



## **UNIVERSIDAD POLITECNICA DE NICARAGUA (UPOLI)**

### **ESCUELA DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES**

#### **“Outsourcing Of Nicaragua”**

**TERCERIZACION DE NOMINA DE NICARAGUA  
PLAN DE NEGOCIOS ELABORADO COMO REQUISITO DE CULMINACION  
DE ESTUDIO DE LA CARRERA PERTENECIENTE A LA ESCUELA DE  
CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES**

**ELABORADO POR:  
Angélica Marina Balladares Mercado  
Alvaro Enmanuel Cajina Sevilla  
Briggeth Solieth WilliamTaylor  
Priscila Lorena Chamorro**

**Managua, Nicaragua  
Noviembre, 2019**

## DEDICATORIA

A Dios por darme la fortaleza para culminar este logro, a mi madre Elsa Marina Mercado Ortega y a mi padre Flavio Julio Balladares, por dirigirme y acompañarme en el crecimiento profesional y a mi familia que me apoyo incondicionalmente durante todo el proceso de formación y en los momentos más difíciles de mi vida además de acompañarme en los mejores momentos.

Angélica Marina Balladares Mercado.

A Dios, mi madre Beverly Taylor y a mi esposo Jonathan Vega por ser los autores principales en apoyarme durante el transcurso de mi carrera, a mis compañeros de estudio por brindarme el apoyo necesario para culminarlo y compartir tantos momentos tan especiales, y por último a Dios quien me estuvo brindando la fortaleza y la paciencia necesaria para ser de este un logro más en mi vida.

Briggeth Solieth William Taylor.

A mi familia, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo en especial a mi madre Juana Ireliá Sevilla Murillo, a mi padre Rene Paris Cajina Rocha y a mi esposa Dexi Johelia Álvarez Bermúdez.

Álvaro Enmanuel Cajina Sevilla.

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, Martha Chamorro por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

Priscila Lorena Chamorro.

## **AGRADECIMIENTO**

Los representantes del proyecto expresan sus agradecimientos a:

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a nuestros padres por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos has inculcado.

Agradecemos a cada uno de nuestros docentes de la Escuela de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Politécnica de Nicaragua por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial.

## INTRODUCCIÓN

En el presente el mundo y los mercados obligan a las organizaciones a estar cada día más a la vanguardia y mejorar sus procesos para que sean cada día más eficientes, con el fin de estar posicionados a nivel nacional e internacional en el mercado del outsourcing. Tercerizar un proceso, permite a las grandes y pequeñas empresas concentrarse en la razón de ser de su actividad económica; contar con un servicio externo altamente capacitado y especializado y lo más importante reducir sus costos de operación, una alternativa que debe tener en cuenta la empresa moderna en la búsqueda de la optimización de los procesos y la producción solicitada para que las organizaciones se consagren más a efectuar su objetivo principal y busquen ayuda de proveedores externos en servicios que puedan suplir las demás necesidades.

Los servicios de tercerización son los procedimientos mediante los cuales las organizaciones ceden una o varias actividades, que no forme parte de su rol principal, a un proveedor de servicios especializado. Lo cual significa que estas actividades principales son las que forman el negocio central de la empresa y en las que se deben tener ventajas competitivas con respecto a las demás compañías. Un breve estudio acerca de su evolución, muestra cómo esta modalidad sugiere un redimensionamiento de la empresa a través de la contratación externa de varias de las actividades y servicios que hacían parte de la labor interna empresarial.

La tercerización busca para la empresa ganar espacios de productividad y eficiencia, además debe entenderse como una forma de generar valor para su compañía, ya que permite contar con personal altamente capacitado, mayor calidad en los productos, así como a incrementar su eficacia al permitirle mayor concentración en los negocios propios de la empresa y permite además manejar más fácilmente las funciones difíciles o que están fuera de control. Y es que esta externalización ayuda a reducir gastos en tecnología de la información y en inversión en activos fijos.

## Tabla de contenido

<b>1. ANTECEDENTES:</b> .....	8
<b>2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	9
<b>3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	10
<b>4. TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	11
<b>5. OBJETIVOS</b> .....	12
5.1 Objetivo General:.....	12
5.2 Objetivos Específicos:.....	12
<b>6. PERFIL ESTRATÉGICO</b> .....	13
6.1 MISION:.....	13
6.2 VISION:.....	13
<b>7. DESCRIPCION DEL SERVICIO</b> .....	14
<b>8. Análisis FODA</b> .....	14
8.1 FORTALEZA.....	14
8.2 OPORTUNIDADES .....	14
8.3 DEBILIDADES .....	15
8.4 AMENAZAS .....	15
<b>9. ANALISIS DEL ENTORNO</b> .....	15
9.1 Análisis externo .....	15
9.1.1 ECONOMICO .....	15
9.1.2 POLITICA LEGAL .....	22
9.1.3 TECNOLÓGICO.....	27
9.1.4 DEMOGRÁFICO .....	29
9.1.5 ENTORNO AMBIENTAL .....	29
9.2 ANÁLISIS DEL SECTOR .....	30
9.2.1 Análisis Interno .....	30
9.2.2 Amenaza De Nuevos ingresos.....	30
9.2.3 Poder De Negociación De Los Proveedores: .....	31
9.2.5 Productos Sustitutos. ....	32
9.2.6 Rivalidad Entre Los Competidores Existentes .....	32
<b>10. INVESTIGACION DE MERCADO</b> .....	33
<b>11. PLAN DE MARKRTING</b> .....	34
11.1 Usos y beneficios del servicio. ....	34
11.2 Ciclo De Vida De Servicio. ....	37
11.3 Estrategia. ....	37
11.4 Isologo. ....	37

11.5	<b>Línea De Servicio</b> .....	39
11.6	<b>Análisis de la competencia</b> .....	40
	Competidor.....	40
	Servicio.....	40
	Promociones.....	40
	Estrategias Identificadas.....	40
11.7	<b>Descripción De Mercado Meta</b> .....	42
11.8	<b>Estrategia De Marketing</b> .....	44
11.9	<b>Proyecciones de ventas</b> .....	46
11.10	<b>Presupuesto De Marketing</b> .....	47
12.	<b>PLAN DE PRODUCCION</b> .....	49
12.1	<b>Justificación del proceso de producción</b> .....	49
12.2	<b>Objetivos del plan de producción</b> .....	50
12.3	<b>Descripción del Plan de Producción</b> .....	51
12.4	<b>Ventajas y Limitantes</b> .....	55
12.5	<b>Curso-grama del servicio</b> .....	56
12.7	<b>Términos de compra</b> .....	58
12.8	<b>Herramientas para mantenimiento de activos.</b> .....	61
12.9	<b>Gastos De Mantenimiento</b> .....	62
12.10	<b>Vida Útil De Los Activos Fijos</b> .....	63
12.11	<b>Depreciación Anual</b> .....	63
12.12	<b>Capacidad Planificada Y Futura</b> .....	64
12.13	<b>Calculo De Costos Del Servicio</b> .....	65
12.14	<b>Mano De Obra</b> .....	66
12.15	<b>Proyección de salarios</b> .....	67
12.16	<b>Gastos generales de la empresa</b> .....	68
13.	<b>PLAN DE ORGANIZACIÓN Y GESTION</b> .....	70
13.1	<b>Forma De La Empresa</b> .....	70
	13.1.1 <b>Justificación</b> .....	70
	13.1.2 <b>Tramite como persona jurídica</b> .....	71
13.2	<b>Estructura Organizacional</b> .....	77
13.3	<b>Actividades Y Gastos Operativos</b> .....	78
13.4	<b>Diagrama De Actividades</b> .....	79
14.	<b>PLAN FINANCIERO</b> .....	80
14.1	<b>Presupuesto de inversión inicial</b> .....	81
14.2	<b>Estructura del costo anual</b> .....	81

<b>14.3</b>	<b>Proyección de ventas anuales</b> .....	<b>82</b>
<b>14.4</b>	<b>Presupuesto de ventas</b> .....	<b>83</b>
<b>14.5</b>	<b>Costos y ventas proyectados</b> .....	<b>83</b>
<b>14.6</b>	<b>Estado De Resultado</b> .....	<b>84</b>
<b>14.7</b>	<b>Flujo de efectivo</b> .....	<b>85</b>
<b>14.8</b>	<b>Flujo de fondos descontados</b> .....	<b>86</b>
<b>15.</b>	<b>Balance General</b> .....	<b>87</b>
<b>16.</b>	<b>Estado De Resultado</b> .....	<b>89</b>
<b>17.</b>	<b>Razones De Liquidez</b> .....	<b>90</b>
<b>18.</b>	<b>Razones De Rentabilidad y Eficiencia</b> .....	<b>90</b>
<b>19.</b>	<b>Análisis de sensibilidad</b> .....	<b>93</b>

## 1. ANTECEDENTES:

No se puede decir que está en la moda de hacer outsourcing, por el contrario es una práctica que lleva muchos años permitiendo a las empresas ampliar sus resultados. Con el famoso carro Modelo T negro de Henry Ford fue tal la demanda, que su capacidad de producir se volvió un recurso escaso y no tuvo otra alternativa que entrar a subcontratar partes con terceros. Lo mismo ocurrió en los años veinte con el desarrollo que tuvo el ferrocarril; fue tal la demanda por productos en la mayoría de las empresas, que se vieron obligadas a buscar quién les realizará trabajos por fuera de ella.

Otro suceso es cuando en los años sesenta Europa se fue para el norte de África a buscar mano de obra barata, lo mismo que hicieron los japoneses con el oriente de África y los americanos con el sur de América. Lograron los tres contratar con empresas conectoras del medio, para que se les redujeran los costos, contratando la producción de algunos bienes. También en esta época con la introducción de la computadora a la industria se empezó por parte de algunas empresas a vender servicio para la nómina, inventarios, etc. Pero fue en los años ochenta cuando el mundo empezó a ver cómo era más conveniente entregar ciertos procesos a terceros, que hacerlos la misma empresa y el caso más relevante se da cuando KODAK cedió a IBM su centro de data y sistemas de telecomunicaciones

En Nicaragua operan más de 47 empresas dedicadas a la tercerización de servicios (outsourcing) y en 2016 generaron más de C\$ 136 millones, según datos expuestos de la guía de inversionistas Doing Business In Nicaragua 2017-2018. Los servicios de BPO hacen referencia la tercerización de procesos de negocios. En el país, los servicios con mayor oferta son los relacionados al servicio al cliente, ventas, soporte técnico y servicios por chat.

La industria del BPO es la rama de la industria de servicios de tercerización que ha puesto a Nicaragua en el mapa como una de las plataformas más atractivas para el nearshoring (tercerización de procesos de



negocios en países cercanos al del contratante), siendo hasta la fecha una importante fuente de empleo para el talento nicaragüense.

Durante los últimos seis años, la generación de empleos en la industria de la tercerización de servicios ha registrado un crecimiento promedio al diez por ciento.

La externalización de servicios, es una actividad que surgió como estrategia para la reducción de costos. Grandes empresas de Estados Unidos y Europa optaron por externalizar sus procesos de negocios, la cual ha evolucionado y cambiado la dinámica de los procesos de negocios.

El tipo de mercado que utiliza la industria de la tercerización para dar a conocer sus productos o servicios, es amplio y de varios sectores tales como: comercio manufactura, construcción, enseñanza, salud, entre otros sobre todo para las empresas grandes y medianas que han encontrado en la externalización una oportunidad de reducir costos, mejorar la eficiencia y la productividad.

El creciente uso de internet en los últimos años por parte de las empresas, en el desarrollo e implementación de las TCI (tecnologías de la información y la comunicación) el uso de nuevas tecnologías como el Smartphone, Tablet y laptops; así como el desarrollo de las redes sociales como Facebook, twitter, y whatsApp; han permitido que el servicio de tercerización se difunda más entre las empresas.

## **2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.**

La tercerización. Una empresa subcontrata tareas, delega áreas o procesos de negocio a terceros, obteniendo así resultados desde el exterior. De modo que a partir de ahora un proveedor de servicios especializado prestará los servicios de los que antes era responsable la empresa. Con frecuencia, se trata de funciones secundarias, tareas que deben cumplirse para que una empresa pueda llevar a cabo su actividad principal.

La necesidad de este problema es el de reducir costos a la empresa pudiendo así ahorrar tiempo y dinero las otras razones son:

Aumento de la eficiencia: las empresas podrán enfocarse en sus tareas y funciones fundamentales y trabajar de manera más eficiente con menos carga de trabajo.

Adaptabilidad: aumenta la capacidad de la mano de obra. Gracias a ella, se consigue alcanzar el máximo rendimiento y producción.

Mejora la calidad. Nuestro objetivo es enfocarnos en las pymes ya que son pequeñas empresas que no cuentan con seguros, pudiendo así nosotros brindarles la oportunidad de trabajar de manera formal y que sus trabajadores también puedan gozar de los beneficios que todo trabajador tiene.

### **3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

El Outsourcing se ha convertido en una práctica empresarial generalizada en Nicaragua y a nivel mundial. Las empresas se han adaptado a esta nueva realidad, al ser un mecanismo que les genera rentabilidad a costa del bienestar de los trabajadores. La subcontratación ha demostrado ser un componente vital en el desarrollo industrial de las grandes y pequeñas empresas ya que cumple con los siguientes aspectos:

- Económico, ya que permite la reducción y/o control en los gastos de operación.
- Manejo eficiente de funciones difíciles o que se encuentran fuera de control.
- Se dispone de personal altamente capacitado.
- Mejora en el servicio al cliente interno y externo.
- Aprovechamiento de las fortalezas y capacidades de la empresa.
- Optimización de la tecnología y mejora de comunicación.

El outsourcing de nómina y administración de planilla terceriza las tareas operativas de RRHH y permite a las PYMES, pueden enfocarse ampliamente en asuntos empresariales, agilizando procesos, mejorando la eficiencia y reduciendo costos para cumplir con las obligaciones laborales. Con la finalidad de ofrecer una base que se adapte a cualquier actividad empresarial, se

pretende diseñar un modelo que cumpla con las condiciones y necesidades para las Pymes específicamente en los procesos de nómina y planilla tanto en la gestión de recursos humanos, financiera y contable.

Una de las características que podemos ver en la Pymes es la gran informalidad en el manejo de todas sus relaciones comerciales y laborales, la falta de oportunidades en los mercados internos y externos, la baja formación de su personal de recursos humanos capacitados y especializados en algunas áreas como es la de nómina.

Es justificable empezar a desarrollar un modelo de tercerización del proceso de nómina y administración de planilla para las pequeñas y medianas empresas en el sector industrial en la ciudad de Managua ya que las investigaciones realizadas se ve el crecimiento en los últimos años de las pequeñas y medianas empresas así como los emprendedores estos datos demuestran que el sector a cubrir tiene una alta demanda lo cual es favorable para el desarrollo de este modelo de tercerización de nómina y administración de planilla.

#### **4. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación realizada es de carácter descriptiva utilizando fuentes primarias y secundarias se utilizara de entrevistas a colaboradores de diferentes empresas, así como la revisión de la misma.

Se pretende conocer la aceptación del servicio para pymes y mipymes, conocer la demanda actual, competidores actuales, preferencias en la prestación del servicio; asimismo conocer la demanda potencial para introducir el servicio al mercado.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1 Objetivo General:**

Desarrollar un plan estratégico de negocio para ofrecer servicios de tercerización de nómina, procesos para el soporte de algunas áreas administrativas y financieras de pymes y mipymes.

### **5.2 Objetivos Específicos:**

- ✓ Comprender las necesidades de los clientes.
- ✓ Analizar y caracterizar el mercado potencial.
- ✓ Diseñar un portafolio de servicios para solucionar las necesidades de los clientes.
- ✓ Desarrollar una visión y entendimiento claro y preciso de la idea de negocio.

## **6. PERFIL ESTRATÉGICO**

### **6.1 MISION:**

Somos una empresa de tercerización de servicios de nómina, que brinda a nuestros clientes oportunidades de desarrollo profesional a fin de optimizar y reducir costos con veracidad y confidencialidad.

### **6.2 VISION:**

Ser la empresa líder en tercerización de nómina en Nicaragua, integrando soluciones tecnológicas para alcanzar nuevos mercados, comprometidos con la excelencia en nuestro servicio.

## **7. DESCRIPCION DEL SERVICIO**

La tercerización, externalización u outsourcing consiste en la contratación que una compañía realiza con un proveedor de servicios externo para la ejecución de tareas o funciones necesarias para el adecuado funcionamiento de la misma, pero que no son medulares, en el sentido de que no tienen una influencia directa en la construcción de ventaja competitiva. También se le define como el uso estratégico de recursos externos para la ejecución de actividades que tradicionalmente son desarrolladas con personal y recursos internos.

Es un servicio personalizado para las empresas, que les permite de una manera ordenada, realizar el pago de sueldos o salarios a los trabajadores, así como de proporcionar información contable y estadística a la empresa, al encargado de regular las relaciones laborales y también a los empleados, a través de un quiosco.

## **8. Análisis FODA**

### **8.1 FORTALEZA**

1. Personal altamente calificado en el proceso de crédito.
2. Procesos operacionales bien diseñados en cuanto a responsabilidades y ciclo de actividades.
3. Administración técnica y con experiencia en las diferentes áreas de negocios y control.
4. Recursos de tecnología, infraestructura y asesoría legal.
5. Alta fidelidad de nuestros clientes.

### **8.2 OPORTUNIDADES**

1. Reducir el número de tareas para la empresa trasladándolas al tercerización
2. Posibles alianzas estratégicas.
3. Tiempo de solución oportuna.
4. Incorpora nuevas tecnologías para la facilidad del proceso.
5. Ahorro de costos para la empresa.

### **8.3 DEBILIDADES**

1. Falta de cultura de la empresa que contrata el tercerización.
2. Cartera de clientes limitada.

### **8.4 AMENAZAS**

1. Entrada a nuevos competidores.
2. Pocas empresas interesadas.

## **9. ANALISIS DEL ENTORNO**

### **9.1 Análisis externo**

El objetivo principal consiste en la identificación de las oportunidades de negocio, mediante la identificación de factores externos que influyen en el negocio. Para lo cual analizamos los siguientes factores:

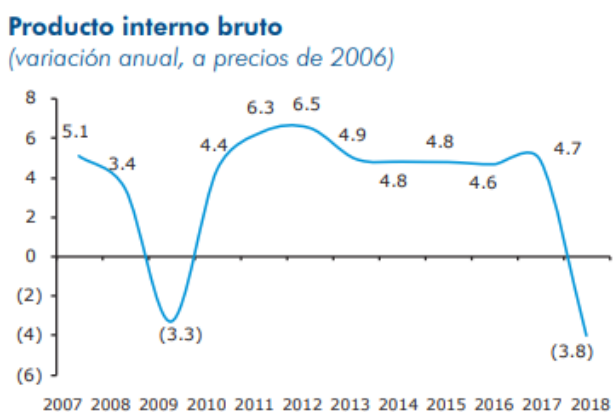
#### **9.1.1 ECONOMICO**

##### **Crecimiento económico del país**

El crecimiento negativo del PIB se derivó de la disminución de la actividad económica en sectores importantes como el comercio, construcción, hoteles y restaurantes e intermediación financiera. Los principales sectores que compensaron parcialmente la disminución del crecimiento y que más contribuyeron de forma positiva fueron agricultura, pesca e industria manufacturera, siendo a la vez éstas las actividades que dinamizaron el sector exportador, lo cual es consistente con el comportamiento de la demanda externa neta, que coadyuvó a contrarrestar parcialmente el menor crecimiento del consumo y la inversión.

La tasa de desempleo abierto se ubicó en 6.2 por ciento, y la tasa global de participación laboral se ubicó en 70.3% por ciento, Asimismo, se registró una reducción de los afiliados a la seguridad social de 157,923 asegurados.

Las principales actividades económicas que reflejaron reducciones de asegurados fueron comercio, servicios comunales, sociales y personales, y servicios financieros.



Fuente : BCN.

Por su parte, se continuó presentando un entorno de inflación relativamente baja. De este modo, la inflación nacional cerró en 3.89 por ciento, a causa del comportamiento al alza de los precios de los derivados del petróleo, aunque al final del año los precios en esta división se desaceleraron. La inflación subyacente registró una variación interanual de 4.0 por ciento. Los indicadores de desempeño del sistema bancario fueron impactados negativamente por los eventos sociopolíticos ocurridos a partir del segundo trimestre, lo que se tradujo principalmente en una gradual pero continua reducción de depósitos y de disponibilidades. Esto conllevó a una disminución del crédito (en 9.2%), baja de calidad de la cartera, mayores tasas de fondeo y al incremento en las provisiones. En consecuencia, los indicadores de solvencia y el resultado del período se redujeron. No obstante, a pesar de la coyuntura adversa, los indicadores relevantes del sistema bancario se mantuvieron en niveles aceptables: la rentabilidad (ROA) se ubicó en 1.3 por ciento, nivel comparable a la de los bancos en Centroamérica; el indicador de cobertura de liquidez alcanzó 35.8 por ciento; y el indicador de mora, aunque aumentó a 2.6 por ciento, se mantuvo cercano al promedio de 2.4 por ciento de la región de Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPARD).



