línea, por lo que es una gran oportunidad de prestarles los servicios de administración para que sus empresas tengan un ágil desarrollo y puedan estar en un nivel igual o superior al de la competencia.

Se refiere a la suma total del conocimiento que se tiene de las formas de hacer las cosas; cómo se diseñan, producen, distribuyen y venden los bienes y los servicios, son elementos de cambio que pueden suponer tanto el éxito como el fracaso de una empresa y dan lugar a nuevos productos y oportunidades de mercado.

- Cambios tecnológicos más rápidos para lograr alcanzar la eficiencia y eficacia.
- Oportunidades ilimitadas.

4.1.6 ANÁLISIS DEL ENTORNO ECOLÓGICO

Este análisis incluye los recursos naturales que afectan a las actividades del servicio, tales como: escasez de materias primas, incremento en los costos de energía o apagones continuos ocasionados por lluvia y en los niveles de contaminación, epidemias.

4.2 ANALISIS DEL SECTOR.

LAS 5 FUERZAS DE MICHAEL PORTER

Estas fuerzas muestran las condiciones existentes como amenazas enfocadas en la sobrevivencia y desarrollo del negocio. TABLA 3

FUERZA	ANALISIS	CONCLUSION PARTICULAR	CONCLUSION GENERAL
Poder de Negociación Proveedores	El poder de negociación de proveedores es bajo ya que hoy en día el acceso a ordenadores y útiles de oficina es muy fácil ya que existen diversos proveedores que pueden ajustarse a la medida de cada empresa.	Bajo	El poder competitivo está centrado en ingreso de nuevos competidores al mercado ya que las barreras de ingreso son pocas, también influye lo que son los sustitutos que aunque no se organice pero si, prestan el mismo servicio administrativo además de dirección empresarial ya que está dentro de sus funciones.
Poder de Negociación de Clientes	Al brindar un servicio completo y detallado de gran alcance para los posibles clientes de acuerdo a sus necesidades empresariales, nuestros clientes estarían dispuestos a ser parte de nuestra base de datos, quedando establecido en un contrato los servicios, procesos y parámetros por lo que están pagando.	Bajo	
Amenazas de Productos Sustitutos	Egresados de la carrera de Administración de Empresas.	Alto	
Amenazas de Nuevos competidores	Con el crecimiento de Turismo y el desarrollo del país facilitan la creación de nuevas compañías nuestros posibles clientes con ello la creación de más consultorías Administrativas con ello aumentaría nuestra competencia.	Alto	
Rivalidad Competitiva	Es bajo ya que las consultorías existentes están enfocadas con las medianas y grandes empresas del sector y la competencia más cercana no cuenta con un sistema informático adecuado para la realización de los servicios.	bajo	

4.3 OPORTUNIDADES Y AMENAZAS DEL SECTOR.

Rivas en los últimos años ha aumentado el número de camas (Hostales) para albergar más turistas, San Juan del Sur ha crecido mucho en establecimientos turísticos por la demanda turística actual, el aumento de llegadas de cruceros, existen muchos medios de alcance donde el turista puede informarse acerca de san Juan del Sur, que hacer, donde dormir, donde comer, etc. Muchos de los establecimientos como hoteles, bares, restaurantes entre otros usan medios de publicidad como son: DEL SUR NEWS SAN JUAN DEL SUR, (periódico de la ciudad), ANDA YA NICARAGUA (revista turística gratis de INTUR), FACEBOOK. Estos medios de comunicación dan una información generalizada de la ciudad que lugares visitar y que eventos en la semana se están organizando, es por ello que anunciar la consultoría Nica Services en estos medios es una oportunidad para que conozcan de nuestra existencia.

Descrito todo lo anterior se puede decir que la publicidad que se le da a la localidad, a nivel nacional e internacional hace que empresarios extranjeros y nacionales decidan venir a invertir a San Juan del sur generando fuentes de empleo y más posibles clientes para las consultorías. **TABLA 4**

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Aumento de la demanda Turística	Ingreso de competidores al mercado
Crecimiento acelerado de los negocios	Conseguir la confianza de los clientes
Apoyo del gobierno municipal en el desarrollo del turismo	Cierre de negocios temporales y definitivos
Apoyo de la policía en temas de seguridad	Disminución de las ventas
Fiscalización continua a los negocios por parte del gobierno	Temporadas bajas
Segmento de mercado no atendido	Incremento en el costo de energía
Necesidad del servicio	
Falta de personal capacitado	

5. PLAN DE MARKETING

5.1 DESCRIPCION DEL SERVICIO:

Nica Services, es una consultora administrativa especializada en la administración de recursos humanos para micro y pequeñas empresas con administración empírica.

Nica Services recurrirá exclusivamente a la prestación de servicios administrativos a negocios que estén realizando una administración empírica o bien, estén necesitando soporte o asistencia de profesionales en el manejo empresarial.

La empresa sería la segunda agencia de administración de personal de la región que se especializa en este tipo de servicios. . Todo el personal representado por Nica Services, deberá atravesar un exhaustivo proceso de selección. Este proceso incluirá entrevistas, la evaluación de carpetas de trabajos y la verificación de referencias. Para formar parte del equipo de trabajo, deberán firmar un contrato de exclusividad con Nica Services. Otras agencias de la zona permiten que la persona se incorpore después de una breve entrevista y no exigen exclusividad.

Nica Services les prestará quince servicios diferentes a las empresas que deseen contratar el seguimiento administrativo, los cuales se mencionan a continuación:

Elaboración de planillas y Liquidaciones.

Pagos de planillas on line.

Trámites de licencias y permisos.

Inscripción de trabajadores en el INSS.

Elaboración de reportes de INSS.

Rrepresentación de una fiscalización ante el INSS, Alcaldía, INTUR, MITRAB.

Llenar hoja de accidente laboral.

Recolección de colillas.

Recolección de dato y reclutamiento de personal.

Pagos de servicios básicos.

Tramites de permisos y licencias.

Capacitación a trabajadores sobre las leyes laborales.

Elaboración de contratos de trabajo.

Elaboración de manual de funciones.

LINEA DE SERVICIO:

- **AMPLITUD DE LÍNEAS:**

1. Administración de recursos humanos.
2. Obligaciones de ley.

- **LONGITUD DE LÍNEAS:**

La consultora Nica Services contará con una amplia gama de servicios:

1. Administración de Recursos Humanos:

Inscripción de trabajadores en el INSS

Elaboración de reportes ante el INSS

Llenado de hoja de accidente laboral

Elaboración de liquidaciones

Recolección de datos y reclutamiento del personal

Capacitación a trabajadores sobre leyes laborales, INSS, atención al cliente

Elaboración de contrato de trabajo.

2. Obligaciones de ley:

Elaboración de planillas y liquidaciones,

Pagos de planillas on line.

Pagos de servicios básicos: agua, luz eléctrica, internet, teléfono, cable.

Recolección de colillas.

Tramites de permisos y licencias: permisos policiales, permisos sanitarios, licencia de operaciones, Permisos de construcción, permisos de navegación y pesca.

- **PROFUNDIDAD DE LINEAS:**

Nica Services ofrece diferentes paquetes administrativos acorde al tipo de empresa y cantidad de trabajadores:

- **Paquete Administrativo** que incluye los siguientes servicios:
- Elaboración de planillas
- Pagos de planillas en línea
- Inscripción de trabajadores en el INNS
- Elaboración de reportes en el INSS
- Representación de una fiscalización ante el INSS, Alcaldía, INTUR, MITRAB,
- Elaboración de reporte de salario ante el INSS
- Llenar hoja de accidente laboral, recolección de colillas
- Elaboración de liquidaciones.

Paquetes por micro y pequeña empresa:

- De 1 a 5 trabajadores.
- De 1 a 10 trabajadores.
- De 1 a 20 trabajadores.

Servicios individuales:

1. Trámites de licencias y permisos
2. Recolección de dato y reclutamiento de personal
3. Capacitación a trabajadores sobre las leyes laborales
4. Elaboración de contratos de trabajo

D. CONSISTENCIA

La línea de servicios de Nica Services son consistentes en la medida en que todas son bienes que se utilizan para satisfacer las necesidades y prioridades de las micro y pequeñas empresas.

Modelo del nivel de producto:

Según Kótlar, un producto “es todo aquello que puede ofrecerse a la atención de un mercado para su adquisición, uso o consumo, y que además puede satisfacer un deseo o una necesidad”

Producto básico: La Consultoría Nica Services velará de la administración y obligaciones de los micros y pequeñas empresas, ahorrando tiempo, recurso humano y recurso financiero.

Producto genérico: Nica Services tiene una variedad de servicios enfocados en la administración de recursos humano. Nica Services pretende ofrecer la mayor cantidad de servicios que son una necesidad que cada empresario desea cubrir.

Producto esperado: Nica Services está empeñado en que nuestros clientes reciban los siguientes atributos: ahorro de tiempo, menos mano de obra o recursos humanos, ahorro monetario.

Producto aumentado: Servicio y asesoría en línea (email, team viewer) desde la comodidad del cliente y garantía del servicio.

Producto potencial: Ampliar la oferta de servicios anexando servicios contables aprovechando los clientes existentes más la búsqueda de nuevos clientes.

Modelo de generación de valor

- Control de tus obligaciones fiscales sin riesgo de multas.
- Diseño de administración con técnicas innovadoras para nuestros clientes
- Integración y desarrollo empresarial
- Manejo de necesidades administrativas de la empresa en tiempo y forma.
- Precio competitivo y accesible.
- Calidad de servicio por menor precio.

MARCA

Logotipo:



El logo es la descripción de una base en forma de arco, de color verde/amarillo que representa el crecimiento y el dinamismo de la empresa sobre una estabilidad como base que ofrece seguridad y solidez.

En la parte de arriba se observa un abanico de 9 paletas, lo que representa la variedad y las múltiples opciones de servicios que pueden los clientes encontrar o demandar de la consultora administrativa.

Los colores verde oscuro como muestra de crecimiento y el azul oscuro enfatizando profesionalismo y confianza absoluta.

5.2 ANALISIS DE LA COMPETENCIA

Competidor:

OFICOTRI INTERNACIONAL es una organización de alcance regional dedicada a brindar servicios de asesorías permanentes y consultorías a requerimiento en procesos de negocios desde el año 2007; momento desde el cual han brindado servicios a clientes nacionales, regionales y transnacionales en la creación y operación de sus empresas; así como en la debida realización de proyectos de corto plazo.

Son un equipo multidisciplinario; con conocimientos en los principales procesos de negocios de las empresas o unidades económicas.

Oficotri funciona como consultoría empresarial y asesora de negocios ubicada del parque Evaristo Carazo 50 varas al sur en la ciudad de Rivas, Rivas. La empresa tiene 3 años de operar en el departamento.

Producto: Oficotri ofrece servicios de contabilidad y finanzas, servicio de facturación, gestión de nóminas, servicio del software QuickBook, asesoramiento y gestión de operaciones comerciales de importación y exportación.

NICA DREAM CONSULTING dedicada a ofrecer servicios Administrativos elaboración y pagos de nómina, actualización de permisos, representación ante las entidades gubernamentales, pagos de servicios básicos, control de costos, control de inventarios, su perfil enfocado a medianas y grandes empresas contando con dos años de ofrecer sus servicios formalmente. Sus oficinas estas ubicadas de la Gasolinera de San Juan del Sur 100 metros al Oeste.

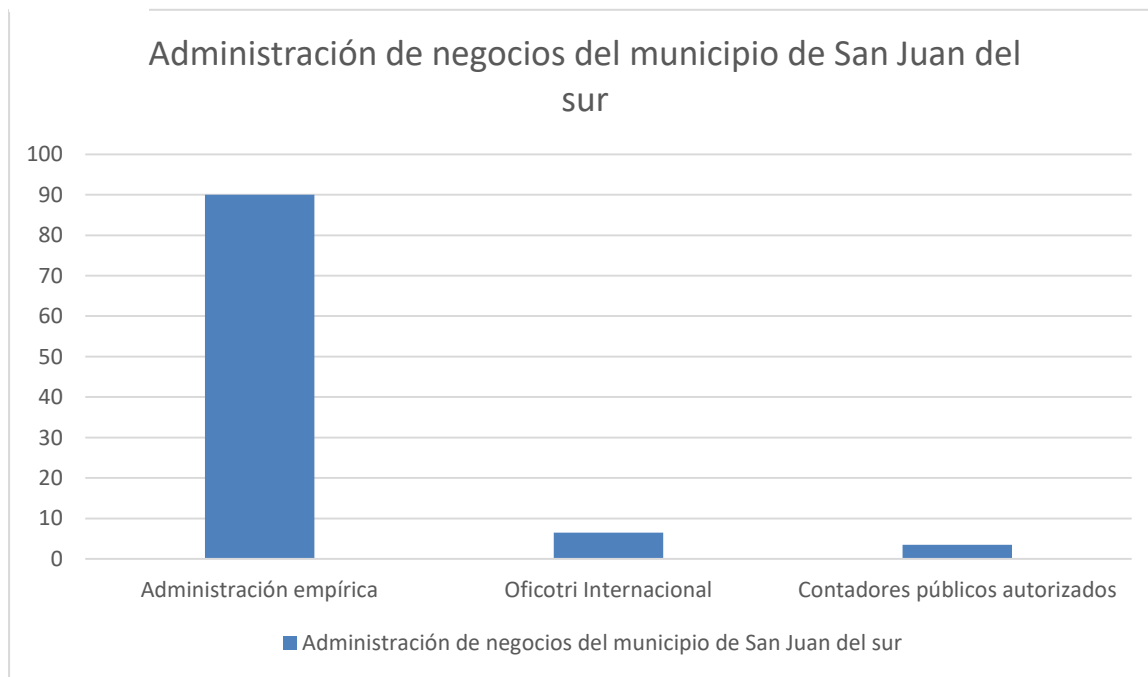
Cuenta con un colaborador y hay mucha rotación de personal, la calidad en el servicio no es muy buena ya que carece que personal capacitado.

Cobertura del mercado

Oficotri es una consultora que nace en el departamento de Managua y que creció rápidamente en poco tiempo. Tres años después de su fundación el gerente y fundador **Juan Carlos Castaño Falcón** decide expandir su negocio y logra abrir Oficotri – Estelí. Con el paso de los años empezaron a aparecer nuevos clientes del departamento de Rivas y paso a paso fueron ganando clientes hasta establecerse en Rivas, logrando alcanzar a pequeñas empresas ubicadas en los municipios de Rivas, Tola, San Jorge y San Juan del sur.

NICA DREAM CONSULTING atiende negocios meramente de San Juan del Sur, Popoyo, Playa Gigante.

TABLA 5



Objetivos, tendencia e innovación

Ser la organización líder del mercado de servicios profesionales de la región para ser la mejor opción del mercado.

Brindar asesorías permanentes en los procesos de negocios aportando valiosos elementos a los funcionarios en la búsqueda de sus objetivos y los fines de la organización

Realizar consultorías atendiendo los requerimientos con dimensiones y características específicas aportando la resolución de problemas con soluciones eficientes.

Oficotri está orientado hacia la tendencia importancia de establecer relaciones firmes y duraderas con todos los clientes, determinando al cliente como miembro de alguno o de varios mercados, como pueden ser: mercado interno, mercado de los proveedores, mercado de inversionistas etc.

Los agentes de Oficotri son especialistas en el uso y manejo del software QuickBook. Este sistema agiliza el proceso contable de las empresas.

Más del 90% de los negocios en el municipio de San Juan del sur son administrados por sus propios dueños o bien por una persona natural especializada en la administración y contabilidad empresarial. Solo el 10% del resto de las empresas son asistidas por consultoras administrativas entre las que se incluye Oficotri como el que tiene el alcance entre algunos negocios San Juaneños.

5.3 OBJETIVOS DE MARKETING

1. Obtener el mayor grado de reconocimiento como consultora administrativa en San Juan del sur que le permita crecer y así aumentar sus ingresos tomando provecho de los negocios administrados de manera empírica ya existentes y de los posibles negocios a futuro por existir.
2. Lograr un posicionamiento único a través de la confianza de los empresarios y ser la primera opción en base a la calidad del servicio a ejecutarse en tiempo y forma y a partir del segundo año lograr el alcance como la primera consultora capaz y la mejor opción del municipio San Juan del Sur.
3. Proponer a los propietarios de negocios una opción diferente y más segura de administrar sus recursos a fin de que encuentren un crecimiento empresarial absoluto.

5.4 DESCRIPCION DEL MERCADO META

El segmento de mercado al que se enfoca la consultora son las micro y pequeñas empresas ubicadas en el municipio de Rivas y San Juan del Sur ya que se considera que es un segmento descuidado por la competencia y que este segmento están necesitando la colaboración de personas aptas para la elaboración de este trabajo, pero los motivos son que desconocen que exista personas que ofrezcan este servicio o si lo conocen los precios no están al alcance de su negocio.

Estas empresas están caracterizadas por tener un mínimo de 3 trabajadores y un máximo de 8 trabajadores por negocio. Todas están en la categoría de micro pequeñas empresas.

El 80% de los negocios o posibles clientes enfocan sus servicios al turismo, viajero nacional o extranjero que visita el municipio. Entre los negocios se encuentran: bares, restaurantes, agencias de viajes, hoteles y hostales y tiendas de licor embotellado.

5.5 DEMANDA Y PARTICIPACION DE MERCADO

DEMANDA

FUENTES DE INFORMACION TABLA 6

Compradores Actuales	Frecuencia de Servicio	Cantidad de compra en cada frecuencia	Tamaño de la población de interés x año
Micro y Pequeñas empresas	Mensual	1 por mes	19

Número de población de Interés 25
% de negocios que compran el servicio 62.5%
Número de negocios que comprarían el servicio 19
Tasa de crecimiento anual sector comercio 5.45%
Participación de mercado 30%

TABLA 7

DEMANDA	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
EMPRESAS	19	20	21	22	23

PARTICIPACION DE MERCADOS

AÑOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
PARTICIPACION 30%	5	6	6	7	7

ASISTENCIAS POR AÑO

AÑOS	1	2	3	4	5
ASISTENCIAS	228	240	243	267	282

5.6 ESTRATEGIAS DE MARKETING

5.6.1 ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO

Este proyecto alcanzará el nivel de posicionamiento del municipio turístico en base a precio/calidad de manera que el mercado meta considere significativo.

