



# UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA

---

---

FACULTAD DE MERCADOTECNIA



**“Plan de Negocios:**

**Servicios Integrales de Mantenimiento”**

Para obtener el Grado de:

**LICENCIATURA EN MERCADOTECNIA**

Presenta

**MARY CARMEN TRUJILLO MELLADO**

Puebla, Pue

2001



**UPAEP – Secretaría General**

Dirección General de Apoyos Académicos

Dirección del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Biblioteca Central - **Karol Wojtyła**

**Tesis Digitales Restricciones de uso:**

**DERECHOS RESERVADOS ©**

**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de textos, imágenes, gráficas, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente de donde la obtuvo mencionando el autor o autores involucrados en el documento.

Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



Puebla, Pue. Marzo 20 de 2001.

Director del Departamento de Ciencias Económicas  
PRESENTE

La presente tiene la finalidad de hacer de su conocimiento la liberación de la Tesis con el título: “Plan de Negocios para una empresa de mantenimiento integral”, que presenta la alumna:

❖ Mary Carmen Trujillo Mellado

Matrícula 910006

Quien cursó la Carrera de Mercadotecnia en la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, para así obtener el Título de Licenciada en Mercadotecnia.

Agradeciendo de antemano la atención que sirva prestar a la presente, quedo de Usted para cualquier aclaración.

Atentamente

A handwritten signature in black ink, appearing to read "José Francisco Villarreal Reyna".

Mtro. José Francisco Villarreal Reyna  
ASESOR DE TESIS



## SERVICIOS INTEGRALES DE MANTENIMIENTO

**MARY CARMEN TRUJILLO MELLADO**  
**LICENCIATURA EN MERCADOTECNIA**

[mctm@correoweb.com](mailto:mctm@correoweb.com)

**MARZO 2001 63466**



**SERVICIOS INTEGRALES DE MANTENIMIENTO**

**MARY CARMEN TRUJILLO MELLADO  
LICENCIATURA EN MERCADOTECNIA**

[mctm@correoweb.com](mailto:mctm@correoweb.com)

**MARZO 2001**



## RESUMEN EJECUTIVO

Servicios Integrales de Mantenimiento (SIM) es una empresa especializada en la prestación de servicios de mantenimiento de manera integral, logrando así ofrecer servicios oportunos y eficientes de electricidad, plomería, herrería, pintura, acabados y albañilería, con el objetivo de buscar siempre la satisfacción de nuestros clientes así como la rápida solución de sus problemas o necesidades.

SIM está conformada por un gran equipo de trabajo que, basado en su experiencia y en su enorme convicción de ofrecer calidad en todos sus servicios, trabaja de manera responsable y optimista.

La empresa fue fundada en febrero del año 2001 y se encuentra en la etapa de operaciones iniciales, pero con una gran y objetiva planeación para su desarrollo real. Los principales factores que llevaron a idear SIM son que las personas que formarán parte de ella cuentan con una experiencia de más de 10 años, trabajando en el área de mantenimiento. SIM cuenta con gente capacitada y experta en los diferentes ramos que experimenta una buena sincronización e interacción al trabajar.

La empresa Servicios Integrales de Mantenimiento fue fundada como persona moral en una Sociedad Anónima al obtenerse beneficios legales. La Sociedad será formada por aportaciones en efectivo de cuatro socios para formar un capital inicial de 50,000 pesos (CINCUENTA MIL PESOS 00/100. M.N); aportando cada uno de los socios la cantidad de 12,500 pesos (DOCE MIL QUINIENTOS PESOS 00/100.M.N) respectivamente.

En SIM satisfacemos las necesidades de reparación de instalaciones eléctricas, instalaciones hidráulicas, así como los servicios de herrería, pintura, acabados y albañilería para distintos casos en el ámbito residencial, este servicio se considera de primera necesidad ya que cualquier persona necesita de la reparación y el mantenimiento de sus instalaciones, pues, el mal funcionamiento de éstos, perturban la vida del cliente, así como sus necesidades.

Las principales ventajas competitivas que posee la empresa son que los clientes solucionarán sus problemas rápidamente y sobretodo lo harán con la confianza de que el trabajo será hecho con seriedad, honestidad así como, de manera responsable, logrando que los clientes se sientan satisfechos con el trabajo y correspondidos justamente por su pago; además de proporcionar una solución a diferentes problemas; Como estrategias a largo plazo nuestra empresa ofrecerá el sistema de servicios urgentes, el sistema especial de mantenimiento periódico así como el de atención especial a clientes especiales, tratando de cubrir hasta los más mínimos requerimientos de nuestros clientes esperando contar siempre con su preferencia.

Estas tres ventajas, que ninguna otra empresa en Puebla ofrece, se tratarán de eficientar cada vez más haciendo que aunque la competencia lo implante nadie pueda igualarnos.

SIM al ser una empresa que cubre todas las áreas del mantenimiento inmobiliario, incluyendo instalaciones eléctricas, hidrosanitarias, acabados, etc. proporciona al



cliente un solo conducto para resolver sus problemas por lo que le ayudamos a reducir tiempo y dinero. Además, por ser una empresa totalmente especializada en instalaciones residenciales, conoce los requerimientos reales de los usuarios y está capacitada para dar una mejor solución sin costosos atrasos en la toma de decisiones.

En la ciudad de Puebla existen pocos competidores, que no ofrecen los mismos servicios que ofrecería S I M, algunas se dedican sólo a limpieza de Industrias o mantenimiento industrial, por lo tanto no consideran el servicio residencial, que es al que nos enfocaríamos en ésta empresa. Los segmentos de mercado que interesan para éste proyecto teniendo en cuenta estudios previos, son los jefes de familia o amas de casa que pertenezcan a los niveles socioeconómicos A/B y C+.

Los servicios se enfocarán a las clases antes mencionadas ya que las personas que participan en estos niveles socioeconómicos son las que generalmente están dispuestas a pagar un precio poco más alto por un servicio, con la convicción de que éste será garantizado con calidad.

El mercado hacia el que se enfocará SIM está dividido en dos niveles socioeconómicos mencionados anteriormente; El mercado para éste tipo de servicios es muy amplio ya que es un servicio que puede utilizar cualquier persona en cualquier momento, esto nos indica que el mercado crecerá constantemente y que sólo permanecerá en él la empresa que ofrezca mayores ventajas competitivas.

El director general cuenta con más de 10 años de experiencia en el mantenimiento integral de una empresa de servicios; los encargados de cada área cuentan con una experiencia de más de 15 años trabajando en la instalación y reparación de las diferentes áreas o servicios.

La investigación de mercados realizada para éste proyecto nos proporciona datos muy confiables sobre el gran interés de las personas de éstos medios por contratar una empresa de éste tipo, cabe destacar que uno de los aspectos más importantes es crear en el corto plazo confiabilidad en nuestros clientes a manera de lograr ser recomendados y así aumentar nuestra cartera de clientes constantemente, en cuanto a mercado se tiene una gran oportunidad para invertir en ésta empresa ya que las personas aseguran que sí ésta empresa cumple con lo que está proponiendo realmente tendrá mucho éxito y ellos estarán dispuestos a probar.

Después de la realización de las proyecciones financieras, hemos podido constatar que éste proyecto no es recomendable si se espera una rápida recuperación de la inversión y unas buenas ganancias a corto plazo, ya que la empresa se recupera hasta el tercer y cuarto año de operaciones, cabe destacar y de manera sumamente importante, que los datos para realizar estas proyecciones son muy subjetivos ya que no podemos constatar de manera precisa ni tipos de servicios, ni precios, ni número de servicios al mes, éstas proyecciones se hicieron de la manera más objetiva posible y teniendo en cuenta un panorama no muy optimo para la empresa con el fin de no alterar, ni intervenir sentimentalmente en los posibles resultados.

El resultado de las proyecciones financieras nos arroja que éste proyecto no es viable, pero es importante que tomemos en cuenta las consideraciones arriba mencionadas ya



que éstas de manera individual o en conjunto implican grandes cambios en los resultados de los flujos de efectivo y demás proyecciones financieras.

La empresa SIM a manera de conservar su más grande estrategia como organización que es proporcionar la mejor calidad en el servicio, está absorbiendo los costos tan grandes que esto implica, de manera que uno de los gastos más grandes son los de operación y con el panorama esperado para los primeros años de manera baja, no logran alcanzar que la empresa sea rentable en el corto plazo.

En SIM se pensaron posibles soluciones entre las que podemos mencionar:

- ✓ Que los socios inicien aportando una cantidad mayor a la sugerida en el plan de negocios.
- ✓ Utilizar un tipo de compensación a los socios que traigan más clientes a la empresa.
- ✓ Buscar que nuestros proveedores mantengan sus precios estables.
- ✓ Intensificar desde el inicio nuestras ventas de manera de poder duplicar o triplicar lo pronosticado en el plan de negocios.
- ✓ Motivar a nuestros socios a que el mal tiempo puede pasar rápidamente si todos trabajamos por y para la empresa, los socios están muy interesados en éste negocio de manera que se hará todo lo posible.
- ✓ Hablando en el ámbito legal, podríamos convertir la sociedad en una de capital variable con el fin de que los socios aporten bienes o efectivo a manera de lograr compensar los gastos de la empresa.
- ✓ Consideramos la posibilidad de que entren a la sociedad nuevos socios de manera que ingrese al capital inicial, un mayor número de efectivo.

A continuación presentamos un resumen de los estados financieros:

	2001	2002	2003	2004	2005
Ventas	288650	1123090	1610346	1851897.9	1851897.9
Cto. De ventas	234126	819099.6	830392.6	944228.4	1073445.7
Margen Bruto	54524	303990.4	779953.4	907669.5	778452.2
Gastos Totales	287902.1	\$468,482.5	\$682755	\$838647	\$682,382
Ingreso Neto	(233378.1)	(164492.1)	99198.7	69022.5	96070.2

Servicios Integrales de Mantenimiento puede ser realmente una empresa con muchas expectativas de crecimiento y de desarrollo, ya que las personas que estamos detrás de ella tenemos la firme convicción de que trabajaremos con perseverancia y constancia en todas nuestras actividades a manera de lograr también nuestra realización personal.



## CAPITULO 1

### DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

SIM es una empresa de servicios de mantenimiento integral que buscando la satisfacción de sus clientes ofrece un servicio oportuno y eficiente de electricidad, plomería, herrería, pintura, acabados y albañilería sin más objetivo que satisfacer los requerimientos de quien nos brinda su preferencia, por todo esto y por nuestro compromiso de proporcionar un servicio de excelencia, estamos seguros de que le ofrecemos la mejor solución a sus problemas de mantenimiento.

SIM está integrada por personas que cuentan, con una gran experiencia en la prestación de los servicios, así como, con la enorme convicción de ofrecer calidad en los materiales utilizados, en la instalación y por supuesto en el servicio esperado por el cliente.

### MISIÓN

Integrar con un equipo técnico y profesional, la mejor empresa de mantenimiento integral en la ciudad de Puebla, ofreciendo la mejor calidad en el servicio y logrando la total satisfacción de nuestros clientes.

### HISTORIA

Los principales factores que llevaron a idear SIM son que las personas que formarán parte de ella cuentan con una experiencia de más de 10 años, trabajando en el área de mantenimiento y por lo tanto se tiene un conocimiento previo de las personas que se involucrarán en el negocio.

SIM cuenta con gente capacitada y experta en los diferentes ramos que, experimenta una buena sincronización e interacción al trabajar.

SIM pretende crear un servicio donde se ofrezca seguridad, honestidad y calidad en el servicio para residencias, ya que existe la perspectiva de que existen pocas empresas que se dedican en Puebla a dar este tipo de servicios.

Tenemos el conocimiento de la poca seriedad de las empresas de éste tipo, y por lo tanto de la necesidad de crear una empresa seria que ofrezca calidad y responsabilidad al trabajar.



Este concepto nace de la idea de proporcionar a los diferentes clientes cuya imagen es importante en el desarrollo de sus actividades, cualquier tipo de mantenimiento en general, tal como son:

- Instalaciones eléctricas
- Instalaciones Hidráulicas(Hidrosanitarias)
- Pintura y Acabados
- Herrería
- Albañilería,

Que proporcionen a las amas de casa y personal encargado de las mismas la imagen optima que pretenden conservar.

Cabe señalar que la idea de la creación de ésta empresa se pretendía no sólo en el ámbito residencial sino a nivel empresas y obras civiles, pero para efectos de éste proyecto se enfocará sólo a residencias.

## FORMA DE ORGANIZACIÓN

Servicios Integrales de Mantenimiento, será formada, tomando en cuenta nuestra conveniencia legal, como persona moral, constituyéndola como una Sociedad Anónima, ya que nos proporciona beneficios, en cuanto a la facilidad de constitución de la sociedad, así como, flexibilidad en las cláusulas que la forman.

Esta sociedad debe ser constituida ante un notario público y a la vez registrada en el registro público de la propiedad especificando su objeto que en nuestro caso es, la prestación de servicios integrales de mantenimiento.

La Sociedad será formada por aportaciones en efectivo de cuatro socios para formar un capital inicial de 50,000 pesos (CINCUENTA MIL PESOS 00/100); aportando cada uno de los socios la cantidad de 12,500 pesos (DOCE MIL QUINIENOS PESOS 00/100) respectivamente.

La sociedad anónima existe bajo una denominación (SIM) y se compone exclusivamente de socios cuya obligación se limita al pago de sus acciones, la denominación se formará libremente pero será distinta de la de cualquiera otra sociedad y al emplearse irá siempre seguida de las palabras sociedad anónima o de su abreviatura S.A.; quedando nuestra sociedad como (SIM. S.A.)