## **Estabilidad monetaria**

Las operaciones monetarias del BCN resultaron en una absorción neta de liquidez en moneda nacional por 836.2 millones de córdobas (valor precio). De éste monto, 722.0 millones de córdobas fueron absorbidos mediante la posición neta de Reportos, 75.0 millones por medio de Depósitos Monetarios, y 38.3 millones de córdobas a través de la colocación neta de Letras con plazos entre 7 días y 12 meses.

La política monetaria del Banco Central de Nicaragua se continuó desarrollando en un contexto de reducción de los agregados monetarios, no obstante, el ritmo de disminución de los depósitos fue menor respecto a los meses previos. Asimismo, el sistema financiero continuó manteniendo niveles de liquidez altos, tanto en moneda nacional como extranjera.

## **Política monetaria**

Es un componente importante en el sistema de la política económica. En la actual política monetaria es un componente importante en el sistema de la política económica. En la cual política del gobierno, ha tenido y tiene un papel determinante. La política monetaria persigue a través del manejo óptimo de las cantidades de dinero, mantener la estabilidad de los precios y favorecer el crecimiento económico.

En 2018 el desempeño del sector monetario y financiero estuvo determinado por un entorno sociopolítico complejo, que derivó en la reducción de los agregados monetarios. La reducción de depósitos, principalmente en moneda extranjera, representó un uso de recursos para el sistema financiero, derivando en importantes necesidades de liquidez en moneda extranjera.

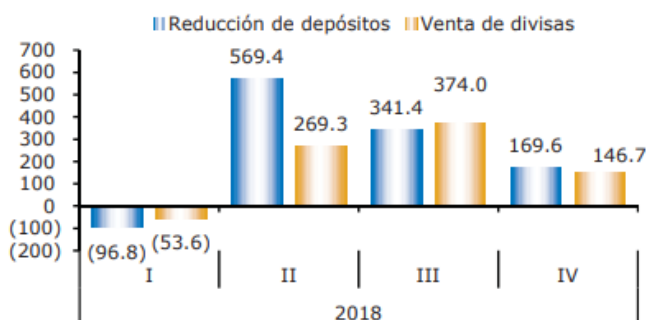
Como respuesta a este entorno desfavorable, el BCN orientó su política monetaria a garantizar la estabilidad de la moneda nacional, el normal desenvolvimiento de los pagos internos y externos, y una menor volatilidad de las RIB. Para ello, el BCN implementó una serie de medidas de política monetaria para asistir al SFN en una administración de liquidez más eficiente, tanto en moneda nacional como moneda extranjera.

El entorno político y macroeconómico motivó a los bancos a aumentar sus niveles de liquidez tanto en córdobas como en dólares, resultando en un menor dinamismo del mercado interbancario, tanto en términos de número de transacciones como volumen transado. Específicamente, en 2018 se efectuaron 103 operaciones interbancarias (175 en 2017) y se transaron 324.5 millones de dólares.

La reducción de los depósitos del Sistema Financiero Nacional (20.7%) se reflejó en menores entregas de crédito. Concretamente, se registró una reducción interanual de 9.2 por ciento de la cartera bruta (crecimiento de 13.8% en 2017), alcanzando un saldo de 149,650.1 millones de córdobas. Este saldo representó el 36.2 por ciento del PIB (39.6% en 2017), lo que implicó un desapalancamiento de la economía. La merma de la actividad económica ocurrió con la disminución del empleo. Como resultado, se observó una reducción de los indicadores de la calidad de la cartera de crédito. En este sentido, el indicador de cartera en riesgo a cartera bruta se ubicó en 8.5 por ciento (2.8% en 2017), mientras que el de cartera vencida a cartera bruta se situó en 2.6 por ciento (1.1% en 2017).

En 2018, conforme al artículo 3 de su Ley Orgánica (Ley No. 732), el BCN continuó orientando la conducción de su política monetaria a garantizar la estabilidad de la moneda nacional y el normal desenvolvimiento de los pagos internos y externos. Para lograr este objetivo, el BCN implementó políticas que contribuyeron al resguardo de la estabilidad macroeconómica y financiera, manteniendo niveles adecuados de las reservas internacionales.

**Provisión de liquidez en moneda extranjera**  
(flujo en millones de dólares)



Fuente: BCN.

## **Rendimiento de las inversiones**

Las inversiones del portafolio del BCN se realizaron con base en los criterios de riesgo, liquidez y rentabilidad, estipulados en la Política para la Administración de las RIB del BCN. El desempeño del portafolio fue consistente con las estrategias de inversión implementadas en el año, tanto para mejorar el rendimiento de las inversiones, como para mantener niveles adecuados de liquidez frente a los requerimientos de divisas. Además, las inversiones se realizaron en un contexto internacional más favorable en términos de tasas de interés. Así, en 2018, el rendimiento promedio anual fue 1.87 por ciento, lo que representó un incremento de 70 puntos bases, respecto al rendimiento observado en 2017.

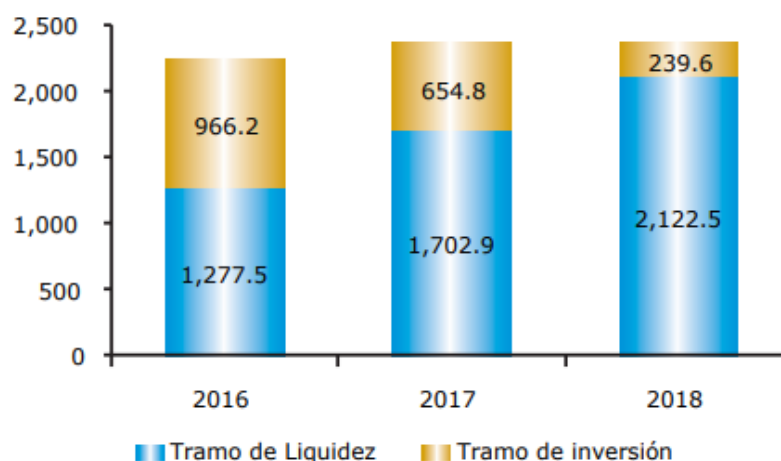
Por otra parte, para poder cumplir con las obligaciones de pagos al exterior y el manejo del riesgo de liquidez, el BCN continuó distribuyendo las inversiones de sus reservas internacionales en dos tramos:

1. Tramo de Liquidez, destinado a solventar necesidades de caja y el normal desenvolvimiento de los pagos internos y externos.
2. Tramo de Inversión, cuya finalidad es maximizar el rendimiento de las reservas, dentro de los niveles de riesgo tolerables.

En este ámbito, el Tramo de Liquidez promedió 2,122.5 millones de dólares (89.9% del monto de inversión promedio). Este tramo estuvo constituido principalmente por depósitos a plazo, papeles comerciales, y certificados de depósitos; con plazos escalonados hasta de un año y con un vencimiento promedio ponderado, al cierre del año, de 1.6 meses.

Por su parte, el Tramo de Inversión promedió 239.6 millones de dólares (10.1% del monto de inversión promedio). Este tramo estuvo conformado por instrumentos de renta fija de mediano plazo, emitidos por entidades soberanas y agencias gubernamentales, supranacionales, y valores corporativos financieros; con plazos hasta de tres años y una duración promedio ponderada de 0.5 años.

## Distribución promedio del portafolio de inversión (millones de dólares)



Fuente : BCN.

## Pea – desempleo – outsourcing

II.5.2 INDICADORES DEL MERCADO LABORAL POR SEXO, MANAGUA  
TRIMESTRE CALENDARIO, 2017  
Porcentajes

Indicadores	Enero - Febrero - Marzo			Abril - Mayo - Junio			Julio - Agosto - Septiembre			Octubre - Noviembre - Diciembre		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Tasa Global de Participación	71.8	79.0	65.5	72.3	78.8	66.6	72.7	79.0	66.9	71.7	79.1	65.2
Tasa Bruta de Ocupación	67.3	74.1	61.4	68.5	74.5	63.2	68.4	74.3	63.1	67.9	74.6	62.0
Tasa Neta de Ocupación	93.7	93.8	93.7	94.7	94.5	94.9	94.1	94.0	94.3	94.7	94.3	95.2
Tasa de Empleo	50.5	53.8	47.5	51.5	54.5	48.7	51.5	54.9	48.3	51.2	54.8	47.8
Tasa de Desempleo Abierto	6.3	6.2	6.3	5.3	5.5	5.1	5.9	6.0	5.7	5.3	5.7	4.8
Índice de Carga Económica	39.3	26.6	52.7	38.3	26.9	50.2	37.6	26.5	49.5	39.4	26.5	53.4
Tasa de Oferta Potencial	75.1	72.6	77.4	75.2	73.1	77.1	75.3	73.9	76.6	75.4	73.5	77.1
Tasa de Dependencia	0.96	0.86	1.10	0.94	0.84	1.05	0.94	0.82	1.07	0.95	0.82	1.09

Nota: Cifra preliminar.

Fuente: Instituto Nacional de Información de Desarrollo (INIDE), Encuesta Continua de Hogares.

La industria del BPO ha puesto a Nicaragua en el mapa como una de las plataformas más atractivas para el nearshoring. Esta representa una importante fuente de empleo formal para el talento nicaragüense.

Actualmente, existen más de 22 empresas de BPO exportando servicios tanto en inglés como en español. Los servicios que más exportan las empresas

con presencia en Nicaragua son: servicio al cliente, ventas, back office, soporte técnico y servicios por chat.

#### Industria de Outsourcing en Cifras

+45 compañías operando	+10,000 empleos	+US\$92 millones invertidos	+US\$134 millones exportados en 2017
------------------------	-----------------	-----------------------------	--------------------------------------

### Ingresos – salarios –ahorros

En 2018, el Ministerio del Trabajo (MITRAB) a través del Acuerdo Ministerial ALTB-01-03-2018, fijó el ajuste al salario mínimo para las diferentes actividades económicas tras no lograrse un acuerdo tripartito entre el gobierno, los empresarios y los trabajadores. Así, en febrero de 2018, el MITRAB ajustó el salario mínimo en 10.4 por ciento para todos los sectores de la economía nacional, y 8.0 por ciento para las pequeñas y medianas empresas (PYME). Dicho ajuste se aplicó en partes iguales para el primer y segundo semestre. Estos entraron en vigencia a partir de marzo y septiembre de acuerdo a la siguiente tabla:

#### Salario mínimo oficial mensual (córdobas)

Actividades económicas	2017		2018	
	mar-17	sep-17	mar-18	sep-18
Agropecuario	3,624.3	3,773.8	3,970.1	4,176.5
Pesca	5,510.9	5,738.2	6,036.6	6,350.5
Minas y canteras	6,509.1	6,777.6	7,130.0	7,500.8
Industria manufacturera	4,873.3	5,074.3	5,338.2	5,615.8
Industria Zona Franca	5,044.7	5,044.7	5,460.9	5,460.9
Electricidad, gas y agua	6,647.7	6,922.0	7,281.9	7,660.5
Construcción	8,110.9	8,445.5	8,884.6	9,346.6
Comercio, hoteles y restaurantes	6,647.7	6,922.0	7,281.9	7,660.5
Transporte y comunicaciones	6,647.7	6,922.0	7,281.9	7,660.5
Financiero	8,110.9	8,445.5	8,884.6	9,346.6
Servicios comunales, sociales y pers.	5,080.9	5,290.5	5,565.6	5,855.0
Gobierno Central y Municipal	4,519.7	4,706.1	4,950.8	5,208.3

Fuente: MITRAB.

### **9.1.2 POLITICA LEGAL**

No existe una ley específica que regule la tercerización, la subcontratación o la intermediación en el empleo, figuras jurídicas conocidas en inglés como outsourcing.

**Art.9 del código del trabajo.** Es el único artículo en nuestra legislación que habla de tercerización, entendiéndose por ello la ejecución de trabajos en beneficio de terceros.

Tienen el carácter de empleadores los contratistas, subcontratistas y demás empresas que contratan a trabajadores para la ejecución de trabajos en beneficio de terceros, con capital, patrimonio, equipos, dirección u otros elementos propios. Deben los contratistas y subcontratistas, ajustarse a lo estipulado en el Art 9 referido, los que tienen carácter de empleadores.

### **Registro público mercantil de Managua**

1. Inscripción de Sociedades
2. Escritura de Constitución de Sociedad, en original.
3. Solicitud de Inscripción como Comerciante original en papel sellado, firmada por el presidente. (Si la solicitud es firmada por un apoderado especial, se debe relacionar el poder que lo acredita y adjuntar original).
4. Fotocopia de la cedula de identidad o pasaporte de la persona que firma la solicitud de comerciante.
5. Libros contables de la empresa:  
S.A. (Diario, Mayor, Actas y Acciones)  
Cía. Ltda. (Diario, Mayor y Actas)
6. Poder General de Administración, en papel sellado con C\$ 70 de timbres fiscales.

Nota Importante: Si desea realizar pago de agilización (opcional), debe presentarse a la VUI con la Delegada del Registro Mercantil de Managua, a fin de conocer el monto a pagar para este servicio.

ARANCELES	
Inscripción de Constitución	
- Capital menor o igual a C\$100,000: C\$1,000	
- Capital mayor a C\$100,000: 1% del capital	
Hasta un máximo de C\$30,000	
Solicitud de Comerciante	C\$300.00
Sellado de libros contables	Libros de 200 páginas C\$ 100.00 c/u
	Más de 200 páginas C\$ 0.50 c/página
Inscripción de Poder	C\$300.00

### ¿Qué es la subcontratación laboral?

Es una práctica progresiva en nuestro país, que necesita urgentemente de un ordenamiento jurídico concreto. No obstante, a través de varias leyes, las autoridades laborales han extraído disposiciones legales aplicables a este tema en materia laboral como en materia de higiene y seguridad del trabajo. Estas leyes son: ley 185 código del trabajo, ley 618 ley general de higiene y seguridad del trabajo y la ley 815 código procesal del trabajo y de la seguridad social.

### **Materia laboral.**

La ley dispone la obligación del contratista principal, de velar que la empresa subcontratada u outsourcing, otorgue todas las condiciones, beneficios y garantías en materia laboral, a los trabajadores subcontratados, tales como por ejemplo lo relativo al pago de salarios ordinarios y extraordinarios, lo relativo a disposiciones en materia de jornadas de trabajo, el pago u otorgamiento de las prestaciones sociales, etc. Caso contrario y ante la posibilidad de una demanda de algún trabajador subcontratado, este podrá solicitar a la autoridad judicial, la comparecencia de la empresa principal usuaria de ese servicio (contratista principal) a fin de determinar en la sentencia la existencia de “responsabilidad subsidiaria” en los términos formulados por las leyes de la materia.

## **Materia de higiene y seguridad del trabajo**

El contratista principal, al momento de subcontratar o tercerizar el capital humano.

- Garantizar que la empresa subcontratada u outsourcing, inscriba a todos los trabajadores subcontratados al régimen de seguridad social obligatorio (INSS).
- Garantizar que a empresa subcontratada u outsourcing, cuente con políticas de prevención en materia de higiene y seguridad del trabajo. Es decir que cuente con la constancia y/o licencia en materia de higiene y seguridad del Trabajo que otorga el Ministerio del Trabajo.

De no velar por el cumplimiento de estas disposiciones, el contratista principal “responderá solidariamente” por los daños y perjuicios ocasionados a los trabajadores subcontratados (art. 34, 35 de la ley 618 Ley General de Higiene y Seguridad del Trabajo). Esto sin perjuicio de las multas que pueda imponerle el INSS y el Ministerio del Trabajo.

## **Responsabilidad subsidiaria.**

Es aquella en que la empresa principal debe responder cuando el contratista o subcontratista, según el caso, no cumple con sus obligaciones laborales y previsionales respecto de sus trabajadores.

## **Marco regulatorio.**

El outsourcing viene a ser la externalización de determinadas áreas funcionales. Por tanto, aplicado con carácter general, no es un concepto nuevo puesto que responde al acto mediante el cual una organización contrata a un tercero para que realice un trabajo en el que está especializado, con los



objetivos de reducir costos y/o evitar a la organización la adquisición de una infraestructura propia que le permita la correcta ejecución del trabajo.

Es decir, el outsourcing consiste en que la empresa contrata a una agencia o firma externa especializada, para hacer algo en lo que no se especializa. Un buen ejemplo es la nómina. Todo negocio tiene que manejarla, pero existen firmas especializadas que lo pueden hacer mejor y a un costo menor del que maneja un negocio cualquiera.

La empresa que contrata provee información básica acerca de su personal, la firma contratada se encarga de calcular los pagos y hacer os cheques.

Esto resulta más económico ya que se evita tener todo un departamento encargado de la nómina, pagar los salarios de la gente del departamento, correr con gastos como seguridad social, fondos de pensiones etc.

Las relaciones de trabajo, en las formas alternativas de contratación (subcontratación, tercerización, e intermediación del empleo) están ya reguladas en el **Arto. 9 del código del trabajo**.

Art. 179 CT. Los trabajadores que laboran bajo contrato con un subcontratista de mano de obra gozaran de las condiciones, beneficios y garantías que establezca el contrato individual o colectivo y para sus efectos el empleador será el subcontratista.

El Arto. 180 CT, nos refiere que “El contratista que usare los servicios de un subcontratista de mano de obra le exigirá que esté inscrito en el registro correspondiente del INSS y será GARANTE ante los trabajadores de las obligaciones establecidas en los artículos anteriores, debiendo cumplirlas si el subcontratista no lo hiciere.” Ahora bien, esta garantía es subsidiaria, es solidaria y únicamente para el caso de riesgos profesionales, accidentes y enfermedades a que estén expuestos los trabajadores en ocasión del trabajo, que estarían cubiertas por el régimen de seguridad social, pues con respecto a las otras prestaciones vimos en los Artos. 178 y 179 del CT, que quien debe cumplirlas es el subcontratista.

## **Política fiscal**

Es una rama de la política económica que configura el presupuesto del estado, y sus componentes el gasto público y los impuestos, como variables de control para asegurar y mantener la estabilidad económica, amortiguando las variaciones de los ciclos económicos y contribuyendo a mantener una economía creciente, de pleno empleo y sin inflación alta.

El sector fiscal durante el año 2018 presentó tensiones reflejadas en tres acontecimientos relevantes: la focalización de subsidios en febrero, el esfuerzo por mejorar las finanzas públicas con la reforma de pensiones en abril, y la reforma del Presupuesto General de la República (PGR) en agosto, para salvaguardar la sostenibilidad de las finanzas públicas frente a la reducción de los ingresos tributarios causada por la disminución de la actividad económica. Así, si bien la política fiscal procuró continuar contribuyendo a la estabilidad macroeconómica y a la sostenibilidad de las finanzas públicas, el Sector Público no Financiero (SPNF) registró un déficit de 4.1 por ciento del PIB.

El instrumento operativo principal de política fiscal fue el Presupuesto General de la República (PGR), el cual se publicó el 15 de diciembre 2017 en La Gaceta N° 239, bajo la Ley N° 966, Ley Anual de Presupuesto General de la República 2018.

En el mes de agosto de 2018 se publicó una reforma presupuestaria, la cual se divulgó en La Gaceta N° 157, bajo la Ley N° 978, Ley de Modificación a la Ley N° 966, Ley Anual del Presupuesto General de la República 2018. A partir de un déficit inicial de C\$2,928.8 millones, el nuevo déficit con reforma se ubicó en C\$5,109.5 millones, representando un incremento desde 0.6 hasta 1.1 por ciento del PIB. Adicionalmente, se autorizó un incremento del financiamiento interno, a través de una mayor emisión de Bonos de la República de Nicaragua (BRN), por un monto de C\$9,035.6 millones (equivalente a US\$286.4 millones), hasta totalizar C\$12,190.6 millones (US\$386.4 millones).

Leyes reguladoras

Ley 562 Código Tributario

Ley 822 Ley De Concertación Tributaria

Ley 185 Código Del Trabajo

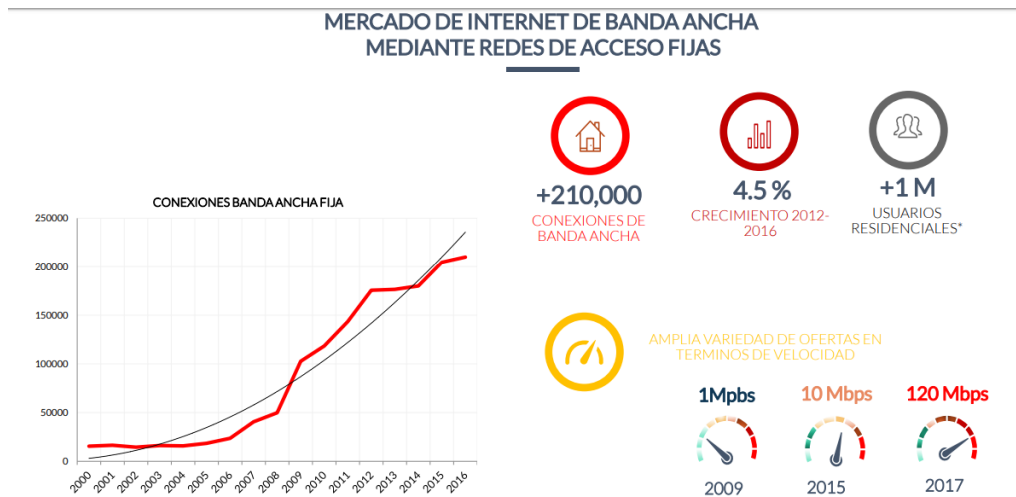
Ley 787 Ley De Protección De Datos Personales

### 9.1.3 TECNOLÓGICO

#### Internet

Velocidad de conexión

La velocidad de conexión de internet puede afectar en el consumo de la información y por supuesto en la rapidez de carga, la velocidad promedio en equipos fijos es de 7.36 Mbps teniendo un crecimiento del 21%, aunque la velocidad global es de 54.33 Mbps.