Los servicios a ofrecer están ubicados por paquetes de servicios administrativos. Esto permitirá que los clientes puedan recibir varios servicios en un solo paquete por un precio más bajo, lo cual hace la diferencia ante los competidores quienes cargan de acuerdo al número de servicios sin dar opciones a más beneficios por menor precio.

Estos negocios intentan por primera vez organizar su administración y están dispuestos a hacerlos si los precios le son accesibles a la salud financiera de los mismos.

5.6.2 ESTRATEGIA DE SEGMENTACION DE MERCADO

San Juan del Sur era un puerto pesquero, pequeño y tranquilo. Hoy es el principal destino turístico de la costa Pacífico de Nicaragua.

En el 2010, San Juan del Sur cumplió su 185 aniversario de haber sido elevada Ciudad Turística. Aquí, la pesca todavía persiste, pero muchos de sus habitantes han optado por invertir su dinero en el flujo constante de visitantes extranjeros. Muchas familias han iniciado en sus propias casas, hospedajes, cybers, bares, surf camps, shuttle service, lavanderías, etc., porque el surf está creciendo y la inversión extranjera también. La realidad del crecimiento del municipio motiva a Nica Services a dirigir su mercado meta hacia los negocios con tendencia de servicios turísticos, entre los principales se mencionan Bares, Hoteles y Restaurantes.

Nica Services utilizará la estrategia diferenciada, ofreciendo un servicio único que ha de ser valorado por nuestros clientes como algo más que una oferta a bajo precio. El diseño del servicio, el avance tecnológico y servicio de postventa son rasgo de la consultora que permitirá que micro y pequeñas empresas prefieran a Nica Services por encima de la consultora Rival.

<http://www.go2sanjuandelsur.com/acerca>

5.7 PLAN DE ACCION

Introducción:

Cuando pensamos en el marketing lo hacemos a menudo con la intención de poner en práctica acciones para ganar nuevos clientes. Sin embargo, en la coyuntura actual de mercado es mucho más importante para las marcas retener clientes que ganarlos.

A continuación el plan de acción de acción detalladas en las 7 P del marketing:

5.7.1 Gente (People):

El gerente general de la consultora administrativa tiene entre sus funciones crear lazos de amistad y hermanamiento con los clientes, haciéndoles sentir que no se le ve como un objeto de cliente al que se le puede sacar dinero mes a mes prestándoles un servicio, sino por el contrario, que el/los clientes puedan percibir que el desarrollo y ordenamiento de sus negocios es de sumo interés para la consultora administrativa y que la principal prioridad cabe en la necesidad de ayudarles a realizarse como empresas exitosas.

Además, cuando el cliente visite la oficina administrativa tendrá un trato y atención muy especial, haciéndole sentir que él/ellos son de nuestra importancia y más que una relación servicio/cliente, son amigos de la consultora.

5.7.2 Producto / Servicio:

El comportamiento de compra depende solamente del proceso de decisión, que el cliente reconozca el problema que está atravesando luego de eso que encuentre la información necesaria en la consultora administrativa que analice esta información procediendo al acto de compra y que haga un análisis una evaluación por compra del servicio y pueda darse cuenta de los beneficios que esto le acarrearía.

Este proceso conllevará una reacción y estimación del servicio que se les está brindando, ayudándole al cliente siempre a ir en mejoría y crecimiento empresarial.

Para mejorar la oferta se ampliara la cantidad de servicios basado en las necesidades y visión que vallan teniendo los clientes.

5.7.3 Lugar (PLACE):

En la encuesta, los negocios reconocieron que tienen problemas serios de administración del personal y algunos detalles en relación al ordenamiento legal de los mismos.

Por tanto se les debe de visitarles y darles a conocer la amplia gama de servicios que ofrece la consultora Nica Services. La oficina de la consultora estará ubicada en la zona costera de San Juan del sur, lo que provee al cliente una facilidad para llegar al lugar y realizar sus gestiones. El 40% de los negocios están ubicados en la zona costera, a cinco minutos a pie de la oficina. El 60% de los negocios restantes están en la zona central del municipio, a 10 minutos de la oficina consultora.

El fácil acceso a su información dada la cercanía de la oficina en relación a la distancia de los negocios proporciona un beneficio absoluto a los clientes, los cuales podrán visitar las instalaciones para ventilar cualquier inquietud o bien solicitar un nuevo servicio.

5.7.4 Precio:

El atributo más importante es la relación de precio/calidad de los servicios, la determinación del precio de cada uno de los servicios y la realización de mismo en tiempo y forma es una de las características que los dueños de los negocios buscan para satisfacer sus necesidades empresariales.

La diferenciación con respecto a la competencia es por ser los únicos en el mercado, ya que está enfocada hacia los micros y pequeñas empresas ya que la competencia esta meramente inclinada en las grandes compañías con un mejor poder adquisitivo.

5.7.5 Promoción:

Los futuros clientes contarán con un servicio de atención al cliente en donde podrán llamar a la línea telefónica de la oficina y esta le brindará toda la atención necesaria y le proporcionará toda la información requerida.

Además, se les enviará información a los clientes a través de correos electrónicos acerca de los servicios ya transformados en paquetes de 5 o más servicios en 1 y concientizándoles del por qué es necesario encargar esas obligaciones fiscales y administrativas en manos de una consultora profesional.

Esto contribuye al fácil alcance del cliente de mantenerse informado de las promociones y oportunidades que le ofrece la consultora.

5.7.6 Procesos:

Para mejorar la oferta se ampliará la cantidad de servicios basado en las necesidades y visión que vallan teniendo los clientes.

La evaluación cara a cara con el cliente acerca de los servicios recibidos, además de las sugerencias que estos mismos aporten a la consultora hará sentir al cliente escuchados, atendidos y satisfechos. Esto provocará que la consultora trabaje cada día más en base a las inquietudes y demandas de los clientes, efecto positivo que impactará en el desarrollo y prestigio de la consultora.

5.7.7 Posicionamiento:

Nica Services ofrecerá 14 tipos de servicios administrativos con la finalidad de satisfacer las necesidades que están atravesando los dueños de estos pequeños negocios, considerando como frase de posicionamiento " Pequeños detalles hacen a grandes empresarios.

Los clientes podrán sentirse confiados y tranquilos porque la garantía estará documentada por escritos en contratos en donde detalla la descripción del servicio, el proceso, la duración, el precio y algunos parámetros que deberán cumplir ambas partes, las penalizaciones que fueren causadas por la consultoría deberán recaer en ella en el caso que esta sea la responsable.

5.8 PROYECCIONES DE VENTAS TABLA 8

CONSULTORIA NICA SERVICES
PROYECCION DE VENTAS ANUALES
VALORES EXPRESADOS EN DOLARES AMERICANOS
NO INCLUYEN IVA

#	Descripción de Servicios	Precio Año 1	Ventas año 1	Precio Año 2	Ventas año 2	Precio Año 3	Ventas año 3	Precio Año 4	Ventas año 4	Precio Año 5	Ventas año 5
1	Paquete de Administrativo 1- 5	50.00	5,400.00	53.00	6,035.96	56.18	6,746.81	59.55	7,541.38	63.12	8,429.53
2	Paquete de Administrativo 1- 10	100.00	6,000.00	106.00	6,706.62	112.36	7,496.46	119.10	8,379.32	126.25	9,366.15
3	Paquete de Administrativo 1- 20	200.00	12,000.00	212.00	13,413.24	224.72	14,992.92	238.20	16,758.63	252.50	18,732.30
4	Tramites de licencia y permisos	40.00	760.00	42.40	849.51	44.94	949.55	47.64	1,061.38	50.50	1,186.38
5	Recolección de datos y reclutamiento de personal	15.00	285.00	15.90	318.56	16.85	356.08	17.87	398.02	18.94	444.89
6	Capacitación a trabajadores 1-5	30.00	540.00	31.80	603.60	33.71	674.68	35.73	754.14	37.87	842.95
7	Capacitación a trabajadores 1-10	50.00	500.00	53.00	558.89	56.18	624.70	59.55	698.28	63.12	780.51
8	Capacitacion a trabajadores 1-20	80.00	800.00	84.80	894.22	89.89	999.53	95.28	1,117.24	101.00	1,248.82
9	Elaboración de contratos de trabajo	15.00	285.00	15.90	318.56	16.85	356.08	17.87	398.02	18.94	444.89
10	Diseño de Manual de Funciones	15.00	285.00	15.90	318.56	16.85	356.08	17.87	398.02	18.94	444.89
Total de Ventas Anuales			\$26,855.00		\$\$30,017.71		\$33,552.90		\$37,504.42		\$41,921.32

5.9 PRESUPUESTO DE MARKETING TABLA 9

PRESUPUESTO DE MARKETING								
Tipo Accion	Medio	Características	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL
Publicidad Papelería	Flyer	1000 Color	\$119.79	\$119.79	-	\$119.79	\$119.79	\$ 479.16
	Tarjetas de Presentación	100 sencillo	\$20.84	\$ 20.84	-	\$20.84	\$20.84	\$ 83.36
	Flyer	500 Color	-	-	\$59.90	-	-	\$ 59.90
Marketing Directo	Visitas a clientes	Clientes potenciales	\$240.00	\$ 360.00	\$360.00	\$360.00	\$360.00	\$ 1680.00
Publicidad Radio	Radio Poder de Cristo 104.9 FM	Noticiero Rivas en la noticia 6 am	\$277.06	\$ 277.06	\$277.06	\$277.06	\$277.06	\$ 1385.30
		Al cambio del programa 9:55 am	\$118.74	\$118.74	\$118.74	\$118.74	-	\$ 474.96
		El Fesitval de la tarde 2pm	\$277.06	\$277.06	\$277.06	\$277.06	\$277.06	\$ 1385.30
	Radio Exitosa	Noticiero Informativo de los Rivenses	\$108.50	\$108.50	108.50	108.50	108.50	\$ 542.50
Publicidad Internet	Diseño de pagina web	con su dominio	\$500.00	-	-	-	-	\$ 500.00
	WEB	Dominio	-	\$18.00	\$18.00	\$18.00	\$18.00	\$ 72.00
Publicidad	Rótulo	Rótulo Luminoso	\$200.00	-				\$ 200.00
Publicidad Periódico	Del Sur News	4 ediciones por semana	\$240.00	\$240.00	\$240.00	\$240.00	\$240.00	\$ 1200.00
TOTAL			\$ 2101.99	\$ 1539.99	\$ 1459.26	\$ 1539.99	\$ 1421.25	\$ 8062.48

Plan de producción



- Ciclo de producción
- Mano de obra
- Maquinaria, mobiliario y equipo.
- Instalaciones
- Materia prima
- Capacidad del sistema.



Objetivos del plan de Producción

- ❖ Identificar las fases de proceso de producción.
- ❖ Definir el presupuesto de materia prima, mobiliarios y equipos
- ❖ Establecer políticas salariales.
- ❖ Determinar la capacidad de las instalaciones
- ❖ Definir el costo de las instalaciones.

6.. PLAN DE PRODUCCION

INTRODUCCION

El diseño del sistema productivo de servicios comienza por la identificación de las fases del ciclo de prestación del servicio que comprende los aspectos fundamentales de la actividad productiva del negocio.

El término **producto** es el nombre genérico del resultado del sistema productivo y puede ser un bien (propiedades muebles o inmuebles) o un servicio (realización de la actividad solicitada por el cliente).

El área de producción tiene un objeto claro, atender las necesidades de los clientes de la forma más eficiente y menos costosa, dentro de unos estándares de calidad. Para ello se deberá decidir el plan de producción en función de las previsiones de ventas. Esto supone adecuar la capacidad de producción. La empresa pretende satisfacer al cliente, entonces lo que realmente vende es la capacidad de aportar satisfacción. Por tanto, el producto total incluye la certeza de un servicio que atenderá las necesidades del cliente.

La mano de obra es otro aspecto fundamental en donde se califica el tipo personal apto que se va a necesitar en base a una serie de características requeridas para la labor productiva del servicio, dejando establecida la política de pago.

Los mobiliarios y equipo de oficina son de necesidad para concretar el proceso productivo de los servicios requeridos por los clientes, basándonos en la cantidad de personal a requerir.

El Plan de Producción tiene como objetivo describir las operaciones de la empresa, es decir, de prestación del servicio, así como los recursos humanos, materiales y tecnológicos, necesarios para el funcionamiento de dichas operaciones.

En este sentido, se analizarán las infraestructuras e instalaciones, el equipamiento, los requerimientos técnicos de los equipos y características de los servicios, el proceso productivo de prestación del servicio, los costes.

1- CICLO DE PRODUCCIÓN

FASES DEL CICLO DE PRODUCCIÓN

El ciclo de prestación de servicio de consultoría administrativa consta de 6 fases bien definidas.

1. Recolección de la información.
2. Registro de la información
3. Base de datos.
4. Reporte
5. Solicitud de efectivo
6. Informe final

Este conjunto de fases o etapas mutuamente dependientes explican el comportamiento de la actividad económica que desarrolla el negocio para satisfacer las necesidades de los clientes, a continuación se ofrecerá una mayor descripción que se realizarán en cada fase:

Fase 1. Recolección de la información: El proceso de producción inicia con la recolección de datos o información necesaria por parte del gerente o subgerente, para la alimentación del sistema siendo el caso de elaboración de planillas, el detalle o informe de las horas y días laborados, facturas para pago de servicios básicos o el caso para la elaboración de contratos de trabajo, recolección de cedula e información básica del trabajador, así también la situación de trámites de Licencias & permisos, sería la recolección de solvencia fiscal, documentos legales del negocio, cédula Ruc y de identidad, contrato de arriendo.

El recolector de la información tiene que dejar plasmado en un documento en donde firman ambas partes todos los documentos que están siendo retirados del negocio y así mismo será la entrega al cliente.

Fase 2. Registro de la información: Una vez teniendo la información en nuestras manos se procede a ingresarla al sistema en el caso de planillas, reportes al INSS, en el caso de licencias y permisos se dirige a las entidades correspondientes para el trámite de estos una vez que el cliente haya entregado el dinero para hacer efectivo los pagos, y hacer efecto la elaboración de contratos de trabajo según sea el caso solicitado.

Fase 3. Base de datos: Son nuestros bancos de información almacenados sistemáticamente que contienen datos relativos de toda la información ingresada, y categorizados de distinta manera, pero que comparten entre sí algún tipo de vínculo o relación que busca ordenarlos y clasificarlos en conjunto y que están conectados con los demás ordenadores de la oficina.

Fase 4. Reporte: Una vez teniendo toda la información ingresada en nuestro sistema en el caso de hacer pagos de planillas se le envía al dueño del negocio un reporte detallado de cuanto se le va a pagar a cada trabajador y siendo el caso de facturas de servicios básicos igualmente se le envía un reporte así mismo darle a conocer el monto que va a gastar por la renovación de permisos y licencias

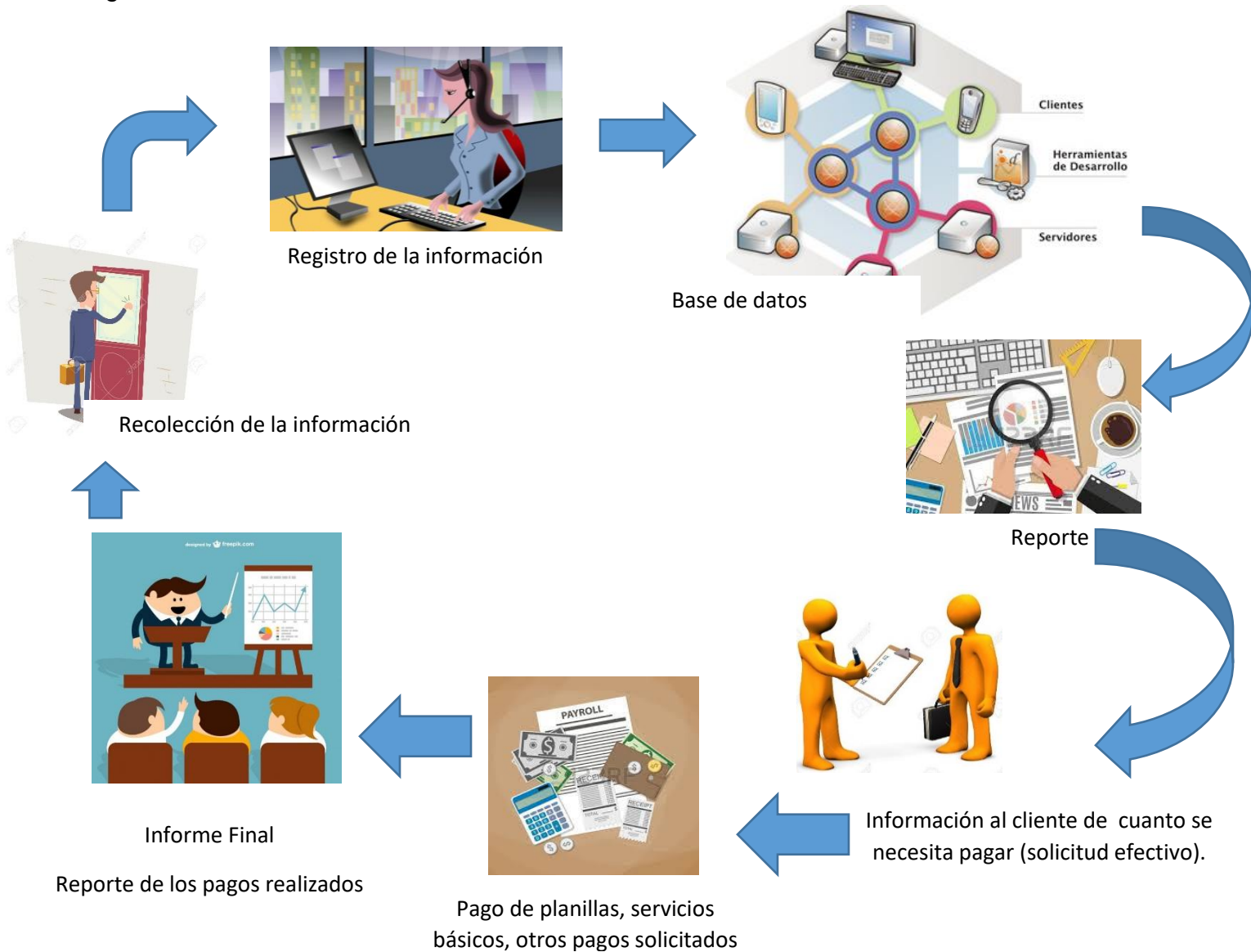
Fase 5. Solicitud de efectivo: Teniendo el reporte de cuanto necesita pagar el dueño del negocio se solicita el desembolso del efectivo o la transferencia del monto, dejando plasmado en un documento la cantidad y motivo recibida por Nica Services.