Esta sociedad será dirigida por un Director General, encargado de la administración y el buen funcionamiento de la empresa y 3 Supervisores de



Área, encargados de las áreas: Eléctrica, Hidráulica, Pintura y Acabados respectivamente.

Esta sociedad se regirá por el acta constitutiva, sus respectivos estatutos y por la Ley General de Sociedades Mercantiles.

La sociedad anónima es considerada como una de las sociedades mercantiles más comunes, ya que sus cláusulas pueden ser adaptadas siempre y cuando no se actúe contra derecho, por lo tanto es una forma de constituir una sociedad de manera fácil y sencilla.

## ESTRATEGIA PROPUESTA PARA INGRESAR AL MERCADO

Para entrar a este mercado sumamente amplio, puesto que, éste tipo de servicios se requieren en cualquier momento, necesitamos utilizar una estrategia de penetración en el mercado con la que se pretende poner mucho énfasis en los esfuerzos de mercadeo, para resaltar e informar a los posibles clientes que el servicio de mantenimiento integral se dará a residencias y ofrecerá la mejor calidad en el servicio, en los materiales, en las instalaciones, así como también seriedad, seguridad y responsabilidad al trabajar.

Consideramos que un aspecto muy importante es trabajar con responsabilidad y calidad desde el primer servicio, ya que, esto nos promocionará con posibles clientes, puesto que sabemos que la recomendación es uno de los mejores medios publicitarios para éste tipo de servicios.

Conseguiremos en el corto plazo la adhesión a la sección amarilla, la cual nos abrirá mercados y nos conseguirá clientes, de manera que la presencia de nuestra empresa se refleje en cualquier momento que el cliente lo requiera.

Retomaremos a corto plazo una pequeña campaña de folletos y volantes, reforzándola en calidad, seguridad, honestidad y precio justo.

Se pondrá mucho énfasis en la recuperación de las cuentas perdidas y actuales de los socios de cada área, así como al intercambio de clientes de un área a otra.



Esta estrategia se seguirá de otras 3 que se desarrollarán a largo plazo, con las que pretendemos lograr una ventaja competitiva ya que enfocaremos estas estrategias hacia las necesidades de los consumidores potenciales, pero que se tomarán en cuenta desde el inicio para programar tiempos y movimientos. Estas tres estrategias que se mencionan en el cuadro siguiente son planeadas y se llevarán a cabo dependiendo del desarrollo y del buen funcionamiento de nuestra empresa, ya que se implementarán siempre y cuando el mercado y el presupuesto lo permitan. Obviamente antes del momento de implementarse, se considerará la contratación del personal, para estar preparados siempre, ante la respuesta de nuestros clientes.

ACTIVIDADES	Febrero		MESES									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Contactar proveedores	X											
Instalar oficina	X											
Promoción del servicio	X	x	X	x	X	X	X	x	x	X	x	X
Recuperar clientes	X	x	X	x	X	X	X	x	x	X	x	X
Capacitación y contratación de personal												
*Sistema de servicios urgentes												
*Sistema especial Mant. Periódico												
*Asignar personal especial para clientes especiales												



## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de mantenimiento integral satisface las necesidades de reparación de instalaciones eléctricas, instalaciones hidráulicas, así como los servicios de herrería, pintura, acabados y albañilería para distintos casos en el ámbito residencial, este servicio se considera de primera necesidad debido a que cualquier persona necesita de la reparación y el mantenimiento de sus instalaciones, tomando en cuenta que, el mal funcionamiento de éstas, perturban la vida del cliente, así como sus necesidades.

Este servicio resuelve los problemas que puedan surgir por la descompostura de cualquier instalación eléctrica, hidráulica, etc. sin necesidad de andar buscando personalmente a quien pueda arreglarlo, nuestro servicio evita a nuestros clientes tiempo y dinero, ya que sólo con llamar y decir su problema o necesidad, se mandará a un técnico especializado que llevará todo el material necesario para trabajar con eficiencia.

Las principales ventajas competitivas que posee la empresa son que los clientes solucionarán sus problemas rápidamente y sobretodo con la confianza de que el trabajo será hecho con seriedad, honestidad así como con responsabilidad (no se tendrá problemas de sospechar sobre nuestros empleados ya que ellos irán debidamente identificados) de ésta manera, los clientes se sentirán satisfechos con el trabajo y correspondidos justamente por su pago; la supervisión del trabajo será realizada personalmente por el encargado del área correspondiente, otra de las ventajas que se manejarán es que se ofrecerá a largo plazo el sistema de servicios urgentes, el sistema especial de mantenimiento periódico así como el de atención especial a clientes especiales. Estas tres ventajas, se tratarán de efficientar cada vez más haciendo que aunque la competencia lo implante nadie pueda igualarnos.

En caso de que el cliente lo pida podrá hacerse un servicio posventa si se verifica que la instalación o reparación estuvo mal realizada y ésta responsabilidad sea de la empresa.



El servicio es considerado como Industrial y los principales competidores en la ciudad son:

1. Mantenimiento total de Puebla S.A de C.V.
2. Corporación de Mantenimiento Integral de Oriente, S.A de C.V.
3. Ser y Man, S.A de C.V.
4. Servicio y sistemas de Limpieza especializada S.A de C.V.
5. Mantenimiento Industrial de Oriente S.A de C.V

Se Podría hablar de servicios sustitutos, y éstos serían la gente que se dedica a la plomería, electricistas, albañiles pero que trabajan individualmente y no ofrecen ninguna garantía de honestidad, calidad y seriedad.

Realmente para ofrecer éste tipo de servicios no se necesita de tecnología ya que el personal técnico trabaja con calidad basándose en su gran experiencia.

El precio del servicio será justo y con notas que avalen el costo de los materiales, por este precio el cliente quedará totalmente satisfecho de nuestros servicios ya que el servicio que se le dará será el más eficiente, rápido y confiable.

Al ser una empresa que cubre todas las áreas del mantenimiento inmobiliario, incluyendo instalaciones eléctricas, hidrosanitarias, acabados, etc. existe un solo conducto para resolver sus problemas por lo que le ayudamos a reducir tiempo y dinero. Además, por ser una empresa totalmente especializada en instalaciones residenciales, conoce los requerimientos reales de los usuarios y está capacitada para dar una mejor solución sin costosos atrasos en la toma de decisiones.

Así mismo se contará con un stock de todo tipo de materiales que serán utilizados para cubrir eventualidades de inmediato; además el personal técnico contará en un set de equipo básico, en caso de que se requiera mantenimiento correctivo a fin de mantener la continuidad del servicio y que este sea óptimo.



## CAPITULO 2

### ANALISIS DEL MERCADO

Describiendo el servicio de mantenimiento integral se clasifica como un bien industrial dentro de la división de Insumos y Servicio en servicios de mantenimiento y reparación.

Análisis de las 5 fuerzas que mueven la competencia en un sector industrial:

**PROVEEDORES:** Hablamos de una de las fuerzas más importantes para éste tipo de negocio ya que sin una negociación sólida y que dé buenos beneficios a ambos, los precios de los servicios aumentarían de manera considerable y podrían afectar las ventas, además buscamos estar siempre avalados en cuanto a la calidad de los productos que nos venden, ya que la empresa es la responsable con los clientes y esto es de especial cuidado para nosotros, cada especialista será el encargado de tener a sus propios proveedores dependiendo de los materiales que necesite para cada caso.

Inst. Eléctricas	Coel de Puebla, S.A de C.V
Inst. Hidráulicas	Tuberías de Oriente S.A
Pintura y Acabados	Pintumex, Comex, Piresol
Albañilería	Materiales para construcción Picazo

**COMPETIDORES EN EL SECTOR INDUSTRIAL:** En la ciudad de Puebla existen pocos competidores, ya que, no ofrecen los mismos servicios que ofrecería SIM, algunas se dedican sólo a limpieza de Industrias o mantenimiento industrial, por lo tanto no consideran el servicio residencial, que es al que nos enfocáramos en ésta empresa.

**SUSTITUTOS:** Se consideran como sustitutos a las personas que trabajan por su cuenta, pero que no ofrecen ninguna garantía en servicio, en calidad, en seriedad y en responsabilidad.

En lo que se refiere a esta fuerza la empresa cree que no habría problema de competencia directa, ya que la empresa ofrece ventajas competitivas que ellos por naturaleza no pueden.



COMPRADORES: Esta es una fuerza sumamente importante para la empresa puesto que el mercado es sumamente amplio, ya que cualquier persona, en cualquier momento, puede hacer uso de los servicios, pues regularmente éstos son servicios que no se planean o salen de un momento a otro a diferencia de los servicios de pintura, acabados y otros no tan necesarios.

Se cree que los posibles compradores deberán pertenecer a los niveles socioeconómicos A/B y C+ ya que son los que regularmente están dispuestos a pagar un poco más, con la condición de que se les trabaje con calidad y responsabilidad.

COMPETIDORES POTENCIALES: Podría ser una de las fuerzas más peligrosas para la empresa, ya que como el mercado no ha sido explotado lo suficiente sería posible que entraran a éste, empresas con mayor infraestructura y personal que robarían clientes sin lugar a dudas, además otras de las consideradas competencias potenciales serían la competencia que existe ahora pero con la posibilidad de que a corto o largo plazo aumenten sus servicios y ofrezcan lo mismo que SIM.

Con este breve análisis del mercado podemos identificar las barreras de entrada como bajas lo cuál permite un fácil acceso al mercado en general (residencial, negocios, obra civil), ya que, ingresaría al mercado cualquier persona que pueda asociarse o que tenga conocimiento de éstos servicios y fácilmente pueda proporcionarlos formando una empresa, no existen restricciones como tales que interfieran en la entrada a éste mercado. Hablando de Barreras de Salida también las consideramos como bajas ya que tampoco existe restricción o dificultades para salir en un momento dado, la empresa se disuelve y cada cual se hace responsable de sus herramientas ó materiales y así la empresa termina sin ningún problema, no existe mayor dificultad que ponerse de acuerdo y tomar cada cual su mejor rumbo.

Por lo tanto podemos inferir que éste mercado tiene mucha rotación de empresas en el ramo ya que es tan fácil entrar como salir y de ésta manera sólo permanecerán en el mercado las empresas mejor establecidas, las que ofrezcan mejor servicio y las que tengan mayor capacidad.

En éste mercado es muy importante que se trabaje con calidad de manera que se pueda crear una ventaja competitiva con relación a los demás y lograr así permanecer en él y posicionarte ante los clientes como una buena empresa.



## MERCADO

La empresa Servicios Integrales de Mantenimiento se creará en la ciudad de Puebla, satisfaciendo a zonas residenciales de los niveles socioeconómicos A/B y C+.

### PUEBLA

#### **ALGUNOS DATOS:**

Superficie: 150.25 Km. 2

Población: 2,500,786

Densidad de población: 9 hab/Km. 2

Elevación: 2100 m sobre el nivel del mar

Clima: Templado, con inviernos y veranos suaves.

### **El estado de Puebla**

El Estado de Puebla es el 21avo en superficie en la República Mexicana. Gran parte de su territorio se encuentra situado en el altiplano central. Se distingue por su variada geografía y Orografía que en conjunto da al estado una gran diversidad de paisajes, que van desde la hermosa Sierra Norte, con un clima de montaña hasta los climas tropicales y semidesérticos del sur.

El estado de Puebla limita al Este con el estado de Veracruz, al Sur, con los estados de Oaxaca y de Guerrero, al Noroeste con el estado de Hidalgo y al Oeste con los estados de México, Tlaxcala y Morelos.

Entre las ciudades más importantes podemos mencionar: Teziutlán, Tehuacán, Cuetzalan, Cd. Serdán, Huahuchinango, Zacatlán, Atlixco, Izucar de Matamoros, Acatlán, San Martín Texmelucan y la capital

Extensión territorial: 33919 km<sup>2</sup>.

División Política: 26 distritos.

### **HISTORIA**

La leyenda gusta de atribuir a la ciudad de Puebla un origen divino, según el cual fueron ángeles los que, tirando unos cordeles, trazaron sus calles en el sitio indicado por Dios. Mas si el origen real de la urbe no fue divino, sí fue del todo inusitado, porque Puebla no se erigió sobre las ruinas de una población indígena, ni nació como ciudad militar, ni se creó como villa de encomenderos.



Fundada el 16 de abril de 1531, la Puebla de los Angeles fue la única ciudad de la Nueva España concebida como una "república de agricultores españoles". Por ello es que se buscaron tierras libres para establecerla en un punto que resultaba ideal, porque estando a mitad del camino entre México y Veracruz haría de la nueva urbe un confiable lugar de reposo en el cansado y aventurado trayecto de la principal ruta de comercio de la Nueva España con la metrópoli. Pronto fue rebasado el propósito original de una ciudad de peninsulares desposeídos, ya que para edificarla y para labrar las tierras concedidas hubo de darse, finalmente, repartimiento de indios a sus primeros moradores. Así, de modesta villa de rudos españoles pasó, en el mismo siglo XVI, a una ciudad de privilegios, cuya traza mostraba ya una clara división social, pues mientras los españoles residían en el centro de la urbe, los indígenas vivían aparte, en los barrios y arrabales de los alrededores.

La ventajosa ubicación de la ciudad, la posibilidad de contar con mano de obra indígena suplementaria (procedente de las vecinas Tlaxcala, Cholula, Huejotzingo y Calpan), así como la calidad de los recursos naturales de la región, dieron pie a una vigorosa economía que hizo importante a Puebla en todos sentidos.