En los teléfonos móviles la velocidad media es de 8.93 Mbps, teniendo una baja del 6%, la media global de la velocidad de teléfono móvil es de 25.08%, tiene una gran oportunidad en seguir creciendo y estoy segura que, en menos de unos 5 años, podrá alcanzar o superar a la media global.

## MERCADO DE TELEFONÍA E INTERNET DE BANDA ANCHA MEDIANTE REDES DE ACCESO MÓVIL



### Registrar Dominio En Internet.

El dominio es el nombre exclusivo que se asigna a un sitio web. Esta es la manera de identificar y traducir la dirección IP, facilitando la posibilidad de encontrarla en Internet. No obstante, para que la página web sea visible es necesario contar con otros elementos más allá del dominio. Estos son el alojamiento o hosting y el servidor.

Mientras que el dominio es el nombre de la web, el alojamiento es el lugar dónde se encuentra almacenada. Dominio y alojamiento son dos conceptos ligados estrechamente entre sí por lo que es importante saber diferenciarlos correctamente. Cuando se registrar un dominio en Internet debes tener en cuenta que necesitarás contratar un hosting para que tu sitio web sea visible en el futuro. Sin hosting, no hay web, a pesar de que tengas el mejor dominio del mundo.

Nuestro dominio Web como Outsourcing será alojado en un servidor virtual comprando el derecho al dominio a la empresa NeoAttack y a este servidor virtual a la empresa Microsoft; el dominio Web será [www.OutsourcingNicaragua.com.ni](http://www.OutsourcingNicaragua.com.ni)

También se comprará un dominio de dirección de correo electrónico a la empresa Microsoft y éste será

## 9.1.4 DEMOGRÁFICO

Censo 2017 de empresas en Managua

### Censo Económico Urbano :: Resultados de Managua

Cuadro V.1-M. Número de Establecimientos del Municipio de Managua por Tipo de Edificación, según Distritos

Distritos del Municipio de Managua	Número de Establecimientos	Tipo de edificación							Ignorado
		Vivienda con Actividad Económica	Edificación	Mercado	Centro Comercial	Módulos en Edificio	Vía Pública Fijo	Otros	
Managua	51 787	29 274	9 666	11 186	568	731	333	22	7
Distrito 2	5 368	3 751	1 429	72	53	27	33	3	0
Distrito 3	8 238	5 307	1 954	631	43	242	53	5	3
Distrito 4	14 494	4 766	2 367	7 101	132	60	57	9	2
Distrito 5	10 785	6 500	2 025	1 636	331	254	35	3	1
Distrito 6	12 902	8 950	1 891	1 746	9	148	155	2	1

## 9.1.5 ENTORNO AMBIENTAL

El análisis ambiental para una empresa analiza los factores inherentes en el entorno de una empresa que puede tener algún impacto de los mismos y busca la forma o el camino más eficiente, para evitarlo o solucionarlo. Sabemos que nuestra empresa dependerá para poder hacer sus tareas y cumplir con nuestros objetivos y metas utilizar una gran cantidad de papel y energía por esa razón nuestra empresa como factor externo analizó fuerza ambiental que nuestro outsourcing tomará en cuenta para el control de la contaminación y responsabilidad social que puede afectar al ambiente, nuestra empresa usará papel reciclado para la reducción de la materia prima consumida (árboles talados) y ahorro de recursos aplicando el reciclaje, también nuestra empresa tendrá en cuenta en un futuro utilizar energía solar la cual es un factor no contaminante y contribuye al desarrollo sostenible de estas manera nuestra empresa contribuye positivamente al ambiente.

Hoy en día se ha vuelto común el uso de energía solar en diversas áreas. La razón principal es que esta representa un negocio rentable que siempre está disponible y es además la fuente de energía más grande de todo el planeta, la cual es completamente gratuita.

La razón principal para probar esta alternativa es la de reducir los gastos relacionados a las facturas de electricidad, las cuales pueden ser realmente costosas a diferencia de los sistemas solares, cuyos costos lograrán reducir drásticamente los gastos.

En este caso para la reducción de gastos y protección del medio ambiente (entiéndase la quema de combustible fósil para obtener la energía) nuestro outsourcing optara por instalar el sistema de Fotovoltaico en Red a base de energía solar.

Sistema de Fotovoltaicos en Red: Estos sistemas consisten en la generación de energía a través de paneles solares los cuales van conectados a la red eléctrica convencional. El propósito de esta conexión es que si el panel no genera la suficiente energía o las condiciones del clima no lo permiten por estar nublado o con lluvia, el sistema de Fotovoltaicos se complementa con la red eléctrica tradicional, brindando el flujo de energía necesario para que todo funcione con normalidad.

## **9.2 ANÁLISIS DEL SECTOR**

### **9.2.1 Análisis Interno**

El análisis industrial del outsourcing en Nicaragua, se lleva a cabo en dos etapas: primero se realiza una caracterización general del sector de esta industria, posteriormente se hace un análisis estructural de la industria.

### **9.2.2 Amenaza De Nuevos ingresos**

Existen varias empresas que ofrecen el servicio de Outsourcing, por tanto, estas se ven obligadas a desarrollar estrategias que le permitan penetrar en más mercados a través de la especialización, la calidad y bajos costos de sus operaciones.

Existen las barreras de entradas que están directamente relacionada con la amenaza de nuevos competidores, entre estas se mencionan:

Economías de escala: Está relacionada con la cantidad de servicios a ofrecer y los tipos de servicios para ingresar a la industria.

Diferenciación del Servicio: Hace referencia a cuan distinto es el servicio que se ofrece al cliente para llamar su atención en comparación con otros servicios. Así mismo se busca como lograr la fidelidad del cliente a lo largo del tiempo.

Inversiones de Capital: Esta barrera se relaciona a la cantidad de recursos que disponemos para montar el negocio. Si no se tiene el capital suficiente mayor será la barrera para ingresar a la industria.

Política Gubernamental: Los gobiernos limitan el nuevo ingreso de empresas a la industria exigiendo licencias, limitando el acceso a beneficios que otras posee, terrenos públicos, entre otros.

### **9.2.3 Poder De Negociación De Los Proveedores:**

Este “poder de negociación” se refiere a una amenaza impuesta por los proveedores establecidos en la industria, a causa del poder que estos disponen por el grado de concentración de servicios y por los insumos que proveen. Cabe destacar que los precios de los servicios se ven afectados entre la lucha de las empresas y los proveedores, manteniendo la calidad de los productos.

Factores asociados al poder de negociación:

- Nivel de poder adquisitivo
- Poder de decisión en el precio por parte del proveedor
- Nivel de organización de los proveedores
- Cantidad de proveedores que hay en la industria.

### **9.2.4 Poder De Negociación De Los Compradores O Clientes**

Los clientes son la razón de ser del servicio de Outsourcing, y cuando están bien organizados pueden ponerse de acuerdo para establecer un precio del servicio afectando de manera directa a las empresas.

Por otro lado, se conoce también como la capacidad de los clientes para presionar a las empresas, lo que afecta al cliente en los cambios de precios respectivamente. Es importante resaltar que las empresas pueden tomar medidas para reducir el poder del comprador mediante un programa de lealtad.

El poder de los compradores será alto si los compradores tienen muchas alternativas y bajo si tienen pocas opciones.

### **9.2.5 Productos Sustitutos.**

Ofrecemos una amplia selección de herramientas para una gestión eficiente de la planilla, que cumple con todos los estándares regulatorios, independientemente de su ubicación física, actual o futura.

Contaremos con personal con amplia experiencia en gestión de procedimientos laborales y legales en pago de nóminas

- Cálculos de planilla y/o nómina.
- Retenciones fiscales y de seguridad social de las nóminas.
- Incapacidades pagadas y no pagadas de las planillas.
- Liquidaciones laborales.

### **9.2.6 Rivalidad Entre Los Competidores Existentes**

La rivalidad define la rentabilidad en un sector determinado, en este caso de servicios. Según esta fuerza se deduce que mientras menos competidores se encuentren en la industria, normalmente será más rentable económicamente.

El proyecto como plan de negocio se puede atacar mutuamente, tácticamente acordar la coexistencia o incluso formar alianzas.

Entre los competidores a nivel nacional que se dedican a los servicios de planilla se encuentran:

- Grant Thornton.
- MTC Servicios Empresariales.
- Atrisa, Asesoría Tributaria. S.A.
- Outsourcing RSM



## 10. INVESTIGACION DE MERCADO

### 10.1 Población y muestra

#### 10.1.1 Muestreo probabilístico:

Se utiliza este muestreo por tener un marco muestral, con una base de datos con toda la información necesarias de las pymes y mipymes.

n:  $Z^2 N p q$

$i^2(N-1) + z^2 p q$

Parámetro	Insertar Valor
<b>N</b>	1,299
<b>Z</b>	1.960
<b>P</b>	50.00%
<b>Q</b>	50.00%
<b>E</b>	5.00%

n= tamaño de muestra buscado

N= tamaño de la población o universo

Z= parámetro estadístico que depende de nivel de confianza (NC)

e= error de estimación máximo aceptado

p= probabilidad de que ocurra el evento (éxito)

Q= probabilidad que no ocurra el evento

**296.66**

Tomando 1,299 como universo, tomado del censo 2017 de empresas por distrito a nivel de Managua, por tipo de edificación siendo así por centros comerciales y módulos en edificios dando como resultado 296 encuestas por realizar con un nivel de confianza de 95% y un error de estimación de 5% con 50% que ocurra el evento estudiado.

## **11. PLAN DE MARKETING**

### **11.1 Usos y beneficios del servicio.**

Nuestros servicios: Elaboración de planilla, Administración y selección de personal.

El cliente necesita conocer determinada información acerca de cómo llegar al local, tipo de servicio ofrecido, horarios de atención, contactos tanto en telefonía como redes sociales. Toda esta información debe estar al alcance a través de la página web de la empresa, asimismo en tarjetas de presentación.

Nuestra toma de pedido inicia con una oferta según las necesidades que nuestro cliente tenga, teniendo a la orden a nuestros Ejecutivos altamente calificados para así brindar una atención detallada para la externalización de su empresa.

Dependiendo el servicio que se quiera contratar tales como la elaboración de planilla (EP) y la selección y administración de personal (SAP) será el formato de cobro. Una vez que nuestro cliente acepte los términos de referencia y condiciones del servicio será obligación de él proporcionarnos la información requerida para cada servicio.

Elaboración de planilla (EP): el cliente nos proporcionará las generales de ley de cada uno de los empleados incluidos en la planilla a elabora, así como también copia de la solicitud de empleo, Curriculum Vitae (CV) y antecedentes penales. Se procederá a realizarse la planilla con el salario que el cliente estipule según cada trabajador (salario, incentivos, horas extras, bonos, etc.), aplicando todas sus deducciones de ley según sea el caso. Si fuera el caso que un empleado llegue al techo para cobro y deducción de IR el cliente será el encargado de proporcionar el acumulado de IR descontado al trabajador.

Una vez la planilla esté terminada, se enviará al cliente un borrador de esta misma para su revisión y aprobación.

El cobro por este servicio será según contrato, pagará por cada empleado una cantidad estipulada en él mismo, ejemplo (se cobrará C\$630.00 Seiscientos Treinta córdobas netos mensuales por cada trabajador agregado

en la nómina). El cliente tendrá la facilidad de pagarlo de dos formas, dividir por quincena el pago o un solo pago mensual. Al momento del cliente recibir su factura se reflejará el número de empleados por mes facturados, también se mostrará las retenciones de ley.

Selección y Administración de personal (SAP): si nuestro cliente requiere que nosotros seleccionemos y administremos el personal se podrá realizar trasladando los empleados de patrono y estipulando que los empleados provienen con una antigüedad y vacaciones pendientes de gozo determinada, mismo realizando firma de contrato por cada trabajador. El cliente nos proporcionará las generales de ley de cada uno de los empleados, así como también copia de la solicitud de empleo, Curriculum Vitae (CV) y antecedentes penales (se podrá pedir en algunos casos actualización de documentos). También se podrán hacer nuevas contrataciones cuando el cliente lo necesite.

Se procederá a realizarse la planilla con el salario que el cliente estipule según cada trabajador (salario, incentivos, horas extras, bonos, etc.), aplicando todas sus deducciones de ley según sea el caso. Si fuera el caso que un empleado llegue al techo para cobro y deducción de IR el cliente será el encargado de proporcionar el acumulado de IR descontado al trabajador.

Se realizarán las planillas con anticipación de hasta 15 días con los datos que nos brinde el cliente, esto para efectos de revisión y pago.

El cobro por este servicio será según contrato, pagará por cada empleado una cantidad estipulada en él mismo, ejemplo (se cobrará C\$630.00 Seiscientos Treinta córdobas netos mensuales por cada trabajador agregado en la nómina). El cliente tendrá la facilidad de pagarlo de dos formas, dividir por quincena el pago o un solo pago mensual. Al momento del cliente recibir su factura se reflejará el número de empleados por mes facturados, también se mostrará las retenciones de ley.

El cliente estará obligado a pagar la factura emitida a más tardar 3 días antes de la fecha de pago de la nómina a los empleados.

En este tipo de servicio el cliente pagará toda la nómina (salarios, vacaciones, decimotercer mes, etc.) a nosotros para nosotros proceder con el

pago a los empleados, resguardaremos todo el pasivo laboral de los empleados para una vez que el cliente decida prescindir de los servicios de un empleado nosotros proceder a entregarles sus derechos de ley y aplica el caso.

Hay que recordar que ante nosotros con empresa administradora de personal recae cualquier demanda o inconformidad con el trabajador. En este tipo de servicio se trabaja muy tomados de la mano con el cliente.

La empresa tiene establecido el servicio de consultoría, el cliente podrá reunirse con el consultor y aclarar todas la dudas que lo aborden de manera personalizada.

Los clientes serán tratados de forma cordial y amable desde su llegada hasta que finalice su visita en la empresa, contarán con una sala de espera confortable la cual tendrá a su disposición agua, café y refrescos; asimismo periódicos del día, revistas personalizadas de nuestros servicios.

En las instalaciones de la empresa así como en la página web contarán con un buzón de sugerencias donde el cliente podrá de manera anónima explicar que le gustaría que se modificare o mejorase de nuestro servicio, el cual será revisado de manera periódica, buscar estrategias con las cuales cumplir con las necesidades de los clientes de esta manera mejorar la calidad y atención de nuestro servicio.

Valores que nos distinguen:

- Ética y transparencia.
- Respeto a los clientes.
- Confianza en nuestra gente.
- Trabajo en equipo.
- Contribución al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores.

Beneficios

- ✓ Reducción de riesgos financieros.
- ✓ Operaciones más eficientes.
- ✓ Mejor control y mayor seguridad.
- ✓ Disminución de costos.
- ✓ Manejo de nuevas tecnologías

## **11.2 Ciclo De Vida De Servicio.**

El servicio de tercerización en Nicaragua se encuentra en etapa de crecimiento, a pesar que existen algunas empresas que prestan este servicio son muy diversas en su oferta.

En la actualidad el 45% del PIB descansa sobre las mipymes el cual muestra un mercado potencial con necesidades a satisfacer con métodos innovadores desarraigando los métodos convencionales que generan más costos. Sabiendo que el nivel de competencia es alto por las empresas ya existentes.

## **11.3 Estrategia.**

Perspectiva financiera: En esta se encuentran todos aquellos indicadores medibles que determinan la viabilidad financiera. Márgenes de rentabilidad, retorno de inversión, valorización de la empresa.

Perspectiva del cliente: En este se encuentra los indicadores relativos a la satisfacción del cliente, este consiste en generar valor para el cliente y así nos escoja por encima de la competencia.

Perspectiva de crecimiento: indican todos aquellos recursos que soportan las operaciones con la cual se genera el valor del cliente.

## **11.4 Isologo.**

### **1. Gama cromática**

La gama cromática utilizada se mueve en los colores combinados entre cálidos y fríos; el color azul ésta representa la inteligencia y la conciencia y el color dorado nos hace mostrar nuestra capacidad de consumo.



## **11.5 Línea De Servicio.**

### Selección Y Administración De Personal (SAP)

- Reclutamiento y selección de personal
- Evaluación del desempeño
- Trabajo en equipo y solución de conflicto
- Liderazgo e inteligencia emocional
- Administración efectiva del tiempo
- Inducción y capacitación a nuevos empleados

Consiste en buscar los candidatos idóneos de acuerdo con el perfil que requiera la pymes.

### Elaboración De Planilla (EP)

- Elaboración de planilla de empleados
- Emisión de colilla
- Elaboración de liquidación y beneficios sociales
- Preparación de contratos de trabajo
- Revisión y cálculo de deudas laborales



Consiste en el registro contable donde se establece la remuneración y beneficios de cada trabajador.

### Importancia Cuantitativa


Según el estudio realizado el 50% ha pensado en contratar los servicios del "Outsourcing Of Nicaragua" el cual cuenta con dos paquetes de servicio. El estudio de mercado realizado a las empresas en centros comerciales y modulo en edificaciones el 78% de los clientes optarían por el servicio de elaboración de planilla; así también en 22% optaría por el servicio de administración y selección de personal.

Outsourcing Of Nicaragua ofrece servicios con atención y calidad brindando consultorías personalizadas y digitales, programas de capacitación a los reclutados. A su vez contamos con estrategias de evaluación periódica para conocer la satisfacción de nuestros clientes.

## 11.6 Análisis de la competencia.

Competidor	Servicio	Promociones	Estrategias Identificadas
 <p>Outsourcing RSM Ofi plaza El Retiro, Edificio 5, Suites 525 &amp; 515</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Servicios de nómina</li> <li>*Contabilidad</li> <li>*Auditoría interna</li> <li>*Preparación de presupuestos, cuentas administrativas y análisis financiero periódico</li> <li>*Prestación de asistencia contable temporal o a tiempo parcial</li> <li>*Diseño e implementación de sistemas de contabilidad</li> <li>*Preparación de manuales contables</li> <li>*Dirección no ejecutiva</li> <li>*Preparación y presentación de declaraciones anuales</li> </ul>	<p>Promoción Online: Mantienen una página web dinámica y atractiva.</p> <p>Utilizan este medio para comunicarse con los clientes.</p>	<p>Servicio especializado de contabilidad.</p> <p>Aseguramiento de la cartera de clientes</p>
 <p>Rotonda El Güegüense 2 c. al Oeste 1 c. al Sur Managua Nicaragua</p>	<p>Contabilidad administración o</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Preparación de nómina asistencia en el proceso de start-up</li> <li>*Auditoría interna legalización de sistemas y libros contables</li> <li>*Cálculo de beneficios y compensaciones</li> <li>*Registro de la empresa ante entidades gubernamentales y no gubernamentales.</li> </ul>	<p>Plataforma de Pagina Web Dinámica.</p> <p>Contacto vía teléfono celular con la empresa</p>	<p>Servicios financieros integrales y confidenciales.</p> <p>Adaptación a superar nuevos obstáculos.</p>



 <p>Semáforo Linda Vista 1c. Arriba 3c. Al lago, C#A-137</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Manejo Contable In House o Outsourcing</li> <li>*Preparación de estados financieros - Propiedad, Planta y Equipo, (Manejo y Control,)</li> <li>*Revisiones especiales y depuraciones contables</li> <li>*Presupuesto (Preparación, Manejo y Control)</li> <li>*Manejo de Flujos de Cajas</li> <li>*Facturación / Cuentas x Cobrar</li> <li>*Cuentas Por Pagar</li> <li>*Inventarios</li> <li>*Certificaciones CPA</li> <li>*Activos Fijos</li> </ul>	<p>Plataforma web presentable.</p> <p>Comunicación directa con la empresa por medio de teléfono convencional.</p> <p>Ofrecen llenar un formulario como contacto especializado para clientes futuros.</p>	<p>Servicios especializados de Nominas</p> <p>La experiencia los caracteriza por ser una empresa meramente nicaragüense</p>
---	--	--	---

Sus principales carteras de clientes son aquellas empresas pequeñas que están en crecimiento como son las pymes, estas empresas se constituyen de 9 a 15 personas como máximo en el departamento nacional.

Los paquetes a ofrecer van desde los 50 a los 100 dólares según el servicio a desarrollar. También se toma en cuenta el número de personas y el tiempo de capacitación.