Fase 6. Hacer efecto los pagos: Una vez recibido el efectivo solicitado según reporte se procede a realizar los pagos correspondientes en tiempo y forma.

Fase 7. Informe Final: Al concluir los pagos se le entrega al cliente un reporte claramente detallado de todos pagos realizados con el dinero recibido con fechas, firmas, número de facturas, montos de igual manera la información que fue recolectada firmando un documento de la fecha de entrega (remisión de documentos), permisos contratos solicitados.

Esquema gráfico del ciclo.

Fig 1



2- MANO DE OBRA

Para la prestación del servicio de administración con enfoque en recursos humanos, la Consultoría Nica Services contará con 4 personas para efectuar las tareas operativas del negocio y laborar normalmente en la prestación del servicio, de los cuales 2 serán contratados, pues se inicia el negocio y no requiere de excesivo personal para su funcionamiento, quienes han de ser 1 consultor y 1 auxiliar. Para la contratación del personal, se tomará en cuenta los criterios que se definen en las fichas ocupacionales de cada cargo, como se describe a continuación.

FICHAS OCUPACIONALES TABLA 10

A) NOMBRE DEL CARGO	B) UNIDAD/ÁREA DE TRABAJO	C) JEFE INMEDIATO (Nombre del cargo)
Gerente General.	Gerencia General	
D) SUBORDINADOS (Nombre de cargos)	E) RELACIONES INTERNAS	F) RELACIONES EXTERNAS
1) Vice – Gerente General	1) Vice – Gerente General	1) Alcaldía
	2) Consultor Junior 1	2) INSS
	3) Consultor Junior 2	3) DGI
		4) MITRAB
G) BREVE DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
Planear, organizar, dirigir y controlar todas las operaciones que se llevan a cabo en la consultora, así también, tendrá a su cargo las finanzas de la empresa.		
H) REQUISITOS PARA EL CARGO		
PERSONALES	PROFESIONALES	OTROS
1) –Nicaragüense.	1) Lic. Administración y Contaduría Pública y privada o carreras a-fines.	1) – Técnico en mercadeo.
2) – Que resida en el municipio Rivas o San Juan del Sur.		2) –Manejo y dominio del Office.
		3) – Inglés básico
I) FUNCIONES DEL CARGO		
1) DIARIAS	2) PERIÓDICAS	3) OCASIONALES
Planear y controlar los sistemas de remuneraciones a los trabajadores.	Declarar impuestos en la alcaldía e ingresos en DGI.	Visitar a clientes activos y posibles.
Elaborar los planes estratégicos y operacionales de la empresa.	Trámites de licencias y permisos, manuales de funciones laborales.	Planear y elaborar políticas y procedimientos que regulan las relaciones con los clientes.
Dirigir el trabajo de inducción y desarrollo diario de los trabajadores.	Capacitación de personal.	
	Inscripción de trabajadores en el INSS	
	Capacitaciones acerca del INSS.	
		Representación ante una fiscalización de la alcaldía, MITRAB, INSS, INTUR.

TABLA 11

A) NOMBRE DEL CARGO	B) UNIDAD/ÁREA DE TRABAJO	C) JEFE INMEDIATO (Nombre del cargo)
Vice Gerente General.	Finanzas y Mercadeo	Gerente General
D) SUBORDINADOS (Nombre de cargos)	E) RELACIONES INTERNAS	F) RELACIONES EXTERNAS
1) Consultor Junior	1) Gerente General	1) Alcaldía
2) Consultor Junior	2) Consultor Junior 1	2) INSS
	3) Consultor Junior 2	3) DGI
		4) MITRAB
g) Breve descripción del cargo		
El Vice Gerente debe contar con una amplia experiencia como asesor, ser capaz de gestionar relaciones a largo plazo con los clientes y enseñar a los compañeros con menos experiencia. Entre sus funciones más importantes destaca la capacidad de aportar soluciones innovadoras y originales, así como de anticiparse a las necesidades de los clientes.		
H) REQUISITOS PARA EL CARGO		
PERSONALES	PROFESIONALES	OTROS
1) – Nicaragüense.	1) Lic. Admón., Contabilidad pública y privada o carreras a fines	1) – Técnico en Mercadeo y publicidad.
2) –Que resida en el municipio de Rivas o San Juan del Sur.		2) –Manejo y dominio del Office
		3) – Inglés básico
I) FUNCIONES DEL CARGO		
1) DIARIAS	2) PERIÓDICAS	3) OCASIONALES
Realizar notificaciones de pago del personal integrado en INSS.	Realiza los estados financieros de la empresa.	Visitar a clientes activos y posibles.
Control de los recursos humanos.	Trámites de licencias y permisos, manuales de funciones laborales.	Actualización de sitio Web
Mantener un clima laboral adecuado, velando	Capacitación de personal y atención al cliente.	Actualización de propaganda publicitaria
Elaboración de facturas	Recolección de datos y reclutamiento de personal.	

TABLA 12

A) NOMBRE DEL CARGO	B) UNIDAD/ÁREA DE TRABAJO	C) JEFE INMEDIATO (Nombre del
Consultor Junior 1	Producción / Servicio	Vice – Gerente General
D) SUBORDINADOS (Nombre de cargos)	E) RELACIONES INTERNAS	F) RELACIONES EXTERNAS
1)	1) Gerente General	1) Empresas
2)	2) Vice – Gerente General	2) Imprentas
3)	3) Consultor Junior 2	3) Radios
4)		4) Periódicos
		5) INSS
		6) DGI
G) BREVE DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
Este es responsable de ejecutar los trabajos relacionados con los paquetes económicos que se ofrecen. Debe de tener iniciativa y solicitar la colaboración de sus compañeros para resolver cuestiones o tomar decisiones específicas. Es importante que tenga confianza en sus capacidades y en sus propios límites, además de habilidades de persuasión para saber gestionar las peticiones de sus compañeros.		
H) REQUISITOS PARA EL CARGO		
PERSONALES	PROFESIONALES	OTROS
1) - Nicaragüense.	1) Lic. Admón. Contabilidad Pública y Fianzas o carreras afines.	1) Manejo y dominio del office.
2) – Edad: 18-25		2) – Licencia de conducir.
3) –Residente en el municipio de San Juan del Sur.		
4) Sexo: masculino		
I) FUNCIONES DEL CARGO		
1) DIARIAS	2) PERIÓDICAS	3) OCASIONALES
Elaboración de plan de actividades	Recolección de colillas.	Diseña tipos de propaganda que se van a realizar para llamar la atención de los clientes.
Elaborar planillas y pagarlas online		Llenar hojas de accidentes laborales.
Realizar pagos básicos.		
Elaboración de liquidaciones.		

TABLA 13

A) NOMBRE DEL CARGO	B) UNIDAD/ÁREA DE TRABAJO	C) JEFE INMEDIATO (Nombre
Pasantía – Consultor Junior 2.	Producción / Servicios	Vice – Gerente General
D) SUBORDINADOS (Nombre de cargos)	E) RELACIONES INTERNAS	F) RELACIONES
1)	1) Gerente general	1) Empresas
2)	2) Vice – gerente general	2) Imprentas
3)	3) Consultor Junior	3) Radios
4)	4)	4) Periódicos
		5) INSS
		6) DGI
G) BREVE DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
Este es responsable de ejecutar los trabajos relacionados con los paquetes económicos administrativos. Debe de tener iniciativa y solicitar la colaboración de sus compañeros para resolver cuestiones o tomar decisiones específicas. Es importante que tenga confianza en sus capacidades y en sus propios límites, además de habilidades de persuasión para saber gestionar las peticiones de sus compañeros.		
H) REQUISITOS PARA EL CARGO		
PERSONALES	PROFESIONALES	OTROS
1) – Nicaragüense.	1) Egresado de contabilidad pública y privada, Admón. o carreras afines o cursando el 3er año de Universidad	1) – Experiencia no Indispensable
2) – Edad: 18 a 25		2) – Manejo y dominio del Office
		3) Licencia de conducir – No indispensable.
I) FUNCIONES DEL CARGO		
1) DIARIAS	2) PERIÓDICAS	3) OCASIONALES
Elaboración de plan de actividades		
Elaborar planillas y pagarlas online		
Realizar pagos básicos.		

Plan y política salarial

En el costo de mano de obra para cada cargo se incluyen las prestaciones sociales que por ley le corresponde a cada trabajador equivalentes al 43% de su salario (siendo 18.50% del INSS actualmente y para el próximo año será del 19%, 8.333333% de aguinaldo, 8.333333% vacaciones y 8.333333% indemnización, 2% INATEC).

A continuación, el desglose de pagos según los puestos:

Puesto: Gerente General

Salario mensual: \$350.88

Más prestaciones sociales. Este salario volverá a ser negociado a principios del año 2017 cuando se discuta el nuevo porcentaje de crecimiento salarial. Sin embargo se estima una tasa del 4.77% presupuestada para el siguiente año como crecimiento salarial.

Puesto: Vice Gerente General

Salario mensual: \$280.71

Más prestaciones sociales. Este salario volverá a ser negociado a principios del año 2017 cuando se discuta el nuevo porcentaje de crecimiento salarial. No obstante, se estima una tasa del 4.77% presupuestada para el siguiente año como crecimiento salarial.

Puesto: Consultor Junior

Salario mensual: \$ 175.44

Más prestaciones sociales. Este salario volverá a ser negociado a principios del año 2017 cuando se discuta el nuevo porcentaje de crecimiento salarial. De cualquier, se estima una tasa del 4.77% presupuestada para el siguiente año como crecimiento salarial.

Puesto: Pasante - Consultor Junior

Aporte u honorario: \$ 105.27

Arto. 6.- Contrato de pasantía.- Los beneficiarios de una pasantía con una entidad **garante de la pasantía**, se formaliza mediante un “**contrato de pasantía**” que al menos contenga fecha de inicio y de conclusión de la pasantía, horario y objeto de la pasantía con indicación de las actividades que se relacionan con su perfil de estudios técnico o profesionales.- Estos contrato no tiene carácter de contrato laboral, sin embargo es opcional de la entidad garante de la pasantía, entregar un remuneración económica mensual, quincenal o semanal, así como cualquier otro tipo adicional de beneficio como transporte, viático de almuerzo, entre otros.

Este funciona como pasante o prácticas profesionales de medio tiempo que es lo estipulado en la legislación de la Asamblea Nacional de la Republica según el artículo 8 de la Ley de pasantías, y lo que se le facilita es una ayuda.

Estos salarios están regidos según el acta Número 2 de la Comisión Nacional del salario mínimo suscrito del acuerdo ministerial ALTB 01-01-16 suscrito el 25 de enero del año dos mil dieciséis obteniendo el sector comercio un aumento de 4.5% vigente a partir del 01/09/2016 hasta el 28/02/2017.

El costo total de la Mano de obra de la Consultora para el primer año es de \$13,368.69, para el próximo año se estima que el costo de mano de obra aumente un 6% para cada empleado.

TABLA 14 Presupuesto anual de mano de obra. (tipo de cambio C\$ 28.50 según tasa de banco central)

CARGO	SALARIO MENSUAL	SALARIO ANUAL	13vo MES	VACACIONES	INDEMNIZACIÓN
Gerente General	\$350.88	\$4,210.56	\$350.88	\$350.88	\$ 350.88
Vice Gerente	\$280.71	\$3,368.52	\$280.71	\$ 280.71	\$ 280.71
Consultor Junior	\$175.44	\$ 2,105.28	\$175.44	\$ 175.44	\$175.44
Pasante	\$105.27	\$ 1,263.24	-	-	-
Total	\$ 912.50	\$10,947.60	\$807.03	\$807.03	\$807.03
GASTO ANUAL EN SALARIO - PRIMER AÑO					

3- MOBILIARIO Y EQUIPO

Además de la mano de obra debemos realizar un estudio de las necesidades de equipamiento mínimo, al inicio de la actividad como mobiliarios, equipos, papelería y útiles de oficina indispensables para la realización del servicio.

3.1.1 MOBILIARIO

- Escritorio contador 1.20 x 75
- Archivador metálico 4 gavetas
- Bandeja acrílica 3 tramos
- Sillas de espera iso color negra metal y plástico
- Papeleras plásticas
- Pizarra acrílica 24 x 36
- Mueble am121gen09 para laptop color negro
- Sillas con brazo manager/color azul/am160gen90

3.1.2 EQUIPO

- Impresora multifuncional epon l575aio usb33ppm-c11ce90301
- Hub usb klip xtreme kuh-590b/7 puertos
- Laptop hp pavilion 14-am003la, procesador intel celeron n3060 1.6ghz, disco duro de 500 gb, memoria ram 4gb ddr3l, red inalámbrica, cámara web, bluetooth, tres puertos usb, 1-vga, 1hdmi, 1-rj-45 pantalla 14.
- Ups tripp lite 550 va 8 tomas, internet550u/bc879a.
- Samsung galaxy j120a 2016 android os v5.1.1 8gb
- Dispensador de agua eléctrico marca ge modelo gxcf05d color blanco.
- Proyector epon ex3210 3 chip y 2800 lúmenes de brillo y color y 2800 lúmenes de brillo blanco resolución nativa 800x600 (svga)

3.1.3 Activo Diferido

- ❖ Programa para computador (SOFTWARE)

3.2 Proveedores

Considerando como proveedor principal Digital Store, una compañía en el mercado con una gama de equipos electrónicos para oficina y mobiliarios ubicados costado Oeste del BDF en Rivas, debido ubicación geográfica ayuda a reducir costos en comparación con nuestra segunda alternativa CONICO, ubicada en Calle principal Altamira D´ Este, contiguo a Banpro Managua, aunque tiene buenos precios y descuentos y es una de las empresas líder en tecnología el costo aumenta por el transporte hacia San Juan del Sur donde estarán las oficinas de Nica Services.

Tomando como primera opción en compra de papelería y útiles de oficina es Librería María Auxiliadora por sus buenos precios, descuentos y amabilidad en la atención, se encuentra ubicada del BDF ½ cuadra al Oeste, Rivas y usando como alternativa Librería Torre Fuerte considerándola por su variedad en sus artículos ubicada de la Alcaldía de Rivas 1 cuadra al lago.

3.3 PRESUPUESTO DE INVERSION

En esta tabla se presenta el detalle del presupuesto que se va a necesitar para equipar la consultoría Nica Services.

TABLA 15

Activo	Marca	Modelo	Proveedor 1	Vida útil	Valor	Cantidad	Inversión
<u>Mobiliario</u>							
1- Escritorio		Contador 1.20 x 75	Librería Maria A	5	\$ 128.94	4	\$ 515.74
2- Archivador Metalico		Cuatro gabetas	Librería Maria A	5	\$ 299.85	1	\$ 299.85
3- Bandeja plastica	Acprime	3 tramos	Librería Maria A	5	\$ 15.20	3	\$ 45.61
4- Sillas de espera			Librería Maria A	5	\$ 26.99	3	\$ 80.96
5-Sillas de escritori	Manager	AM160GEN 90	Digital Store	5	\$ 64.35	4	\$ 257.39
6- Papeleras plasticas			Librería Maria A	5	\$ 2.25	4	\$ 9.00
7- Pizarra Acrilica	Sodimac	24x36	Librería Maria A	5	\$ 15.10	1	\$ 15.10
Sub Total de Mobiliario							\$1,223.65
<u>Equipo</u>							
1- Impresora Multi	Epson L575	AIO USB 33PPM-C11CE903	Digital Store	2	\$ 300.00	1	\$ 300.00
2- HUB USB	KLIP XTREME	KUH-590B/7 puertos	Digital Store	2	\$ 14.78	1	\$ 14.78
3- Laptop	HP Pavilion	14-AM003LA	Digital Store	2	\$ 301.74	4	\$1,206.96
4- Bateria de respaldo	UPS TRIPP LITE 550 VA	internet550U/BC879A.	Digital Store	2	\$ 59.13	2	\$ 118.26
5- Telefonía Celular	Samsung Galaxy J120A		Claro	2	\$ 31.25	4	\$ 125.00
6- Dispensador de	GE	GXCF05D color blanco	La Curacao	2	\$ 168.93	1	\$ 168.93
7- Proyector	Epson	EX 3210	Digital Store	2	\$ 470.00	1	\$ 470.00
Sub Total de Equipo							\$2,403.93

4. INSTALACIONES

Diseño:

Los trabajos de oficina conllevan una gran variedad de actividades físicas y mentales. A menudo, las actividades básicas de cualquier trabajo de oficina se llevan a cabo en el escritorio o en la estación de trabajo.

Además de las dimensiones físicas del espacio de trabajo y el mueble, otras características también deben ser consideradas en el diseño, reorganización o reubicación.