Era natural que en una ciudad que llegó a considerarse como la segunda de la Nueva España, la cultura y las artes florecieran con gran esplendor. Al ser fundamentalmente impulsadas por la Iglesia, esas manifestaciones quedaron por lo general plasmadas en los templos, conventos y colegios religiosos que proliferaron por toda la ciudad.

La mejor manera de conocer Puebla es comenzar en el corazón de su centro histórico. En el Zócalo, los portales y su espléndida Catedral, los elementos arquitectónicos formales siguieron, en gran medida, los dictados de los tratadistas y obtuvieron como resultado un conjunto monumental. La argamasa, la piedra gris y la cerámica policroma del azulejo tomaron una nueva forma y se reflejaron en la singular arquitectura poblana, tal como lo muestra el revestimiento - entre muchas otras- de las fachadas de los colegios de San Pantaleón, San Juan y San Pedro que conformaron lo que fue el Seminario Tridentino. La ruta incluye también las fachadas de algunos edificios civiles de importancia, como la llamada Casa del que Mató al Animal o la de Las Cigüeñas. Continúa este recorrido con una visita al Museo Bello, donde se exhiben diversos aspectos de la añeja poblانidad, para concluir en la Santísima Trinidad.



La civilización es, sin duda alguna, el fruto de la transmisión de la cultura a través de las generaciones. El arte, en todas sus facetas es un medio de comunicación que posee su propio lenguaje. Nuestro estado de Puebla ha tenido desde la época prehispánica, manifestaciones artísticas de carácter local, en donde están presentes los materiales con los que cuenta la zona.

Cuando Puebla estuvo bajo la dominación española, fue el centro desde el cual se originaron y crearon los modelos y los cambios estilísticos de los artistas de los siglos XVI y XVII. Tenían como influencia el arte español y el italiano. En la actualidad, la educación artística es necesaria para todos. Gracias a ella, expresamos nuestro pensar y nuestro sentir. Por fortuna, el estado cuenta con expresiones artísticas muy variadas como la pintura y la escultura.

#### **Superficie, población y municipios**

**Superficie (km<sup>2</sup>): 34 072**

**Número de municipios: 217**

**Población total: 4 624 365**

**Población rural: 1 544 465**

**Población urbana: 3 079 900**

**Población indígena estimada: 820 039**

#### **POBLACION TOTAL, URBANA Y RURAL Y DENSIDAD 2000**

Entidad Federativa	Población			Densidad de población (habitantes por Km)
	Total	Urbana	Rural	
<b>Total</b>	<b>97 361 711</b>	<b>72 710 286</b>	<b>24 651 425</b>	<b>50</b>
Puebla	5 070 346	3 469 809	1 600 537	148



## INDICADORES SOBRE HOGARES Y FAMILIAS, 1995

Indicador	1995
<b>Total de hogares</b>	<b>19 848 319</b>
Porcentaje de hogares con jefatura masculina	82.2
Porcentaje de hogares con jefatura femenina	17.8
Tamaño medio del hogar (integrantes)	4.6
Porcentaje de hogares unipersonales	5.9
Porcentaje de hogares con 2 a 4 integrantes	48.5
Porcentaje de hogares familiares	93.5
Porcentaje de hogares familiares que son nucleares	73.8
Promedio de niños por hogar	2.2
Promedio de ocupados por hogar	1.7
Promedio de ingresos mensuales por hogar	4.5 SMM
Ingreso promedio por persona en el hogar	1 SMM
Porcentaje de hogares con ingresos provenientes del trabajo hasta de 2 salarios mínimos a/	42.1
Porcentaje de hogares que reciben algún tipo de subsidio	20.2
Porcentaje de hogares con algún miembro derechohabiente de servicio médico	51.5
Edad mediana del jefe del hogar (años)	43.0
NOTA: El salario mínimo vigente del 1° de abril al 31 de diciembre de 1995 era de \$ 16.74 diarios o \$ 502.20 mensuales.	
a/	Incluye hogares sin ingresos y con ingresos hasta 2 salarios mínimos.
SMM=	Salario mínimo mensual.
fte	INEGI. Censo de Población y Vivienda, 1995.



### Estadísticas Sociodemográficas

#### INDICADORES SOBRE HOGARES Y FAMILIAS SEGUN ENTIDAD FEDERATIVA, 1995

(Por ciento)

Entidad federativa	Hogares con jefatura femenina	Hogares unipersonales	Hogares familiares nucleares	Hogares con ingresos provenientes del trabajo hasta 2 s.m.	Hogares con algún tipo de subsidio	Hogares con algún miembro derechohabiente de servicio médico
<b>Total</b>	<b>17.8</b>	<b>5.9</b>	<b>73.8</b>	<b>42.1</b>	<b>20.2</b>	<b>51.5</b>
Puebla	19.8	6.9	70.0	54.8	12.0	36.7
s.m.	Salario mínimo.					
FUENTE:	INEGI. Censo de Población y Vivienda, 1995.					

#### UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Coordenadas geográficas extremas	Al norte 20°50', al sur 17°52' de latitud norte; al este 96°43', al oeste 99°04' de longitud oeste. (a)
Porcentaje territorial	El estado de Puebla representa el 1.7% de la superficie del país. (b)
FUENTE: (a)INEGI. Marco Geoestadístico, 1995. (b)INEGI. Superficies Nacional y Estatales. 1999.	



**CARACTERISTICAS DE LAS VIVIENDAS PARTICULARES HABITADAS,  
1990 Y 1995**

<b>Concepto</b>		<b>1990</b>	<b>1995</b>
Total de viviendas particulares		16 035 233	19 361 472
Con piso diferente de tierra (Por ciento)		79.9	84.5
Con agua entubada (Por ciento)		79.4	85.6
Con drenaje (Por ciento)		63.6	74.7
Con energía eléctrica (Por ciento)		87.5	93.2
Con cocina exclusiva (Por ciento)		74.2	88.8
Con excusado (Por ciento)		74.8	82.9
NOT A:	Excluye "Viviendas sin información de ocupantes" y refugios.		
FUE NTE :	<b>INEGI. CODICE 90. Resultados Definitivos. XI Censo General de Población y Vivienda, 1990.</b> México, 1992.		
	<i>Estados Unidos Mexicanos. Censo de Población y Vivienda, 1995. Resultados Definitivos.</i> México, 1992.		

Los segmentos de mercado que interesan para éste estudio son los jefes de familia o amas de casa que pertenezcan al nivel socioeconómico A/B y C+.

Los servicios se enfocarán a las clases antes mencionadas ya que las personas que participan en estos niveles socioeconómicos son las que generalmente están dispuestas a pagar un poco más por un servicio, con la convicción de que éste será garantizado con calidad.



## PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

**Proyecto de investigación referente a la creación de la empresa:  
Servicios Integrales de Mantenimiento (SIM).**

### **Antecedentes:**

Esta información es necesaria para comprobar la factibilidad de la creación de una empresa que ofrezca servicios de mantenimiento Integral.

### **Objetivos:**

- Verificar que tan utilizados son los servicios de mantenimiento integral en los niveles A/B y C+ de la ciudad de Puebla a nivel residencial.
- Conocer las expectativas de los posibles clientes de una empresa de mantenimiento integral.
- Conocer los medios publicitarios por los que éste tipo de empresas se han dado a conocer.
- Tener algunas referencias sobre los precios de la competencia para cada servicio.

### **Metodología:**

La investigación de mercados proporciona información para reducir la incertidumbre y ayuda a orientar la toma de decisiones, para efectos de éste proyecto se utilizará un tipo de investigación de mercados exploratoria, ya que, la información con la que se cuenta es imprecisa e informal, por no existir los datos que se requieren de la ciudad, tal como son, los fraccionamientos considerados en los niveles A/B y C+ en la ciudad, ni la población o el total de hogares de cada uno.

El método de investigación que se utilizará es la encuesta, ya que ésta, es el método más común para obtener datos primarios y es una técnica de investigación en la que se recopila la información de una muestra mediante un cuestionario, eligiendo, la entrevista personal como manera de establecer contacto con los encuestados.

La entrevista personal proporciona la oportunidad de retroalimentación, ya que se podrá aclarar cualquier duda de los encuestados sobre las preguntas, proporciona también la posibilidad de indagar a fondo alguna respuesta compleja, obteniendo así una explicación clara o más completa, además que da



la probabilidad de completar cuestionarios y tener una participación elevada de encuestados.

Las entrevistas personales se conducirán a los hogares de puerta en puerta donde se pretende entrevistar a clientes potenciales de la empresa, que vivan en la ciudad de Puebla y que pertenezcan a los niveles socioeconómicos A/B y C+.

Para efectos de éste trabajo se obtuvo la población de la información mencionada anteriormente de la publicación anual de Sigma Consultores, llamada mercados potenciales del año 1999, la cuál ha consideración propia se mantiene aún en los parámetros permitidos ya que su variación con la del año 2000 no es considerable.

Se investigó en Sigma Consultores y se obtuvo información sobre la población total del estado de Puebla y ésta es de: 5 064 573, así como del total de hogares de la ciudad que es de: 979,228 de los cuales se obtuvo el total de hogares que pertenecen a los niveles A/B y C+ que a continuación se presentan:

Nivel A/B: 19,977

Nivel C+: 25,599

El total de hogares de los niveles socioeconómicos que interesan para el presente proyecto es de: 45,576.

Cabe señalar que, ya que no existe información exacta que permita tener conocimiento de los fraccionamientos residenciales que formarían parte de éstos niveles socioeconómicos, se tomó la decisión a criterio personal sobre el universo que se busca.

Nivel A/B: La Vista, Las Fuentes, Puerta de Hierro, La Calera, Zavaleta.

Nivel C+: El Mirador, Las Animas, La Paz, Arboledas de San Ignacio.

Se destaca que éstos nueve fraccionamientos residenciales se tomaron como los principales en la ciudad de Puebla, ya que, para efectos de éste estudio no se tomarán en cuenta otros posibles fraccionamientos que si bien, existen en la ciudad, no son tan reconocidos, ni representativos.

Cabe señalar que el encuestador será flexible en el momento y el lugar donde realice las encuestas, ya que para un mismo fraccionamiento existen diferentes áreas o colonias, por lo tanto el encuestador tomará a su juicio el número representativo de cada una de ellas, hasta obtener el total que será mencionado más adelante.

A continuación mostramos las especificaciones de los perfiles de hogar de los niveles socioeconómicos A/B y C+.



## Nivel A/B

Este es el estrato que contiene a la población con el más alto nivel de vida e ingresos del país.

### PERFIL EDUCATIVO DEL JEFE DE FAMILIA.

En este segmento, el jefe de familia tiene en promedio un nivel educativo de Licenciatura o mayor. Los jefes de familia de nivel A/B se desempeñan como grandes o medianos empresarios (en el ramo industrial, comercial y de servicios); como gerentes, directores o destacados profesionistas. Normalmente laboran en importantes empresas del país o bien ejercen en forma independiente su profesión.

### PERFIL DEL HOGAR.

Los hogares de las personas que pertenecen al nivel alto son casas o departamentos propios de lujo; cuentan en su mayoría con al menos tres o cuatro recámaras, dos o tres baños, sala, comedor, antecomedor, cocina, cuarto de servicio y estudio o sala de televisión. Además, la gran mayoría de las propiedades tienen jardín propio y por lo menos dos lugares techados para auto.

En este nivel las amas de casa cuentan con una o más personas de planta a su servicio, y una más de entrada por salida.

Los hijos de estas familias asisten a los colegios privados más caros o renombrados del país, o bien a colegios del extranjero.

### ARTÍCULOS QUE POSEE.

Normalmente, tanto el ama de casa como el jefe de familia poseen automóvil del año, algunas veces de lujo o importados, y tienden a rotar sus autos con periodicidad de aproximadamente dos años. Los autos usualmente están asegurados contra siniestros.

En el hogar cuentan con todas las comodidades y lujos: tienen al menos dos aparatos telefónicos, equipo modular y compact disc, al menos dos televisores a color, Cablevisión o Multivisión (en algunos casos con antena parabólica), videocassettera, horno de microondas y lavadora automática de ropa (programable). Uno de cada dos hogares tiene secadora de ropa, lavadora de platos y/o computadora personal.

### SERVICIOS.

En lo que a servicios bancarios se refiere, estas personas poseen al menos una cuenta de cheques (usualmente del jefe de familia), y tienen más de dos tarjetas de crédito, así como seguros de vida y/o de gastos médicos particulares.

### DIVERSIÓN / PASATIEMPOS.

Las personas de este nivel asisten normalmente a clubes privados. Suelen tener casa de campo o de tiempo compartido. Además, más de la mitad de la gente de nivel alto ha viajado en avión en los últimos seis meses, y vacacionan a lugares turísticos de lujo, visitando al menos una vez al año el extranjero, y varias veces vacacionan al interior de la República.

### INGRESO MENSUAL FAMILIAR.

Al menos \$48,000.00.

### COLONIAS TÍPICAS.

Bosques de la Lomas, Pedregal de San Angel, San Angel Inn, Tecamachalco, La Herradura, Villa Verdún.



## NIVEL C+

En este segmento se consideran a las personas con ingresos o nivel de vida ligeramente superior al medio.

### PERFIL EDUCATIVO DEL JEFE DE FAMILIA.

La mayoría de los jefes de familia de estos hogares tiene un nivel educativo de Licenciatura, muy pocas veces cuentan solamente con educación Preparatoria.