### Principales Clientes

**Geográfica:** Es te servicio se ofrecerá en Managua, debido a la mayor concentración de comercios e industrias pymes. La ubicación de la empresa estará ubicada en Managua, Altamira.

**Demográfica:** En este sentido el servicio estará dirigido a las pymes donde los colaboradores sean mayores de edad según lo estipulado en las

leyes de Nicaragua y posean negocio rentable. El sexo de los trabajadores es indiferente para prestar el servicio correspondiente.

Ocasional: Las empresas que contraten el servicio se verán beneficiadas en gran parte, debido a que los procesos contables y financieros se desarrollaran de manera confiable y segura. Así mismo se podrán compartir los resultados a como lo establece la ley. Esto con el fin de demostrar la integridad y lealtad de los trabajadores.

### Objetivos De Marketing

- Posicionar "Outsourcing Of Nicaragua" en el mercado a la altura de nuestros competidores.
- Crecer en un intervalo de 3% - 5% anualmente.
- Ofertar nuevos paquetes a nuestro servicio.
- Obtener utilidades al menos de un 40%.

### 11.7 Descripción De Mercado Meta

El mercado meta de "Outsourcing Of Nicaragua" ésta dirigido hacia la micro, pequeñas y medianas empresas que se dedican a actividades de comercio, industria, servicios varios, etc; ubicados en centros comerciales y en módulos en edificaciones del municipio de Managua.

Para lo cual se realizaron encuestas, los resultados presentan que las empresas tienen una antigüedad de, en un 61% de 1 a 3 años, en un 22% de 4 a 6 años y en un 17% de 6 a más años; ante un escenario poco favorable con una economía en recesión, con la necesidad de reducir costos para mantenerse a flote en el mercado.

Entre los principales problemas presentados de encuentran: problemas administrativos y financieros con un 36% respectivamente, marketing y publicidad con un 18% y problemas contables en un 10%.

El número de pequeñas y medianas empresas que se encuentran en centros comerciales y módulos en edificación son aproximadamente 1,299

según censo 2017 de las cuales el 50% estaría dispuesta a contratar el servicio de tercerización de las cuales el 78% contrataría el servicio de elaboración de planilla y el 22% selección y administración de personal.

El mercado meta de "Outsourcing Of Nicaragua" serán 148 empresas que están dispuestas a contratar los servicios de tercerización en el municipio de Managua.

### Perfil Del Cliente:

Municipio: Managua

Tipo de mercado. Organizacional

Tamaño de la empresa: Pequeña y medianas empresas

Actividad o giro del negocio: Indiferente

Forma jurídica: Individuales, compañías y sociedades

Capital: Indiferente

### Demanda y Participación

Demanda	
No. Universo	1,299
% de empresas que estarían dispuestas a contratar el servicio	23%
No. De empresas que prestarían el servicio	296
Empresas que contratarían servicio de elaboración de planilla	78%
Empresas que contratarían servicio de selección y admón. de personal	22%
Mercado Meta	148

Fuente propia. Tabla 1.

## **11.8 Estrategia De Marketing.**

### Precio a utilizar

Los servicios ofrecidos en "Outsourcing Of Nicaragua" estarán establecidos por:

- a) Cada persona en planilla.
- b) Cada persona seleccionada para una plaza de trabajo.

### Publicidad y promoción

Utilizaremos las redes sociales como nuestro canal No. 1 de publicidad, brindando información detallada de cada servicio.

### **Estrategia De Posicionamiento**

Con base en la confiabilidad mediante los servicios que ofrece "Outsourcing Of Nicaragua" brindarles a nuestros clientes un servicio de calidad con soluciones oportunas para el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas.

### **Estrategia De Segmentación De Mercado**

En cada servicio ofrecido se utilizará una estrategia personalizada ya que está dirigido a pequeñas y medianas empresas abordando cada duda que puedan tener.

### **Plan de Acción**

#### Acciones de servicio

"Outsourcing Of Nicaragua" cuenta con servicios integrales y especializados en elaboración de planillas, selección y administración de personal; brindando consultoría personalizadas para obtener optimas soluciones así contribuir al desarrollo y crecimiento de sus empresas.

Contamos con la tecnología necesaria para llevar a cabo cada una de las operaciones en todos los servicios, para el fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas.

Asimismo, Monitoreo a través de las plataformas digitales decepcionando de manera inmediata cada duda, demanda o sugerencia.

#### Acciones de precio

“Outsourcing Of Nicaragua” ha establecido un precio por persona incluida en ambos servicios para empresas grandes, para las pequeñas y medianas empresas se ha establecido aranceles mensuales de \$150.00 (EP), \$100.00 (SAP) pequeñas empresas, de \$200.00 (EP), \$100.00 (SAP) medianas empresas.

El servicio de selección y administración de personal (SAP) abarca hasta 5 personas por empresa, en caso de ser más tendrá un costo adicional de \$15.00 por persona.

#### Acciones de promoción

Contamos con actividad constante a través de la página web así como redes sociales, donde se publicara información detallada y oportuna nuestros servicios, ventajas y beneficios.

“Outsourcing Of Nicaragua” se dará a conocer mediante mantas publicitarias en puntos estratégicos del municipio de Managua.

#### Acciones de distribución

Los servicios de elaboración de planilla, selección y administración de personal es un canal directo empresa – cliente, con presentación digital atención de calidad, presentando referencia y estadísticas como testimonio de nuestro trabajo.

## 11.9 Proyecciones de ventas

En la siguiente tabla se muestran las proyecciones de venta por año teniendo un mercado meta de 148 Pymes distribuidas 115 para elaboración de planilla (EP) y 32 pymes para selección y administración de personal (SAP).

Con un precio de venta para (EP) pequeña empresa de \$150.00 mensuales, mediana empresa de \$200.00 mensual; (SAP) pequeña y mediana empresa de \$100.00 mensual que abarca 5 personas, adicionales a estas se cobrará \$15.00 adicional. Con una proyección de crecimiento del 5% anual.

Proyeccion de ventas	Unidad	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Tasa de crecimiento 5% anual						
Demanda (EP)	1	115	120	126	132	138
Pequeñas 50%	\$80.00	4,600.00	4,800.00	5,040.00	5,280.00	5,520.00
Medianas 50%	\$120.00	6,900.00	7,200.00	7,560.00	7,920.00	8,280.00
Ingreso mensual	250.00	14,375.00	15,000.00	15,750.00	16,500.00	17,250.00
Ingreso anual	\$1,500.00	172,500.00	180,000.00	189,000.00	198,000.00	207,000.00
Demanda (SAP)	5.00	32.00	33.00	35.00	37.00	39.00
Mipymes	90.00	2,880.00	2,970.00	3,150.00	3,330.00	3,510.00
Ingreso mensual	90.00	2,880.00	2,970.00	3,150.00	3,330.00	3,510.00
Ingreso anual	1,080.00	34,560.00	35,640.00	37,800.00	39,960.00	42,120.00
ingreso mensual total	340.00	17,255.00	17,970.00	18,900.00	19,830.00	20,760.00
Ingreso anual total	2,580.00	207,060.00	215,640.00	226,800.00	237,960.00	249,120.00
Total de Ingreso anuales en C\$	87,005.86	6,982,725.79	7,272,070.85	7,648,421.76	8,024,772.67	8,401,123.58

Fuente Propia. Tabla 2.

### 11.10 Presupuesto De Marketing

En la siguiente tabla se detalla los diferentes tipos de publicidad a utilizar para darnos a conocer, atraer nuevos clientes y alcanzar nuevos mercados.

Presupuesto de marketing		
Tipo De publicidad	Costo Mensual	Costo Anual
Página oficial de facebook	\$8.30	\$100.00
Mantas publicitarias	\$50.00	\$600.00
Brochure	\$20.00	\$20.00
Total	\$120.00	\$720.00
Total C\$	C\$4,046.78	C\$24,280.70

Fuente Propia. Tabla 3.

En la siguiente tabla se muestra la proyección de presupuesto de marketing a 5 años.

Proyección de presupuesto a 5 años					
Tipo De publicidad	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
Página oficial de Facebook	\$100.00	\$110.00	\$120.00	\$120.00	\$140.00
Mantas publicitarias	\$600.00	\$650.00	\$700.00	\$750.00	\$800.00
brochure	\$20.00	\$23.00	\$25.00	\$27.00	\$32.00
Total	\$720.00	\$673.00	\$725.00	\$777.00	\$832.00
Total	C\$24,280.70	C\$22,695.71	C\$24,449.32	C\$26,202.93	C\$28,057.70

Fuente Propia. Tabla 4.

## Descripción de publicidad

En la siguiente tabla se realiza una breve descripción de cada tipo de publicidad utilizada, así como su precio unitario y en qué frecuencia serán utilizados.

Tipo De Publicidad	Descripción	Frecuencia	Precio unitario	precio aprox. en C\$
Página oficial de Facebook	Dentro de los planes de marketing digital, la publicidad en redes sociales o Social Ads es uno de los recursos más poderosos para conseguir nuestros resultados de negocio. Hoy en día, esta solución publicitaria se adapta a todo tipo de empresas, de presupuestos y de necesidades.	Mensual	\$8.30	C\$279.90
Mantas publicitarias	Se trata de una pieza de publicidad de contenido gráfico que se introduce en cualquier portal online para dar visibilidad a una empresa.	Mensual	\$50.00	C\$1,8686.16
Brochure	Se trata de una pieza publicitaria de contenido explícito del servicio ofrecido y las diferentes direcciones de contacto.	Mensual	\$20.00	C\$674.46

Fuente Propia. Tabla 5.



## **12. PLAN DE PRODUCCION.**

### **12.1 Justificación del proceso de producción**

Cada proceso de prestación de servicios debe estar planificado y programado, detallándose los recursos físicos (materias primas, maquinaria, herramientas) y humanos que son necesarios, su coste, así como la descripción de los diferentes procesos, actividades o tareas a realizar, la capacidad máxima de producción y medidas medioambientales y de prevención de riesgos laborales.

Los procesos, como hemos señalado anteriormente son actividades que llevan asociados las entradas en nuestro caso de prestación de servicios para que las pequeñas y medianas empresas puedan ofrecerles a sus empleadores la correcta administración de nómina o planilla, y las salidas de nuestro servicio.

Además, de identificar los procesos presentaremos, detallando los agentes implicados, es decir quién envía las entradas (en este caso seremos nosotros como empresa quien proporcionaremos los servicios a las PYMES) y quién es el destinatario (un cliente u empresa).

## **12.2      Objetivos del plan de producción**

- ✓ Lograr conseguir la infraestructura necesaria para llevar a cabo la prestación de servicios que ofrecemos como tercerización de nómina en buenas condiciones.
  
- ✓ Asegurar que las soluciones se adaptan a las necesidades de los usuarios.
  
- ✓ Supervisar y gestionar todo el proceso de tercerización de nómina y planilla, para que todas las áreas tanto administrativas como contables de nuestros clientes funcionen correctamente.
  
- ✓ Descubrir innovaciones para una mayor eficiencia en las distintas etapas del proceso para la prestación de los servicios que nuestra empresa ofrece.
  
- ✓ Mantener una política de cero accidentes de trabajo.

### 12.3 Descripción del Plan de Producción.

Este proceso de producción en nuestra empresa de prestación de servicio fue realizado con base en la experiencia obtenida de personal que trabaja en el área de nómina y detalla de manera general el procedimiento macro que se debe seguir encada actividad relacionada con el desarrollo del modelo de tercerización de nómina, el esquema refleja que el outsourcing no toma decisiones en nombre del cliente, todas las actividades operativas son de permanente conocimiento del cliente y cuentan con su aprobación final para poder ser ejecutadas por parte del outsourcing.

El siguiente cuadro muestra la posible secuencia del cronograma de actividades para la producción o prestación de servicios del Outsourcing:

<b>Actividades para la producción o prestación de servicios del Outsourcing</b>	<b>MES 1</b>	<b>MES 2</b>	<b>MES 3</b>	<b>MES 4</b>
Identificar las características del proceso de nómina que la empresa usuaria tiene				
Determinar las relaciones y correlaciones del proceso de nómina.				
Establecer la estructura del proceso de Nómina de la empresa usuaria.				
Aceptación del diseño de tercerización del proceso de nómina por parte del cliente.				
Formalización del contrato u orden de compra según sea el caso.				
<b>ETAPA DE RECONOCIMIENTO</b>				
Reconocimiento del proceso actual de la nómina del cliente.				
Estandarización de los servicios del diseño de tercerización de nómina.				
Establecer acuerdos de servicio de ambas partes.				

Paralelo que satisfaga al cliente y al modelo de tercerización.				
<b>FASE I Análisis: Desarrollar las actividades de estandarización de los procesos de nómina del cliente</b>				
* Analizar conceptos y beneficios extralegales.				
* Conocer las políticas de la compañía.				
* Conocer la base contable y laboral.				
* Definir la información básica de los empleados.				
<b>FASE II Definición de requerimientos y procesos.</b>				
* Elaborar con la empresa usuaria un cronograma de actividades.				
* Conocer los requerimientos del proceso de nómina para la parametrización de la misma.				
* Definir criterios de procesamiento de nómina.				
* Definir roles y responsabilidades de la empresa usuaria y del modelo de tercerización del proceso de nómina.				
* Elaborar un programa de transferencia del proceso de nómina.				
<b>FASE III Diseño y desarrollo.</b>				
* Acordar con la empresa usuaria, los reportes necesarios que cumplan con sus requerimientos de información.				
* Recibir los datos de la aplicación de nómina, que serán entregados por parte de empresa usuaria.				
* Implementar el programa de transferencia de procesos por parte de empresa usuaria para el modelo de tercerización.				

* Elaborar las actas de entrega de la información por parte de la empresa usuaria.				
<b>FASE IV Implantación y desarrollo.</b>				
* Aplicación del proceso de nómina a través de la aplicación de su propiedad.				
* Acordar con la empresa usuaria reuniones de seguimiento de los procesos.				
* Realizar las modificaciones necesarias, por parte de la empresa usuaria, a los procedimientos para ajustarlos al software de nómina.				
<b>FASE V Transferencia del proceso al modelo de tercerización de nómina</b>				
* Evaluación periódica (término previamente establecido por las partes) de los acuerdos de servicio y de la calidad y oportunidad en la prestación del mismo.				

Fuente propia. Tabla 6.

**Selección del cliente** El cliente objetivo para la prestación del servicio de outsourcing de nómina o planilla lo componen las pymes nicaragüenses nuestra empresa estará enfocada en las del sector IV; estas son un conjunto de empresas constituido por micro, pequeñas y medianas empresas.

Tipo de empresa	Número de empleados
Microempresa	1-10
Pequeña empresa	11-50
Mediana empresa	51-200

<b>Proceso Aplicable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Cliente</b>	<b>Outsourcing</b>
Aplica Todas las Actividades Relacionadas con el Servicio de Outsourcing Operativo de Liquidación de Nómina	Funcionario asignado realiza solicitud (novedad de nómina, planillas de seguridad social, cesantías, vacaciones, modelo de contrato etc...) y entrega la información o documentos o soportes de la información a través del medio acordado.	Inicio del proceso	
	Se recibe solicitud del Cliente (novedad de nómina, planillas de seguridad social, cesantías, vacaciones, modelo de contrato etc...) junto con la información y documentos o soportes		Proceso Predefinido
	La outsourcing realiza actividad correspondiente (inclusión de la novedad de nómina, diligenciamiento de planillas de seguridad social, trámite de cesantías, trámite de vacaciones, diligenciamiento del modelo de contrato etc...), de acuerdo con la información y documentos o soportes entregados por él.		Multidocumento
	Una vez realizada actividad o corrección según corresponda, (inclusión de la novedad de nómina, diligenciamiento de planillas de seguridad social, trámite de cesantías, trámite de vacaciones, diligenciamiento del modelo de contrato etc...) se envía al Cliente para su aprobación.		Proceso Manual
	Si el Cliente no aprueba el trabajo lo devuelve a la Outsourcing para correcciones.	Decisión	
	Si Cliente aprueba trabajo, autoriza a la outsourcing para ejecutar la actividad correspondiente (liquidación de la novedad de nómina, radicación de planillas de seguridad social, radicación del trámite de cesantías, radicación del trámite de vacaciones, entrega al cliente del modelo de contrato diligenciado etc...)		Proceso Predefinido
	La outsourcing ejecuta la actividad autorizada por el Cliente y le envía los entregables del servicio ej. (Nómina liquidada, planillas de seguridad social radicada, trámite de cesantías radicado, trámite de vacaciones radicado, modelo de contrato diligenciado con base en la información entregada por los Cliente etc...)		Fin del proceso

Fuente propia. Tabla 7.

## 12.4 Ventajas y Limitantes

	Tipos de procesos		Comentarios adicionales que den las luces sobre la justificación
	EP (Elaboración de Planilla)	SAP (Selección y Administración de Personal)	
ventajas que presenta el proceso para el servicio	*sistema automatizado se lograra ahorra tiempo en la elaboración de planilla de 20min a 8min	*sistema automatizado se lograra ahorra tiempo en la elaboración de planilla de 25min a 12min  *el RRHH está capacitado para una rápida aplicación de filtro a los y colocación de empleados	el sistema BOS será automatizado y programado a nuestro criterio y esto reducirá el tiempo de elaboración
limitantes que presenta el proceso para el servicio		*uso de la plataforma virtual	*podremos tener como limitante la capacitación del uso de la plataforma virtual para cada cliente y empleado (resolveremos con un video tutorial de cómo usarla)

Fuente propia. Tabla 8.

## 12.5 Curso-grama del servicio

El proceso inicia cuando la empresa cliente tiene la necesidad de reducir costos o necesita nuevo personal pero no cuenta con el tiempo para entrevistas. Los medios por el cual conocerán "Outsourcing Of Nicaragua" son redes sociales como "Facebook" y página web, el cual cuenta con el teléfono de la compañía y línea de "whatsApp" para empresa, dirección del local.

La secretaria de recepción tendrá el primer contacto con el cliente ya sea por vía telefónica, redes sociales o visita presencial. Si el cliente se presenta en las oficinas de "Outsourcing Of Nicaragua" se le dará una cordial bienvenida y a continuación será transferido a un ejecutivo de cuenta el cual brindará toda la información necesaria y oportuna de cada paquete que ofrece la empresa, las ventajas y beneficios.

El cliente selecciona el paquete de su preferencia, se establece el precio correspondiente al paquete los cuales son: Elaboración de planilla o Selección y administración de personal y tamaño de la empresa. Los pagos se realizarán mensualmente a través de transferencia ACH a una cuenta bancaria a nombre de la empresa.

Se procederá a la elaboración del contrato y el pago de la primera cuota mensual ya sea el servicio de Elaboración de planilla o Selección y administración de personal.

Descripción	Responsable	Tiempo	Simbolo					
			○	□	D	↶	▽	
Llegada del cliente a Outsourcing Of Nicaragua	Secretaria							
Bienvenida del cliente, se ofrece algo de tomar se solicita esperar ser atendido	Secretaria	5 min.						
se le presenta al cliente los paquetes ofertados, ventajas y beneficios	Responsable de nomina	15 min.						
Selecciona el paquete de su preferencia	Responsable de nomina	5 min.						
Se inicia el proceso del servicio	Responsable de nomina	1 mes.						
Realizacion de planillas o busqueda y selección de personal	Responsable de nomina							
Propuesta de ajuste	Responsable de nomina							
Culminacion del proceso	Responsable de nomina							
El cliente evalua resultados	Responsable de nomina							
seguimiento	Responsable de nomina	1 mes.						

Fuente propia. Tabla 9.



## 12.6 Activos Fijos

Activos Fijos	Detalle	Precio Unt	Cantidad	Total
Mobiliario y Equipo de oficina	computadoras de escritorio	C\$25,000.00	11	C\$275,000.00
	escritorios	C\$8,000.00	11	C\$88,000.00
	sillas con brazo	C\$5,000.00	11	C\$55,000.00
	sofá para sala de espera	C\$40,000.00	1	C\$40,000.00
	archivador metálico	C\$18,000.00	1	C\$18,000.00
	aire acondicionado	C\$34,000.00	6	C\$204,000.00
	teléfonos	C\$3,000.00	11	C\$33,000.00
	Total	C\$133,000.00		C\$713,000.00
Otros activos	Licencias y Patentes	C\$13,490.00	1	C\$13,490.00
		C\$1,547.89	11	C\$17,026.79
	Total	C\$15,037.89		C\$30,516.79
Total General		C\$148,037.89		C\$743,516.79

Fuente Propia. Tabla 10.

En la siguiente tabla se muestran los equipos menores que se requieren para el oficio de las funciones diarias de cada colaborador.

Concepto	Costo	Unidades	Cantidad / Mes	Costo Anual
Regla	C\$60.00	1	11	C\$660.00
Engrapadora	C\$160.00	1	11	C\$1,760.00
Sellos	C\$560.00	1	8	C\$4,480.00
Calculadora	C\$260.00	1	11	C\$2,860.00
Perforadora	C\$198.00	1	5	C\$990.00
Guillotina	C\$1,000.00	1	1	C\$1,000.00
Encolochadora	C\$1,200.00	1	1	C\$1,200.00
Saca grapa	C\$45.00	1	11	C\$495.00
<b>TOTAL</b>	<b>C\$3,483.00</b>			<b>C\$13,445.00</b>

Fuente propia. Tabla 11.