Para el diseño de las instalaciones en donde se llevarán a cabo las operaciones de la consultora administrativa **Nica Services** se han tomado en cuenta las siguientes características:

1. El espacio de trabajo proporcionará privacidad acústica (por ejemplo, las personas pueden hablar en la intimidad, de acuerdo con el nivel de confidencialidad requerido).
2. El espacio de trabajo proporciona privacidad visual.
3. Hay acceso a luz artificial.
4. El diseño del lugar del trabajo está diseñado para facilitar el contacto interpersonal.
5. Hay espacio para el almacenamiento o el equipo (por ejemplo, acceso inmediato a los documentos físicos, o una segunda pantalla de la computadora en cada escritorio, si fuese necesario).

Ubicación y especificaciones:

El edificio "El torreón", está ubicado frente a los Sorbetes Eskimo de San Juan del Sur, zona costera paseo El Rey. Es un edificio creado para alquiler de apartamentos y condominios. Cuenta con tres plantas arquitectónicas.

Es una buena alternativa de ubicación de la empresa, teniendo en cuenta los factores de disponibilidad de planta física en el sector, facilidad de acceso en el sector y zonas de parqueo es un sector altamente económico, en el cual se maximizan los factores que inciden en la toma de la decisión.

La planta baja del edificio presenta dos divisiones para el funcionamiento de oficinas. En la parte derecha del edificio se encuentra las oficinas de la empresa constructora "Grupo Max".

En la parte izquierda está la oficina diseñada con estilo ejecutivo, con material plegable, apto para ser fácilmente remodelado, el cual será alquilado para el funcionamiento de la consultora Nica Services.

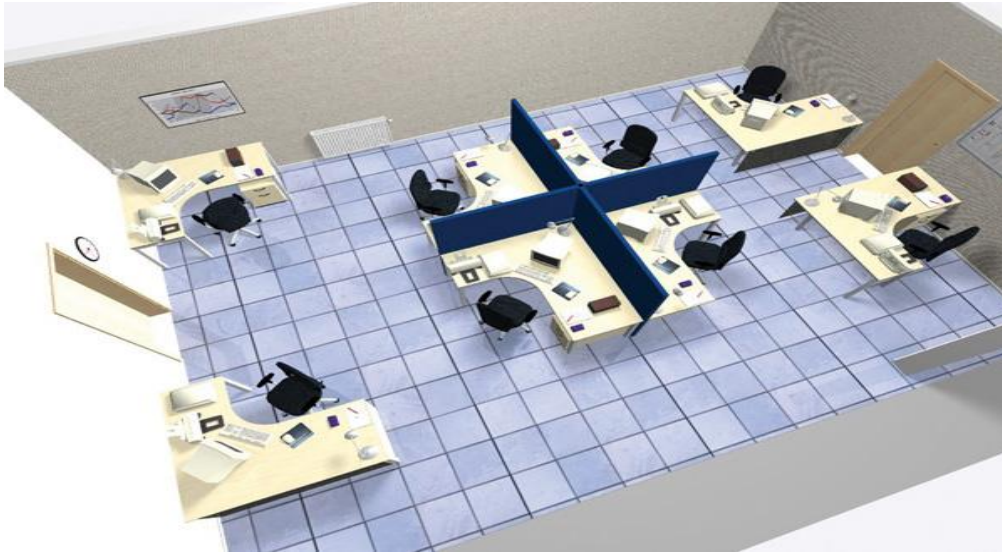
Según las especificaciones del Arquitecto Yumar Guido, trabajador de la empresa "Grupo Max" y diseñador de la oficina, esta presenta unas dimensiones de 30 metros cuadrados de área, 9 metros de largo por 3.5 metros de ancho.

Los dos baños que serán compartidos por las oficinas de Grupo Max y Nica Services están ubicados en la parte interior del edificio Torreón.

La oficina está perfectamente equipada con conectores eléctricos en los cuatro laterales del interior, aire acondicionado y abanicos con candelabros en el techo.

A continuación el diseño de interiores en 3D – visión parte alta - creado por "Grupo Max":

Fig 2



Costos:

Nica Services hará uso del servicio de alquiler de la oficina ubicada en la parte izquierda de la planta baja del edificio Torreón.

A continuación, los acuerdos del contrato y el coste por arrendamiento:

Detalle del costo semestral por alquiler de oficina que durante el primer mes se estará pagando un depósito por \$500.00 (Quinientos dólares americanos) más el mes correspondiente a la renta, luego los siguientes meses consecutivos \$500.00 cada mes.

No se ha considerado hacer remodelaciones ya que cumple con las características básicas de una oficina acorde a las necesidades requeridas.

TABLA 16

Mes	Monto	Total
1er mes más depósito	\$1,000.00	\$1,000.00
2do mes	\$500.00	\$500.00
3er mes	\$500.00	\$500.00
4to mes	\$500.00	\$500.00
5to mes	\$500.00	\$500.00
6to mes	\$500.00	\$500.00
Semestre		\$3,500.00

5. MATERIA PRIMA

PRESUPUESTOS ANUAL

En esta tabla detalla la Inversión representada por la cantidad de dinero que se requerirá para adquirir materiales, suministros e insumos equivalentes a \$ 1613.32 dólares, la inversión total para el funcionamiento en la elaboración del servicio simboliza todos los activos tangibles adquiridos con la intención de emplearlos en forma permanente para la prestación del servicio, que se utilizarán en la administración.

Políticas

- ❖ Definir una persona encargada para llevar el control y el abastecimiento de material, suministro e insumos.
- ❖ Establecer convenios con nuestro proveedor principal para obtener ofertas y descuentos de los artículos requeridos.
- ❖ Respetar el momento de hacer las compras según el tiempo establecido en la tabla anterior en el caso que esté se haya agotado.
- ❖ Una vez que algún equipo sufra desperfectos comunicarse con nuestro distribuidor de prioridad (digital store). **TABLA 17**

Descripción	Presentación	Cantidad	Precio unitario	Total
PAPELERIA Y UTILES DE OFICINA				
Taza de cambio 28.50				
Papel T/C	Resma	10	\$ 3.24	\$ 32.40
Papel T/L	Resma	5	\$ 3.97	\$ 19.85
Saca grapa	Unidad	3	\$1.17	\$ 3.51
Lapiceros	Caja	2	\$ 0.83	\$ 2.49
Tinta para impresora	Cartucho	4	\$ 9.00	\$ 36.00
Corrector	Unidad	2	\$0.69	\$ 1.38
Grapas	Caja	2	\$1.26	\$ 2.52
Engrapadora	Unidad	2	\$ 4.80	\$ 9.60
Folder T/C	Caja	4	\$ 4.50	\$ 18.00
Folder T/L	Caja	2	\$ 5.70	\$ 11.40
Perforadora	Unidad	2	\$ 3.36	\$ 6.72
Clips	Caja	6	\$ 0.57	\$ 3.42
Fastenes	Caja	6	\$ 1.17	\$ 7.02
Tijera	Unidad	2	\$1.68	\$ 3.36
Marcadores acrílicos	Caja	1	\$ 4.14	\$ 4.14
Total Papelería y Útiles de oficina				\$161.81
MATERIALES & SUMINISTROS				
Papel Higiénico	Paquete 24 U	4	\$ 10.00	\$ 40.00
Cloro	Galón	2	\$ 3.10	\$ 6.20
Detergente	Bolsa	6	\$ 1.69	\$ 10.14
Desinfectante	Galón	4	\$ 2.76	\$ 11.04
Bolsas para basura	Paquete 30 U	6	\$ 5.00	\$ 30.00
Aromatizante	Unidad	8	\$ 2.52	\$ 20.16
Escoba	Unidad	1	\$ 1.55	\$ 1.55
Palo de Lampazo	Unidad	1	\$ 2.76	\$ 2.76
Jabón Líquido	litro	4	\$ 1.38	\$ 5.52
Mechas para lampazo	Unidad	6	\$ 0.69	\$ 4.14
Energía	Servicio	12	\$ 20.00	\$240.00
Internet	Servicio	12	\$ 40.00	\$480.00
Agua Purificada	Botellón	50	\$ 2.07	\$103.50
Telefonía	Servicio	12	\$ 50.00	\$600.00
Total de Materiales y Suministros				\$1555.01
Neto				\$1716.82

6. CAPACIDAD DEL SISTEMA

La capacidad de cada colaborador está definida de tal manera que queda en capacidad de ofrecer 2.304 horas de trabajo por cada personal contratado durante el año.

Capacidad del sistema por año y por colaborador (en horas).

Servicio	Año 1
Gerente General	2,304 horas
Vice Gerente General	2,304 horas
Consultor Junior	2,304 horas
Pasante	1,152 horas
Total	8,064 horas

Todo esto teniendo en cuenta que semanalmente se laboran efectivamente 48 horas, que multiplicadas por 4 semanas y por 12 meses al año, permite obtener el dato de las 2.304 horas al año por asesor, mientras que en caso del pasando su jornada laboral es medio tiempo por lo tanto son 1,152 horas al año.

6.1 Capacidad instalada

De acuerdo a las dimensiones de la oficina (30 metros cuadrados de área, 9 metros de largo por 3.5 metros de ancho) dentro de la oficina caben 8 escritorios de 1.20 de largo por 75 de alto con sus respectivas sillas reclinables, 8 computadoras, 2 archiveros verticales de correderas de extensión con llave con medidas de frente .50, fondo .60, altura 1.33 m.

La consultora está apta para emplear a ocho trabajadores de acuerdo a las dimensiones de la oficina y equipos de trabajo. El desempeño de cada trabajador se detalla en el siguiente cuadro: TABLA 18

Cargo	Horas laboradas por año	Asistencia de empresas por años
Gerente general	2,304 horas	48
Vice Gerente general	2,304 horas	48
Consultor junior 1	2,304 horas	84
Consultor junior 2	2,304 horas	84
Consultor junior 3	2,304 horas	84
Consultor junior 4	2,304 horas	84
*Pasante 1	1, 152 horas	48
*Pasante 2	1, 152 horas	48
Total	16,128 horas	528 asistencias

El cuadro anterior muestra el número de asistencias que estará bajo el cuidado de los trabajadores de la consultoría según la capacidad de 528 asistencias al año.

El gerente y vice gerente general estarán a cargo de 4 empresas por mes cada uno, esto multiplicado por los 12 meses dando un resultado de 48 asistencias al año por cada uno.

Los consultores Junior tendrán a cargo 7 empresas por mes cada uno, esto multiplicado por los 12 meses dando como resultado 84 asistencias al año por cada trabajador.

*Los pasantes tendrán a cargo 4 empresas por mes cada uno, esto multiplicado por los 12 meses resultando 48 asistencias al año.

6.2 Capacidad ocupada:

La consultora estima participar en el primer año en un 43.19% de su capacidad instalada.

La empresa pretende iniciar operaciones laborando con cuatro personas fijas en planilla.

A continuación se detalla el desempeño de cada trabajador.

TABLA 19

Cargo	Horas laboradas por año	Asistencia de empresas por año
Gerente General	2,304 horas	48
Vice Gerente General	2,304 horas	48
Consultor Junior	2,304 horas	84
Pasante	1, 152 horas	48
Total	8,064 horas	228

La tabla 19 muestra el número de empresas que estará bajo el cuidado de los trabajadores de la consultoría con 19 empresas al mes y 228 asistencias al año atendiendo su capacidad ocupada con los cuatros colaboradores.

El Gerente y Vice Gerente general estarán a cargo de 4 empresas por mes cada uno, esto multiplicado por los 12 meses obteniendo 48 asistencias a su cargo anualmente.

El consultor Junior tendrán a cargo 7 empresas por mes, esto multiplicado por los 12 meses totalizan 84 asistencias bajo su responsabilidad.

El pasante tendrá a cargo 4 empresas por mes, esto multiplicado por los 12 meses resultan 48 asistencias a su cargo.

6.3 Capacidad ociosa:

Obteniendo como resultado una capacidad instalada de 528 asistencias anuales menos la capacidad ocupada de 228 asistencias, tenemos como resultado 300 asistencias por año que no estarían siendo atendidas por la consultora administrativa, teniendo un margen del 56.82% de capacidad ociosa.

7. PLAN ORGANIZATIVO



CONTENIDO

- ❖ Constitución del negocio.
- ❖ Estructura organizativa.
- ❖ Mobiliario y equipo.
- ❖ Instalaciones.
- ❖ Plan de gastos anuales.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Definir aspectos jurídicos del negocio.
- Establecer la estructura organizativa del negocio.
- Determinar el proceso de reclutamiento y selección del personal de la empresa.
- Determinar el valor de la inversión según las necesidades del negocio.
- Definir el valor de los gastos anuales.

7.1 CONSTITUCION DEL NEGOCIO.

En esta sección se hablará del proceso de constitución y puesta en marcha de la Consultoría Nica Services, es una tarea ardua, no por su complejidad, sino por la laboriosidad que su tramitación conlleva y el tiempo que dura para la realización de los trámites.

En este documento se va a tratar de describir, lo más claramente posible, los pasos a seguir, desde la decisión de la forma jurídica a adoptar, pasando por el proceso de constitución, hasta los trámites para el inicio de la actividad.

7.1.1 Forma Jurídica

La escritura de constitución de una sociedad anónima deberá ser otorgada por los socios fundadores, por sí o por medio de representante, quienes habrán de asumir la totalidad de las participaciones sociales o suscribir la totalidad de las acciones. Contendrá:

- La identidad del socio o socios.
- Voluntad de los otorgantes de fundar una sociedad anónima.
- Metálico, bienes o derechos que cada socio aporte o se obligue a aportar.
- Cuantía de los gastos de constitución.
- Nombres, apellidos y edad de las personas que se encarguen inicialmente de la administración y representación social o su denominación social, nacionalidad y domicilio.
- Los estatutos que han de regir el funcionamiento de la sociedad, en ellos se hará constar:
 - Denominación social.
 - Objeto social.
 - Domicilio social.
 - Capital social, expresando la parte de su valor no desembolsado, así como la forma y plazo máximo en que han de satisfacerse los dividendos pasivos.

- Clases de acciones y las series, en caso de que existieran; la parte del valor nominal pendiente de desembolso, así como la forma y el plazo máximo en que satisfacerlo; y si las acciones están representadas por medio de título o por medio de anotaciones en cuenta. En caso de que se representen por medio de títulos, deberá indicarse si son las acciones nominativas o al portador y si se prevé la emisión de títulos múltiples.
- El modo o modos de organizar la administración de la sociedad, así como el plazo de duración del cargo y el sistema de retribución, si la tuvieren.
- Modo de deliberar y adoptar acuerdos.
- Fecha de inicio de operaciones.
- Duración de la sociedad.
- Fecha de cierre del ejercicio social, que en su defecto será el 31 de diciembre de cada año.
- Restricciones a la libre transmisibilidad de las acciones, cuando se hubiesen estipulado.
- Derechos especiales de los socios fundadores o promotores de la sociedad.

La escritura de constitución deberá inscribirse en el Registro Mercantil del departamento de Rivas.

Luego de eso proceder a la elaboración de la certificación como comerciante para proceder a la inscripción de los libros mayor y diario en el registro mercantil.

7.1.2 Aspectos Fiscales

Según la ley de concertación tributaria Art. 25 Obligación de retener, liquidar, declarar y enterar el impuesto, empleadores personas naturales o jurídicas de IVA, IR, Pago mínimo definitivo, ya que según las proyecciones de venta de la consultoría exceden el monto mensual de 100,000.00 córdobas para optar por el régimen cuota fija.

Retención en la fuente

La retención en la fuente es un mecanismo de recaudo anticipado de impuestos, que consiste en restar de los pagos o abonos en cuenta un porcentaje determinado por la ley, a cargo de los beneficiarios de dichos pagos o abonos en cuenta, 2% servicios generales y 10% servicios profesionales según fuera el caso del pago.

Impuesto sobre las Ventas IVA

El impuesto general sobre las ventas es un impuesto sobre el valor agregado en la venta de mercancías y en la prestación de algunos servicios siendo este el 15% recogido por los negocios para ser enterado a la DGI.

Pago Mínimo Definitivo

Se le paga a la DGI el 1% de las ventas que se obtuvieron durante el mes por la venta de servicio según el caso de la consultoría Nica Services.

7.1.3 Presupuestos de gastos de Constitución.

TABLA 20

Descripción	Monto
Elaboración de acta constitutiva	\$ 500.00
Inscripción el registro del acta	\$ 40.00
Certificación como comerciante	\$ 35.00
Inscripción de libros Contables trámite rápido	\$ 30.00
Libros de contabilidad	\$ 11.00
Matricula Alcaldía	\$ 35.00
Total	\$ 651.00

7.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La creación de una estructura organizativa, la cual determine las jerarquías necesarias y agrupación de actividades, tienen el fin de simplificar las mismas y sus funciones dentro del grupo empresarial.

Esencialmente, la organización nació de la necesidad humana. La humanidad se ha visto obligada a cooperar para obtener sus fines personales, necesarios e indispensables por diferentes razones. En la mayor parte de los casos, esta cooperación puede ser más productiva o menos costosa si se dispone de una estructura de organización. Se dice que con buen personal cualquier organización funciona. Las personas capaces que deseen cooperar entre sí, trabajarán mucho más efectivamente si todos conocen el papel que deben cumplir y la forma en que sus funciones se relacionan unas con otras.

Este es un principio general, válido tanto en la administración de empresas como en cualquier institución.

Así, una estructura de organización debe estar diseñada de manera que sea perfectamente claro para todos quién debe realizar determinada tarea y quién es responsable por determinados resultados; en esta forma se eliminan las dificultades que ocasiona la imprecisión en la asignación de responsabilidades y se logra un sistema de comunicación y de toma de decisiones que refleja y promueve los objetivos de la empresa.

7.2.2 Áreas y Organización Jerárquica.