Destacan jefes de familia con algunas de las siguientes ocupaciones: empresarios de compañías pequeñas o medianas, gerentes o ejecutivos secundarios en empresas grandes, o profesionistas independientes.

### PERFIL DEL HOGAR.

Los hogares de las personas que pertenecen al Nivel C+ son casas o departamentos propios que cuentan con dos o tres 3 recámaras, uno o dos baños, sala, comedor, cocina, un estudio o sala de televisión y/o un pequeño cuarto de servicio. Aproximadamente la mitad de los hogares poseen jardín propio. Uno de cada dos hogares (o menos), cuenta con servidumbre.

Los hijos son educados en primarias y secundarias particulares, y con grandes esfuerzos terminan su educación en universidades privadas caras o de alto reconocimiento.

### ARTÍCULOS QUE POSEE.

El ama de casa y el jefe de familia (o al menos uno de los dos), poseen automóvil, aunque no tan lujoso como el de los adultos del Nivel Alto. Usualmente tiene un auto familiar y un compacto. Normalmente, sólo uno de los autos está asegurado contra siniestro.

En su hogar tiene todas las comodidades y algunos lujos: al menos dos aparatos telefónicos, equipo modular, dos televisores a color, videocassettera.

Uno de cada dos hogares tiene horno de microondas y poco más de la mitad tiene lavadora automática de ropa (programable). En este nivel, las amas de casa suelen tener gran variedad de aparatos electrodomésticos.

### SERVICIOS.

En cuanto a servicios bancarios, las personas de nivel C+ poseen un par de tarjetas de crédito, en su mayoría nacionales, aunque pueden tener una internacional.

### DIVERSIÓN / PASATIEMPOS.

Las personas que pertenecen a este segmento asisten a clubes privados, siendo éstos un importante elemento de convivencia social.

Vacacionan generalmente en el interior del país, y a lo más una vez al año salen al extranjero.

### INGRESO MENSUAL FAMILIAR.

Varía desde \$19,200.00 hasta \$48,000.00.

### COLONIAS TÍPICAS.

Satélite, Colonia del Valle, Irrigación, Nápoles



### Muestra:

La formula que se utilizo para ésta investigación es la de poblaciones finitas de Fisher y Navarro que a continuación se presenta:

- n= Tamaño de la muestra
- Desviación = Coeficiente de confianza
- N= Universo o Población
- .p =Probabilidad a Favor
- .q =Probabilidad en contra
- e =error de estimación

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

Para éste proyecto se utilizó un error de estimación del 10% por falta de tiempo en la realización de la investigación, se comprende que éste error es alto, pero aún es permitido para que la investigación de mercados sea confiable. Se utilizó un nivel de confianza del 95% =1.96 y haciendo uso de un análisis previo de la situación se utilizó una probabilidad a favor del 60% y una probabilidad en contra del 40%.

Cabe destacar que éste análisis previo se hizo en el fraccionamiento La Calera como un sondeo rápido e informal donde se pudo obtener información a favor del proyecto.

Por lo tanto sustituyendo los datos necesarios pudimos obtener:

$$n = \frac{3.84 * 45576 * .60 * .40}{(.10)^2 * (45576 - 1) + 3.84 * .60 * .40}$$

n= 92 encuestas a realizar.

Para una mejor recolección de datos el muestreo será de juicio y se distribuirá de la siguiente manera:

Se realizaran 10 entrevistas personales a cada uno de los fraccionamientos residenciales mencionados anteriormente, lo que nos da un total de 90 y aumentaremos 2 más para el Fraccionamiento La Calera, tomando en cuenta su extensión y diversidad de colonias.



ENCUESTA

Buenas \_\_\_\_\_ soy Mary Carmen Trujillo y estoy realizando una investigación de mercados para un proyecto de tesis, espero que me permita contar con su valiosa opinión.

1. ¿Ha utilizado alguna vez los servicios de una empresa de mantenimiento integral(mantenimiento eléctrico, hidráulico, herrería, pintura, acabados, etc.) para su hogar?

Si \_\_\_\_\_ No (pasar a la pregunta 6)

2. ¿Qué empresa o persona le provee el servicio?

-----

3. Señale por cuál de los siguientes medios se enteró de la existencia de su empresa proveedora de servicios de mantenimiento integral:

Recomendación    Directorio    Folletos o Volantes    Radio    T.V    Otro  
Cuál \_\_\_\_\_

4. El servicio que recibió fue

Muy Bueno    Bueno    Regular    Malo

5. Generalmente usted llama a las empresas de mantenimiento integral para los servicios:

Eléctricos    Hidráulicos    Herrería    Pintura    Acabados    Albañilería

6. ¿Que espera al contratar una empresa de mantenimiento integral? ( pasar a la 9)

Calidad    Responsabilidad    Honestidad    Seguridad    Otros(Cuál) \_\_\_\_\_

7. ¿Hace cuanto tiempo utilizó un servicio de éste tipo?

1-2 meses    3-4 meses    5-6meses    más de 6 meses

8. Para un nuevo servicio contrataría a su mismo proveedor o buscaría a otro

El mismo (Por qué) \_\_\_\_\_  
Otro (Por qué) \_\_\_\_\_

9. Estaría dispuesto a contratar los servicios de una empresa nueva de mantenimiento integral que le ofrezca calidad en el servicio, calidad en la instalación, calidad en los materiales, seguridad y Responsabilidad.

Si (Por qué) \_\_\_\_\_ No (Por qué) \_\_\_\_\_

10. ¿Cuánto pagó por el último servicio y de que fue:?