## 12.7 Términos de compra

Activo	Detalle	Proveedor	Características del activo. Especificaciones técnicas	Contado / Crédito	Uso que se le dará
Edificio	Reparto Lomas de Guadalupe, contiguo a transporte NicaExpreso	Tercero (Arrendador)	260 mts <sup>2</sup> construidos	Renta	oficinas de Outsourcing of Nicaragua
Mobiliario y equipo de oficina	computadoras	COMTECH	10 Computadoras de escritorio, Marca DELL Optiplex 4500, con todos sus accesorios (Monitor, Mouse y Teclado)	Contado	Para uso del personal administrativo
	Teléfono	SEVASA	9 Teléfonos Grandstream GXP1620, 1 Teléfono GrandsTream GXP1760W-HD	Contado	Para uso del personal administrativo
Mobiliario y equipo de oficina	Archivador metálico	CENTENO COMERCIAL	Archivero 5 gavetas	Contado	Para uso del personal administrativo
	Aire acondicionado	COIRSA	Midea, 60,000 BTU	Contado	Para uso del personal administrativo
	escritorios	COMTECH	Mueble MYO	Contado	Para uso del personal administrativo
	sofá para sala de espera	CURACAO	Sofá gris oscuro	Contado	Para uso del personal administrativo
	sillas con brazo	COMTECH	XTECH color negro	Contado	Para uso del personal administrativo
Otros Activos	Licencias y Patentes	TECAPRO	Sistema de todo en uno BOS	Contado	Para uso de ejecutivos de cuenta
		DINAMICSOLUTIONS	Dominio De Correo Corporativo	Contado	Para uso de todo el personal

Fuente propia. Tabla 12.

Las compras de los productos para activos fijos fueron subministradas con proformas por cada una de las empresas detalladas como proveedores.

Las computadoras se seleccionaron con base a los requerimientos de los sistemas a utilizar para la realización de las nóminas, así también como el Sistema BOS, el cual se renueva cada año

Los sistemas administrativos financieros, contables y comerciales, conforman la base de la mejora en los procesos de las empresas, generando el principal apoyo para el crecimiento en las organizaciones de hoy en día. Es por esto que es necesario contar con herramientas de software confiables y de fácil uso, que combinadas con procedimientos de trabajo y el recurso humano, construyan los elementos necesarios para lograr mayor eficiencia y productividad en sus actividades. Con este fin el BOS le administra este y todos los procesos necesarios que su compañía requiere, convirtiendo los datos en decisiones fundamentales para su empresa.

Brindando las capacidades necesarias para obtener información precisa y oportuna para el área administrativa y financiera de su empresa, con total seguridad

“ ALCANCES (El servicio anual incluye)

1. Doce meses de garantía sobre el producto BOS a partir de la firma del presente contrato y la cancelación de la factura respectiva.
2. Aclaración de dudas y/o consultas sobre información adicional de las funcionalidades del producto, tópicos relacionados con capacitaciones y de procesos operativos relacionados con el BOS. En horario de lunes a viernes de 8:00a.m a 5:30p.m.
3. Soporte técnico gratuito vía telefónica para consultas, con un promedio general de quince minutos por consulta.
4. Reposición sobre los sistemas, en caso de pérdida, robo o daño, nuestro Contrato le garantiza la reposición de la Licencia, cancelando únicamente el valor del software de seguridad \$150,00, gastos administrativos \$100.00, más el tiempo que nuestro personal técnico incurra en el proceso de reinstalación, implementación y pruebas en el caso de que el cliente lo requiera. Para

proceder con la reposición, se solicitará carta con membrete de la empresa con la firma del representante legal, copias de la cédula física, jurídica y personería. Para realizar la reinstalación, el cliente deberá tener los respaldos correspondientes.

5. Se dará un 10% de descuento sobre la compra de cualquier Licencia Original, posterior a la compra inicial durante la vigencia del contrato.

6. En caso de requerir servicios de consultoría, la hora de soporte tendrá un descuento de un 40% sobre el precio de lista vigente. Actualmente la hora de servicio sin el contrato activo tiene un valor de \$100.00

7. Acción correctiva en tiempos de respuesta eficientes para la rápida solución de consultas. (Ver exclusiones contenidas en este documento) Se entiende como “tiempos de respuesta eficiente” una respuesta máxima de 24 horas en diagnóstico del incidente.

8. Acceso a la herramienta de conexión remota (vía internet), atendiendo las consultas que se realicen del sistema BOS. En el caso de que las consultas sean generadas por errores de usuario (en el manejo de datos) y excedan los quince minutos, éstos no se contemplarán dentro del valor, ni parte de las obligaciones establecidas en este contrato y serán considerados servicios facturables al costo establecido para los clientes con contrato al precio de lista vigente.

9. Acceso a las MEJORAS y ACTUALIZACIONES que se tengan sobre la MISMA VERSION BOS, previa valoración y recomendación de nuestro Departamento Técnico (deben estar aprobados el documento de actualizaciones y el análisis de red) además en el caso de requerir esta opción y que no sea debido a una inconsistencia en el programa, el cliente asumirá el valor de la hora hombre, en el traslado de la información y/o conversión de datos.

10. TecApro y sus empleados están obligados a guardar absoluta reserva y a no divulgar o utilizar aquella información no divulgada o confidencial del cliente sobre la cual tenga conocimiento en el ejercicio de sus servicios o fuera de estos, de conformidad con lo establecido por la ley número setenta y nueve,

setenta y cinco del diecinueve de enero del año dos mil “Ley de Información no divulgada”

El paquete de Microsoft Office y el uso del dominio Web son parte integral de los servicios que ofrecemos.

Las especificaciones de cada computador son: Procesador Intel Core i5 7th Generación, 8Gb de Memoria RAM DDR4, SSD 250Gb (Disco duro en estado sólido), Monitor de 20'' Pulgadas, teclado completo en español con números laterales.

Los teléfonos son para uso con la planta telefónica y estos se comunican entre ellos por medio de telefonía IP (técnica mediante el uso de internet con cifrado de extremo a extremo) también fueron seleccionados con forme a las necesidades de la intercomunicación entre la administración y los ejecutivos.

## 12.8 Herramientas para mantenimiento de activos.

Equipo/herramienta	Cantidad	Marca
Taladro	1	Dewalt
Brocas para concreto y madera	2	Dewalt
Estuche de desarmadores	1	Dewalt
Pinza para conector de red RJ45 y RJ11+Peladora	1	Kleins Tools
Limpiador de Contactos	1	Sbarro
Dispersador de humedad	1	Sbarro
Tenaza Multiuso	1	Vikingo
Monto total		C\$25,099.00

Fuente propia. Tabla 13.

Estos equipos y herramientas serán utilizados para el mantenimiento de los activos fijos, desde poner un banner o cuadro decorativo en la pared hasta socar algún tornillo de la silla y escritorios.

Otros equipos para el mantenimiento de la red interna de las oficinas tales como los cables de red RJ45 y RJ11 y productos químicos para la limpieza de las computadoras. Los precios son tomados de las páginas oficiales de ferretería y centro de ventas de accesorios y suministros electrónicos e informáticos.

## 12.9 Gastos De Mantenimiento

Este tipo de gasto se estimaron con la finalidad de que cuando algún activo fijo sufre algún daño, siempre y cuando sea por fuerza mayor se contrate los servicios para su mantenimiento, los valores se tomaron con un sondeo de precios acerca de los mantenimientos de cada activo. Detallado por cada mobiliario proyectados a 5 años.

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
computadoras de escritorio	C\$2,000.00	C\$2,000.00	C\$2,000.00	C\$2,000.00	C\$2,000.00
escritorios	C\$800.00	C\$800.00	C\$800.00	C\$800.00	C\$800.00
sillas con brazo	C\$550.00	C\$550.00	C\$550.00	C\$550.00	C\$550.00
sofá para sala de espera	C\$600.00	C\$600.00	C\$600.00	C\$600.00	C\$600.00
archivador metálico	C\$350.00	C\$350.00	C\$350.00	C\$350.00	C\$350.00
aire acondicionado	C\$6,000.00	C\$6,000.00	C\$6,000.00	C\$6,000.00	C\$6,000.00
teléfonos	C\$400.00	C\$400.00	C\$400.00	C\$400.00	C\$400.00
Total	C\$10,700.00	C\$10,700.00	C\$10,700.00	C\$10,700.00	C\$10,700.00

Fuente Propia. Tabla 14.

## 12.10 Vida Útil De Los Activos Fijos

Detalle	Valor del activo	valor de desecho	Depreciación	Depreciación anual
computadoras de escritorio	C\$275,000.00	C\$33,000.00	50%	C\$47,500.00
escritorios	C\$88,000.00	C\$11,000.00	20%	C\$8,000.00
sillas con brazo	C\$55,000.00	C\$8,800.00	20%	C\$6,000.00
sofá para sala de espera	C\$40,000.00	C\$3,000.00	20%	C\$3,200.00
archivador metálico	C\$18,000.00	C\$2,000.00	20%	C\$2,000.00
aire acondicionado	C\$204,000.00	C\$12,000.00	20%	C\$17,600.00
teléfonos	C\$33,000.00	C\$3,300.00	20%	C\$3,000.00
Total	C\$713,000.00	C\$73,100.00		C\$87,300.00

Fuente Propia. Tabla 15.

## 12.11 Depreciación Anual

El costo de depreciación de los activos fijos se realizó por el método de línea recta. Base legal. Art 34 LCT.

1. Art. 34 Numeral 3, d. iv Equipos de cómputo 2 años (50%)
2. Art. 34 Numeral 3, d. i Mobiliario y equipo de oficina 5 años (20%)

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
computadoras de escritorio	C\$121,000.00	C\$121,000.00	-	-	-
escritorios	C\$15,400.00	C\$15,400.00	C\$15,400.00	C\$15,400.00	C\$15,400.00
sillas con brazo	C\$9,240.00	C\$9,240.00	C\$9,240.00	C\$9,240.00	C\$9,240.00
sofá para sala de espera	C\$7,400.00	C\$7,400.00	C\$7,400.00	C\$7,400.00	C\$7,400.00
archivador metálico	C\$3,200.00	C\$3,200.00	C\$3,200.00	C\$3,200.00	C\$3,200.00
aire acondicionado	C\$38,400.00	C\$38,400.00	C\$38,400.00	C\$38,400.00	C\$38,400.00
teléfonos	C\$5,940.00	C\$5,940.00	C\$5,940.00	C\$5,940.00	C\$5,940.00
Total	C\$200,580.00	C\$200,580.00	C\$79,580.00	C\$79,580.00	C\$79,580.00

Fuente Propia. Tabla 16.

## 12.12 Capacidad Planificada Y Futura

Conforme a la recolección de datos nuestro mercado meta es de 148, contando con 4 ejecutivos de cuenta y 1 responsable de nómina, podemos atender 27 (EP) y 7 (SAP) empresas pymes por persona gracias al sistema automatizado que agiliza el tiempo de cada tarea. Teniendo una eficiencia de 88% y una capacidad ociosa del 12% en Elaboración de planilla y 9% en Selección y administración de personal; este tiempo será utilizado para que los ejecutivos de cuenta actualicen la página web, actualicen perfiles de los empleados, actualizar vacaciones, subir nominas al sistema, realizar soportes de las nóminas etc. Todas estas actividades para no sobrecargar al IT.

De esta aprovechar el tiempo ocioso y no generar costos para la empresa.

calculo de producción								
Capacidad	Producción No. De servicio que se pueden atender (EP)	Producción No. De servicio que se pueden atender (SAP)	Participación de mercado en unidades de servicio (EP)	Participación de mercado en unidades de servicio (SAP)	EP		SAP	
					Eficiencia del sistema	Capacidad ociosa	Eficiencia del sistema	Capacidad ociosa
Año 1	130	35	115	32	88%	12%	91%	9%
Año 2	130	35	120	35	92%	8%	100%	0%
Año 3	140	40	126	37	90%	10%	93%	8%
Año 4	140	40	136	38	97%	3%	95%	5%
Año 5	140	40	138	39	99%	1%	98%	3%

Fuente propia. Tabla 17

### Capacidad de producción anual

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Capacidad del sistema (EP)	130	130	140	140	149
Utilización	115	120	126	136	138
Eficiencia	88%	92%	90%	97%	99%
Capacidad del sistema (SAP)	35	35	40	40	40
Utilización	32	35	37	38	39
Eficiencia	91%	100%	93%	95%	98%

Fuente propia. Tabla 18.



### 12.13 Calculo De Costos Del Servicio

En la siguiente tabla se detalla los insumos que se necesitan para ofrecer uno de los servicios de "Outsourcing Of Nicaragua" se incluye mano de obra directa, cif, papelería empleada, impresiones etc. Por 1 servicio; el tiempo empleado aproximadamente de 12 a 20 minutos. Asignando 50% de la papelería, el 50% de servicios básicos y otros cif prestaciones sociales al alquiler de la impresora equivalente a 7 hojas impresas por planilla. Asimismo la siguiente tabla detalla el costo por año de los servicios y un incremento de los costos de 3% por año.

Costo del servicio		
Elementos	costos C\$	Costo U\$
MOD Ejecutivos de cuenta	C\$400.00	\$11.86
Papelería	C\$557.35	\$16.53
servicios básicos	C\$120.00	\$3.56
CIF prestaciones sociales	C\$136.87	\$4.06
Costo total de producción mensual	C\$1,214.22	\$36.01

Fuente Propia. Tabla 19.

En la siguiente tabla se detalla el costo unitario de 1 servicio en el primer año y un aumento del 3% en los siguientes años.

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Costo unitario por servicio	C\$1,214.22	C\$1,250.65	C\$1,288.17	C\$1,326.81	C\$1,366.62

Fuente propia. Tabla 20.

## 12.14 Mano De Obra

En la siguiente tabla se detalla la mano de obra directa que se requiere para llevar en marcha el giro del negocio, a su vez la mano de obra indirecta que colaborara para el bienestar y ambientación de nuestras instalaciones.

Otros colaboradores como son la seguridad serán contratados bajo el mismo concepto de tercerización.

Los servicios legales serán contratados bajo el concepto de servicios profesionales.

Mano de obra directa	Número de personas en el cargo	Salario mensual por colaborador C\$	Salario Anual
Secretaria	1	C\$8,000.00	C\$96,000.00
Contador	1	C\$16,000.00	C\$192,000.00
Gerente	1	C\$33,000.00	C\$396,000.00
Tecnología de la información (IT)	1	C\$39,000.00	C\$468,000.00
Ejecutivo de cuenta	4	C\$9,500.00	C\$114,000.00
Responsable de nomina	1	C\$18,000.00	C\$216,000.00
RRHH	1	C\$30,000.00	C\$360,000.00
Total		C\$153,500.00	C\$1,842,000.00
Mano de obra indirecta	Número de personas en el cargo	Salario mensual por colaborador C\$	Salario anual
Conserje	1	C\$5,855.00	C\$70,260.00
Total		C\$5,855.00	C\$70,260.00
Total General		C\$159,355.00	C\$1,912,260.00

Fuente propia. Tabla 21.

### 12.15 Proyección de salarios

Según MITRAB los salarios mínimos estarán congelados hasta 2020, nuestra proyección de salarios tiene un ajuste de incremento del 5.2% anual para cada colaborador.

Mano de obra directa	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Secretaria	C\$96,000.00	C\$100,992.00	C\$106,243.58	C\$111,768.25	C\$117,580.20
Contador	C\$192,000.00	C\$201,984.00	C\$212,487.17	C\$223,536.50	C\$235,160.40
Gerente	C\$396,000.00	C\$416,592.00	C\$438,254.78	C\$461,044.03	C\$485,018.32
Tecnología de la información	C\$468,000.00	C\$492,336.00	C\$517,937.47	C\$544,870.22	C\$573,203.47
Ejecutivo de cuentas	C\$114,000.00	C\$119,928.00	C\$126,164.26	C\$132,724.80	C\$139,626.49
Responsable de nómina	C\$216,000.00	C\$227,232.00	C\$239,048.06	C\$251,478.56	C\$264,555.45
RRHH	C\$360,000.00	C\$378,720.00	C\$398,413.44	C\$419,130.94	C\$440,925.75

Fuente propia. Tabla 22.

Mano de obra indirecta	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Conserje	C\$ 70,260.00	C\$ 73,913.52	C\$ 77,757.02	C\$ 81,800.39	C\$ 86,054.01

Fuente propia. Tabla 23.

### 12.16 Gastos generales de la empresa

En la siguiente tabla se detallan los gastos generales que tendrá de la empresa durante 5 años, para el buen funcionamiento del negocio en marcha.

Gastos Generales	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
presupuesto de mercadeo	C\$24,280.70	C\$22,695.71	C\$24,449.32	C\$26,202.93	C\$28,057.70
depreciación	C\$200,580.00	C\$200,580.00	C\$79,580.00	C\$79,580.00	C\$79,580.00
Gasto de mantenimiento	C\$10,700.00	C\$10,700.00	C\$10,700.00	C\$10,700.00	C\$10,700.00
servicios básicos (agua, luz, teléf., internet)	C\$465,780.84	C\$503,043.31	C\$543,286.77	C\$586,749.71	C\$633,689.69
otros gastos de (papelería, limpieza)	C\$54,528.00	C\$56,709.12	C\$58,977.48	C\$61,336.58	C\$63,790.05
1% sobre ventas	C\$69,827.26	C\$72,720.71	C\$76,484.22	C\$80,247.73	C\$84,011.24
Matricula Alcaldía	C\$500.00	C\$500.00	C\$500.00	C\$500.00	C\$500.00
Alquiler de local	C\$45,000.00	C\$50,400.00	C\$56,448.00	C\$63,221.76	C\$70,808.37
Gastos generales totales	C\$871,196.80	C\$917,348.85	C\$850,425.79	C\$908,538.71	C\$971,137.05
Gastos generales sin depreciación	C\$670,616.80	C\$716,768.85	C\$770,845.79	C\$828,958.71	C\$891,557.05

Fuente propia. Tabla 24.

## 12.17 Gastos administrativos

En la siguiente tabla se detallan los gastos de papelería para el funcionamiento del negocio en marcha.

Concepto	Costos	Unidades	Cantidades / Mes	Costo Total / Mes	Costo Anual
Resmas/legal	C\$200.00	500	1	200	C\$2,400.00
Resmas/carta	C\$150.00	500	1	150	C\$1,800.00
Colochos	C\$200.00	30	1	200	C\$2,400.00
Pasta/filmina	C\$300.00	15	2	600	C\$7,200.00
Tinta	C\$100.00	1	0.5	50	C\$600.00
Fastener	C\$100.00	30	1	100	C\$1,200.00
Ampo/legal	C\$500.00	1	4	2000	C\$24,000.00
Clip	C\$60.00	35	1	60	C\$720.00
Folder/carta	C\$500.00	100	0.5	250	C\$3,000.00
Lapiceros	C\$110.00	12	1	110	C\$1,320.00
Lapis de grafito	C\$100.00	12	1	100	C\$1,200.00
Grapas	C\$80.00	100	0.5	40	C\$480.00
Corrector	C\$60.00	1	3	180	C\$2,160.00
Resaltador	C\$56.00	1	4	224	C\$2,688.00
Clanes	C\$150.00	25	1	150	C\$1,800.00
Pega de barra	C\$65.00	1	2	130	C\$1,560.00
<b>TOTAL</b>	<b>C\$2,731.00</b>			<b>4,544.00</b>	<b>C\$54,528.00</b>

Fuente propia. Tabla 25.

En la siguiente tabla se detallan los servicios básicos que serán utilizados mensualmente en la empresa. Los servicios que serán contratados como la multifuncional (\$40.00) y el servicio de seguridad (\$300.00)

Servicios Básicos		
Gastos de servicios básicos	Costos mensuales	costo anual
Agua	C\$500.00	C\$6,000.00
Energía Eléctrica	C\$15,000.00	C\$180,000.00
Teléfono	C\$5,000.00	C\$60,000.00
Internet	C\$5,500.00	C\$66,000.00
Servicios de Seguridad	C\$10,117.08	C\$121,404.96
Renta de Multifuncional	C\$2,697.99	C\$32,375.88
Total	C\$38,815.07	C\$465,780.84

Fuente propia. Tabla 26.

## **13. PLAN DE ORGANIZACIÓN Y GESTION**

### **13.1 Forma De La Empresa**

#### **13.1.1 Justificación**

Las empresas se conforman por un conjunto de personas que aportan conocimientos para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. En Nicaragua siendo uno de los países con índice de pobreza, pero constante nivel de emprender un negocio las personas optan por constituirse como una organización. Ante la necesidad de subsistir se aprovecha la oportunidad de los beneficios que se adquieren al inscribirse legalmente en las instituciones establecidas y recoger capital en el primer año.

Por otro lado, como estudiante universitario se nos enseña a generar empleo de tal forma que se apoya a la sociedad en términos laborales, económico y psicológico es por eso que optamos para constituir una empresa legal cumpliendo con lo establecido con las leyes de Nicaragua.