GERENCIA GENERAL

Enfoque en una persona con marcada vocación gerencial, con estudios del área de Administración. Entre sus principales funciones se destacan la gestión de las finanzas de la empresa y la eficiente administración de los flujos de cartera a corto, mediano y largo plazo, asimismo serán sus responsabilidades la coordinación y supervisión de tareas ligadas a las áreas de Recursos Humanos y producción de servicio, además de planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, calcular y orientar el trabajo en la consultoría así mismo contratar el personal adecuado de la consultoría.

Deberá ser una persona con amplio conocimiento de información financiera y contable así también del sector administrativo, dinámica, con muy buena capacidad de negociación y acción. Además, deberá contar experiencia en el manejo del personal, capacidad de liderazgo y excelentes relaciones interpersonales. Capacidad de liderazgo, respeto, responsabilidad y generación de resultados, deberá poner a su servicio todas las potencialidades de su ser y su capacidad de relacionarse con los demás. El gerente actuará con visión empresarial y no personal, caracterizándose por su flexibilidad frente a las decisiones. El gerente deberá tener autoridad moral. El gerente debe ser consciente de sus fortalezas y debilidades.

FINANZAS Y MERCADEO

Líder con espíritu emprendedor con una visión clara del mundo empresarial. Capaz de ocupar espacios de desarrollo en las áreas de mercado y finanzas. Habilidad numérica, conocimientos Contables, manejo de office, orientación a resultados, trabajo en equipo, alto grado de responsabilidad y compromiso, buena actitud de servicio, habilidad de relacionarse, iniciativa, adaptabilidad al cambio.

Reemplazar al gerente en las actividades desarrolladas por el mismo cuando él se encuentre ausente.

Brindar al trabajador los instrumentos adecuados materias primas, enseres necesarios para la realización de sus funciones.

Ofrecer incentivos para el buen desempeño de las labores de cada uno de los empleados.

Entablar excelentes relaciones con las entidades a las cuales se les brindan nuestros servicios y de igual forma de quienes los recibimos.

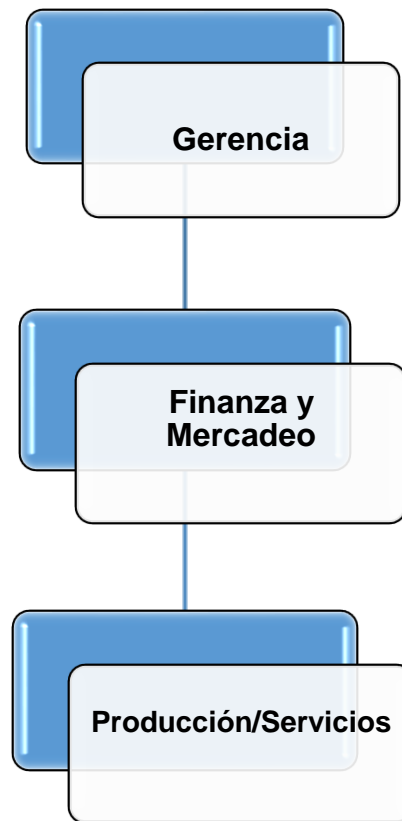
Detectar nuevas necesidades o deseos en ellos y, de ese modo, poder diseñar nuevos servicios que se encarguen de satisfacer dichas necesidades o deseos. Detectar cambios en sus gustos o preferencias y, de ese modo, poder adaptar los servicios existentes a dichos cambios.

PRODUCCION / SERVICIO

Los procesos se refieren al diseño del sistema a utilizarse para la realización del servicio. Las decisiones específicas incluyen elección de tecnología, distribución de las instalaciones, análisis del flujo del proceso, ubicación de las instalaciones, equilibrio de las líneas, control de procesos.

Las decisiones de la calidad pretenden garantizar la calidad de los servicios producidos. Las decisiones específicas incluyen control de calidad, muestras, pruebas, certificación de calidad y control de costos.

ORGANIGRAMA CONSULTORIA NICA SERVICES



2.3 Cargos y fichas ocupacionales

Se refiere al perfil ocupacional en donde se describen los resultados que un trabajador debe lograr en su desempeño de una función laboral, lo que debe saber, las habilidades que debe poseer, las actitudes que debe mostrar, ya estas fichas anteriormente expuestas en el plan de producción ya que el área administrativa y de servicio están conectadas por la dimensión de la consultoría ya que no se requiere de mucho personal.

2.4 Plan y política salarial

Toda persona que realiza una labor busca ser remunerado económicamente y que esta compensación sea justa. El salario satisface las necesidades básicas de los trabajadores y los integrantes de su familia y también es uno de los principales costos de producción de un empresario, en la mayoría de los casos.

Para mantener el equilibrio es necesario un manejo adecuado. Contar con una política salarial justa constituye un factor clave para administrar tus finanzas.

La política salarial es el conjunto de orientaciones que tienen como finalidad distribuir equitativamente las cantidades asignadas para retribuir al personal, haciendo hincapié en la habilidad, responsabilidad, méritos, eficacia y educación requerida para el desarrollo eficiente de las tareas que exige un puesto de trabajo en la organización. Es decir, que es la estructura organizacional que determina el pago y los beneficios que recibirá cada empleado de acuerdo a la función que desempeñen dentro de tu empresa.

El objetivo principal de contar con un política salarial es ofrecer una remuneración equilibrada y constante a los empleados, y estimular a que realicen mucho mejor su trabajo. La gestión de recursos humanos cuenta a este aspecto como básico para manejar el desarrollo de la carrera de cada uno de los empleados, sin olvidar que esta política determina también los niveles de beneficios que obtendrás.

En el plan de producción se detalla la remuneración que recibirá cada colaborador según el cargo que desempeñe. Así como también, se establece la tasa de ajuste salarial que se le aplicará anualmente al salario de los colaboradores.

2.5 Reclutamiento y selección del personal.

Según procedimiento discutido por los socios se hará una alianza con UPOLI sede Rivas, para captar la persona que necesite hacer sus prácticas profesionales o pasantías que curse su último año de Administración de Empresas o Contaduría Pública y Finanzas.

El consultor junior se podrá captar por anuncios publicitarios por medio de la Radio Exitosa 105.7 noticiero informativo de los rivenses de lunes a viernes de 6 a 7 am, por un periodo de 10 días, dos menciones por día.

Otra alternativa considerada con bajo costo es usando la red social Facebook con la cuenta del comunicador social Geovanny Cárdenas durante una semana.

Una vez recibida la cantidad de currículum establecido por los socios (20 currículos) se procederá a la depuración, tomando en cuenta que los candidatos cumplan con los requisitos de la vacante ya establecidas en las fichas ocupacionales, tomando una selección de cinco currículos.

Los candidatos serán convocados a entrevistas y a realizar pruebas básicas del paquete office, las entrevistas serán realizadas en un lugar que cumpla con los requisitos de tranquilidad, aptos para una entrevista en este caso fue tomado en cuenta Café Las

Flores en San Juan del Sur, tomando un tiempo de 30 minutos máximo por cada entrevista.

De los cinco currículos seleccionados estos pasaría a la verificación de datos y referencias para luego seleccionar solo uno el cual aplicará a la vacante de consultor junior.

Durante el proceso de Reclutamiento y selección de personal se incurrirán en los siguientes gastos:

TABLA 21

Descripción de gastos	Monto
Publicidad Radio 10 días	\$ 17.24
Facebook –Geovanny Cárdenas 1 semana	\$ 10.00
Refrigerio	\$ 12.00
Entrevistador – Gerente	\$ 10.00
Total	\$ 49.24

7.3 MOBILIARIO Y EQUIPO

El mobiliario y equipo de oficina que se van a utilizar en el área administrativa es el mismo que vamos a utilizar en producción debido a la naturaleza del negocio se va a estar atendiendo ambas partes en la misma oficina, por lo tanto las características y especificaciones de los artículos ya han sido mencionados anteriormente.

De igual manera nuestro proveedor principal ya fue mencionado en el plan de producción. La estrategia de adquisición de estos mobiliarios y equipos será de contado.

7.4 Instalaciones.

Dimensiones de la oficina y sus áreas.

A. INTRODUCCIÓN:

El entorno físico laboral constituye un elemento fundamental en el rendimiento y desarrollo de las tareas diarias en la compañía. Además, influye en la relación entre compañeros y la salud física y mental del colaborador. Los espacios y el ambiente laboral son muy importantes en cada puesto de trabajo para su mejor función dentro de la compañía.

Los puestos de trabajo ya sean compartidos o individuales, abiertos o cerrados, deben ser pensados y diseñados teniendo en cuenta el bienestar de los empleados y la cultura y los objetivos corporativos.

Es primordial que la infraestructura refleje la personalidad de la empresa: su forma de ser, comunicar, organizar y relacionarse. Las instalaciones deben contar con elementos físicos como temperatura e iluminación adecuada, control de ruido y aire fresco, no obstante, colores y tamaños afines a la imagen corporativa son esenciales.

B. DISTRIBUCIÓN DE LAS ÁREAS:

Según el arquitecto Yumar Guido, trabajador de la empresa “Grupo Max” y rentada Edificio Torreón, la oficina de Nica Services puede ser fácilmente ajustada o rediseñada a la necesidad de la consultora.

La oficina presenta unas dimensiones de 30 metros cuadrados de área, 9 metros de largo por 3.5 metros de ancho.

Dentro de la oficina caben 8 escritorios de 1.20 de largo por 75 de alto con sus respectivas sillas reclinables. De los cuales solo se usarán 4 escritorios con las mismas medidas, más 2 archiveros verticales de correderas de extensión con llave con medidas de: frente .50, fondo .60, altura 1.33 m.

Observación: Los colores de los diseños de la imagen (muebles, escritorios, sillas, computadoras) difieren de la realidad de acuerdo al estilo que se elijan al momento de comprarse. Los colores son una muestra.

Fig 2 La siguiente imagen muestra el rediseño de la oficina para 4 trabajadores:



- Según las especificaciones del Arquitecto Yumar Guido, trabajador de la empresa “Grupo Max” y diseñador de la oficina, esta presenta unas dimensiones de 30 metros cuadrados de área, 9 metros de largo por 3.5 metros de ancho. Dentro de la oficina caben 8 escritorios de 1.20 de largo por 75 de alto con sus respectivas sillas reclinables. De los cuales solo se usarán 4 escritorios con las mismas medidas, más 2 archiveros verticales de correderas de extensión con llave con medidas de: frente .50, fondo .60, altura 1.33 metros.

Especificaciones:

Por ser una empresa pequeña con un personal de 4 trabajadores, el personal está dividido por dos estantes que identifican la separación de la Gerencia y el área productiva.

En la imagen:

- A. Arriba a la derecha se muestra el escritorio del gerente general. un escritorio con dimensiones de frente 1.25, fondo 0.70, alto 0.70mts. escritorio con su propia silla reclinable, más dos sillas reclinables extras para las visitas o consultas de los clientes.

- B. Arriba a la izquierda se muestra el escritorio del vice gerente general. un escritorio con medidas promedias de 1.20 de largo, 0.75 de alto.

- C. En la parte de abajo, a los lados derecho e izquierdo se encuentran los escritorios del consultor junior y el pasante respectivamente. escritorios de 1.20 de largo, 0.70 de alto.

7.5 PLAN DE GASTOS ANUALES

Tanto en el área administrativa como productiva se determina un plan de gastos anuales de materiales, papelería y útiles de oficina, servicios básicos que se van a requerir durante todo el año de operación de una compañía, pero en este caso el presupuesto ya se incluyó en el plan de producción debido a la naturaleza del negocio siendo una consultoría administrativa el área productiva y de administración están en la misma zona.

8. PLAN DE FINANZAS



CONTENIDOS

1. Plan de inversiones.
2. Estrategia de financiamiento.
3. Pronósticos financieros.
4. Evaluación financiera.

OBJETIVOS DEL PLAN DE FINANZAS

- ✚ Determinar el valor de las inversiones iniciales en: capital de trabajo, capital fijo, gastos pre-operativos; necesarios para ejecución del plan de negocios.
- ✚ Definir los componentes de la estrategia de financiamiento de acuerdo con las necesidades de capital y las alternativas disponibles en el sistema financiero nacional.
- ✚ Determinar la tasa de rentabilidad mínima que debería generar el negocio para ser aceptable.
- ✚ Evaluar la conveniencia y deseabilidad económica del plan de negocios a la luz de sus indicadores financieros: PRI, VPN, TIR, R B/C.

8.1 PLAN DE INVERSIONES

8.1.1 COMPONENTES DEL PLAN DE INVERSION

El objetivo de esta etapa es de ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionaron las etapas anteriores, elaborar los cuadros analíticos y antecedentes adicionales para la evaluación del proyecto y así, determinar su rentabilidad.

La sistematización de la información financiera consiste en identificar y ordenar todos los ítems de inversiones, costos e ingresos que puedan deducirse de los estudios previos. Sin embargo, en esta etapa deben definirse todos aquellos elementos que son necesarios para la evaluación y que los debe suministrar el propio estudio financiero.

Comienza con la determinación de los costos totales y de la inversión inicial, cuya base son los estudios, ya que tanto los costos totales como la inversión inicial dependen de la tecnología seleccionada. Continúa con la determinación de la depreciación y amortización de toda la inversión inicial.

Otro de sus puntos importantes es el cálculo del capital de trabajo, activo fijo y gastos pre operativos son las necesidades de recursos monetarios indispensables para el desarrollo y puesta en marcha del proyecto, siendo estos los componentes del plan de inversión y que a continuación se describirá cada uno de ellos.

8.1.1.1 INVERSION EN CAPITAL DE TRABAJO

8.1.1.1.1 CAJA

La cuenta de caja chica tendrá un fondo fijo de \$100.00 dólares para gastos pequeños.

El Vice Gerente responsable del manejo del fondo fijo deberá mantener el fondo de caja en efectivo por \$100.00 dólares mensuales.

Nica Services pone a disposición de sus colaboradores, un fondo que permita tener liquidez en forma inmediata para realizar gastos no mayores de \$ 35.00 y así cubrir cualquier contingencia originada dentro de las actividades de la entidad, con excepción de viáticos, papelería y útiles, mobiliario y equipo.

Todos los colaboradores deberán de estar familiarizados con la política y normativa de uso de caja. El gerente, de la Institución es responsable de velar por el cumplimiento de la misma en sus áreas de acción y corresponsable de los gastos que se realicen.

La reposición del Fondo deberá ser solicitada en el momento que se haya gastado un máximo del 50% del monto asignado, adjuntando la liquidación y comprobantes respectivos y por lo menos una vez al mes.

De forma periódica se realizarán arqueos de los fondos de caja para constatar el manejo adecuado de la misma.

Si durante los arqueos de fondos existieran faltantes, estos deberán ser reintegrados en forma inmediata.

Bajo ninguna circunstancia los fondos asignados de Caja podrán ser utilizados por el responsable del manejo de los fondos o por cualquier colaborador que solicite un anticipo, para usos distintos de los gastos de Nica Services.

8.1.1.1.2 BANCO

La cuenta de Banco se hará depósito de todo el dinero proveniente de la venta de servicios.

Esta cuenta no puede bajarse del límite estipulado por la entidad bancaria de \$500.00 dólares mínimo con ese monto se va a abrir la cuenta y se depositará para gastos de primeros tres meses que corresponde al pago de planilla por \$3995.88, papelería y útiles de oficina \$40.44, publicidad – inauguración \$525.00, materiales y suministros \$388.74 totalizando \$5,450.06 dólares.

Verificar mensualmente que la suma de los saldos en registros auxiliares sea igual al saldo de la cuenta mayor. Deberá responsabilizarse a una persona para el manejo de las cuentas de cheques.

Por ningún motivo se deberán disponer de los ingresos entrantes para efectuar gastos; es decir, deberán depositarse intactos.

Cada cheque que se expida deberá estar soportado con la documentación legalmente autorizada con todos los datos requeridos, su comprobante de cheque, firmas de autorización, fechas de emisión (previa revisión y autorización).

La cuenta de cheque será registrada a nombre de Nica Services.

8.1.1.1.3 RENTAS PAGADAS POR ANTICIPADO

El importe de tres meses \$1,500.00 divididos en \$500.00 por mes correspondientes al local que ocupa el negocio, que aun no estando vencidas se pagaron anticipadamente. Estos pagos anticipados se hacen por estipularlo así el contrato de arrendamiento o porque así le conviene a los intereses del comerciante.

8.1.1.2 INVERSION DE CAPITAL FIJO

8.1.1.2.1 MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA

Impresora, computadoras, teléfonos, sillas, escritorios y demás insumos integran lo que se conoce como equipo de oficina. Cada uno de estos elementos aportará y será necesario para que una oficina realice su trabajo cotidiano, con ellos las tareas se resuelven y realizan de una manera más sencilla y efectiva y siempre, por supuesto, también dependerá de las características particulares de cada una. El monto que se plantea en la balanza de inversión el mobiliario y equipo de oficina será de \$3,627.58 cubriendo todo lo indispensable para el cumplimiento de las labores diarias.

8.1.1.2.2 DEPOSITO EN GARANTIA

El depósito es un contrato utilizado en operaciones como la del arrendamiento en el que el arrendatario entrega una cantidad al arrendador por concepto de garantía por cualquier daño o deuda relativo a la propiedad en renta, por \$500.00 dólares en donde se desee garantizar el pago de una cosa.

8.1.1.3 INVERSION EN GASTOS PRE OPERATIVOS

Los gastos pre operativos se utilizan cuando se crea una nueva empresa, cuando apenas se está poniendo en marcha, de allí que este tipo de gastos se conocen como pre operativos, puesto que corresponde a las erogaciones en que se debe incurrir en la etapa previa al inicio de las operaciones. Los gastos pre operativos están compuestos en sub categorías que se describirán a continuación:

8.1.1.3.1 GASTOS DE CONSTITUCION

Son los gastos necesarios para la constitución, inicio de actividad o ampliación de la actividad de la empresa. Se incluyen gastos de notaría, coste de permisos, proyectos, etc. Gastos iniciales de asesoramiento o gestión (se computan hasta \$651.00). Se excluyen: los gastos de inauguraciones.