\$ \_\_\_\_\_ Servicio de: \_\_\_\_\_

GRACIAS

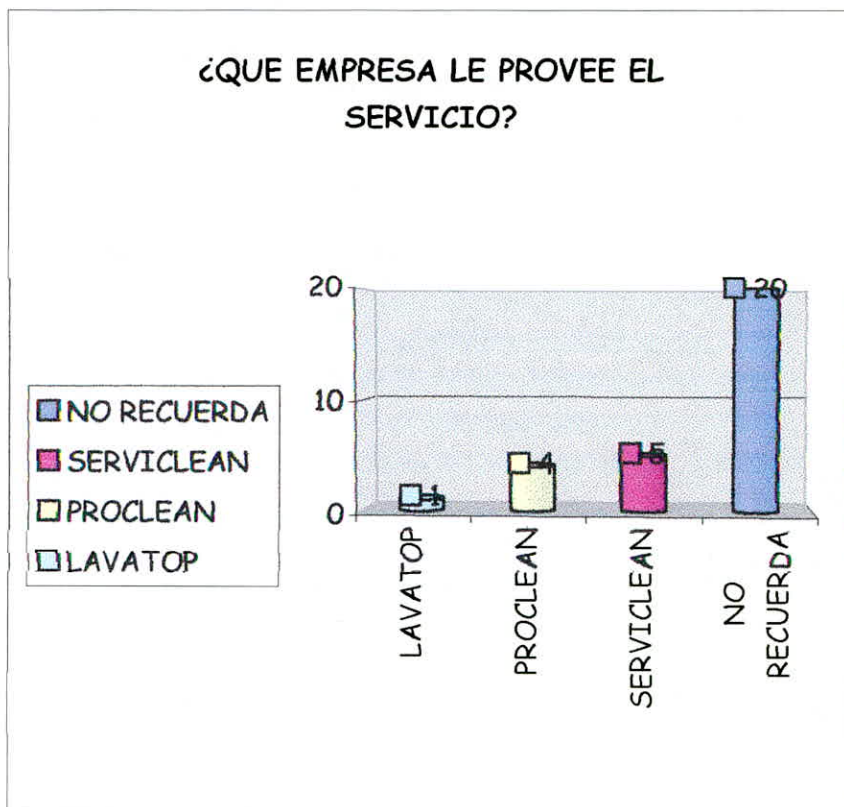
## PREGUNTA 1

SI 30  
NO 62



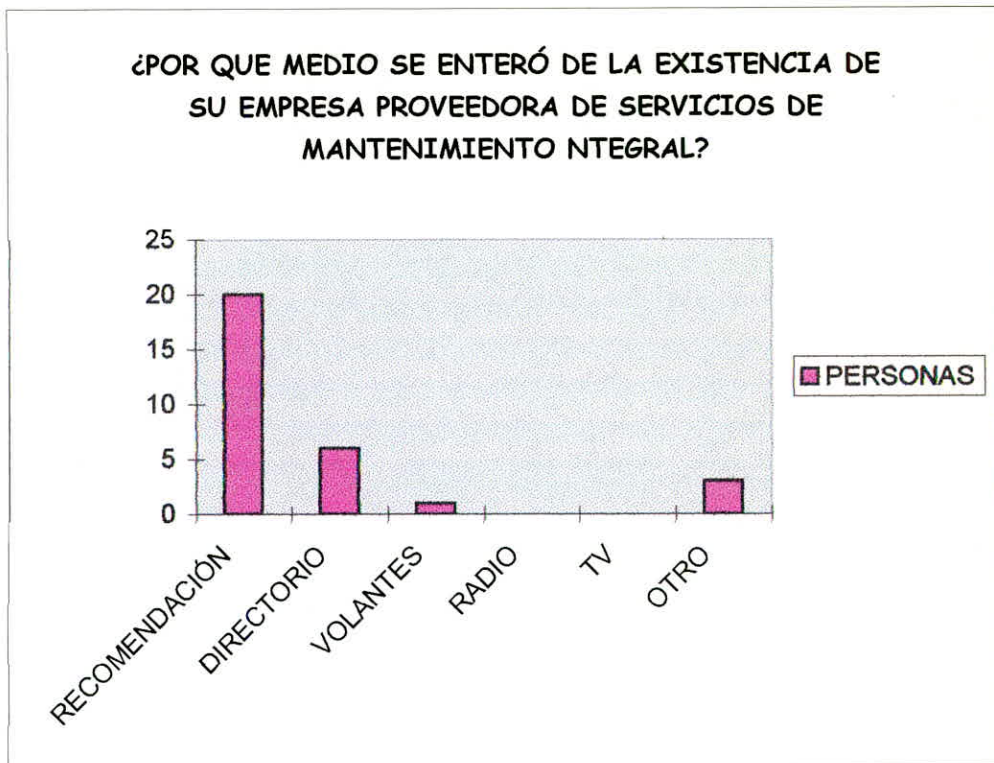
## PREGUNTA 2

NO RECUERDA 20  
SERVICLEAN 5  
PROCLEAN 4  
LAVATOP 1



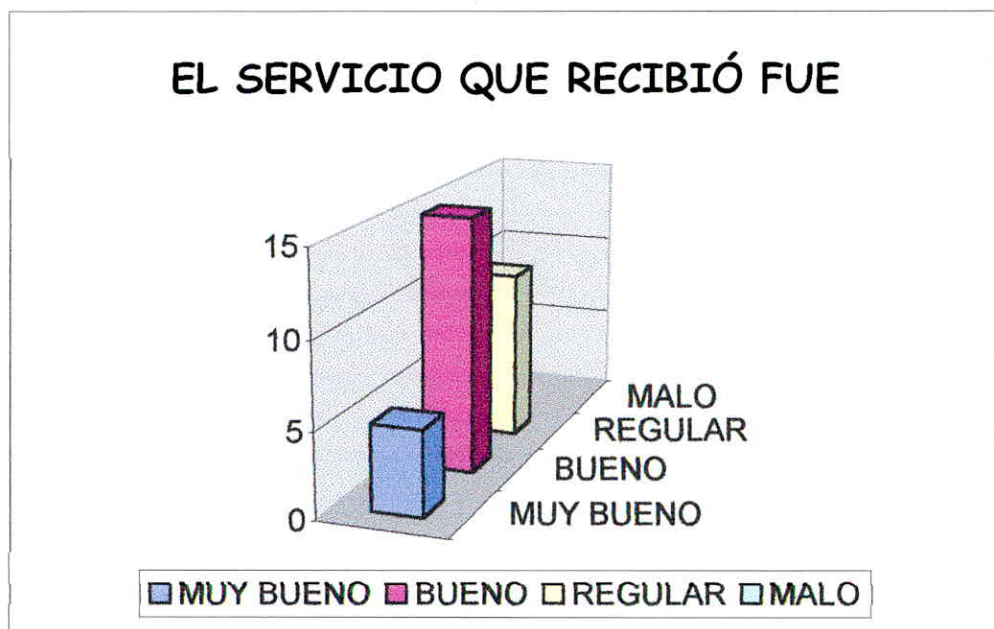
### PREGUNTA 3

RECOMENDACIÓN	20
DIRECTORIO	6
VOLANTES	1
RADIO	
TV	
OTRO	3



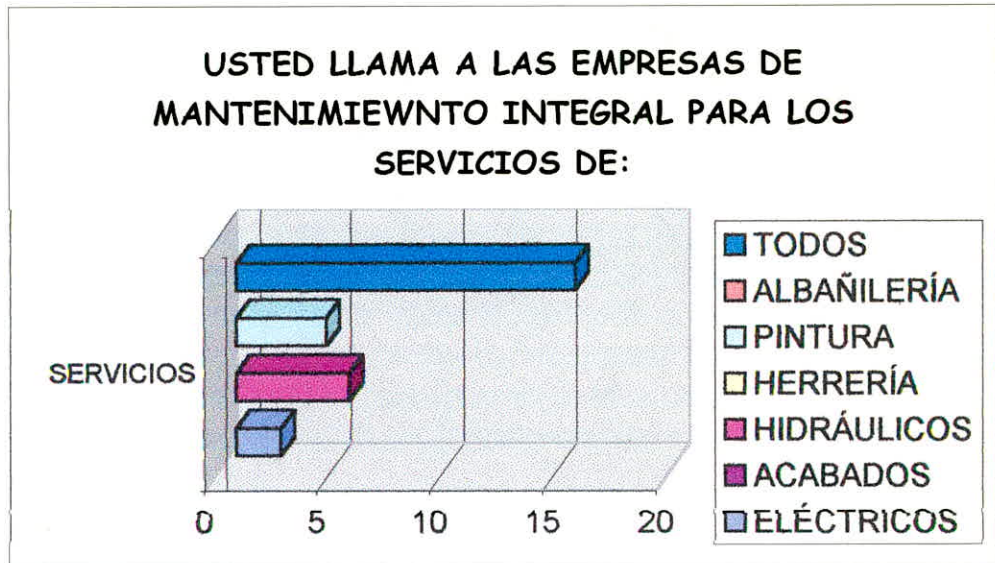
### PREGUNTA 4

MUY BUENO	5
BUENO	15
REGULAR	10
MALO	



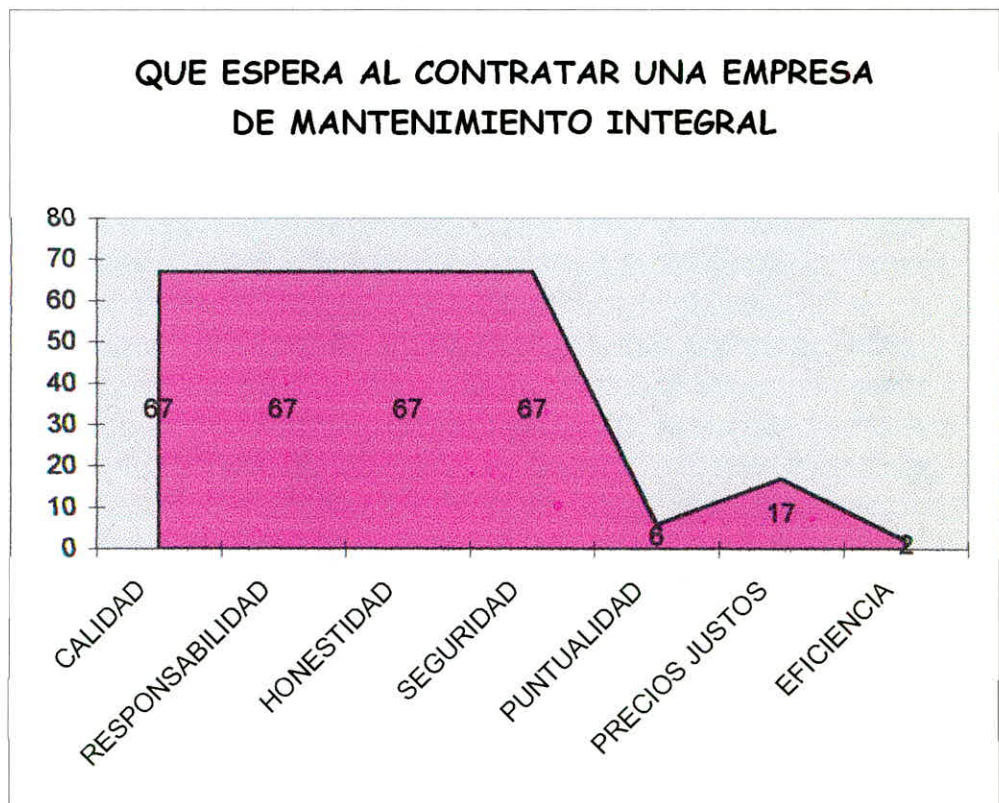
## PREGUNTA 5

ELÉCTRICOS	3
HIDRÁULICOS	6
HERRERÍA	5
PINTURA	5
ACABADOS	5
ALBAÑILERÍA	5
TODOS	16



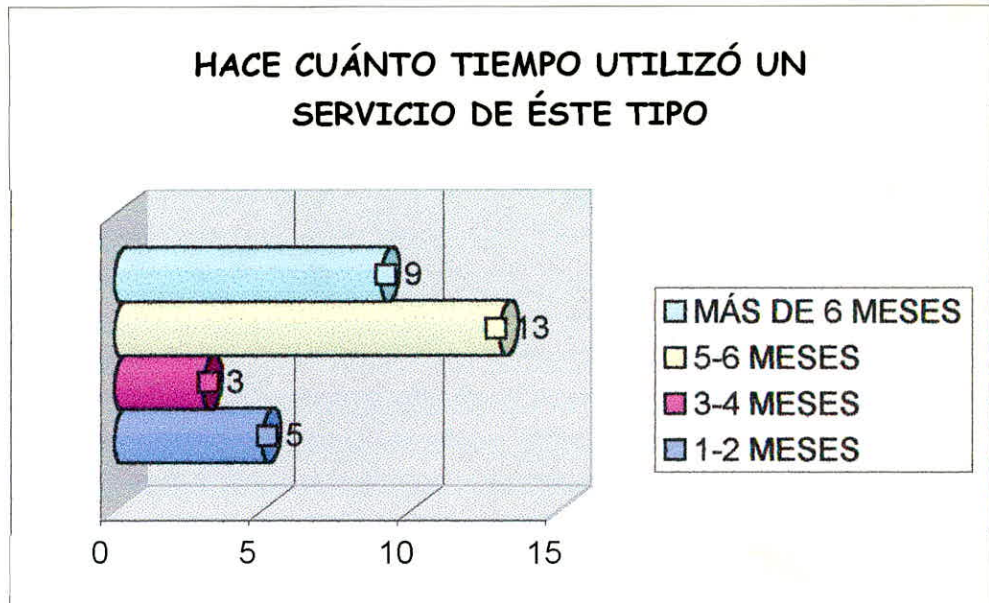
## PREGUNTA 6

CALIDAD	67
RESPONSABILIDAD	67
HONESTIDAD	67
SEGURIDAD	67
PUNTUALIDAD	6
PRECIOS JUSTOS	17
EFICIENCIA	2



## PREGUNTA 7

1-2 MESES	5
3-4 MESES	3
5-6 MESES	13
MÁS DE 6 MESES	9



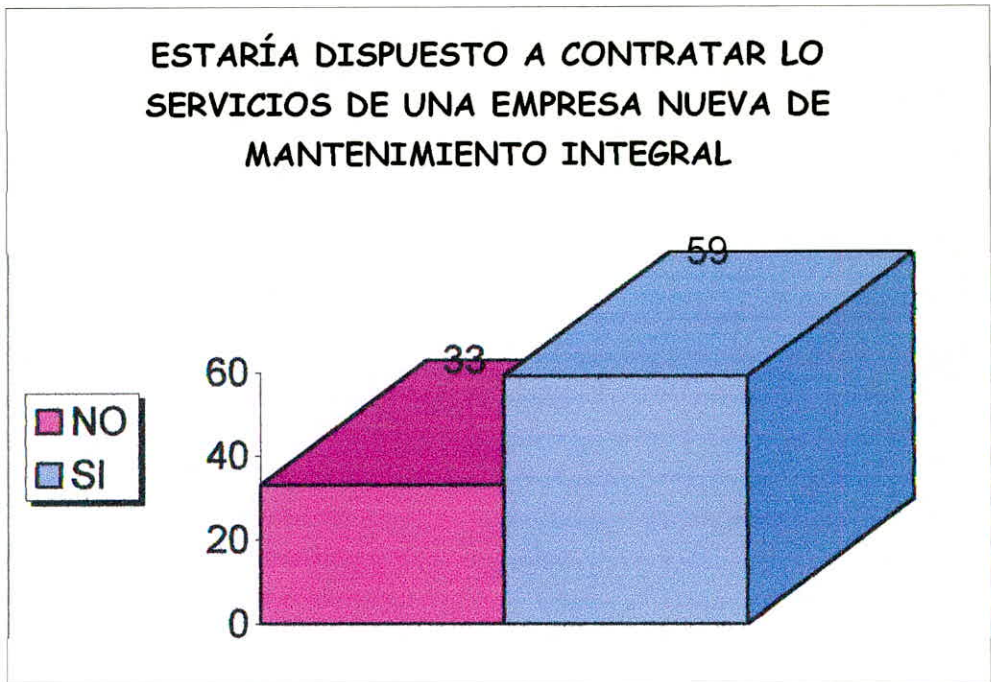
## PREGUNTA 8

EL MISMO	16
OTRO	14



## PREGUNTA 9

SI 59  
NO 33



## PREGUNTA 10

NO RECUERDA 47  
MENOS DE 500 2  
500 A 1000 11  
1000 A 3000 23  
MAS DE 4000 9





## Resultados:

Se llevaron a cabo un total de 92 entrevistas personales a nivel ciudad de Puebla a hombres y mujeres propietarios de residencias de los niveles socioeconómicos A/B y C+.

La muestra total cuenta con, un nivel de confianza del 95% y un error de estimación de 10 puntos porcentuales. El levantamiento de la información se realizó en febrero de 2001.

Cabe destacar que las entrevistas fueron realizadas de manera personal lo cual permitió no sólo saber el punto de vista de las personas en cuanto a la utilización de los servicios de mantenimiento sino que también nos permitió conversar de manera informal lo que ellos esperan de una empresa de éste tipo y además de hacer notar su gran interés por contratar una empresa que le ofrezca lo que SIM pretende.

1. De un 100% de las encuestas realizadas, el 67% no ha utilizado hasta la fecha una empresa de mantenimiento integral y el 33% si ha utilizado alguna vez éste servicio.
2. En su mayoría, los encuestados opinaron que no recuerdan el nombre de la empresa que le provee éste servicio, 5 recordaron que Serviclean es su empresa proveedora, 4 que Proclean y 1 que Lavatop.
3. Un gran numero de nuestros encuestados se enteró de la empresa proveedora de servicios de mantenimiento para su hogar por recomendación de sus familiares o vecinos, 5 de ellos opinaron que al revisar el directorio telefónico, otros 5 mencionaron que sólo vieron a gente trabajando con sus vecinos y contrataron los servicios.
4. La opinión de nuestros encuestados sobre la calidad del servicio que recibió, en su mayoría fue buena y 10 más opinaron que regular, en esto se refirieron a su apariencia personal, a lo informales en hora y día y a la calidad de los materiales.
5. Generalmente las personas encuestadas llaman a una empresa de mantenimiento para todos los servicios, no especifican uno para diferente persona, ellos sólo detectan el problema y llaman a su empresa, en menor cantidad la gente llama sólo para contratar los servicios hidráulicos, 5 personas



Opinan que sólo contratan los servicios de pintura y 3 personas tienen el hábito de llamar sólo cuando se trata de servicios eléctricos.

6. De un 100% de nuestros encuestados el 73% espera siempre al contratar una empresa de mantenimiento: calidad, responsabilidad, honestidad, seguridad; el 18% opina que lo primero que espera de una empresa de éste tipo es un precio justo y razonable de acuerdo al servicio (se comenta que regularmente las personas les ven en la cara el signo de pesos, ya que el vivir en estas zonas hace que la gente abuse y se aproveche), el 7% opina que lo primero que espera es puntualidad en el trabajo (hablando de formalidad al momento de contratar); y el 2% opina que la eficiencia es lo más importante (trabajar rápido y bien hecho).

7. Esta encuesta nos arroja que éste tipo de servicios son contratados en su mayoría cada 5 o 6 meses, 9 personas opinaron que la última vez que contrataron un servicio de éste tipo fue hace más de 6 meses, otras 5 opinaron que su último servicio fue hace 1 o 2 meses y 3 más opinaron que de 3 a 4 meses.

8. Del total de nuestros encuestados que si han contratado un servicio de éste tipo, 19 de ellos opinan que contratarían al mismo, ya que hasta el momento les ha funcionado, les tienen confianza y además es difícil y peligroso que mucha gente diferente entre a sus casas, sin embargo 11 de ellos opinan que si contratarían a otra empresa que ofrezca precios justos, que sea responsable y la mayoría lo haría por comparar y probar.

9. Del total de los encuestados, 59 de ellos si contratarían a SIM por compararla con las demás, por probar, pero sobretodo si cumple con lo que está ofreciendo, sin embargo 33 de ellos no cambiarían a su proveedor de servicios ya que no le ven el caso, otros de ellos opinan que su gente de servicio puede realizar todas esas funciones, otros más opinan que tienen mucho personal en sus empresas que pueden ocupar para éste tipo de funciones y además que trabajan con ellos desde hace años, algunos otros opinaban que no conocían empresa que ofreciera servicios de éste tipo que fuera eficiente.

10. La mayoría de los encuestados no recuerda cuanto pago por su último servicio que contrató, 23 de ellos dicen que de 2000 a 3000 pesos, 11 opinan que de 500 a 1000 pesos, 9 sin embargo recordaron haber pagado de 4000 a



5000 o más y 2 de ellos confirmaron haber pagado de 100 a 500 pesos por los servicios recibidos.

Hablando de cuáles son los servicios que contrataron últimamente, 36 personas no recuerdan, 30 opinan que fue el servicio hidráulico, 24 opinan que fue pintura y 2 de ellos el servicio eléctrico.

Este proyecto de inversión es viable en cuanto a los resultados obtenidos por las encuestas realizadas, ya que hay un alto margen de personas que opinan que si contratarían los servicios de una empresa como la nuestra, es importante destacar que las personas encuestadas se refieren a la gran necesidad de que exista una empresa que ofrezca estos servicios y que sea 100% confiable, la mayoría de ellos opinan que la gente abusa por los altos precios, ya que las empresas que han trabajado para ellos regularmente aumentan sus precios sólo por ubicar la casa en una zona residencial, la mayoría de la gente necesita una empresa responsable, segura y honesta donde ellos sean capaces de permitir la entrada a su casa a gente que se identifique plenamente, que sea puntual y que tenga buena presentación.