#### **Ventajas**

- Tiene responsabilidad limitada (el dueño o los dueños de la empresa asumen solo de forma limitada la responsabilidad por las obligaciones o deudas que pueda contraer la empresa, las cuales solo se garantizan con los bienes, capital o patrimonio que pueda tener la empresa).
- Mayor disponibilidad de capital, ya que este puede ser aportado por varios socios.
- Mayores posibilidades de acceder a créditos financieros (los bancos o entidades financieras suelen mostrar mayor disposición a conceder préstamos a Personas Jurídicas, así como de ofrecerles mejores condiciones).
- Posibilidad de acceder a concursos públicos sin mayores restricciones.
- El propietario y los socios trabajadores de la empresa pueden acceder a beneficios sociales y seguros.

## **Desventajas**

- Mayor dificultad al momento de constituir la, presenta una mayor cantidad de trámites y requisitos (los cuales incluyen elaborar una minuta de constitución y hacer un inventario de los bienes aportados).
- Requiere de una mayor inversión para su constitución.
- Se les exige llevar y presentar una mayor cantidad de documentos contables.
- La propiedad, el control y la administración pueden recaer en varias personas (socios).
- Presenta una mayor cantidad de restricciones al momento de querer ampliar o reducir el patrimonio de la empresa.
- Presenta una mayor dificultad para cerrarse (liquidarse y disolverse) o venderse.

### **13.1.2 Tramite como persona jurídica**

Toda Persona Jurídica para efectos de su inscripción debe acudir a la Administración de Renta más cercana al domicilio donde realizara su actividad económica, presentar carta de solicitud de inscripción dirigida al Administrador de Renta y completar el formulario de inscripción proporcionado gratuitamente, adjuntándole los siguientes requisitos:

1. Fotocopia certificada de acta constitutiva y estatus debidamente inscritos en el Registro mercantil.
2. Documentos de identificación del Representante Legal de la persona jurídica que se inscribe, considerando lo siguiente:
  - a. Nacionales: Cédula de Identidad Ciudadana, de acuerdo a lo establecido en el literal f) del artículo 4, de la Ley N° 152 Ley de Identificación Ciudadana.

Nacionales residentes en el exterior: Pasaporte y/o Cédula de Residencia en el extranjero, en base al artículo 1 de la Ley N° 514 Ley de Reforma a la Ley N° 152, Ley de Identificación Ciudadana.

Extranjeros: Pasaporte extendido por la autoridad competente de su país de nacionalidad, de conformidad a lo establecido en Artos. 87, 89 y 213 de la Ley Nº 761, Ley General de Migración y Extranjería; Arto. 65, inciso 2 y Arto. 69, inciso 1.3 de su reglamento. La Cédula de residencia permanente condición 1 (A TRABAJAR) queda de manera opcional, o sea si la persona solicita que la inscriban con dicho documento.

3. Documento que hace constar el domicilio fiscal del Representante Legal y de la Empresa que se inscribe pudiendo ser al menos una de las siguientes facturas de servicios básicos: agua, luz, teléfono o bien el contrato de arriendo del inmueble.

En caso de que las facturas mencionadas no estén a nombre del solicitante, debe presentar "Declaración Notarial", indicando las generales de ley (nombre, estado civil, oficio, dirección domiciliar, dirección del negocio o empresa y la dirección para oír notificaciones). Sobre manera

4. Fotocopia de Cedula de Identidad de los Miembros de la Junta Directiva (si éstos fueran extranjeros presentar fotocopia de pasaporte y Cedula de Residencia categoría 1 emitida por Migración y Extranjería).
5. Cuando la inscripción es en el Dpto. de Managua, pagar un arancel de:
  - a) CS505.00 córdobas cuando el monto del capital social sea menor a los cincuenta mil córdobas CS50, 000.00
  - b) El 1% sobre el capital social mayor a los cincuenta mil córdobas netos.
6. Cuando la inscripción es en el resto de Dptos. Pagar un arancel de:
  - c) CS500.00 córdobas cuando el monto del capital social sea menor a los cincuenta mil córdobas CS50, 000.00
  - d) El 1% sobre el capital social mayor a los cincuenta mil córdobas netos.
7. Si la inscripción la realiza una tercera persona, deberá presentar original y copia de Poder Especial y fotocopia de Cedula de Identidad.



## **Tramite: Inscripción de Sociedades**

Instancia/ institución donde se realiza el trámite:

Registro público mercantil de Managua

Requisitos:

- Escritura de Constitución de Sociedad, en original.
- Solicitud de Inscripción como Comerciante original en papel sellado, firmada por el presidente. (Si la solicitud es firmada por un apoderado especial, se debe relacionar el poder que lo acredita y adjuntar original).
- Fotocopia de la cedula de identidad o pasaporte de la persona que firma la solicitud de comerciante.
- Libros contables de la empresa
- S.A. (Diario, Mayor, Actas y Acciones)
- Cía. Ltda. (Diario, Mayor y Actas)
- Poder General de Administración, en papel sellado con C\$ 70 de timbres fiscales.
- Si desea realizar pago de agilización (opcional), debe presentarse a la VUI con la delegada del Registro Mercantil de Managua, a fin de conocer el monto a pagar para este servicio.
- Los pagos de los aranceles se efectúan en los siguientes bancos:

BDF: 1003011700

BANPRO: 10010303736067

A la cuenta: Corte Suprema de Justicia

Aranceles:

- Inscripción de Constitución:  
Capital menor o igual a C\$100,000: C\$1,000  
Capital mayor a C\$100,000: 1% del capital  
Hasta un máximo de C\$30,000
- Solicitud de Comerciante: C\$300.00
- Sellado de libros contables:

Libros de 200 páginas C\$ 100.00 c/u

Más de 200 páginas C\$ 0.50 c/página

- Inscripción de Poder: C\$300.00

Duración:

	Min.	Max.
Duración total:	1 días	6 días
de la cual:		
Espera en fila:	30mn	50mn
Tiempo de atención:	15mn	35mn
Entre pasos:	0 días	6 días

**Tramite:** Emisión de Documento Único de Registro – DUR

Instancia/ institución donde se realiza el trámite:

(DGI– ALMA - INSS)

Requisitos:

- 3 fotocopias Certificadas de Constitución de Sociedad, inscrita en el Registro Mercantil.
- 3 fotocopias del Poder General de Administración, inscrito en el Registro Mercantil (Si el Representante Legal es Extranjero, sin cédula de residencia).
- 3 fotocopias de cédula de identidad Nicaragüense del Representante Legal, en caso de ser extranjero presentar residencia nicaragüense en condición que le permita trabajar en el país.
- 3 fotocopias de cédula de identidad de cada socio (pasaporte en caso de ser extranjeros) o Copia del RUC (en caso de que el socio sea Persona Jurídica).
- 3 fotocopias de servició público (agua, luz, teléfono o contrato de arriendo a nombre de la persona), para constatar domicilio del presidente o representante legal.
- 3 fotocopias del contrato de arriendo para constatar domicilio de la empresa.

- 3 fotocopias de Poder Especial con C\$ 50.00 de timbres fiscales, si el trámite es realizado por un abogado, gestor o socio.
- 3 fotocopias de cédula de identidad del apoderado especial.
- 3 formularios de Inscripción llenos (1 original y 2 copias)

## ACLARACIONES SOBRE TRAMITE EN DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS

### Y ALCALDÍA DE MANAGUA

- Si el presidente o representante legal de la Empresa NO cuenta con constancia de su domicilio a su nombre, deberá presentar DECLARACION NOTARIAL.
- Si la empresa tiene domicilio en casa de uno de los socios o bufete de abogados, deberá presentarse debe presentar una DECLARACION NOTARIAL para constatar el domicilio de la empresa. Este mismo mecanismo se debe aplicar, si el contrato de arriendo está a nombre de uno de los socios.
- Si el presidente de la sociedad es extranjero, debe tener cédula de residencia, de lo contrario deberá nombrar a un representante legal nicaragüense con cédula de identidad o extranjero con residencia, mediante poder general de administración debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
- Se efectúa el pago de la Matrícula Municipal en la delegación de la DGI

### Aranceles:

- Matrícula municipal:

Capital menor o igual a C\$ 50,000: C\$ 500

Capital mayor a C\$ 50,000: 1% del capital social

- Constancia de matrícula: 1% de la matrícula municipal

### NOTA IMPORTANTE (APLICA SOLO PARA LA DGI):

De acuerdo con el código tributario, Arto. 126, el contribuyente tiene 30 días calendario después de inscribirse en registro mercantil, para solicitar el RUC, una vez concluido este término, incurrirá en una multa de C\$ 750.00

**NOTA IMPORTANTE (APLICA SOLO PARA ALMA):**

Si la actividad económica requiere de inspección de Medio Ambiente de la Alcaldía de Managua, se debe presentar copia adicional de los documentos antes mencionados, así como realizar pago de C\$ 500.00 en concepto de arancel por dictamen ambiental, abonado a la cuenta de la Alcaldía de Managua en BANPRO según lo dispuesto en el arto. 20 de la ordenanza municipal no. 1 – 2013 “Daño y Multas Ambientales en el Municipio de Managua”.

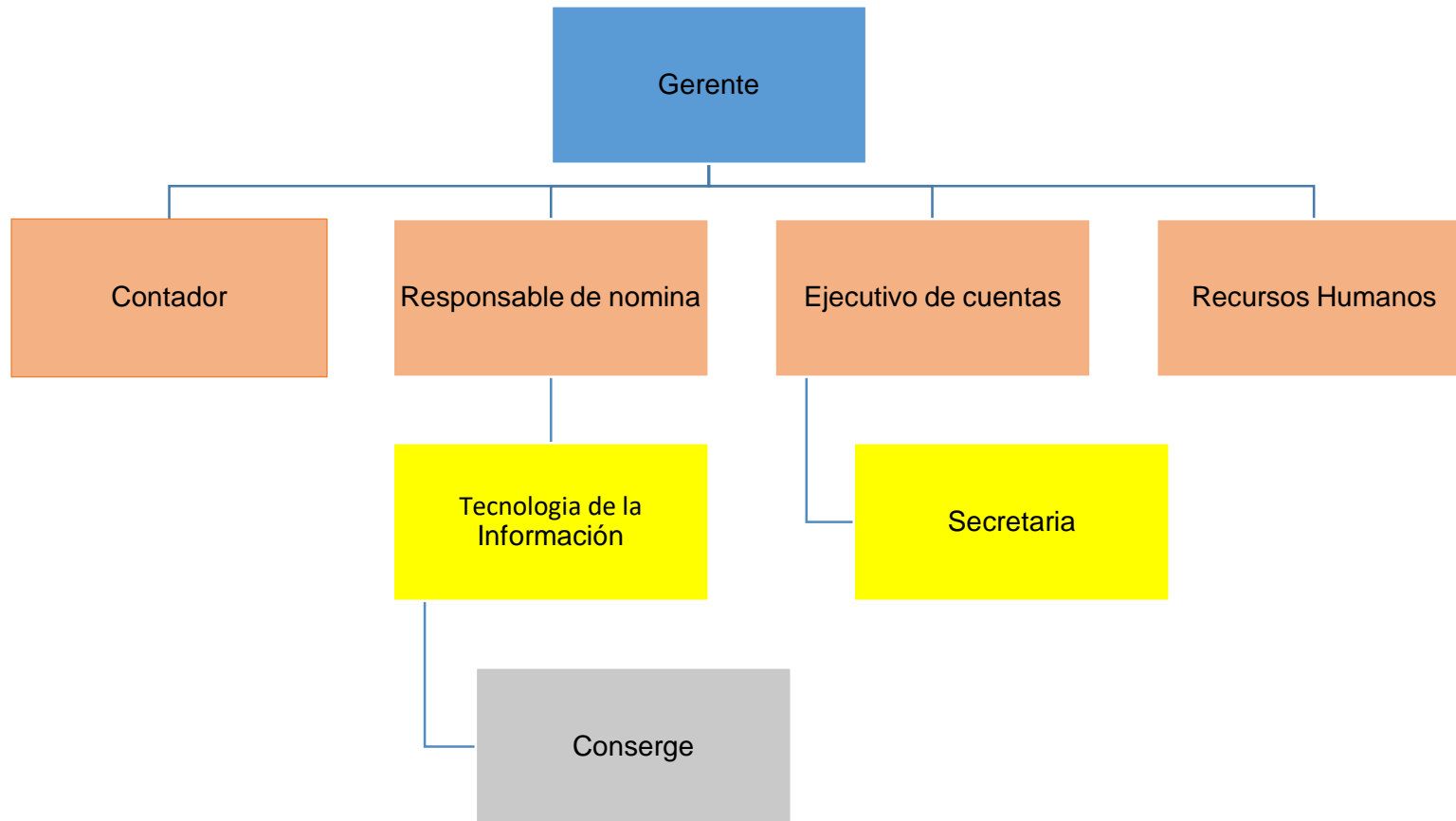
Para el Registro en la Alcaldía de Managua, mediante su delegación en la VUI, el contribuyente que realizó sus gestiones de inscripción en alguna Administración de Renta de la DGI deberá presentar fotocopia de los documentos que le fueron requeridos por la DGI, incluyendo el Formulario de Registro con los datos de la empresa incorporados.

Una vez emitida la matrícula municipal ante la Alcaldía de Managua, el contribuyente cuenta con 30 días hábiles para efectuar tramites adicionales (relacionados con MINSA, Policía Nacional y/o Dirección de Medio Ambiente/ALMA), de lo contrario se le suspenderá dicha inscripción, quedando sin efecto alguno.

**Duración:**

	<b>Min.</b>	<b>Max.</b>
<b>Duración total:</b>	<b>4 días</b>	<b>5 días</b>
<b><u>de la cual:</u></b>		
Espera en fila:	30mn	1h.
Tiempo de atención:	45mn	1h. 5mn
Entre pasos:	4 días	5 días

## 13.2 Estructura Organizacional



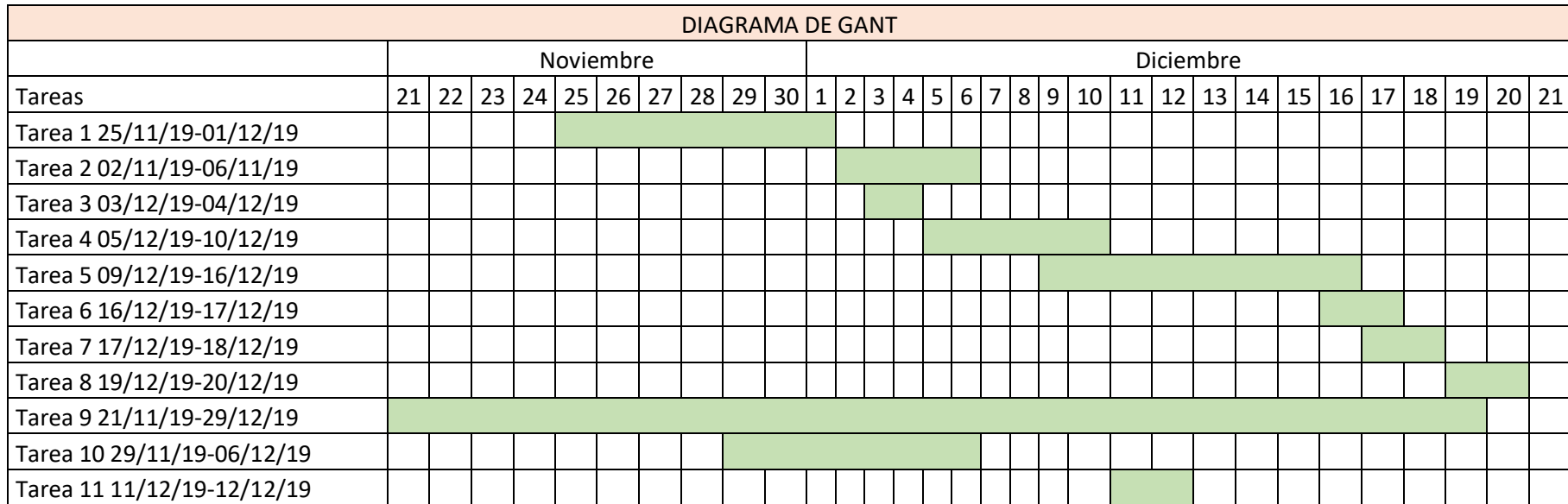
Fuente propia. Grafico 1

### 13.3 Actividades Y Gastos Operativos

N°	Actividad	Duración	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Gasto
Tarea 1	Buscar el local	6	25/11/2019	1/12/2019	
Tarea 2	Firmar los documentos de constitución con el notario público.	4	2/12/2019	6/12/2019	C\$1,000.00
Tarea 3	Comprar los libros contables y corporativos en un establecimiento comercial.	1	3/12/2019	4/12/2019	C\$800.00
Tarea 4	Inscribir el acta constitutiva de la sociedad, sellado de libros.	5	5/12/2019	10/12/2019	C\$1,000.00
Tarea 5	Acondicionar el local	7	9/12/2019	16/12/2019	C\$10,000.00
Tarea 6	obtener la matricula municipal	1	16/12/2019	17/12/2019	C\$500.00
Tarea 7	Registro de marca	1	17/12/2019	18/12/2019	C\$100.00
Tarea 8	contrato de servicios básicos (agua, luz, internet, teléfono)	1	19/12/2019	20/12/2019	C\$200.00
Tarea 9	Búsqueda del personal	8	21/12/2019	29/12/2019	C\$200.00
Tarea 10	publicidad (afiches, anuncios)	6	29/11/2019	6/12/2019	C\$500.00
Tarea 11	Dirección General de Ingresos (DGI)	1	11/12/2019	12/12/2019	
<b>TOTAL</b>					<b>C\$14,300.00</b>

Fuente Propia. Tabla 27.

**13.4 Diagrama De Actividades**



Fuente propia. Tabla 28.

## **14. PLAN FINANCIERO**

### **Introducción**

En el siguiente plan abordaremos el aspecto financiero del proyecto, analizando cada una de las cuentas que conforma el balance general, estado de resultado, estado de flujo de efectivo, estado de flujos descontados; así también analizaremos las razones financieras, para determinar cuánto requerimos de capital para iniciar operaciones.

Analizaremos el valor actual neto tanto en valor positivo como en valor negativo y la tasa de retorno de inversión así conocer nuestro punto de equilibrio.

Para garantizar que nuestro proyecto sea rentable y conocer cuál será nuestro flujo de efectivo aproximado a un plazo de 5 años.

Para esto los datos que usaremos están reflejados en tablas anteriores tales como gastos generales de la empresa, mano de obra entre otros y en nuevas tablas de fuente propia donde se refleja la inversión inicial, estructura del costo que nos brindaran información clara y oportuna.

El propósito del plan financiero es mostrar los recursos que se requieren para llevar a cabo sus intenciones como se expusieron en el plan de negocios.



#### 14.1 Presupuesto de inversión inicial

En la siguiente tabla se detalla el presupuesto para la inversión necesaria para dar inicio el negocio.

Presupuesto de Inversión (Inversión Inicial)	
Rubro	Costo Anual
Equipos	C\$713,000.00
Licencias y Patentes	C\$30,516.79
Herramientas	C\$25,099.00
Muebles y Enseres	C\$103,385.00
Costos de Instalación	C\$19,879.99
TOTAL	C\$891,880.78

Fuente propia. Tabla 29.

#### 14.2 Estructura del costo anual

En la siguiente tabla se detalla la estructura del costo según proyección de ventas, el total de gastos de venta, el valor en unidades monetarias de costos administrativos utilizados para ofrecer el servicio, la materia prima utilizada en unidades monetarias, así como los gastos de mano de obra por año.

Estructura del Costo Anual	
Descripción	Monto
Materia prima e insumos	C\$67,973.00
Mano de Obra	C\$1,912,260.00
Costos Administrativos	C\$325,368.00
Gasto de Venta	C\$218,740.76
TOTAL	C\$2,524,341.76

Fuente propia. Tabla 30.

### 14.3 Proyección de ventas anuales

En la siguiente tabla se detalla las ventas proyectadas por servicio ofertado, por año en unidades monetarias según demanda, con crecimiento anual del 5%. Con su valor en dólares y un estimado en córdobas al tipo de cambio 2019 de 33.7232 del día 19-Nov-19.