8.1.1.3.2 GASTOS DE ORGANIZACIÓN

Se refiere a los gastos en que incurre el negocio para el proceso de reclutamiento para el nuevo personal de trabajo desde el momento de búsqueda hasta el proceso de selección originando un gasto para ello de \$49.24 dólares.

La identidad corporativa es la representación o imagen conceptual que un espectador tiene de una organización o de una empresa, la imagen corporativa hace referencia a los aspectos visuales de dicha representación como su logotipo teniendo un costo de \$25.00 dólares, al final totalizando la cuenta con \$74.24 dólares.

1.1.3.3 GASTOS DE INVESTIGACION

Los gastos de investigación son los recursos destinados a la indagación original y planificada para descubrir nuevos conocimientos en los terrenos científico y técnico del plan de negocio ascendiendo a un costo de \$2000.00 dólares.

1.1.3.4 SOFTWARE

Se hará uso de un programa llamado QuickBook diseñado para registrar información de cada uno de los clientes, con ello obteniendo una base de datos que facilite el proceso de a información que se necesite, ajustándose a las necesidades de los clientes registrado con un costo de \$250.00 dólares.

1.2- BALANZA DE INVERSION CONSOLIDADA

La consolidación de la balanza de Inversión es una técnica contable dirigida a elaborar unas cuentas únicas que engloban los datos, sintetizando en una visión única la situación patrimonial, económica y financiera correspondiente a las cuentas de diferentes empresas que están interrelacionadas y constituyen un grupo empresarial. En estos casos la información consolidada (balance y cuenta de pérdidas y ganancias consolidadas), suministran mejor la información patrimonial y económica de la compañía.

Nica Services
Balanza de Inversión Consolidada
(Cifras en U\$)

TABLA 22

CONCEPTOS	VALOR
<u>Inversión en Capital de Trabajo:</u>	
CAJA	100.00
BANCO	5,450.06
RENTAS PAGADAS POR ANTICIPADO	1,500.00
Sub Total Inversión en Capital de Trabajo	7,050.06
<u>Inversión en Capital Fijo:</u>	
MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA	3,627.58
DEPOSITO EN GARANTIA	500.00
Sub Total Inversión en Capital Fijo	4,127.58
<u>Inversión en Gastos Pre operativos:</u>	
GASTOS DE CONSTITUCION	651.00
GASTOS DE ORGANIZACIÓN	74.24
GASTOS DE INVESTIGACION	2,000.00
SOFTWARE	250.00
Sub Total Inversión en Gastos Pre operativos	2,975.24
TOTAL INVERSIÓN INICIAL	14,152.88

8.2. ESTRATEGIA DE FINANCIAMIENTO

Una de las funciones de las finanzas en una empresa es la de buscar financiamiento. Las principales fuentes de financiamiento a las cuáles podemos recurrir en búsqueda de aquél dinero que podríamos necesitar ya sea para seguir funcionando como empresa, o para invertir y hacerla crecer, o bien desarrollar un plan de negocios.

8.2.1 Fuentes de Financiamiento y costos

Hablando de la inversión inicial que se estimó al iniciar este plan de negocios, la cual fue evaluada y determinada tomando en cuenta los recursos, muebles, papelería y útiles de oficina que se necesitan y el capital neto del trabajo, se estimó un financiamiento interno con ahorros propios obtenidos por los socios más financiamiento externo a largo plazo que pueda sufragar el cien por ciento de los gastos pre-operativos del negocio. Las fuentes de financiamiento existentes son dos: **Ahorros personales**

Una forma de obtener financiamiento de los socios que aportan dinero, siempre exigen dividendos –que son una forma de interés- sobre los aportes que ha realizado. Es decir, cuando alguien inicia un negocio, lo que espera es que el negocio le genere ganancias. Esas ganancias que espera (exige) el socio, representan el interés que cobra el socio sobre sus aportes, es recurrir a los ahorros personales o a cualquier otra fuente personal que se pueda tener, por ejemplo, vender algún activo personal.

Bancos

Una forma común de obtener financiamiento, aunque más difícil de acceder son los bancos, los cuales podrían solicitar algunos requisitos tales como determinada experiencia en el mercado y, en caso de tratarse de un monto elevado, garantías que podrían estar conformadas por activos de la empresa o bienes personales.

CONSULTORIA NICA SERVICES
Plan de Amortización de la Deuda

TABLA 23

							Moneda		
Valor Préstamo:		10,000.00	Frec. Pagos:		Mensual	Tipo Amortiz:		Cuota nivelada	<input type="checkbox"/> C\$ <input type="checkbox"/> U\$ <input checked="" type="checkbox"/>
Plazo en años:		5 Años	Tasa anual:		18.00%	Fecha entrega:		1-ene-17	Procesar
CUOTA N°	FECHA	DIAS	PAGO	MANTEN. VALOR	INTERESES	AMORTIZACIÓN	SALDO		
0	01-01-17						10,000.00		
1	01-02-17	28	253.93	-	152.88	101.05	9,898.95		
2	01-03-17	31	253.93	-	136.69	117.24	9,781.71		
3	01-04-17	30	253.93	-	149.54	104.39	9,677.32		
4	01-05-17	31	253.93	-	143.17	110.76	9,566.56		
5	01-06-17	30	253.93	-	146.25	107.68	9,458.88		
6	01-07-17	31	253.93	-	139.94	113.99	9,344.89		
7	01-08-17	31	253.93	-	142.86	111.07	9,233.82		
8	01-09-17	30	253.93	-	141.16	112.77	9,121.05		
9	01-10-17	31	253.93	-	134.94	118.99	9,002.06		
10	01-11-17	30	253.93	-	137.62	116.31	8,885.75		
11	01-12-17	31	253.93	-	131.46	122.47	8,763.28		
12	01-01-18	31	253.93	-	133.97	119.96	8,643.32		
13	01-02-18	28	253.93	-	132.14	121.79	8,521.53		
14	01-03-18	31	253.93	-	117.67	136.26	8,385.27		
15	01-04-18	30	253.93	-	128.19	125.74	8,259.53		
16	01-05-18	31	253.93	-	122.20	131.73	8,127.80		
17	01-06-18	30	253.93	-	124.26	129.67	7,998.13		
18	01-07-18	31	253.93	-	118.33	135.60	7,862.53		
19	01-08-18	31	253.93	-	120.20	133.73	7,728.80		
20	01-09-18	30	253.93	-	118.16	135.77	7,593.03		
21	01-10-18	31	253.93	-	112.34	141.59	7,451.44		
22	01-11-18	30	253.93	-	113.92	140.01	7,311.43		
23	01-12-18	31	253.93	-	108.17	145.76	7,165.67		
24	01-01-19	31	253.93	-	109.55	144.38	7,021.29		
25	01-02-19	28	253.93	-	107.34	146.59	6,874.70		
26	01-03-19	31	253.93	-	94.93	159.00	6,715.70		
27	01-04-19	30	253.93	-	102.67	151.26	6,564.44		
28	01-05-19	31	253.93	-	97.12	156.81	6,407.63		
29	01-06-19	30	253.93	-	97.96	155.97	6,251.66		
30	01-07-19	31	253.93	-	92.49	161.44	6,090.22		
31	01-08-19	31	253.93	-	93.11	160.82	5,929.40		
32	01-09-19	30	253.93	-	90.65	163.28	5,766.12		
33	01-10-19	31	253.93	-	85.31	168.62	5,597.50		
34	01-11-19	30	253.93	-	85.57	168.36	5,429.14		
35	01-12-19	31	253.93	-	80.32	173.61	5,255.53		
36	01-01-20	31	253.93	-	80.34	173.59	5,081.94		
37	01-02-20	29	253.93	-	77.69	176.24	4,905.70		
38	01-03-20	31	253.93	-	70.16	183.77	4,721.93		
39	01-04-20	30	253.93	-	72.19	181.74	4,540.19		
40	01-05-20	31	253.93	-	67.17	186.76	4,353.43		
41	01-06-20	30	253.93	-	66.55	187.38	4,166.05		
42	01-07-20	31	253.93	-	61.63	192.30	3,973.75		
43	01-08-20	31	253.93	-	60.75	193.18	3,780.57		
44	01-09-20	30	253.93	-	57.80	196.13	3,584.44		
45	01-10-20	31	253.93	-	53.03	200.90	3,383.54		
46	01-11-20	30	253.93	-	51.73	202.20	3,181.34		
47	01-12-20	31	253.93	-	47.07	206.86	2,974.48		
48	01-01-21	31	253.93	-	45.47	208.46	2,766.02		
49	01-02-21	28	253.93	-	42.29	211.64	2,554.38		
50	01-03-21	31	253.93	-	35.27	218.66	2,335.72		
51	01-04-21	30	253.93	-	35.71	218.22	2,117.50		
52	01-05-21	31	253.93	-	31.33	222.60	1,894.90		
53	01-06-21	30	253.93	-	28.97	224.96	1,669.94		
54	01-07-21	31	253.93	-	24.71	229.22	1,440.72		
55	01-08-21	31	253.93	-	22.03	231.90	1,208.82		
56	01-09-21	30	253.93	-	18.48	235.45	973.37		
57	01-10-21	31	253.93	-	14.40	239.53	733.84		
58	01-11-21	30	253.93	-	11.22	242.71	491.13		
59	01-12-21	31	253.93	-	7.27	246.66	244.47		
60	01-01-22	31	248.21	-	3.74	244.47	-		
TOTALES			15,230.08	-	5,230.08	10,000.00			

Para llevar a cabo el plan de negocio de la consultora administrativa con énfasis en Recursos Humanos Nica Services, se ha determinado que la estructura de capital de la empresa estará compuesta por el capital de deuda al realizarse un préstamo a largo plazo en el banco de finanzas (BDF) de \$ 10,000 dólares la cual es la inversión inicial. Dicho préstamo tiene un costo de interés del 18% anual con un plazo de 5 años, el cual es el mismo tiempo que tiene de vida económica el negocio. Además, se invertirán \$4152.88 dólares de fondos propios provenientes de ahorros personales teniendo un costo del 30% de interés.

2.2 Mezcla de fuentes.

TABLA 24

FUENTES	APORTE MONETARIO	PESO (%)
Deuda	10,000.00	70.66%
Aporte de socios	4,152.88	29.34%
		0.00%
TOTAL	14,152.88	100.00%

La Tabla muestra que, según el aporte de la fuente, los recursos propios representan el 29.34% de los fondos invertidos y la deuda representan el 70.66% de la inversión total. Esta mezcla de las fuentes de financiamiento representa la medida que cada fuente aporta a la inversión total en un 100%.

A su vez la estructura financiera tiene que guardar cierto equilibrio con la estructura económica

La composición de la estructura financiera de la empresa depende, por tanto, del coste de los recursos financieros, del riesgo que la empresa esté dispuesta a asumir, y del destino de esos recursos para que exista una correspondencia entre la naturaleza del recurso financiero y la de la inversión que financia.

2.3 Tasa requerida de Rentabilidad

CONSULTORIA NICA SERVICES

Tasa de Rentabilidad Mínima Requerida del Proyecto
(Cifras en dólares)
TABLA 25

FUENTES	APORTE MONETARIO	PESO (%)	COSTO	COSTO PONDERADO
Deuda	10,000.00	70.66%	18.00%	12.72%
Aporte de socios	4,152.88	29.34%	30.00%	8.81%
		0.00%		0.00%
TOTAL	14,152.88	100.00%	CCPP:	21.53%

Esta tabla se trata de una tasa de referencia de rendimiento que una empresa debe ganar para crear valor para la empresa en su conjunto. Para calcular este valor, se utilizan tanto la deuda y el capital propio. Basadas a las estimaciones previamente calculadas, Nica Services requiere de un financiamiento cuyo monto total a fondear es de \$14,152.88.

El resultado de lo anterior es 21.53%. este porcentaje representa la tasa de rentabilidad mínima o requerida que debe generar la inversión para poder sufragar los costos asociados con las fuentes de financiamiento. En otras palabras, el proyecto de expansión de esa empresa debería ejecutarse solamente si esa inversión le genera al menos un 21.53% de rentabilidad. Si el proyecto no logra generar esa tasa de rentabilidad, el proyecto no generaría ganancias satisfactorias a los inversionistas.

BENEFICIOS NETOS DESEADOS

TABLA 26

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	APORTE DE LA FUENTE	COSTO	UTILIDAD DESEADA
Recursos propios	4,152.88	30%	1,245.86
Deuda	10,000.00	18%	1,800.00
Total	14,152.88		3,045.86

En la tabla se observa que de los U\$ 3,045.86 de utilidad deseada, U\$ 1,245.86 serán destinados para cubrir la rentabilidad exigida por los socios por sus recursos invertidos y U\$1,800.00 serán destinados para cubrir los intereses del préstamo bancario en un periodo de cinco años. Se observa, por tanto, cómo el negocio debe aportar las utilidades necesarias para cubrir los costos financieros de los fondos invertidos.

El Préstamo con el Banco de Finanzas (BDF) por un monto de \$10,000 a una tasa de interés anual del 18%, los intereses son deducibles del Impuesto Sobre la Renta cuya tasa es del 30%.

Capital social representado por acciones del propietario por un monto de \$4,152.88 con derecho a pago de dividendos equivalentes al 30% anual.

Cada fuente financiera lleva aparejado un coste, por lo que la empresa trata de captar los recursos al menor coste posible, manteniendo ciertos equilibrios dentro de la propia estructura financiera. Para ello tiene que determinar el Coste de los Recursos Propios, el Coste de los Recursos Ajenos y, como media ponderada de los dos anteriores, el Coste de Capital Medio Ponderado del Pasivo. Como este coste se ve afectado por la propia estructura de capital entonces la adecuada gestión de la estructura financiera es un importante elemento de la dirección económico-financiera.

2.4 BALANCE DE APERTURA

Para el montaje de la contabilidad, lo primero es realizar el Balance de apertura del proyecto, que contemple todos los elementos o cuentas correspondientes a Activos, Pasivos y Capital. En pocas palabras es la elaboración completa de un inventario de todas las cuentas y saldos iniciales con que inicia la empresa o negocio.

TABLA 27

CONSULTORIA NICA SERVICES BALANCE DE APERTURA 2016 INVERSION EN DOLARES			
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
CAJA	100.00	PRESTAMO POR PAGAR C/P	1,356.68
BANCO	5,450.06		
RENTAS PAGADAS POR ANTICIPADO	1,500.00		
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	<u>7,050.06</u>	TOTAL PASIVO CORRIENTE	1,356.68
ACTIVO NO CORRIENTE		PASIVO NO CORRIENTE	
MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA	3,627.58	PRESTAMO POR PAGAR L/P	8643.32
DEPOSITO EN GARANTIA	500.00		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	<u>4,127.58</u>	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	8643.32
ACTIVO DIFERIDO		TOTAL PASIVO	
INTANGIBLES			<u>10,000.00</u>
GASTOS DE CONSTITUCION	651.00	CAPITAL	
GASTOS DE ORGANIZACIÓN	49.24	APORTE DE SOCIOS	4,152.88
RECLUTAMIENTO DE PERSONAL			
IMAGEN CORPORATIVA	25.00		
GASTOS DE INVESTIGACION	2,000.00		
SOFTWARE	250.00		
TOTAL ACTIVO DIFERIDO	<u>2,975.24</u>	TOTAL CAPITAL	<u>4,152.88</u>
TOTAL ACTIVOS	14,152.88	TOTAL PASIVO + CAPITAL	14,152.88

Elaborado por Contador/Gerente

Revisado por Finanzas/ Vice Gerente

8.3 PRONOSTICOS FINANCIEROS

El pronóstico financiero ayuda a predecir el costo de los servicios, la cantidad de ingresos por ventas y las ganancias que puede anticipar. El pronóstico financiero ayuda a conocer cuánto dinero es necesario invertir o pedir en préstamo.

3.1 PROYECCION DE INGRESOS

La proyección de ventas la podemos ver como una proyección de la demanda por los servicios ofertados, la participación de la empresa en el mercado y el crecimiento económico del sector comercio (5.45%).

El entorno económico que rodea a la empresa es fundamental porque este puede afectar tanto positivamente como negativamente los procesos de la empresa sobre todo el precio del producto, es así, como se debe considerar la tasa de crecimiento de la economía, la inflación, según Banco Central de Nicaragua la inflación al final del año será del 6% al final del año.

Detalle del cálculo $(1+0.0545) \times (1+6\%)-1 = 11.78\%$

Concentración: es el estudio de las cantidades que se vende por cada cliente analizando su participación porcentual (30%) en el total de las ventas, basada en la capacidad ocupada de 228 empresas al año.

Consultoría Nica Services

Tabla #

Proyección de ingresos por ventas

(Cifras en dólares)

TABLA 28

	AÑOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO				
	1	2	3	4	5
Ingresos por venta de servicios	26,855.00	30,017.71	33,552.90	37,504.42	41,921.32
Ingresos Totales	26,855.00	30,017.71	33,552.90	37,504.42	41,921.32

3.2 PROYECCION DE COSTOS VARIABLES

En base a la naturaleza del proyecto a estudio de una consultoría Administrativa que ofrece servicios a sus clientes todos sus costos fueron considerados como costos fijos.

3.3 PROYECCION DE COSTOS FIJOS

Costo es aquella erogación directamente aplicada en el servicio que nos produce el ingreso y que puede ser plenamente identificada.

Es importante considerar que al momento de entregar un servicio se tendría como consecuencia, un conjunto de costos. Por tanto, lo único que necesitamos para proyectar los costos de un o servicio basado en lo que implica producir un servicio.