Sin embargo un número menor de encuestados opina que no necesita contratar una empresa de éste tipo ya que éstos servicios los pueden hacer su mismo personal de casa que permanece de planta para el mantenimiento de las demás instalaciones, un vigilante, un trabajador de su misma empresa que sabe hacer los servicios, ellos opinan que es ilógico que contraten a alguien aparte, pues regularmente las familias no son tan numerosas y tienen algunas más de 20 empleados de planta los cuales tienen que ocuparse en algo.

Algunos otros opinan que no conocían a una empresa que prestara servicios con eficiencia y por lo tanto mejor tomaba a su propio personal para evitar tiempo, ya que para ellos su tiempo es muy importante.

Cabe señalar que fue un poco complicado y difícil obtener ésta información ya que en su mayoría los encuestados pensaban que se les iba a vender algo, otros pensaban que les iba a preguntar su nombre, otros siempre tenían prisa y no podían atendernos, sin dejar en claro que hubo otros muy amables que trataron de proporcionarnos la información que se les estaba pidiendo sin problemas.

La conclusión a la que podemos llegar en ésta Investigación de Mercados es que, si la empresa, Servicios Integrales de Mantenimiento, ofrece en realidad lo que propone tendrá gran aceptación dentro de éste medio, refiriéndonos a los niveles socioeconómicos A/B y C+.



La mayoría de la gente espera una buena impresión desde el primer servicio, espera que la empresa cubra con sus expectativas y sin embargo para SIM es algo de primordial importancia que pretende implementar desde el primer día de operaciones.

Debemos tomar en cuenta que la recomendación es el mejor medio que podemos utilizar para promocionar nuestros servicios ya que, la mayoría de la gente cree, sobre lo que dicen sus amigos o familiares, otro de los medios importantes, es, el directorio telefónico, donde la empresa pretende anunciarse también en el corto plazo, sin dejar de mencionar que el trabajo bien hecho es la mejor arma para atraer más clientes.

## COMPETENCIA

El mercado hacia el que se enfocará SIM está dividido en dos niveles socioeconómicos mencionados anteriormente; hasta el momento en el mercado poblano éste tipo de servicio no ha sido explotado lo suficiente ya que la principal competencia hasta ahora, no proporciona los mismos servicios que la empresa ofrecerá.

Como factores críticos se pueden mencionar la posibilidad de que entren al mercado poblano empresas de mantenimiento con mayor infraestructura y personal, que harían sin lugar a dudas una reducción en nuestra cartera de clientes.

Cabe señalar que las empresas que podrían formar parte de la competencia directa ofrecen los servicios de Limpieza en general y nuestra empresa no los ofrecerá en el corto plazo ya que existen muchas empresas en Puebla que se dedican a ofrecer estos servicios, sin embargo, se estudiará si a largo plazo quizá, se implante en la empresa, dependiendo de la demanda del servicio y la capacidad de la misma.

Para entender mejor las principales ventajas competitivas se presentan los siguientes cuadros:



### SERVICIOS OFRECIDOS

EMPRESA	Instalación Eléctrica	Instalación Hidráulica	Limpieza en general	Pintura	Acabados	Herrería	Albañilería	Otro
Mantenimiento Total	✓	✓			✓			✓ J
Corporación de Mantenimiento	✓	✓	✓					
Ser y Man	✓	✓	✓	✓				✓ C
Mantenimiento de Oriente		✓	✓		✓	✓	✓	✓ C
Servicios y Sistemas	✓	✓	✓					
<b>SIMS</b>	✓	✓		✓	✓	✓	✓	

J:Jardinería; C:Carpintería.

### SON PROVEEDORES DE:

EMPRESA	EMPRESAS	RESIDENCIAL	OBRAS CIVILES	GOBIERNO Ó BANCOS
Mantenimiento Total	✓		✓	✓
Corporación de mantenimiento	✓			✓
Ser y Man	✓		✓	
Mantenimiento de Oriente	✓		✓	✓
Servicios y Sistemas	✓	✓		✓
<b>SIMS</b>		✓		

### OBSTACULOS A VENCER

Los principales obstáculos hasta el momento serían: lograr que el primer servicio recibido por el cliente sea exactamente como lo esperaba, además de incrementar las ventas en el corto plazo, de manera que sobrepasen a lo pronosticado, lograr la rápida aceptación de nuestros clientes para posicionarnos dentro del mercado ya que las empresas que existen funcionan ya desde hace algunos años.



Lograr crear confianza y credibilidad en los clientes desde el primer servicio para así aumentar la cartera de clientes.

Se dice que por cada servicio mal realizado, la empresa perderá a más o menos 10 clientes potenciales por lo tanto pretendemos que nuestros servicios sean los mejores desde el inicio y lograr que ningún problema laboral ni de organización perturbe nuestros planes de calidad en el servicio.

## ANÁLISIS FODA

### **FORTALEZAS**

Como nuestras principales fortalezas podemos mencionar que los servicios que ofrecemos son diferenciados ya que ninguno de nuestros competidores tiene los mismos servicios que nosotros, a unos les faltan algunos servicios y otros tienen un servicio extra que por el momento SIM no ha considerado por ser poco significativo y rentable.

Otra de nuestras fortalezas es que contamos con segmentos de mercado especiales, ya que el mercado al que nos estamos enfocando no ha sido abastecido por ninguna empresa en Puebla. Hablando del nivel residencial una empresa hasta el momento se dedica a dar mantenimiento, pero el hecho de que nos enfoquemos en SIM al nivel socioeconómico A/B y C+ nos da ventaja ante los demás ya que la especificación y el pleno conocimiento de éste segmento nos hace identificar más fácilmente necesidades y deseos de nuestros clientes potenciales y así poderles proporcionar el mejor servicio cubriendo sus expectativas.

### **OPORTUNIDADES**

Como oportunidades podemos mencionar que SIM cuenta con un amplio mercado ya que el nivel al que nos estamos enfocando posee: 45,576 hogares.

Los cuales están divididos en:

Nivel A/B: 19,977

Nivel C+: 25,599

y que, como, se mencionaba anteriormente no ha sido abastecido lo suficiente. SIM al segmentar el mercado poblano se fija en éstos dos niveles socioeconómicos pues son una buena opción en cuanto a éste tipo de servicios además que estos posibles clientes siempre estarán dispuestos a pagar un servicio de calidad por un precio un poco más alto.



Otra de nuestras oportunidades es que tenemos poca competencia por lo que nuestro objetivo a corto plazo es crear ventajas competitivas ante competidores nuevos o existentes de manera que logremos posicionarnos en el mercado y logremos así la preferencia del cliente hacia nuestra empresa. Obviamente por el momento trataremos de aprovechar al máximo ésta poca competencia, tratando de crear una cartera de clientes que posibilite a la empresa obtener los beneficios que espera.

## **DEBILIDADES**

Una de nuestras debilidades es que contamos con poco personal lo cual nos resultaría una desventaja en caso de que la empresa a corto plazo tuviera un éxito superior al planeado ya que no lograríamos abastecer y dar el servicio que pretendemos a nuestros clientes.

Cabe destacar que tenemos la certeza de que ésta debilidad puede volverse fortaleza ya que a largo plazo se contratará a personal con el que aumentará nuestra capacidad.

## **AMENAZAS**

Como amenazas podemos mencionar, que ingrese al mercado una empresa que cuente con una mayor infraestructura y represente para nosotros una competencia difícil de contrarrestar, por no permitirnos ni aún haciendo los más grandes esfuerzos de mercadeo y de calidad en el servicio igualarla o crearle competencia, así como que pueda ofrecer ventajas competitivas que por naturaleza nosotros no podamos igualar.

Otra amenaza que consideramos de principal importancia es que nuestros trabajadores se vayan de la empresa por haber encontrado un trabajo que les de mejores salarios y prestaciones y que por lo tanto la empresa se quede con poco personal y en algún momento sean insuficientes para prestar el servicio pretendido.

De igual manera podíamos referirnos a la salida de cualquiera de nuestros socios, lo cual lograría una descompensación representativa para nuestra empresa al no estar el director general o encargado de área.



## CAPITULO 3

### CUERPO DIRECTIVO

#### Antecedentes

La empresa contará con un cuerpo directivo capacitado y experto.

El director general cuenta con más de 10 años de experiencia en el mantenimiento integral de una empresa de servicios; los directores de cada área cuentan con una experiencia de más de 15 años trabajando en la instalación de las diferentes áreas o servicios.

Cabe señalar que las personas mencionadas anteriormente han trabajado juntas por ocho años en mantenimiento.

Las responsabilidades de la dirección general junto con el departamento administrativo serán la administración correcta de todos los insumos y materiales de la empresa, el control del personal, así como el buen funcionamiento laboral, fiscal y administrativo de la empresa.

Las responsabilidades de los encargados de área serán, la administración correcta de los insumos de su área así como la supervisión detallada de los servicios que realice su personal.

SIM es una empresa que cuenta con el personal especializado, los equipos y herramientas necesarias para dar el mantenimiento que por la experiencia sabemos, se cuida que la calidad de los trabajos sea óptima, y siempre en contacto directo con el usuario, los trabajos que se realizan son los que realmente la gente necesita y el inmueble requiere.

Por otra parte, no existen riesgos de introducir personal ajeno a trabajar en el interior de las instalaciones, pues todo el personal de SIM debe cumplir con estrictas normas de seguridad, estar plenamente identificado, están obligados a mostrar su gáfete y se presentan perfectamente uniformados.

Por todo lo anterior y por el compromiso de brindar un servicio de excelencia, SIM está seguro de que le ofrecerá la mejor solución a los problemas de mantenimiento que el cliente requiere.



La empresa será conformada como sociedad anónima la cuál permite la sociedad con 4 socios los que aportarán el capital inicial que es de 50,000 pesos, de manera que será repartido en 12,500 para cada uno.

Los socios para formar Servicios Integrales de Mantenimiento serán:

Jose Luis Mellado (Director General)

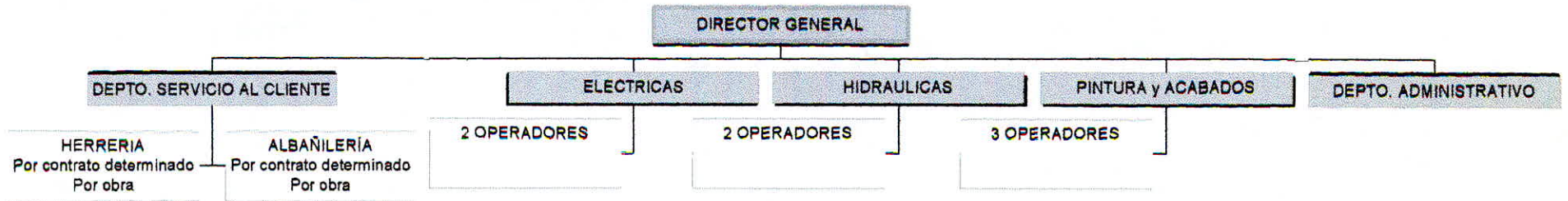
Ausencio Vázquez (Encargado de Pintura y Acabados)

Arnulfo Tamayo (Encargado de Instalaciones Eléctricas)

Rubén Pedraza (Encargado de Instalaciones Hidráulicas)



## SERVICIOS INTEGRALES DE MANTENIMIENTO





## CAPITULO 4

### OPERACIONES

#### Estrategias de Mercado.

##### **Servicio**

- ✓ Asignar personal especial para clientes especiales, con éste servicio que se realizará a largo plazo se pretende asignar a una persona especializada que se haga cargo de siempre estar al tanto de las instalaciones de los clientes, ya que es muy común que los posibles clientes tengan más de una propiedad. (éste servicio lo solicitará el cliente cuando lo crea pertinente).
- ✓ Establecer sistema de servicios urgentes, pues en éste tipo de servicios es muy común la necesidad de un sistema como éste, con el que se pretende dar el servicio rápido a las necesidades de los clientes y la solución de sus problemas a manera de lograr que no compliquen sus actividades diarias. En cuanto al mantenimiento es muy común que no exista hora, ni momento oportuno para la descompostura de las instalaciones, por lo tanto, este sistema resolverá cualquier emergencia que el cliente solicite; tratando de evitar los altos costos que podría arrojar éste sistema se aumentará de manera oportuna la capacidad de vehículos y trabajadores para que se eviten los tiempos innecesarios y se atienda a los clientes de manera eficiente. (cuando se logre implementar esta estrategia se evitará el sistema de servicio urgentes ya que estarán implícitos).
- ✓ Sistemas Especiales, con los que se pretende abarcar y satisfacer más de lo esperado a los requerimientos de nuestros clientes y tratar de darle a los mismos, un servicio especializado de acuerdo a sus necesidades.
  1. Servicio Periódico: Este servicio se implantará a largo plazo, con el que pretendemos prevenir al cliente de descomposturas o errores en sus instalaciones haciendo un mantenimiento periódico al tiempo que el cliente lo pida (bimestral, trimestral, semestral, anual)



## **Precio**

- ✓ Elevar el precio para cubrir los costos de servicio posventa, hablando de los servicios que puedan involucrar un servicio posterior a su venta el precio se elevará para cubrir costos en los que se pueda incurrir. (Inst. Eléctricas, hidráulicas).
- ✓ Fijar un "precio con orientación a la competencia", aunque será diferente para cada servicio ya que los costos de materiales y la mano de obra son diferentes para cada caso y tomando en cuenta los servicios que ofrece la competencia se tratará de mantener siempre un precio orientado a ellos.