Proyección de ventas	Unidad	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Tasa de crecimiento 5% anual						
Demanda (EP)	1	115	120	126	132	138
Pequeñas 50%	\$80.00	4,600.00	4,800.00	5,040.00	5,280.00	5,520.00
Medianas 50%	\$120.00	6,900.00	7,200.00	7,560.00	7,920.00	8,280.00
Ingreso mensual	250.00	14,375.00	15,000.00	15,750.00	16,500.00	17,250.00
Ingreso anual	\$1,500.00	172,500.00	180,000.00	189,000.00	198,000.00	207,000.00
Demanda (SAP)	5.00	32.00	33.00	35.00	37.00	39.00
Mipymes	90.00	2,880.00	2,970.00	3,150.00	3,330.00	3,510.00
Ingreso mensual	90.00	2,880.00	2,970.00	3,150.00	3,330.00	3,510.00
Ingreso anual	1,080.00	34,560.00	35,640.00	37,800.00	39,960.00	42,120.00
ingreso mensual total	340.00	17,255.00	17,970.00	18,900.00	19,830.00	20,760.00
Ingreso anual total	2,580.00	207,060.00	215,640.00	226,800.00	237,960.00	249,120.00
Total de Ingreso anuales en C\$	87,005.86	6,982,725.79	7,272,070.85	7,648,421.76	8,024,772.67	8,401,123.58

Fuente propia. Tabla 31

#### 14.4 Presupuesto de ventas

En la siguiente tabla se detalla la proyección de ventas por servicio ofertado

Producto/Servicio	1	2	3	4	5
Elaboración de planilla (EP)	C\$ 5,817,252.00	C\$ 6,070,176.00	C\$ 6,373,684.80	C\$ 6,677,193.60	C\$ 6,980,702.40
Selección y admón. del personal (SAP)	C\$ 1,165,473.79	C\$ 1,201,894.85	C\$ 1,274,736.96	C\$ 1,347,579.07	C\$ 1,420,421.18
total	C\$ 6,982,725.79	C\$ 7,272,070.85	C\$ 7,648,421.76	C\$ 8,024,772.67	C\$ 8,401,123.58

Fuente propia. Tabla 32

#### 14.5 Costos y ventas proyectados

En la siguiente tabla se detalla el estado de resultado según costos de producir el servicio como mano de obra directa, papelería, servicios básicos, CIF y otros gastos requeridos para realizar el servicio. Detallando la utilidad neta de C\$7,814,432.02 unidades monetarias

	1	2	3	4	5
Ventas	C\$ 6,982,725.79	C\$ 7,272,070.85	C\$ 7,648,421.76	C\$ 8,024,772.67	C\$ 8,401,123.58
Costos de producción del bien o servicio (-MOD, -Papelería, -Servicios Básicos, CIF)	C\$ 2,141,884.08	C\$ 2,296,187.16	C\$ 2,488,736.71	C\$ 2,690,772.66	C\$ 2,902,690.91
Utilidad bruta	C\$ 4,840,841.71	C\$ 4,975,883.69	C\$ 5,159,685.05	C\$ 5,334,000.01	C\$ 5,498,432.67
Gastos Generales	C\$ 871,196.80	C\$ 917,348.85	C\$ 850,425.79	C\$ 908,538.71	C\$ 971,137.05
Utilidad Neta	C\$ 3,969,644.91	C\$ 4,058,534.84	C\$ 4,309,259.26	C\$ 4,425,461.29	C\$ 4,527,295.63

Fuente propia. Tabla 33.

## 14.6 Estado De Resultado

En la siguiente tabla se detalla el estado de resultado, como resultado la utilidad neta en C\$ 7, 037,209.21

	1	2	3	4	5
Ventas	C\$ 6,982,725.79	C\$ 7,272,070.85	C\$ 7,648,421.76	C\$ 8,024,772.67	C\$ 8,401,123.58
Costos de Venta	C\$ 2,141,884.08	C\$ 2,296,187.16	C\$ 2,488,736.71	C\$ 2,690,772.66	C\$ 2,902,690.91
Utilidad bruta	C\$ 4,840,841.71	C\$ 4,975,883.69	C\$ 5,159,685.05	C\$ 5,334,000.01	C\$ 5,498,432.67
Gastos Generales	C\$ 871,196.80	C\$ 917,348.85	C\$ 850,425.79	C\$ 908,538.71	C\$ 971,137.05
Utilidad Neta	C\$ 3,969,644.91	C\$ 4,058,534.84	C\$ 4,309,259.26	C\$ 4,425,461.29	C\$ 4,527,295.63

Fuente propia. Tabla 34.

## 14.7 Flujo de efectivo

En la siguiente refleja el flujo de efectivo aproximados en los próximos 5 años

Concepto	0	1	2	3	4	5
Ventas	0.00	6,982,725.79	7,272,070.85	7,648,421.76	8,024,772.67	8,401,123.58
Costos	0.00	-2,141,884.08	-2,296,187.16	-2,488,736.71	-2,690,772.66	-2,902,690.91
Gastos de Ventas	0.00	-1,254,596.12	-1,310,616.13	-1,402,878.00	-1,469,715.51	-1,556,718.78
Gastos de Administración	0.00	-1,310,479.12	-1,367,825.24	-1,447,297.09	-1,531,552.10	-1,621,008.82
Depreciación equipos	0.00	-200,580.00	-200,580.00	-79,580.00	-79,580.00	-79,580.00
Intereses	0.00	-172,273.94	-115,253.58	-45,069.66	0.00	0.00
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>0.00</b>	<b>1,902,912.53</b>	<b>1,981,608.74</b>	<b>2,184,860.30</b>	<b>2,253,152.40</b>	<b>2,241,125.08</b>
Impuestos	0.00	-640,701.02	-667,203.33	-731,942.31	-756,193.45	-756,348.76
<b>Utilidad Neta</b>	<b>0.00</b>	<b>1,262,211.51</b>	<b>1,314,405.41</b>	<b>1,452,917.99</b>	<b>1,496,958.95</b>	<b>1,484,776.32</b>
Depreciación equipos	0.00	200,580.00	200,580.00	79,580.00	79,580.00	79,580.00
Préstamo	745,000.12					
Equipos	-713,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Intangibles	-30,516.79	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Capital de Trabajo	-60,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Valor de Desecho	0.00	0.00	33,000.00	0.00	0.00	40,100.00
Pago al principal		-186,973.54	-243,993.90	-314,032.67		
<b>FLUJO DE CAJA</b>	<b>-58,516.67</b>	<b>1,462,791.51</b>	<b>1,514,985.41</b>	<b>1,532,497.99</b>	<b>1,576,538.95</b>	<b>1,564,356.32</b>

Fuente propia. Tabla 35.

## 14.8 Flujo de fondos descontados.

En la siguiente tabla se refleja el flujo de fondos descontados aproximados en los siguientes 5 años

Concepto	0	1	2	3	4	5
Ventas	0.00	6,982,725.79	7,272,070.85	7,648,421.76	8,024,772.67	8,401,123.58
Costos	0.00	-2,141,884.08	-2,296,187.16	-2,488,736.71	-2,690,772.66	-2,902,690.91
Gastos de ventas	0.00	-1,254,596.12	-1,310,616.13	-1,402,878.00	-1,469,715.51	-1,556,718.78
Gastos de administración	0.00	-1,310,479.12	-1,367,825.24	-1,447,297.09	-1,531,552.10	-1,621,008.82
Depreciación equipos	0.00	-200,580.00	-200,580.00	-79,580.00	-79,580.00	-79,580.00
Interés	0.00	-172,273.94	-115,253.58	-45,069.66	0.00	0.00
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>0.00</b>	<b>1,902,912.53</b>	<b>1,981,608.74</b>	<b>2,184,860.30</b>	<b>2,253,152.40</b>	<b>2,241,125.08</b>
Impuesto	0.00	-640,701.02	-667,203.33	-731,942.31	-756,193.45	-756,348.76
<b>Utilidad Neta</b>	<b>0.00</b>	<b>1,262,211.51</b>	<b>1,314,405.41</b>	<b>1,452,917.99</b>	<b>1,496,958.95</b>	<b>1,484,776.32</b>
Depreciación equipos	0.00	200,580.00	200,580.00	79,580.00	79,580.00	79,580.00
Equipo	-713,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Intangible	-30,516.79	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Capital de trabajo	-60,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Valor de desecho	0.00	0.00	33,000.00	0.00	0.00	40,100.00
Préstamo	-745,000.12	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Amortización	0.00	-248,333.37	-248,333.37	-248,333.37	0.00	0.00
<b>Flujo de caja</b>	<b>-1,548,516.91</b>	<b>1,214,458.14</b>	<b>1,299,652.04</b>	<b>1,284,164.62</b>	<b>1,576,538.95</b>	<b>1,604,456.32</b>
Tasa 18% Factor Descuento	1.00	0.8475	0.7182	0.6086	0.5158	0.4371
Flujo descontado	-1,548,516.91	1,029,201.81	933,389.86	781,582.23	813,161.25	701,322.64
VAN	1,195,703.28					

Fuente propia. Tabla 36.

## 15. Balance General

En la siguiente tabla se muestra el balance general proyectado a 5 años.

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Activo</b>					
<b>Activo Circulante</b>	<b>2,846,439.28</b>	<b>2,194,435.37</b>	<b>2,155,686.93</b>	<b>2,472,312.40</b>	<b>2,460,285.08</b>
Efectivo en Caja General	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00
Efectivo en Bancos	900,102.59	194,081.89	81,812.91	328,712.40	250,912.01
Cuentas por Cobrar Clientes	1,936,336.68	1,990,353.48	2,063,874.02	2,133,600.00	2,199,373.07
Doctos. Y Otras cuentas por cobrar					
<b>Activo fijo</b>	<b>537,519.00</b>	<b>537,519.00</b>	<b>658,519.00</b>	<b>658,519.00</b>	<b>658,519.00</b>
Mobiliarios y Equipo de oficina	C\$713,000.00	C\$713,000.00	C\$713,000.00	C\$713,000.00	C\$713,000.00
Equipos Varios y Herramientas menores	C\$25,099.00	C\$25,099.00	C\$25,099.00	C\$25,099.00	C\$25,099.00
Depreciación acumulada	- 200,580.00	- 200,580.00	- 79,580.00	- 79,580.00	- 79,580.00
<b>Otros Activos</b>	<b>30,516.79</b>	<b>30,516.79</b>	<b>30,516.79</b>	<b>30,516.79</b>	<b>30,516.79</b>
Licencias y Patentes	30,516.79	30,516.79	30,516.79	30,516.79	30,516.79
<b>Total Activo</b>	<b>3,414,475.07</b>	<b>2,762,471.16</b>	<b>2,844,722.72</b>	<b>3,161,348.19</b>	<b>3,149,320.87</b>
<b>Pasivo</b>					

<b>Pasivo Circulante</b>	<b>1,605,606.81</b>	<b>915,536.70</b>	<b>980,275.68</b>	<b>1,210,291.34</b>	<b>1,176,755.46</b>
Proveedores Por Pagar					
Retenciones Legales por Pagar	636,411.02	667,203.33	731,942.31	756,193.45	756,348.76
Documentos y Cuentas por Pagar					
Prestamos e Intereses por Pagar	248,333.37	248,333.37	248,333.37		
Gastos Acumulados por Pagar					
Depósitos por uso del local					
Otras Cuentas por Pagar	720,862.42			454,097.89	420,406.70
<b>Pasivo Fijo</b>	<b>496,666.75</b>	<b>532,529.04</b>	<b>411,529.04</b>	<b>454,097.90</b>	<b>487,789.09</b>
Provisión de Indemnización Laboral		284,195.67	411,529.04	454,097.90	487,789.09
Documentos y Cuentas por Pagar LP	496,666.75	248,333.37			
<b>Total Pasivo</b>	<b>2,102,273.56</b>	<b>1,448,065.75</b>	<b>1,391,804.72</b>	<b>1,664,389.24</b>	<b>1,664,544.55</b>
<b>Patrimonio</b>	<b>1,312,201.51</b>	<b>2,626,606.92</b>	<b>4,079,524.92</b>	<b>5,576,483.87</b>	<b>7,061,260.19</b>
<b>Capital Social</b>	<b>60,000.00</b>	<b>60,000.00</b>	<b>60,000.00</b>	<b>60,000.00</b>	<b>60,000.00</b>
Excedente o Deficit Acumulado					
Ajustes de Periodos Anteriores		1,252,201.51	2,566,606.92	4,019,524.92	5,516,483.87
Excedente del año corriente	1,252,201.51	1,314,405.41	1,452,917.99	1,496,958.95	1,484,776.32
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>3,414,475.07</b>	<b>2,762,471.16</b>	<b>2,844,722.72</b>	<b>3,161,348.19</b>	<b>3,149,320.87</b>

Fuente Propia. Tabla 37.



## 16. Estado De Resultado

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>INGRESOS GENERALES</b>					
Ventas de Servicios	<b>6,982,725.79</b>	<b>7,272,070.85</b>	<b>7,648,421.76</b>	<b>8,024,772.67</b>	<b>8,401,123.58</b>
Costo de Ventas	2,141,884.08	2,296,187.16	2,488,736.71	2,690,772.66	2,902,690.91
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>4,840,841.71</b>	<b>4,975,883.69</b>	<b>5,159,685.05</b>	<b>5,334,000.01</b>	<b>5,498,432.67</b>
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>2,952,229.18</b>	<b>2,994,274.95</b>	<b>2,974,824.75</b>	<b>3,080,847.61</b>	<b>3,257,307.60</b>
Gastos de Administración	1,310,479.12	1,367,825.24	1,447,297.09	1,531,552.10	1,621,008.82
Gastos Operativos	14,300.00				
Gastos de Venta	1,254,596.12	1,310,616.13	1,402,878.00	1,469,715.51	1,556,718.78
Gastos Financieros	172,273.94	115,253.58	45,069.66		
Depreciación de Equipos	200,580.00	200,580.00	79,580.00	79,580.00	79,580.00
Otros Gtos/Gtos Menores/Misc. (Rec. IVA)					
<b>UTILIDA DE OPERACIÓN</b>	<b>1,888,612.53</b>	<b>1,981,608.74</b>	<b>2,184,860.30</b>	<b>2,253,152.40</b>	<b>2,241,125.08</b>
<b>Impuesto sobre la Renta</b>	566,583.76	594,482.62	655,458.09	675,945.72	672,337.52
<b>Impuesto Municipal</b>	69,827.26	72,720.71	76,484.22	80,247.73	84,011.24
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>1,252,201.51</b>	<b>1,314,405.41</b>	<b>1,452,917.99</b>	<b>1,496,958.95</b>	<b>1,484,776.32</b>

Fuente Propia. Tabla 38.

## 17. Razones De Liquidez

$$\text{razon circulante} = \frac{\text{activo circulante}}{\text{pasivo a corto plazo}} = \frac{2,846,439.27}{1,605,606.81}$$

1.7728 La empresa tiene 1.77 Córdoba por cada Córdoba de corto plazo

$$\text{Prueba del acido} = \frac{\text{Efectivo} + \text{inversiones temporales} + \text{Cxc}}{\text{Pasivo a corto plazo}} = \frac{2,846,439.27}{1,605,606.81}$$

1.7728 La empresa tiene 1.77 Córdoba por cada Córdoba de corto plazo

$$\text{Rotacion de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Venta neta a credito}}{\text{Cxc promedio}} = \frac{2,793,090.31}{1,936,336.68}$$

la rotación promedio es de 1.44% meses o su equivalente a 43.20 días

$$\text{Días de cobro a clientes} = \frac{365}{\text{Rot Cxc}} = \frac{365}{1.44}$$

La empresa requiere de **101.38 días** para cobrar a su cliente.

$$\text{Rotacion de Inventario} = \frac{\text{costo de venta}}{\text{inventario promedio}} \quad \text{N/A}$$

$$\text{Dias de inventario} = \frac{365}{\text{Rot Inventario}} \quad \text{N/A}$$

## 18. Razones De Rentabilidad y Eficiencia

$$\text{Margen de utilidad} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Venta neta}} = \frac{1,252,201.51}{6,982,725.79}$$

0.1793 La Empresa obtiene una utilidad neta de 17.93% por cada Córdoba vendido

$$\text{Rotacion de Activo} = \frac{\text{Venta neta}}{\text{Total de Activos promedio}} = \frac{6,982,725.79}{3,414,475.06}$$

2.05 La Rotación de activos es de dos años

$$\text{Rendimiento sobre activos} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{(ROA) Activo total promedio}} = \frac{1,252,201.51}{3,414,475.06}$$

0.3667 Por un Córdoba de Activo se obtiene un rendimiento promedio de 36.67%

$$\text{Rendimiento sobre el capital} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{(ROE) Capital contable promedio}} = \frac{1,252,201.51}{60,000.00}$$

20.87 El rendimiento sobre el Capital es de 2087.0%

### **VAN (Valor Actual Neto 18%)**

$$VAN = -I_0 + \sum_{j=1}^n \frac{FN_j}{(1+i)^j}$$

El valor actual del proyecto al 18% es de C\$1, 195,703.28.

El valor VAN negativo del proyecto al 52% es de -C\$6,084.21

$$TIR = k_1 + (k_2 - k_1) \left( \frac{VAN_1}{VAN_1 - VAN_2} \right)$$

$$TIR = \frac{37,017.18}{1.005114415} = 37,206.50$$

Aplicando la formula TIR obtenemos que con una tasa de 18% factor de descuento equivalente a (C\$1, 195,703.28) hasta una tasa de 50% factor de descuento equivalente a (C\$37,017.18) el proyecto sigue siendo factible.

### **TIR (Tasa De Interés Del Retorno)**

$$TIR = \sum_{T=0}^n \frac{Fn}{(1+i)^n} = 0$$

La tasa de interés de retorno es del 52% o sea el proyecto retornara el 52% De su inversión inicial y a su vez por encima de la tasa de descuento.

### **Relación Beneficio-Costo.**

Sumatoria ingresos C\$2, 360,6614.91

Sumatoria costos C\$7, 162,480.36

Sumatoria Costo + Inversión C\$ 7, 220,997.03

B/C= 3.27

Cuando el valor es mayor a 1 es mayor el beneficio al valor del proyecto en este caso es mayor por 2.27, este proyecto es muy beneficioso

### **Periodo De Recuperación**

el periodo de recuperación de la inversión se hará dentro del 4% año  
0.0400034248531279

## 19. Análisis de sensibilidad

Este proyecto tiene una inversión inicial de C\$ 1,548.516.91 en unidades monetarias.

¿Qué pasaría si se incrementan los costos de los materiales o si se reduce? Si incrementan los costos de la materia prima tenemos capacidad de absorber el impacto hasta un 50% en el incremento de los costos; por otra parte, hay poca probabilidad en la reducción de los costos por la situación socio económica que existe en el país, pero si la hubiera habría de igual manera mayor beneficio-costo.

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>INGRESOS GENERALES</b>					
Ventas de Servicios	<b>6,982,725.79</b>	<b>7,272,070.85</b>	<b>7,648,421.76</b>	<b>8,024,772.67</b>	<b>8,401,123.58</b>
Costo de Ventas Incremento del 50%	3,212,826.12	3,444,280.74	3,733,105.06	4,036,158.99	4,354,036.37
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>3,769,899.67</b>	<b>3,827,790.11</b>	<b>3,915,316.70</b>	<b>3,988,613.68</b>	<b>4,047,087.22</b>
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>2,952,229.18</b>	<b>2,994,274.95</b>	<b>2,974,824.75</b>	<b>3,080,847.61</b>	<b>3,257,307.60</b>
Gastos de Administración	1,310,479.12	1,367,825.24	1,447,297.09	1,531,552.10	1,621,008.82
Gastos Operativos	14,300.00				
Gastos de Venta	1,254,596.12	1,310,616.13	1,402,878.00	1,469,715.51	1,556,718.78
Gastos Financieros	172,273.94	115,253.58	45,069.66		
Depreciación de Equipos Otros Gtos/Gtos Menores/Misc. (Rec. IVA)	200,580.00	200,580.00	79,580.00	79,580.00	79,580.00
<b>UTILIDA DE OPERACIÓN</b>	<b>817,670.49</b>	<b>833,515.16</b>	<b>940,491.95</b>	<b>907,766.07</b>	<b>789,779.62</b>
<b>Impuesto sobre la Renta</b>	245,301.15	250,054.55	282,147.58	272,329.82	236,933.89
<b>Impuesto Municipal</b>	69,827.26	72,720.71	76,484.22	80,247.73	84,011.24
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>502,542.09</b>	<b>510,739.91</b>	<b>581,860.15</b>	<b>555,188.52</b>	<b>468,834.50</b>

¿Cuál es el impacto en los resultados si la inflación pasa de un x% a un Y%? La inflación se rige por los indicadores macroeconómicos, depende de la situación que vive el país. Con una superinflación del 12% aun tendríamos un impacto positivo en el proyecto.

## **20. Conclusión:**

Concluimos que este plan de negocio tiene una buena rentabilidad desde la su razón de liquidez de 1.77 córdobas por cada córdoba de activo a corto plazo; teniendo una utilidad sobre el capital de 2,087.0% y una relación de benéfico costo de 3.27% ósea un beneficio de 2.27% sobre sus costos. La recuperación del plan de negocio se dará dentro del 4%.

Con una tasa de 18% factor de descuento obtenemos un van de C\$1,195,703.28 hasta una tasa del 51% factor de descuento el proyecto es factible.

# ANEXOS

## Encuestas

Estimado empresario(a), por este medio solicitamos de su cooperación en la presente encuesta para determinar la aceptación de una empresa de tercerización de nómina.

Gracias por su opinión.

### Instrucciones

Lea detenidamente cada una de las preguntas y maque con una X la opción seleccionada.