Las proyecciones de salario son anualmente considerando porcentajes basados en pagos laborales conforme a ley en Nicaragua y ajustes salariales. Siendo estos montos en dólares se hace un cálculo detallado a continuación detallado:

1+tasa ajuste - 1 tasa ajuste 10% 5% tasa de devaluación
1+ tasa de devaluación

El aporte laboral que corresponde al INSS se ha considerado tomarlo en base al 19% ya que estamos por finalizar el año 2016 que es el porcentaje que será cambiado para el 2017 y el 2% para el Inatec totalizando el 21% de aporte patronal.

En la tabla ya se incluyó las prestaciones sociales de los colaboradores y los socios para cada de los años correspondientes a la vida económica de la consultoría.

En la tabla de depreciación de activo se estableció un valor residual del 25%.

Consultoría Nica Services

Tabla # 29
Proyección de Costos Fijos
(Cifras en dólares)

CONCEPTOS	AÑOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO				
	1	2	3	4	5
<u>Gastos personales:</u>					
Salarios	10,947.60	11,469.80	12,016.91	12,590.12	13,190.67
Prestaciones de ley	2,736.90	2,867.45	3,004.23	2,797.80	2,931.26
Gastos patronales	2,299.00	2,408.66	2,523.55	2,643.92	2,770.04
Sub total gastos personales	15,983.50	16,745.91	17,544.69	18,031.84	18,891.96
<u>Gastos no personales:</u>					
Cargos básicos	-	-	-	-	-
Gasto en papelería y útiles de oficina	161.81	171.52	181.81	192.72	204.28
Gastos en materiales y suministros	1,555.01	1,648.31	1,747.21	1,852.04	1,963.16
Gastos en mantenimiento	-	-	-	-	-
Gastos en Publicidad	2,101.99	1,539.99	1,459.26	1,539.99	1,421.25
Otros gastos (Renta del Local)	4,500.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00
Sub total gastos no personales	8,318.81	9,359.82	9,388.28	9,584.75	9,588.70
Gastos fijos totales	24,302.31	26,105.73	26,932.97	27,616.59	28,480.66

Consultoría Nica Services
 Tabla # 30
 Programa de depreciación de activos
 (Cifras en dólares)

ACTIVO	CANTIDAD	COSTO INSTALADO	VALOR RESIDUAL	VIDA ÚTIL	DEPRECIACIÓN ANUAL					DEPRECIACIÓN ACUMULADA	VALOR EN LIBROS
					1	2	3	4	5		
25%											
MOBILIARIO					-	-	-	-	-	-	-
ESCRITORIO	4.00	128.94	32.24	5 Años	77.36	77.36	77.36	77.36	77.36	386.82	128.94
ARCHIVADOR	1.00	299.85	74.96	5 Años	44.98	44.98	44.98	44.98	44.98	224.89	74.96
BANDEJA PLASTICA	3.00	15.20	3.80	5 Años	6.84	6.84	6.84	6.84	6.84	34.20	11.40
SILLAS DE ESPERA	3.00	26.99	6.75	5 Años	12.15	12.15	12.15	12.15	12.15	60.73	20.24
SILLAS DE ESCRITORIO	4.00	64.35	16.09	5 Años	38.61	38.61	38.61	38.61	38.61	193.05	64.35
PAPELERAS	4.00	2.25		5 Años	1.80	1.80	1.80	1.80	1.80	9.00	-
PIZARRAS ACRILICAS	1.00	15.10	4.00	5 Años	2.22	2.22	2.22	2.22	2.22	11.10	4.00
EQUIPO DE OFICINA					-	-	-	-	-	-	-
IMPRESORA	1.00	300.00	75.00	2 Años	112.50	112.50	-	-	-	225.00	75.00
USB CON ENTRADAS	1.00	14.78	4.00	2 Años	5.39	5.39	-	-	-	10.78	4.00
LAPTOP	4.00	301.74	80.00	2 Años	443.48	443.48	-	-	-	886.96	320.00
BATERIA DE RESPALDO	2.00	59.13	20.00	2 Años	39.13	39.13	-	-	-	78.26	40.00
CELULAR	4.00	31.25	8.50	2 Años	45.50	45.50	-	-	-	91.00	34.00
DISPENSADOR DE AGUA ELECTRICO	1.00	168.93	50.00	2 Años	59.47	59.47	-	-	-	118.93	50.00
PROYECTOR	1.00	470.00	117.50	2 Años	176.25	176.25	-	-	-	352.50	117.50
TOTALES					1,065.67	1,065.67	183.96	183.96	183.96	2,683.22	944.40

Según datos obtenidos de esta tabla si la empresa cerrara después de los cinco años de vida económica lograría recuperar \$944.40 dólares que es su valor en libros, se usó un 25% de valor residual o de salvamento del costo obtenido.

8.4 EVALUACION FINANCIERA

Los proyectos destinados a la generación de ingresos la rentabilidad de la actividad es el primer factor, y el más importante, que determina la sostenibilidad, debido a que ningún proyecto comercial sobrevive si no genera suficientes ingresos, para cubrir los gastos operativos y pagar los costos financieros. No obstante, existe más de una manera para determinar la rentabilidad de una inversión. Cada enfoque tiene sus fortalezas y debilidades. Por lo tanto, es conveniente usar más de un método.

Según resultados obtenidos en esta tabla de flujo de caja del proyecto donde se observa en los indicadores financieros el siguiente resultado:

El período de recuperación (PRI) corresponde al período de tiempo necesario para que el flujo de caja acumulado del proyecto cubra el monto total de la inversión realizada, en este caso se recupera en dos años.

El valor presente neto (VPN) es otro indicador confirma la viabilidad del proyecto siendo este su resultado satisfactorio, siendo el VPN del proyecto de inversión analizado es positivo (mayor que cero) nos indica que el proyecto generará riqueza para la empresa más allá del retorno del capital invertido en el proyecto y financiado con fondos ajenos.

Otra de las conclusiones es el resultado de la TIR siendo de 66.23% en relación al costo de capital promedio ponderado de 21.53% el plan es rentable ya que el porcentaje de rentabilidad de la TIR está por encima del CCPP.

Siguiendo el caso de la relación beneficio costo por cada dólar invertido tendrá como resultado 1.97 de ganancia, por lo tanto el proyecto genera riqueza y traerá beneficio social.

Concluyendo basado en los resultados obtenidos en el flujo de caja el proyecto es rentable para ser ejecutado durante los cinco años de vida económica.

CONSULTORIA NICA SERVICES

Tabla # 31

Flujo de caja del proyecto

(Cifras en \$)

Conceptos	Años de operación del proyecto					
	0	1	2	3	4	5
<u>Inversiones realizadas en el año</u>						
<u>cero</u>						
Inversión en Capital de Trabajo	(7,050.06)					
Inversión en Capital Fijo	(4,127.58)					
Inversión en Gastos	(2,975.24)					
Preoperativos						
<u>Flujos operativos del proyecto</u>						
Ingresos por venta de bienes y servicios		26,855.00	30,017.71	33,552.90	37,504.42	41,921.32
Costos fijos		(24,302.31)	(26,105.73)	(26,932.97)	(27,616.59)	(28,480.66)
Depreciaciones		(1,065.67)	(1,065.67)	(183.96)	(183.96)	(183.96)
Amortización de intangibles		(595.05)	(595.05)	(595.05)	(595.05)	(595.05)
Utilidades antes de impuestos		891.97	2,251.27	5,840.93	9,108.82	12,661.66
Impuestos sobre la renta (30%)		(267.59)	(675.38)	(1,752.28)	(2,732.65)	(3,798.50)
Utilidades después de impuestos		624.38	1,575.89	4,088.65	6,376.18	8,863.16
(+) Depreciaciones y amortizaciones		1,660.72	1,660.72	779.01	779.01	779.01
(=) Flujos de caja anuales del proyecto		2,285.10	3,236.61	4,867.65	7,155.18	9,642.16
<u>Flujo de caja del último año</u>						
Retorno del Capital de trabajo						7,050.06
Valores de salvamento neto						944.40
Sub total flujo de caja del último año						7,994.46
Flujos de caja neto sin financiamiento	(14,152.88)	2,285.10	3,236.61	4,867.65	7,155.18	17,636.62
Financiamiento						
Préstamos	10,000.00					
Amortización del principal		(1,356.68)	(1,622.03)	(1,939.35)	(2,315.92)	(2,766.02)
Escudo fiscal de los intereses		507.14	427.54	332.34	219.37	82.63
Flujos de caja neto con financiamiento	(4,152.88)	1,435.57	2,042.11	3,260.65	5,058.63	14,953.23
INDICADORES DE EVALUACIÓN FINANCIERA						
PERÍODO DE RECUPERACIÓN (PRI)	2.21 Años					
VALOR PRESENTE NETO AL 21.52%	8,190.49					
TASA INTERNA DE RETORNO	66.23%					
RELACIÓN BENEFICIO/COSTO	2.97					

9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Banco central de Nicaragua (Julio 2016) Estado Economía 2016. Managua, Nicaragua. Recuperado de

http://www.bcn.gob.ni/publicaciones/periodicidad/eventual/economia/Estado_Economia_2016

<https://cignicaragua.files.wordpress.com/2016/07/anc3a1lisis-del-entorno-y-prioridades-de-las-mipyme-vfinal.pdf>

http://www.bcn.gob.ni/publicaciones/periodicidad/eventual/economia/Estado_Economia_2016.pdf

Cocep (Julio 2015) Encuesta 2015 Managua, Nicaragua.

http://www.cosep.org.ni/rokdownloads/main/cosep/encuesta_empresas_2015.pdf

<http://www.go2sanjuandelsur.com/acerca>

http://www.cosep.org.ni/rokdownloads/main/cosep/presentacion_encuesta2015.pdf

<http://www.mific.gob.ni/Portals/0/Portal%20Empresarial/1.2%20Caracterizacion%20MIPYME%20Rivas.pdf>

ANEXO 1. PROTOCOLO E INFORME DE INVESTIGACIÓN

1. DEFINICION DEL PROBLEMA

Debido a que en la actualidad en Nicaragua el crecimiento empresarial se enfoca sobre todo en micro y pequeñas empresas las cuales no gozan de un gran número de empleados y donde estos mismo desempeñan muchos dos o varios papeles a la vez, no cuentan con personal especializado para cada área lo que les impide llevar un control más óptimo tanto de sus finanzas como de un control administrativo.

¿Porque qué las micro y pequeñas empresas tienen dificultades para lograr una plena administración empresarial en el municipio de San Juan del Sur?

La presente investigación se refiere al tema de las dificultades que presentan los dueños de negocios de micro y pequeñas empresas en la Administración enfocados en recursos humanos, basada en individuos con sueños de superación que depositan su tiempo, trabajo, esfuerzo y capital para buscar un mejor futuro, pero por falta de experiencia, de enfoque, asesoramiento, mal manejo de ciertas herramientas, métodos de control, mala selección de personal conllevan al negocio a la disminución de sus ingresos y por ende al fracaso.

Para los que pretenden sobrevivir en un negocio pequeño, no solo es necesario trabajar duro, sino trabajar de manera inteligente tomando en cuenta los cambios y adaptando sus negocios a ellos especialmente en el tema basado en la tecnología con esto aumentando las ventas y ofreciendo servicios de calidad en tiempo y forma.

La característica principal de este tipo de negocio es la falta de documentación y de información de cada uno de sus colaboradores, atraso en los pagos de sus servicios básicos y normalmente pagando multas y recargos, falta de

conocimiento de las leyes laborales por ambas partes propietario – colaboradores. Quienes crean empresas pequeñas lo hacen desconociendo las escasas probabilidades de supervivencia o a pesar de ellas. La experiencia demuestra que el 50% de dichas empresas quiebran durante el primer año de actividad, y no menos del 90% antes de cinco años.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar algunas causas que según revelan los análisis estadísticos, el 95% de estos fracasos son atribuibles a la falta de competencia y de experiencia en la dirección de empresas dedicadas a la actividad concreta de que se trate, falta de capacitación para los trabajadores, así también como mala administración de tiempo en cuanto a sus objetivos y metas propuestas. En los últimos años, incluso a las empresas mejor dirigidas les ha costado trabajo mantener y elevar su nivel de beneficios. También han tropezado cada vez con mayores dificultades a la hora de trasladar los aumentos de coste a sus clientes subiendo el precio de los productos o servicios.

La poca oferta laboral y la gran demanda de la misma es un hecho que debe ser considerado en este proyecto, ya que desde hace 10 años hasta la fecha ha habido un incremento de pequeñas y medianas empresas de manera muy significativa generando nuevas oportunidades laborales, pero estas empresas con el fin de cristalizarse como tales y entrar a la competencia del mercado se han caracterizado por ser dirigidas de manera empírica, lo que ha provocado que estas tengan dificultades para lograr una completa realización empresarial.

Según datos recolectados por el COSEP mediante una encuesta realizada en el 2015 sobre empresas sostenibles para un universo de 2539 entre micro, pequeñas, medianas y grandes empresas a nivel nacional se logró recolectar información tomando en cuenta los tres sectores de la economía (Primario, secundario y terciario) y el 78.7% de los encuestados fueron dueños de negocio.

Cabe mencionar que las pequeñas y medianas empresas no gozan de los recursos financieros necesarios para contratar un personal administrativo que haga

<http://www.degerencia.com/articulos.php?artid=545>

crecer el negocio ya que incurren en gastos extras estipulados por la ley, es por eso que la mayoría de los negocios son administrados por sus mismos dueños.

De manera general el 81.9% de los negocios según encuesta 2015 del COSEP los dueños de negocios de micro, pequeñas, medianas y grandes empresas utilizan dinero propio para invertir en su negocio siendo el porcentaje más alto de las micro y pequeñas empresas, las pequeñas empresas trabajan con capital propio por diferentes motivos el 64% porque no han tenido la necesidad de hacer uso de préstamos, el 22% dicen que los intereses son muy altos, el 5% los tramites son muy engorrosos y el 9% otros.

Con respecto a las microempresas el 50% no han tenido necesidad de hacer ningún préstamo ya que ellos han trabajado con dinero propio, el 28% dice que no han hecho préstamos porque los intereses son muy altos, el 7% se refieren a que los tramites son muy complicados y el 15% son por otros motivos.

Esta situación que viven las pequeñas y medianas empresas en San Juan del sur hace que muchas de ellas busquen personas profesionales con capacidades para que les asesoren de manera informal y ocasional concerniente a la administración de sus negocios, exponiéndose a que los mismos tambaleen económicamente, obteniendo como consecuencia multas, pérdida de tiempo, demandas laborales y empresariales.

La finalidad es la creación de una **consultora administrativa con especialidad en recursos humanos**, que brinde servicios que solucionen esos problemas que viven las pequeñas y medianas empresas del departamento; es decir, que sirva de apoyo a todas estas empresas; pero al mismo tiempo velar por los intereses de las mismas.

Con la creación de esta consultora administrativa se le ahorrará tiempo, dinero y situaciones estresantes, tanto con los empleados, propietarios como con las instituciones reguladoras del estado, con la finalidad que el propietario se enfoque en el aumento de su producción, sus ventas y por ende de su capital.

http://www.cosep.org.ni/rokdownloads/main/cosep/presentacion_encuesta2015.pdf

2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Los servicios administrativos enfocados en Recursos Humanos en la ciudad de Rivas y San Juan del Sur no han sido sujetos a evaluación en investigaciones que tengan como fin específico las dificultades que se enfrentan en el proceso, la razón de este proyecto es que hemos visto la necesidad de estos empresarios de ser asesorados administrativamente y cumpliendo con las normas establecidas bajo el marco legal, ya que muchos de ellos han iniciado sus negocios con ligereza e impulso por salir adelante y mejorar su nivel de vida y no llevan registros formales ni control de las operaciones de la empresa que les puedan reflejar en qué estado se encuentra su negocio.

Conviene hacer esta investigación porque beneficia y satisface una necesidad en base a principios y técnicas administrativas profesionales y brinda una solución a la problemática que están viviendo las pequeñas y medianas empresas en el departamento con esto ahorrándoles tiempo y dinero, así también determinar las fallas operacionales internas de la empresa y lo que las provoca.

La creación de la **Consultoría Administrativa** no solo beneficiara a los pequeños empresarios, sino también a todos los empresarios en general para que de esta manera haya un desarrollo más notorio en este departamento y por otro lado la consultora generará oportunidad de empleos a medida que vaya ganando aceptación la demanda de plazas será mayor beneficiando con ella a la población, así también queremos darle facilidades a estudiantes universitarios para que realicen sus pasantías o prácticas profesionales.

En vista que en la actualidad estamos pasando por procesos económicos, tecnológicos, políticos y culturales debido a la globalización mundial, hemos visto la necesidad de investigar la viabilidad de ofrecer servicios administrativos con personal capacitado y con experiencia dirigidos a recursos humanos, ya que las instituciones del gobierno han implementado trabajar con tecnología informática para el procesamiento de la información generada por los negocios, en la mayoría de los casos los propietarios no cuentan con la capacidad para manejarlos correctamente, con ayuda de expertos evitaran multas y contratiempos.

Se fundamenta en que todas las organizaciones deben adecuar y modernizar su aparato estructural y funcional para enfrentar y estar acorde con la evolución de los mercados actuales, de ello resulta que deben adaptar su mentalidad y acciones a los cambios que se le presentan y aceptar, enfrentar como un reto y encontrar soluciones a los problemas particulares y generales en cualquier momento.

3. NECESIDADES DE INFORMACIÓN

- Para esta investigación requerimos de informes estadísticos emitidos por el Banco Central de Nicaragua e INIDE sobre el ambiente económico de la ciudad de San Juan del Sur.
- Recolección de información directa de parte del dueño de negocio a estudio con la finalidad de detectar causas y efectos de los problemas para analizar y proponer alternativas viables de solución que ayuden a erradicar sus inconvenientes.
- Datos generales, encuestas realizadas sobre el sector económico de los municipios a examinar.
- Las necesidades administrativas de parte de los dueños de negocios.
- Conocer nuestra competencia y su segmento de mercado.
- Fortalezas y debilidades de los servicios disponibles.
- Leyes, políticas y planes existentes para abordar diferentes situaciones que se presenten.
- Conocimiento, actitudes y prácticas de actores clave en diferentes sectores económicos, social, cultural.
- Sistemas de justicia, resolución de conflicto por parte del inss, ministerio del trabajo.
- Existencia y funcionamiento coordinadas referente a servicios.
- Identificar nuestro segmento de mercado.