## **Plaza/Distribución**

- ✓ Facilitar a los empleados del almacén de cada área, manejo del inventario del producto(material).
- ✓ Tomar pedimentos de servicios vía telefónica e Internet, con lo que pretendemos dar un mejor servicio a manera de lograr eficientar y hacer más rápida la distribución de los servicios.
- ✓ A largo plazo contar con las unidades necesarias para el desplazamiento más rápido del personal. (Sistema de servicios urgentes se termina)

## **Promoción**

- ✓ Iniciar campaña de Penetración en el mercado.
- ✓ Anuncio en la sección amarilla.
- ✓ Repartir folletos en nuestros segmentos escogidos de la ciudad.
- ✓ Basar la publicidad en: Satisfacción, seguridad, calidad, honestidad y responsabilidad.



## PLAN DE SERVICCIÓN

**S I M** es una empresa que ofrecerá la mejor calidad en el servicio, hablando del mantenimiento integral de instalaciones y por lo cual está dispuesta a realizar cambios en las operaciones de la misma si se reporta a corto o largo plazo una deficiencia en el servicio recibido por el cliente.

Si en algún momento el cliente no está satisfecho con el servicio recibido la empresa:

- Cambiará estrategias existentes por otras adecuadas a la situación y a las circunstancias.
- Implementará los servicios requeridos por el mercado meta.
- Despedirá a personal poco competente y que falte a las ideologías de la empresa.
- Contratará a personal en caso de que la capacidad de la empresa no sea suficiente con él fin de ofrecer el mejor servicio.(cuando sea posible)
- Se tendrá a consideración del Director General y del encargado de área cualquier caso de servicio posventa que no haya sido error del especialista.

La mecánica de trabajo será la siguiente: El cliente requerirá por vía telefónica o Internet el servicio que necesita, el pedimento será tomado por personal de servicio al cliente en la oficina central de la empresa, donde se preguntará al cliente el problema o necesidad, nombre, dirección, teléfono; éste pedimento se canalizará para al encargado del área conveniente, el cuál se encargará de proveer al técnico especialista el material necesario para el servicio, así como una lista de los precios al consumidor autorizados por la empresa, para que al terminar el servicio, el técnico reporte a la empresa el trabajo realizado y éste a su vez le proporcione el precio total: precio de material + mano de obra, con el que el cliente podrá verificar los materiales utilizados a detalle así como una breve explicación del porque fueron utilizados.

Los principales costos en los que se incurrirán serán mencionados posteriormente en las proyecciones financieras.

Para poder llevar más estrictamente un control de calidad el encargado de área comisionará a un especialista o hará personalmente una inspección del trabajo realizado a fin de comprobar la calidad en el servicio y la calidad en la instalación obtenida además de comprobar que se cobre el precio adecuado.

La empresa SIM planea su localización en la calle 5 de febrero oriente, de la Colonia San. Felipe Hueyotlipan ubicada en la parte trasera de la Central de



autobuses de la ciudad de Puebla(CAPU), ésta ubicación produce efectos positivos por la cercanía de ésta, con los fraccionamientos puerta de Hierro, Las Fuentes, Zavaleta, La Paz, Las Animas, pero también produce efectos negativos como es la lejanía de los fraccionamientos, la Calera, Arboledas de San Ignacio, El mirador y la Vista. Estos efectos negativos pueden evitarse con una perfecta planeación de tiempos y movimientos entre la administración y el encargado de área correspondiente al servicio solicitado y se pondrá énfasis y un especial cuidado para estos fraccionamientos a largo plazo en la estrategia de asistencia rápida a emergencias.

La decisión de instalarse en éste lugar aún no se define hasta contar con el acuerdo de los socios, tomando en cuenta que ellos también pueden encontrar un lugar optimo que de más beneficios en cuanto a distancia.

## PERSONAL

Al momento de iniciar sus operaciones la empresa contará con 13 personas que laborarán en los diferentes departamentos o áreas de la empresa:

Director General y cinco encargados de área incluidos en los números posteriores

Servicio al Cliente: 1 persona

Area Administrativa: 1 persona

Area Eléctrica: 3 personas

Area Hidráulica: 3 personas

Area Pintura y Acabados: 4 personas

Area Herrería: sólo será contratado por obra o tiempo determinado.

Proveedor: José Paredes

Area Albañilería: sólo será contratado por obra o tiempo determinado.

Proveedor: Agustín Cano y trabajadores adjuntos.

Con la certeza de que al tiempo conveniente se contratará a más personal, para abastecer y dar seguimiento a nuestras estrategias a largo plazo, mencionadas anteriormente.



## PLANES DE CONTRATACIÓN

La empresa SIM considera para la contratación de una persona que pretenda laborar en la empresa, los siguientes requisitos:

Sexo: Masculino

Edad: entre 23 y 35 años (esto puede variar según sea el caso)

Estudios mínimos: Secundaria terminada (sujeto a variación según experiencia)

Experiencia: Mínimo un año de experiencia en cualquier área (electricidad, pintura, etc.)

Estado civil: soltero o casado

## CAPACITACIÓN

Por el momento no se consideran necesarios planes de capacitación ya que las personas con las que se inicia el negocio son personas expertas en su área por lo tanto no se tendrá que capacitar al personal sino hasta antes de empezar a poner en marcha las tres estrategias que se iniciarán a largo plazo.

La capacitación sólo se dará después del tiempo estipulado anteriormente y sólo a las personas que no tengan experiencia en los tipos de servicios que la empresa ofrece, a las personas que hayan trabajado antes o que tengan conocimiento de alguna de las áreas específicas no será necesaria la capacitación adelante mencionada sino sólo de la inspección de su encargado de área.

La capacitación a largo plazo será proporcionada por el encargado de área, la cual consistirá en un entrenamiento diario basado en el trabajo que se realice en ese momento, acompañando al personal especializado a dar el servicio pertinente y así aprender por la experiencia que se obtenga, permanecerá ahí hasta que el encargado de área decida y verifique que el personal puede realizar trabajos individuales y conste que la capacitación se da por terminada. Los encargados de área tienen la responsabilidad total del personal en capacitación así como la convicción de que la capacitación debe ser la mejor y se debe lograr en el menor tiempo posible.

El personal en capacitación gozará de sueldo, tomando en consideración el salario mínimo a esa fecha.



## SERVICIO AL CLIENTE

La empresa SIM contará con un departamento de servicio al cliente el cuál será encargado de tomar el pedimento de servicio y canalizarlo al área específica, así como, de atender telefónicamente o vía Internet a las quejas y sugerencias que el cliente pueda proporcionar.

El departamento de servicio al cliente buscará la forma más rápida y eficiente de solucionar por medio del apoyo de cada una de las áreas, el problema que el cliente reporta.

Cabe destacar que parte del servicio que la empresa dará, es dando una explicación detallada al cliente en el momento de finalizar la instalación o reparación, de los materiales utilizados, el por qué de su utilización, así como de la mejor manera de hacer uso de ellos.

Como parte de un servicio más que el cliente podrá obtener de la empresa, es la utilización de alguno de nuestros servicios que se implementarán a largo plazo, como la utilización del sistema de servicios urgentes, así como el sistema de servicio permanente de mantenimiento de instalaciones o quizá el de asignación de personal especial para clientes especiales, según sea el caso y según lo requiera el cliente.

Existe una forma de obtener un servicio posventa y ésta ha sido explicada anteriormente y consiste en que el cliente podrá solicitar un servicio de éste tipo sólo si se comprueba de alguna manera que la venta o el servicio fue realizado mal por el personal especializado de la empresa, en este caso la empresa se hará cargo de todos los costos en los que se incurran.

La empresa contará con una reserva de efectivo y de material para satisfacer éstos casos, que por tratar siempre de proporcionar el mejor servicio al cliente en todos los aspectos involucrados, se evitarán al máximo.

El servicio que la empresa ofrecerá a sus clientes será siempre con calidad de manera que éste mismo nos recomiende en próximos trabajos y en nuevos clientes, por lo tanto se pretende que las ventas aumenten por trabajar con empeño y dedicación en la calidad en el servicio.



El compromiso de nuestra organización es atender al cliente satisfactoriamente en cada uno de los aspectos que intervienen en nuestra relación con este. Por esto se ha creado la oficina de servicio al cliente, cuyo objetivo es detectar oportunamente cualquier insatisfacción del cliente con los servicios ofrecidos por SIM.

Las opiniones, sugerencias y comentarios de los clientes nos permitirán identificar las deficiencias que afectan nuestra calidad, conocer sus necesidades y expectativas y lo más importante, que nuestra organización satisfaga dichas necesidades sin demora.

El cliente recibirá una atención superior, diferenciable e inigualable por la competencia, en cada contacto con SIM.

Esta oficina es un medio a través del cual una situación potencialmente difícil con un cliente, se convierte en una gran oportunidad.

Siempre que se tenga una sugerencia, queja o comentario se tiene a disposición el número 2-46-80-19 de igual manera para cualquier servicio de contratación.

## INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Como planes futuros de Investigación y Desarrollo se pretende hacer estudios cuantitativos de recolección de datos a los niveles socioeconómicos faltantes de la clase media Cm y C- para obtener información sobre si se tiene una oportunidad de expansión en éste segmento de mercado.

Como parte del desarrollo de la empresa se realizarán sondeos periódicos sobre el servicio percibido y esperado por el cliente así como los servicios nuevos que hace falta implementar en la empresa; esta información servirá para que la empresa tome las decisiones pertinentes en cuanto a calidad e implante nuevos modelos de servicio al cliente, dependiendo de los resultados del sondeo realizado, así como tomar en cuenta los servicios propuestos por los clientes que serán adoptados de acuerdo a la capacidad e ingresos de la empresa en ese momento.

El primer semestre de operaciones la empresa se enfocará al mejoramiento de los procesos y operaciones internas para ofrecer calidad en el servicio de una manera eficiente y rápida, para mejorar los servicios actuales.



Para tener capacidad en la expansión y en la implantación de nuevos servicios además de los propuestos anteriormente, se necesitará contratar personal con los requisitos antes mencionados y la distribución en el organigrama cambiará a manera de estandarizar cada una de las áreas existentes en la empresa, homogeneizando número de trabajadores en cada área nueva tanto como en existente, para éste enfoque de expansión e implementación se tendrá necesariamente que contratar a personal también para el departamento de servicio al cliente así como para el departamento administrativo además se incrementarán las unidades de transporte.



## CAPITULO 5

### RIESGOS CRÍTICOS

#### Riesgos Internos

Se consideran como riesgos la descompostura o pérdida cuantiosa del equipo utilizado por el personal especializado de cada área, hablando de su material básico (taladro, planta de soldadura, escaleras, y demás material básico que siempre acompañan al técnico), para éste riesgo la empresa procurará tener equipo alterno o dependiendo de las circunstancias utilizar el de otro técnico, así como a corto plazo adquirir éstos materiales nuevos y tenerlos en almacén para cualquier eventualidad.

Son considerados también los defectos que pudieran tener los materiales que permanecen en el stock de inventario y que al momento de la instalación el técnico se cerciore de que esta roto o le falta alguna pieza.

Sin duda uno de los riesgos más significativos es que se retiren de la sociedad los encargados nombrados para cada área así como su personal de confianza ya que nos representaría un problema grande al no existir en ese momento una persona que lo sustituya y que pueda desempeñar sus funciones, éste problema podría resolverse teniendo a personal que aprenda con el tiempo de los mismos y que pueda ser un refuerzo en el momento en que éstos falten.

Otro problema importante es la existencia de cuellos de botella, refiriéndose al servicio de asistencia a servicios urgentes(largo plazo) en el que el tiempo y la rapidez del servicio son sumamente importantes, para lo que el técnico que de él servicio deberá de buscar calles alternas o avenidas rápidas que lo lleven al mismo destino de la manera más ágil.



## Riesgos Externos

Como principales riesgos externos se consideran la falta de personal nuevo para trabajar en la empresa y que traiga como resultado falta de mano de obra para realizar los servicios ya sea por expansión o por falta de capacidad, una manera de contrarrestar éste riesgo es ofrecerle al empleado un sueldo que cubra sus necesidades y con el cuál se sienta contento y atraído a la empresa.

Otro riesgo importante sería que la competencia se extendiera en la ciudad de Puebla y que pudiera hacer complicado el sistema de ventas de la empresa, para el que la empresa reaccionará otorgando siempre la mejor calidad en el servicio de manera que se logre el posicionamiento que se pretende al inicio de las operaciones donde el cliente pueda escoger libremente a la empresa de su conveniencia y opte por contratar los servicios de SIM.

Un riesgo que se considera de poca frecuencia sería la falta de pago de los servicios por parte de los clientes o el retraso de los mismos, para lo cual la empresa pretende crear un método de manera que el servicio no se proporcione en su totalidad o simplemente no se proporcione hasta concluir el pago (Hablando de servicios que lleven un tiempo largo).