1. ¿Conoce usted algún servicio de tercerización de nómina?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

2. Antigüedad de la empresa

1-3 años\_\_\_\_\_ 4-6 años\_\_\_\_\_

6 a más años\_\_\_\_\_

3. ¿Qué porcentaje de sus costos pueden corresponder al soporte administrativo de su empresa?

---

4. considera usted que este porcentaje es:

apropiado\_\_\_\_\_ inapropiado\_\_\_\_\_

5. ¿Qué porcentaje de su tiempo le dedica a las labores de soporte administrativo?

---

6. ¿Qué tipo de problemas ha tenido su empresa?

Administrativo\_\_\_\_\_ Contables\_\_\_\_\_ Financieros\_\_\_\_\_  
Comerciales\_\_\_\_\_ Marketing y publicidad\_\_\_\_\_



7. ¿Ha pensado contratar empresas especializadas para apoyo en las áreas administrativas?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

8. ¿Cuáles son las principales razones porque lo haría o no lo haría?

---

9. ¿Está usted satisfecho con el servicio que ofrece el área de nómina y compensaciones de su empresa?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

10. ¿Se cumple con el pago oportuno según las fechas acordadas en el contrato laboral?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

11. ¿Qué servicio estaría dispuesto a contratar?

Elaboración de planilla\_\_\_\_\_

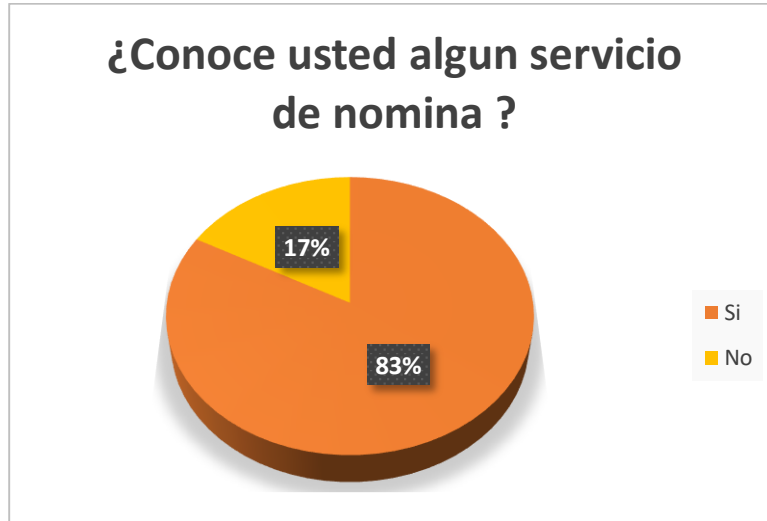
Admón. y selección de personal\_\_\_\_\_

Ambas\_\_\_\_\_

## Análisis De Encuestas

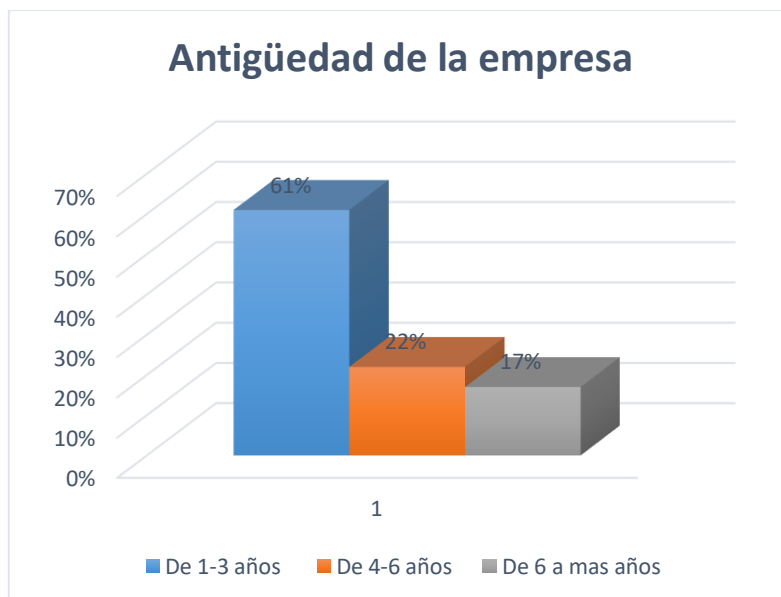
### 1. ¿Conoce usted algún servicio de nómina?

	Porcentaje	Total
Si	83%	246
No	17%	50
	100%	296



### 2. Antigüedad de la empresa

	Porcentaje	Total
De 1-3 años	61%	181
De 4-6 años	22%	65
De 6 a mas años	17%	50
	100%	296

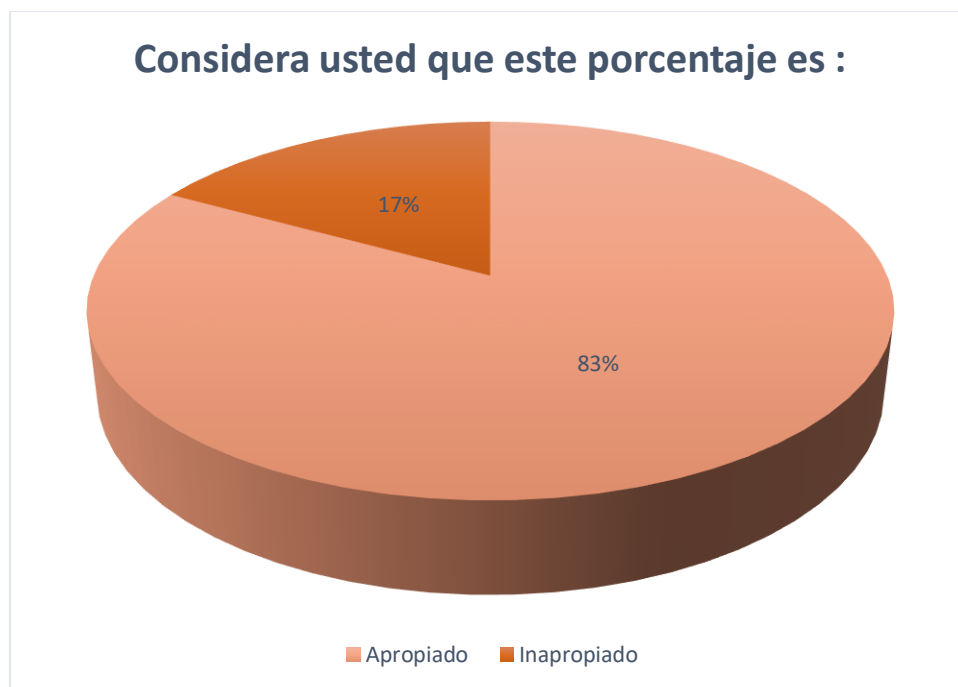


3. ¿Qué porcentaje de sus costos puede corresponder al soporte administrativo de su empresa?

Las empresas en general gastan aproximado de un 42% promedio en el soporte administrativo de su empresa

4. Considera usted que este porcentaje es :

	Porcentaje	Total
Apropiado	83%	246
Inapropiado	17%	50
	100%	296

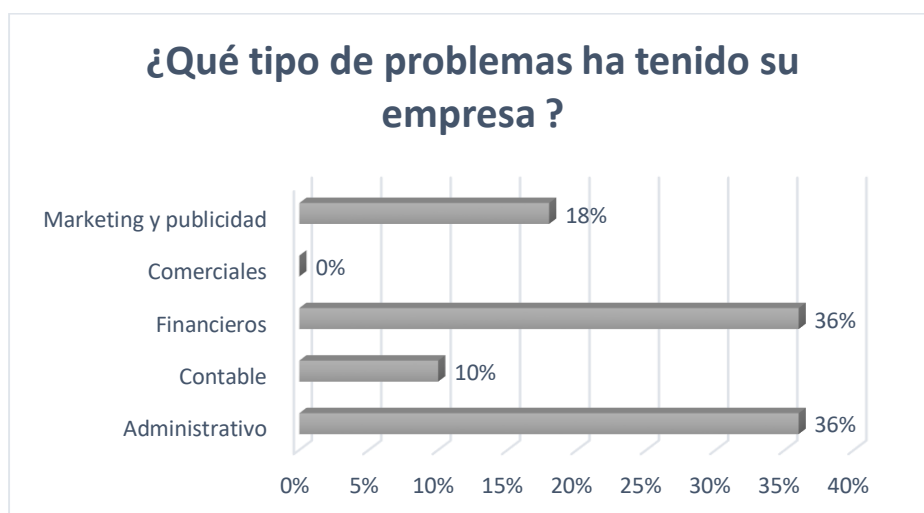


5. ¿Qué porcentaje de su tiempo dedica a las labores de soporte administrativos?

Las empresas en un promedio estimado dedican el 37% a las labores de soporte administrativo

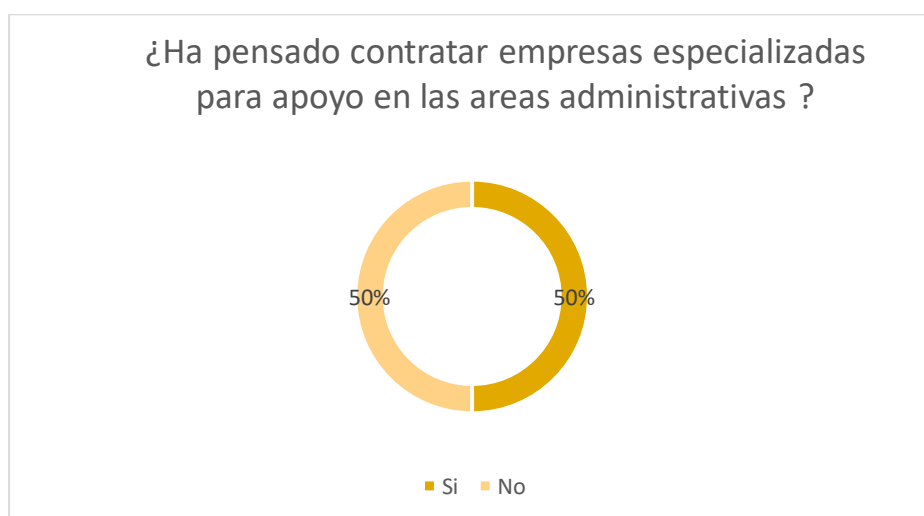
6. ¿Qué tipo de problemas ha tenido su empresa ?

	Porcentaje	Total
Administrativo	36%	107
Contable	10%	29
Financieros	36%	107
Comerciales	0%	0
Marketing y pub	18%	53
	100%	296



7. ¿Ha pensado contratar empresas especializadas para apoyo en las áreas administrativas?

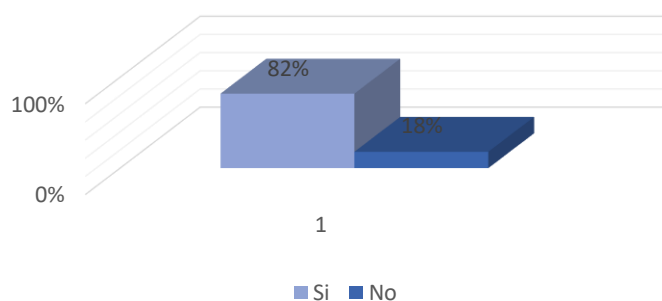
	Porcentaje	Total
Si	50%	148
No	50%	148
	100%	296



8. ¿Está usted satisfecho con el servicio que ofrece las áreas de nómina y compensaciones de su empresa?

	Porcentaje	Total
Si	82%	243
No	18%	53
	100%	296

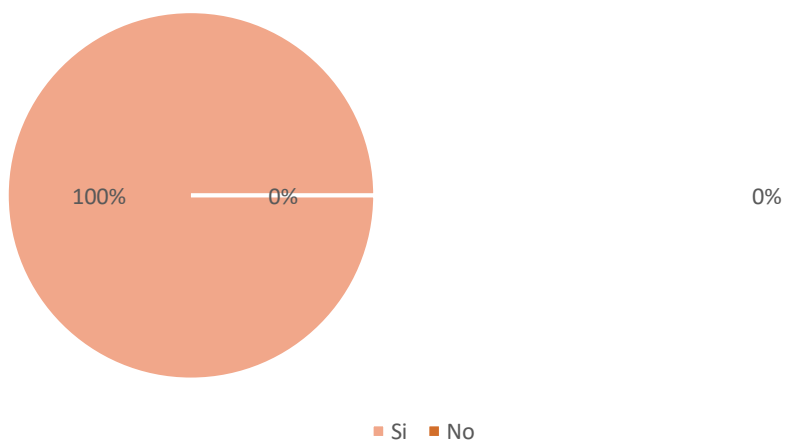
¿Esta usted satisfecho con el servicio que ofrece las areas de nomina y compensaciones de su empresa?



9. ¿Se cumple con el pago oportuno según las fechas en contrato laboral?

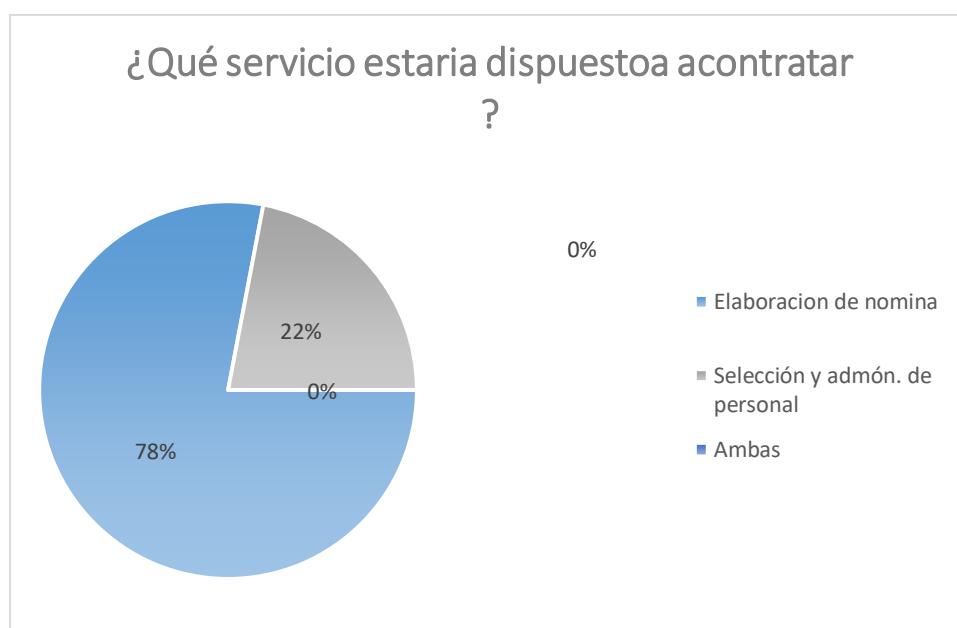
	Porcentaje	Total
Si	100%	296
No	0%	0
	100%	296

¿se cumple con el pago oportuno según las fechas en contrato laboral ?



### 10. ¿Qué servicio estaría dispuesto a contratar?

	Porcentaje	Total
Elaboracion de nomina	78%	231
Selección y admón. de personal	22%	65
Ambas	0%	0
	100%	296



## **Abreviaturas**

ALMA: Alcaldía De Managua

BCN: Banco Central De Nicaragua

BPO: Business Process Outsourcing

CAPARD: Centroamérica, Panamá y República Dominicana

CT: Código Del Trabajo

CV: Curriculum Vitae

DGI: Dirección General De Ingresos

DUR: Documento Único De Registro

EP: Elaboración De Planilla

INSS: Instituto Nicaragüense De Seguridad Social

LCT: Ley De Concertación Tributaria

MITRAB: Ministerio Del Trabajo

PGR: Presupuesto General De La Republica

PIB: Producto Interno Bruto

PYME: Pequeña y Mediana Empresa

RIB: Reservas Internacionales Brutas

ROA: Resultado Neto Sobre Activos

RUC: Registro Único De Contribuyente

SAP: Selección y Administración De Personal

SFN: Sistema Financiero Nacional

SPNF: Sector Publico No Financiero

## **Glosario**

**Amortización:** proceso mediante el cual se extingue gradualmente una deuda por medio de pagos o abonos que pueden ser iguales o diferentes en intervalo de tiempos iguales o diferentes.

**Aranceles:** Impuesto que se debe pagar por concepto de importación o exportación de bienes.

**Capital:** Total de recursos físicos y financieros que posee un ente económico, obtenidos mediante aportaciones de los socios o accionistas destinados a producir beneficios, utilidades o ganancias

**Costo:** es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio.

**Curso-grama:** son una herramienta que permite visualizar de forma gráfica los procedimientos de la empresa y detectar con facilidad cualquier error, repetición o demora innecesaria

**Demanda:** es la cantidad de bienes y/o servicios que los compradores o consumidores están dispuestos a adquirir para satisfacer sus necesidades o deseos, quienes además, tienen la capacidad de pago para realizar la transacción a un precio determinado y en un lugar establecido.

**Depreciación:** es el mecanismo mediante el cual se reconoce el desgaste y pérdida de valor que sufre un bien o un activo por el uso que se haga de él.

**Plan de marketing:** se puede definir como la elaboración de un documento escrito que está compuesto por la descripción de la situación actual, el análisis de dicha situación, el establecimiento de objetivos de marketing, la definición de estrategias de marketing y los programas de acción.

**Estrategia:** Es un plan de acción que se lleva a cabo para lograr un determinado fin a largo plazo.



**Innovación:** se considera innovar a alterar cualquier cosa introduciéndole novedades. Las personas constantemente están innovando y probando alternativas para su trabajo, estudio o en cualquier ámbito de la vida.

**Inversión:** es típicamente un monto de dinero que se pone a disposición de terceros, de una empresa o de un conjunto de acciones con el fin de que el mismo se incremente producto de las ganancias que genere ese fondo o proyecto empresarial.

**Isologo:** es un identificador gráfico que sirve para firmar las comunicaciones de una entidad, se forma por la unión de un símbolo gráfico y un estímulo textual representado con signos tipográficos.

**Muestreo:** técnica para la selección de una muestra a partir de una población estadística.

**PIB:** es el valor monetario de los bienes y servicios finales producidos por una economía en un período determinado.

**Planificación:** es el proceso gerencial de desarrollar y mantener una dirección estratégica que pueda alinear las metas y los recursos de la organización.

**Presupuesto:** un plan operaciones y recursos de una empresa, que se formula para lograr en un cierto periodo los objetivos propuestos y se expresa en términos monetarios.

**Proveedor:** es una persona o una empresa que proporciona existencias y abastecimiento a otra empresa para que ésta pueda explotarlos en su actividad económica.

**Rentabilidad:** nos referimos a la capacidad que tiene una empresa para poder generar los beneficios suficientes, en relación con sus ventas, activos o recursos propios, para ser considerada rentable. Es decir, que la diferencia entre sus ingresos y sus gastos es suficiente como para mantenerse en el tiempo de manera sostenible y seguir creciendo.

**Subcontratación:** supone la búsqueda de una fuente externa a la empresa que pueda prestar de manera eficiente determinados servicios, para que esta

pueda disponer de más tiempo para centrarse en los aspectos claves de su negocio.

Subsidiaria: es una compañía que es propiedad y está controlada por otra. La sociedad propietaria se llama empresa matriz. La matriz tiene una participación de control en la compañía subsidiaria

Tercerización: o subcontratación es una práctica llevada a cabo por una empresa cuando contrata a otra firma para que preste un servicio que, en un principio, debería ser brindado por ella misma

## **Bibliografía**

### **Informe Anual 2018. BCN**

[https://www.bcn.gob.ni/publicaciones/periodicidad/anual/informe\\_anual/Informe%20Anual%202018.pdf](https://www.bcn.gob.ni/publicaciones/periodicidad/anual/informe_anual/Informe%20Anual%202018.pdf)

### **El Nuevo Diario**

<https://www.elnuevodiario.com.ni/economia/489040-pib-nicaragua-crisis-banco-central/>

<https://www.elnuevodiario.com.ni/economia/374311-pymes-son-tendido-empresarial-mas-grande-economia/>

<https://www.elnuevodiario.com.ni/economia/435436-45-pib-nicaragua-descansa-mipymes/>

### **Sistema BOS**

[http://www.tecapro.com/bos/bos-267/BOS\\_POS?es](http://www.tecapro.com/bos/bos-267/BOS_POS?es)

### **Servicio de internet**

<https://www.claro.com.ni/empresas/soluciones/paquetes/paquetes-pymes/>

### **IPC**

[https://www.bcn.gob.ni/publicaciones/periodicidad/mensual/inflacion/inflacion\\_a\\_gosto.pdf](https://www.bcn.gob.ni/publicaciones/periodicidad/mensual/inflacion/inflacion_a_gosto.pdf)

### **Crédito para Pyme**

<https://www.banprogrupopromerica.com.ni/banca-de-empresas/financiamiento/crédito-pyme/>

<https://www.baccredomatic.com/es-ni/pymes/financiamiento/capital-de-trabajo/tu-oportunidad-de-crecer#condiciones>

[https://www.avanzbanc.com/Documents/Empresas/Credito/Empresarial/Tarifario\\_Creditos.pdf](https://www.avanzbanc.com/Documents/Empresas/Credito/Empresarial/Tarifario_Creditos.pdf)