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

OBJETIVO GENERAL:

Realizar la investigación para conocer la satisfacción administrativas enfocadas en recursos humanos que están viviendo los dueños de negocios de micro y pequeñas empresas en los municipios de Rivas y San Juan del Sur.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Recopilar información a cerca del grado de satisfacción Administrativa dirigida en recursos humanos que tienen los dueños de micro y pequeñas empresas en los municipios de Rivas y San Juan del Sur.
- ✓ Conocer la estructura organizacional del negocio para satisfacer las necesidades de los dueños de negocio de una manera ordenada así como las actividades a realizar.
- ✓ Identificar los posibles competidores y diseñar algunas estrategias iniciales para captar el mercado.
- ✓ Identificar los posibles riesgos e intangibles y formular algunas estrategias para corregirlos o preverlos.
- ✓ Descubrir el resultado del nivel de aceptación de los servicios administrativos por parte de los dueños de micro y pequeños negocios.

5. MARCO METODOLÓGICO

5.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

5.1.1 Investigación Exploratoria

Con la investigación exploratoria se obtiene información por medio de entidades gubernamentales, banco central sobre datos estadísticos e información general del objeto a estudiar nos ayuda a conocer información para la realización de la investigación, así también conocer a profundidad datos relevantes que nos ayuden para la investigación, actualmente en este tipo de investigación no existen registros y la información encontrada es mínima.

La investigación exploratoria es apropiada en las etapas iniciales del proceso de la toma de decisiones. Usualmente, esta investigación está diseñada para obtener un análisis preliminar de la situación con un mínimo de costo y tiempo. El diseño de la investigación se caracteriza por la flexibilidad para ser sensible a lo inesperado y descubrir otros puntos de vista no identificados previamente. Se emplean enfoques amplios, estos incluyen las fuentes secundarias de información, observación, entrevistas con expertos, entrevistas con los dueños de los negocios. Esta investigación es apropiada para reconocimiento del problema que están enfrentando los dueños de negocios.

5.1.2 Investigación Concluyente Descriptiva

El objetivo de la investigación concluyente descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

No se encuentran antecedentes plasmados en encuestas, escritos u otros medios que faciliten el acceso a información previa del problema, por lo cual esto nos motiva a investigar directamente en el campo (negocios) basados en la posibilidad de obtener una investigación completa sobre este contexto en particular.

Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Los posibles enfoques de investigación incluyen encuestas, experimentos, observaciones y simulación. Casi todos los estudios de esta naturaleza dependen en gran parte de la formulación de preguntas a los encuestados y de la disponibilidad de datos en fuentes de datos secundarios.

Es necesario obtener una entrevista en profundidad con cada uno de los dueños de negocios en la que el fin del diálogo sea el que ellos expongan o traigan a conversación las técnicas de administración que están usando en sus negocios. En esta entrevista se buscará que el entrevistado aporte la mayor cantidad de información posible acerca de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de continuar manejando sus negocios de la manera en que lo estén haciendo, intentando en todo momento que el pequeño empresario se sienta libre y cómodo para hablar.

Con el fin de describir las características de los clientes de un producto o servicio, muchas empresas realizan estudios sobre el perfil de los consumidores. Tales perfiles hacen uso de características demográficas, socioeconómicas, geográficas y psicográficas, así como tasas de consumo. Los estudios descriptivos determinan las percepciones del comprador acerca de las características de los productos o servicios. Los estudios de potencial del mercado describen el tamaño del mercado, el poder adquisitivo de los compradores, disponibilidad de los distribuidores y perfil del consumidor de un producto o servicio; los estudios de uso de productos describen los patrones de consumo; los estudios de participación del mercado determinan la proporción de las ventas totales que ha recibido la empresa y su competencia; los estudios de análisis de ventas describen los patrones de ventas por región geográfica, tipo y características de la línea de productos.

Por lo general, la investigación descriptiva hace uso de un diseño de investigación de sección transversal, es decir, un diseño en el que se toma una muestra de los elementos de una población en un período de tiempo. Con frecuencia, esto se denomina diseño de investigación de encuesta. Este diseño de investigación es el más popular y con el cual las personas están más familiarizadas. El diseño de encuesta es útil para describir las características de los consumidores y determinar la frecuencia de los fenómenos de mercadeo, aunque a menudo es costoso y requiere de un personal de investigación hábil y competente para realizarla en forma efectiva.

5.2 TIPOS DE FUENTES DE INFORMACIÓN

Los tipos de fuentes de información primarias son las encuestas como principal instrumento para la recolección de información.

Fuentes Secundarias: Toda la información documental, informes, encuestas, entrevistas por expertos recopilada que ayude para alimentar la investigación

5.3 FUENTE DE INFORMACIÓN EN CADA TIPO DE INVESTIGACIÓN

5.3.1 Investigación Exploratoria

El conjunto de literatura: bibliográfica como publicaciones gubernamentales, informes del Banco Central de Nicaragua, el COSEP, Alcaldía, INSS, INTUR, MITRAB empírica y terciaria en formato impreso o virtual consultado previamente durante el estudio, estos datos provenientes de estas fuentes están disponibles a muy bajo costo o gratuitamente en las bibliotecas, sitios oficiales en internet.

5.3.2 Investigación Concluyente

Las fuentes primarias estarán constituidas por la información de primera mano proporcionada por los diferentes dueños negocios de San Juan del Sur, resultado de un trabajo intelectual para evaluar y seleccionar un curso de acción, así también como conseguir información de nuestra competencia.

5.4 SELECCIÓN DE LA MUESTRA EN CADA TIPO DE INVESTIGACIÓN

5.4.1 Investigación Exploratoria

La recopilación de la información fue por medio de instituciones gubernamentales como Alcaldía de San Juan del Sur, portal del MIFIC para conocer el número de PYMES con que cuenta cada municipio y en base a esto tomar la muestra.

5.4.2 Investigación Concluyente

En la siguiente investigación se utilizó el muestreo no probabilístico llamado marco muestral ya que la muestra es por juicio, decisión razonada de las micro y pequeñas empresas localizadas en los municipios de San Juan del Sur con 350 como universo seleccionando 40 (marco muestral) en función de su accesibilidad o a criterio personal e intencional del investigador, fáciles de reclutar, esta técnica es la más barata y la que menos tiempo lleva en realizarla.

Todas las encuestas han sido ingresadas al sistema SPSS integrada por 9 preguntas para facilitar el procesamiento de los datos y entrega confiable de análisis estadísticos.

Alcaldía Municipal de San Juan del Sur

<http://www.mific.gob.ni/Portals/0/Portal%20Empresarial/1.2%20Caracterizacion%20MIPYME%20Rivas.pdf>

**AUMENTO ANUAL BASADO EN LA TASA DE CRECIMIENTO
ECONOMICO 5.45% TABLA 32**

No	SERVICIOS PRECIOS SIN IVA	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
1	Paquete Administrativo 1- 5	\$ 50.00	\$ 52.73	\$ 55.60	\$ 58.63	\$ 61.82
2	Paquete Administrativo 1-10	\$ 100.00	\$ 105.45	\$ 111.20	\$ 117.26	\$ 123.65
3	Paquete Administrativo 1-20	\$ 200.00	\$ 210.90	\$ 222.39	\$ 234.51	\$ 247.30
4	Tramites de licencia y permisos	\$ 40.00	\$ 42.18	\$ 44.48	\$ 46.90	\$ 49.46
5	Recolección de datos y reclutamiento de personal	\$ 15.00	\$ 15.82	\$ 16.68	\$17.59	\$ 18.55
6	Capacitación a trabajadores 1-5	\$ 30.00	\$ 31.64	\$ 33.36	\$ 35.18	\$ 37.09
7	Capacitación a trabajadores 1-10	\$ 50.00	\$ 52.73	\$ 55.60	\$ 58.63	\$ 61.82
8	Capacitacion a trabajadores 1-20	\$ 80.00	\$ 84.36	\$ 88.96	\$ 93.81	\$ 98.92
9	Elaboración de contratos de trabajo	\$ 15.00	\$ 15.82	\$ 16.68	\$ 17.59	\$ 18.55
10	Manual de Funciones	\$ 15.00	\$15.82	\$ 16.68	\$ 17.59	\$ 18.55

Paquete Administrativo incluye, Elaboración de planilla, liquidaciones, pagos de planillas on line o contacto directo, elaboración de reportes ante el Inss, representación ante una fiscalización, reporte de accidentes laborales, recolección de colillas, pagos de servicios básicos. Capacitaciones a trabajadores: Atención al cliente, Capacitacion Laboral basado en leyes laborales.

CONSULTORIA NICA SERVICES

ENCUESTA:

1. Nombre de la empresa _____
2. Ubicación de la oficina _____
3. Propietario _____
4. Número de empleados _____
5. Actividad económica _____
6. Objetivos empresariales _____

1- ¿Qué grado de satisfacción administrativa tiene actualmente en su negocio?
A-Excelente _____ B-Muy bueno_____ C-Malo_____

2- ¿Conoce algún negocio que ofrezca Servicios Administrativos enfocados en Recursos Humanos en el departamento de Rivas?

A- SI _____

B- NO _____

Si su respuesta es A mencione el nombre del negocio _____

Si su respuesta es B pase a la pregunta 3

3- ¿Ha hecho uso de los servicios administrativos con expertos (persona capacitada)?

A- SI _____

B- NO _____

Si su respuesta en A continúe con la pregunta 4.

Si su respuesta es B pase a la pregunta 6.

- 4- ¿Qué servicios recibió y cuánto pagó por cada uno de ellos?
- Elaboración de planilla, liquidaciones _____
 - Pagos de planillas on line _____
 - Trámites de licencias y permisos _____
 - Inscripción de trabajadores en el INSS _____
 - Elaboración de reportes de INSS _____
 - Representación de una fiscalización ante el INSS, Alcaldía, INTUR, MITRAB
 - Elaboración de reporte de salario ante el INSS _____
 - Llenar hoja de accidente laboral _____
 - Recolección de colillas _____
 - Elaboración de liquidaciones _____
 - Recolección de dato y reclutamiento de personal _____
 - Pagos de servicios básicos _____
 - Tramites de permisos y licencias _____
 - Capacitación a trabajadores sobre las leyes laborales _____
 - Elaboración de contratos de trabajo _____
 - Diseño de manual de funciones de cada trabajador _____
- 5- ¿Qué tal le pareció cada uno de los servicios brindados? Evalúe uno por uno según su criterio usando.
- A-Excelente_____ B-Muy bueno_____ C-Bueno_____ D-Regular_____
- E -Malo _____
- a) Elaboración de planillas y Liquidaciones _____
 - b) Pagos de planillas on line _____
 - c) Trámites de licencias y permisos _____
 - d) Inscripción de trabajadores en el INSS _____
 - e) Elaboración de reportes de INSS _____
 - f) Representación de una fiscalización ante el INSS, Alcaldía, INTUR, MITRAB _____
 - g) Llenar hoja de accidente laboral _____
 - h) Recolección de colillas _____
 - i) Elaboración de liquidaciones _____
 - j) Recolección de dato y reclutamiento de personal _____
 - k) Pagos de servicios básicos _____
 - l) Tramites de permisos y licencias_____
 - m) Capacitación a trabajadores sobre las leyes laborales _____
 - n) Elaboración de contratos de trabajo _____
 - ñ) Diseño de manual de funciones _____

6- ¿Le gustaría contratar los servicios administrativos para su negocio?

A- SI ____ B- No ____

Justifique_____.

Si su respuesta es A pase a la pregunta 7.

Si su respuesta es B pase a la pregunta 8

7- Seleccione los servicios de los que usted usaría.

- Elaboración de planilla, liquidaciones
- Pagos de planillas on line
- Trámites de licencias y permisos
- Inscripción de trabajadores en el INSS
- Elaboración de reportes de INSS
- Representación de una fiscalización ante el INSS, Alcaldía, INTUR, MITRAB
- Elaboración de reporte de salario ante el INSS
- Llenar hoja de accidente laboral
- Recolección de colillas
- Elaboración de liquidaciones
- Recolección de dato y reclutamiento de personal
- Pagos de servicios básicos
- Tramites de permisos y licencias
- Capacitación a trabajadores sobre las leyes laborales
- Elaboración de contratos de trabajo
- Diseño de manual de funciones de cada trabajador
- Todos

8- ¿Cuánto está usted dispuesto a gastar por hacer uso de estos servicios Administrativos?

- Elaboración de planilla, liquidaciones _____
- Pagos de planillas on line _____
- Trámites de licencias y permisos _____
- Inscripción de trabajadores en el INSS _____
- Elaboración de reportes de INSS _____
- Representación de una fiscalización ante el INSS, Alcaldía, INTUR, MITRAB ____
- Elaboración de reporte de salario ante el INSS _____
- Llenar hoja de accidente laboral _____
- Recolección de colillas _____
- Elaboración de liquidaciones _____
- Recolección de dato y reclutamiento de personal _____
- Pagos de servicios básicos _____
- Tramites de permisos y licencias _____
- Capacitación a trabajadores sobre las leyes laborales _____
- Elaboración de contratos de trabajo _____
- Diseño de manual de funciones de cada trabajador _____

9- ¿Dónde buscaría información para contratar este servicio?

1-Internet ____ 2- Periódico ____ 3- TV ____ 4- Recomendación ____

5- Radio ____

TABLAS

¿Le gustaría contratar los servicios Administrativos para su negocio? TABLA 33

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	25	62.5	62.5	62.5
	No	15	37.5	37.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

Elaboración de planillas TABLA 34

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	1	2.5	100.0	100.0
Perdidos	Sistema	39	97.5		
Total		40	100.0		

Pagos de planillas on line TABLA 35

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	1	2.5	100.0	100.0
Perdidos	Sistema	39	97.5		
Total		40	100.0		

Trámites de licencias y permisos TABLA 36

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	40	100.0

Inscripción de trabajadores en el INSS TABLA 37

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	1	2.5	100.0	100.0
Perdidos	Sistema	39	97.5		
Total		40	100.0		

**Representación de una fiscalización ante el INSS, Alcaldía, INTUR,
MITRAB TABLA 38**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	1	2.5	100.0	100.0
Perdidos	Sistema	39	97.5		
Total		40	100.0		

Elaboración de reporte de salario ante el INSS TABLA 39

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	1	2.5	100.0	100.0
Perdidos	Sistema	39	97.5		
Total		40	100.0		

Llenar hoja de accidente laboral TABLA 40

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	40	100.0

Recolección de colillas TABLA 41

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	40	100.0

Elaboración de liquidaciones TABLA 42

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	1	2.5	100.0	100.0
Perdidos	Sistema	39	97.5		
Total		40	100.0		

Recolección de dato y reclutamiento de personal TABLA 43

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	1	2.5	100.0	100.0
Perdidos	Sistema	39	97.5		
Total		40	100.0		

Pagos de servicios básicos TABLA 44

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	40	100.0

Capacitación a trabajadores sobre las leyes laborales TABLA 45

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	1	2.5	100.0	100.0
Perdidos	Sistema	39	97.5		
Total		40	100.0		

Elaboración de contratos de trabajo TABLA 46

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	1	2.5	100.0	100.0
Perdidos	Sistema	39	97.5		
Total		40	100.0		

Diseño de manual de funciones de cada trabajador TABLA 47

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	1	2.5	100.0	100.0
Perdidos	Sistema	39	97.5		
Total		40	100.0		

TABLA 48 EMPRESAS QUE ACEPTAN LOS SERVICIOS

Detalle del servicio	% negocios compran servicio	Participación de MK	Empresas que requieren el servicio	Empresas que aceptan el servicio	Servicios por primer año
Paquete Activo 1 a 5	62.5%	30%	19	9	108
Paquete Activo 1 a 10	62.5%	30%	19	5	60
Paquete Activo 1 a 20	62.5%	30%	19	5	60
Tramite de Licencias y permisos	62.5%	30%	19	19	19
Recolección de datos y reclutamiento	62.5%	30%	19	19	19
Capacitación a trab 1 a 5	62.5%	30%	19	9	18
Capacitación a trab1 a 10	62.5%	30%	19	5	10
Capacitación a trab 1 a 20	62.5%	30%	19	5	10
Elaboración de contratos	62.5%	30%	19	19	19
Diseño de manual de funciones	62.5%	30%	19	19	19

TABLA 49 PROYECCION DE VENTAS POR SERVICIOS

Detalle del servicio	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	ANO 5
Paquete Administrativo 1 a 5	108	114	120	127	134
Paquete Administrativo 1 a 10	60	63	67	70	74
Paquete Administrativo 1 a 20	60	63	67	70	74
Tramite de Licencias y permiso	19	20	21	22	23
Recolección de datos y reclutamiento	19	20	21	22	23
Capacitación a trabajadores 1 a 5	18	19	20	21	22
Capacitación a trabajadores 1 a 10	10	11	11	12	12
Capacitación a trabajadores 1 a 20	10	11	11	12	12
Elaboración de contratos	19	20	21	22	23
Diseño de manual de funciones	19	20	21	22	23
TOTAL	342	361	380	401	423

* Los 62.5% corresponde a la cantidad de empresas que requerirían de nuestro servicio (clientes potenciales)

* Nuestra participación de Mercado pretende ser del 30% anual, para iniciar los primeros cinco años de vida

*19 Empresas completarían nuestra demanda de Mercado

* Los paquetes de secretariado Administrativo serian contratados mensualmente por las empresas.

* Los demás servicios desde trámites de licencias y permisos, van estimados a realizar cada 6 meses, ya que serían servicios, complementarios en dependencia del cliente.