## **CAPITULO 6**

# **PROYECCIONES FINANCIERAS**



## COMENTARIOS DE PROYECCIONES FINANCIERAS

### SUPUESTOS

#### Requerimientos de Bienes de Capital

La empresa Servicios Integrales de Mantenimiento operará inicialmente con un capital mínimo aportado por los socios de(\$50,000). Sólo se adquirirán muebles de oficina muy básicos, ya que la mayor parte del tiempo los empleados estarán fuera de ella y sólo tendrá más utilización por el Director General, el administrativo y la persona de servicio al cliente. Como activo fijo donado por los socios podemos mencionar:

#### Mobiliario y Equipo

- ✓ 4 sillas
- ✓ 2 escritorios
- ✓ 1 Estante de fierro
- ✓ 1 mesa para computadora
- ✓ 2 llaves estilson
- ✓ 3 escaleras
- ✓ 3 taladros
- ✓ 9 brochas
- ✓ 2 rodillos
- ✓ 3 martillos
- ✓ 4 pinzas
- ✓ 5 Juego de desarmador

#### Equipo de Computo

Equipo de Transporte(2 camionetas y auto compacto)

Las ventas pronosticadas para el primer año de operaciones de la empresa están pensadas en un panorama realista a manera de no alterar los resultados con un pronostico sentimentalista ó demasiado optimista.

Las ventas pronosticadas para el segundo año tomando en cuenta, la aceptación previa que se pudiera tener del servicio fue aumentada en 3 servicios mensuales para el trimestre y se consideró pertinente mantener de éste nivel hacia arriba las ventas para los siguientes trimestres, tomando a consideración propia el numero de servicios para cada área.

Para los pronósticos necesarios de éste proyecto fueron utilizados los siguientes datos:

Salario mínimo:

2001- \$35.85



2002- \$39.11

2003- \$42.37

2004- \$45.63

2005- \$48.89

Éstos datos fueron pronosticados de acuerdo a la variación del salario mínimo desde hace cinco años.

El salario mínimo será considerado sólo para los 7 empleados operativos, ya que los 4 socios recibirán un sueldo de 5,000 sólo para los primeros meses de operación de la empresa, ya que están conscientes de que los gastos iniciales son muy altos; en el segundo año aumenta a \$7,000; en el tercer año a \$8,000 y para el cuarto y quinto año a \$10,000, como sueldo fijo más lo que logremos implementar de las comisiones extras por cliente y repartición de utilidades.

El sueldo del administrativo será el primer año de \$3000, el segundo de \$4000, el tercer año de \$5,000, cuarto y quinto de \$7,000.

El sueldo de servicio al cliente será de: 2500, 3500, 4000 y 6000.

Los costos para el segundo año permanecieron iguales, pero los precios de los servicios aumentaron en un 15%, para el tercer año los costos y las ventas aumentaron en un 15%, de igual manera para el cuarto y quinto año, respectivamente.

#### Estado de Resultados

Las ventas se iniciarán en el mes de Marzo del 2001 y están de acuerdo al pronóstico de ventas del mes correspondiente, el costo de ventas es el resultado del total de mano de obra del mes, más el total de las compras del mismo.

Los Gastos de Administración se forman de la suma de: teléfono, luz, sueldos(admitivo. y socios) depreciación de mobiliario y equipo, depreciación de equipo de computo y amortización de gastos de instalación.

Los Gastos de Venta se forman de la suma de: sueldos del departamento de servicios al cliente y la depreciación del equipo de transporte.

La Depreciación está basada en un esquema lineal de cinco años.

#### Flujo de Caja

Los dos primeros meses de operaciones el saldo final fue positivo, al existir el capital inicial y las ventas pronosticadas para esos meses, sin embargo en el mes de mayo la empresa empieza a reflejar una perdida debido a que las ventas siguen un patrón no muy favorable para la empresa



En el segundo año el saldo final continua siendo negativo, aunque aumentaron las ventas considerablemente, el saldo arrastrado más los gastos de operación de ese mes dan como resultado pérdidas.

En el tercer año aún se consideran pérdidas aunque no son tan significativas pues en éste año se espera un aumento en las ventas de manera que éste será el último año donde se refleje un saldo negativo.

En el cuarto año el saldo final del flujo de efectivo es positivo y las ventas pronosticadas son manejadas de la misma manera para los años 2004 y 2005, de ésta manera la empresa se recupera de todos los gastos arrastrados y actuales y pronostica una utilidad considerable

El pago a proveedores se realizará un mes después de su compra.

#### Balance General

El balance general se realizó mensualmente para el primer año, trimestralmente para el segundo y anual para los 3 años siguientes.

En los balances generales se refleja el saldo del flujo de efectivo y el stock mensual que se mencionó anteriormente, formando el activo circulante; en el activo fijo tomamos en cuenta el monto de los equipos de transporte, de computo, de mobiliario y equipo así como sus respectivas depreciaciones correspondientes a ese mes.

Formando el activo diferido tenemos los gastos de instalación y de Constitución con su depreciación.

En el pasivo tomamos en cuenta a nuestros proveedores siguiendo la tabla de pago a proveedores.

Analizando el panorama de las proyecciones financieras de éste proyecto hemos comprobado que el proyecto no es rentable en el corto plazo, ya que la empresa incurre en gastos sumamente amplios debido a su estrategia de calidad en el servicio, la cual implica rapidez, y sobretodo que el personal esté a disposición de la empresa en cualquier momento que se le requiera.

Nos podemos dar cuenta que podemos iniciar con un capital más alto si los socios están de acuerdo, lo que haría menores perdidas en los primeros años de operaciones, o tal vez manejar un tipo de comisión extra a cada uno de los socios por incrementar las ventas de cualquiera de los servicios, esto hará que los mismos socios recomienden constantemente a la empresa.



Es importante mencionar que éste proyecto ha sido realizado con todas las reglas necesarias en cuanto a contabilidad se refiere y podemos decir que quizá algunas cosas aquí mencionadas no son tan usuales en la práctica.

Debemos tomar en cuenta que los datos aquí obtenidos son el resultado de un sondeo informal a la gente que trabaja en estos servicios y que fungirían como socios de la empresa, realmente no se tiene un panorama exacto de que es lo que se vende, de costos, de número de servicios al mes y quizá estos datos influyan de manera determinante en los resultados obtenidos.

Para hacer más práctico éste proyecto y por no haber encontrado otra mejor forma de pronosticar las ventas se dividieron los servicios que son 5 en 3 categorías diferentes para poder hacerlo más cuantificable, de ésta manera se dividieron en sencillo, mediano y grande.

Cabe señalar que no podemos especificar los servicios que involucraría cada categoría, ya que éste tipo de servicios son muy extensos y variados dependiendo de los requerimientos del cliente, así como tampoco mencionar la materia prima necesaria ya que ésta también es muy extensa

Nos referimos como sencillo al servicio que involucra un servicio rápido y que no involucre mucho material, quizá también este material pueda ser el que haya sobrado de otros servicios grandes o medianos (esta consideración no se tomo en cuenta para las proyecciones, los servicios pequeños fueron considerados con sus costos), de manera que puede existir en éste sentido una pequeña disminución.

El servicio mediano lo consideramos como el estándar de servicios que podemos dar, aquel servicio que no sea ni grande ni muy pequeño, de hecho consideramos un alto margen en ventas para esta categoría, pues se nos hace la más común y en ésta categoría es donde entran los precios que han pagado los clientes (datos preguntados en la encuesta).

El servicio grande fue considerado como aquel que se refiere a pintar una casa grande por fuera, la instalación completa de material eléctrico para una habitación, así como cualquier otro servicio que involucre mucho material y mucha mano de obra.



Por último mencionaremos que la empresa a pesar de todas estas limitantes puede recuperarse a partir de finales del tercer año y comienza a obtener mejores resultados en el cuarto año, pero teniendo en cuenta que los datos en las proyecciones antes mencionadas son muy subjetivos, quizá la empresa sea rentable desde el inicio.

Hablando de posibles soluciones también podemos mencionar, el que la empresa se convierta en una *Sociedad Anónima de Capital Variable* donde los socios podrían aportar bienes o efectivo y de ésta manera reducir nuevamente nuestros gastos iniciales.

Otra manera de inyectar dinero a éste proyecto sería la adhesión de nuevos socios, de manera que éstos pudieran aportar efectivo y así compensar nuestro presupuesto de salida.



BALANCE GENERAL AL 28 DE FEBRERO DE 2001

PREOPERATIVO

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<i>ACTIVO CIRCULANTE</i>		<i>PASIVO CIRCULANTE</i>	
CAJA	\$40150	PROVEEDORES.	<u>5000</u>
ALMACEN	<u>5000</u>		
		<u>TOTAL PASIVO CIRC.</u>	5000
<u>TOTAL ACTIVO CIRC.</u>	45150		<b>CAPITAL SOCIAL</b>
<i>ACTIVO FIJO</i>		<i>CAPITAL</i>	\$209420
EQUIPO DE REPARTO	140000		
EQUIPO DE COMPUTO	10000		
MOBILIARIO Y EQUIPO	<u>9420</u>		
<u>TOTAL ACTIVO FIJO</u>	159420		
<i>ACTIVO DIFERIDO</i>			
GASTOS DE INST.	4850		
GASTOS DE CONST.	<u>5000</u>		
<u>TOTAL DE ACTIVO DIF.</u>	9850		
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<u>\$214420</u>	<b>SUMA PASIVO+CAPITAL</b>	<u>\$ 214420</u>

**VENTAS PRONOSTICADAS**

MARZO		8 servicios					
	<b>SENCILLO</b>	<b>MEDIANO</b>	<b>GRANDE</b>	<b>SERVICIOS</b>			
ELECTRICOS	1-\$150	1-\$2500	/	2	\$	2,650.00	1855
HIDRAÚLICOS	3-\$300	1-\$3100	/	4	\$	4,000.00	2800
PINTURA Y ACAB.	1-\$100	1-\$5000	/	2	\$	5,100.00	3570
HERRERIA	/	/	/	0	\$	-	
ALBAÑILERÍA	/	/	/	0	\$	-	
				<b>TOTAL</b>	<b>\$</b>	<b>11,750.00</b>	<b>8225</b>
ABRIL		7 servicios					
	<b>SENCILLO</b>	<b>MEDIANO</b>	<b>GRANDE</b>	<b>SERVICIOS</b>			
ELECTRICOS	2-\$150	1-\$2500	/	3	\$	2,800.00	1960
HIDRAÚLICOS	1-\$300	1-\$3100	/	2	\$	3,400.00	2380
PINTURA Y ACAB.	1-\$100	1-\$5000	/	2	\$	5,100.00	3570
HERRERIA	/	/	/	0	\$	-	
ALBAÑILERÍA	/	/	/	0	\$	-	
				<b>TOTAL</b>	<b>\$</b>	<b>11,300.00</b>	<b>7910</b>
MAYO		8 servicios					
	<b>SENCILLO</b>	<b>MEDIANO</b>	<b>GRANDE</b>	<b>SERVICIOS</b>			
ELECTRICOS	2-\$150	2-\$2500	/	4	\$	5,300.00	3710
HIDRAÚLICOS	2-\$300	2-\$3100	/	4	\$	6,800.00	4760
PINTURA Y ACAB.	/	/	/	0	\$	-	
HERRERIA	/	/	/	0	\$	-	
ALBAÑILERÍA	/	/	/	0	\$	-	
				<b>TOTAL</b>	<b>\$</b>	<b>12,100.00</b>	<b>8470</b>
JUNIO		9 servicios					
	<b>SENCILLO</b>	<b>MEDIANO</b>	<b>GRANDE</b>	<b>SERVICIOS</b>			
ELECTRICOS	1-\$150	2-\$2500	/	3	\$	5,150.00	3605
HIDRAÚLICOS	2-\$300	1-\$3100	/	3	\$	3,700.00	2590
PINTURA Y ACAB.	2-\$100	1-\$5000	/	3	\$	5,200.00	3640
HERRERIA	/	/	/	0	\$	-	
ALBAÑILERÍA	/	/	/	0	\$	-	
				<b>TOTAL</b>	<b>\$</b>	<b>14,050.00</b>	<b>9835</b>
JULIO		9 servicios					
	<b>SENCILLO</b>	<b>MEDIANO</b>	<b>GRANDE</b>	<b>SERVICIOS</b>			
ELECTRICOS	1-\$150	3-\$2500	/	4	\$	7,650.00	5355
HIDRAÚLICOS	2-\$300	1-\$3100	/	3	\$	3,700.00	2590
PINTURA Y ACAB.	1-\$100	1-\$5000	/	2	\$	5,100.00	3570
HERRERIA	/	/	/	0	\$	-	
ALBAÑILERÍA	/	/	/	0	\$	-	
				<b>TOTAL</b>	<b>\$</b>	<b>16,450.00</b>	<b>11515</b>
AGOSTO		10 servicios					
	<b>SENCILLO</b>	<b>MEDIANO</b>	<b>GRANDE</b>	<b>SERVICIOS</b>			
ELECTRICOS	1-\$150	1-\$2500	1-\$5000	3	\$	7,650.00	5355
HIDRAÚLICOS	3-\$300	2-\$3100	/	5	\$	7,100.00	4970
PINTURA Y ACAB.	1-\$100	1-\$5000	/	2	\$	5,100.00	3570
HERRERIA	/	/	/	0	\$	-	
ALBAÑILERÍA	/	/	/	0	\$	-	
				<b>TOTAL</b>	<b>\$</b>	<b>19,850.00</b>	<b>13895</b>

SEPTIEMBRE	11 servicios					
	<b>SENCILLO</b>	<b>MEDIANO</b>	<b>GRANDE</b>	<b>SERVICIOS</b>		
ELECTRICOS		3-\$2500	/	3	\$ 7,500.00	5250
HIDRAÚLICOS	3-\$300	2-\$3100	/	5	\$ 7,100.00	4970
PINTURA Y ACAB.	1-\$100	2-\$5000	/	3	\$ 10,100.00	7070
HERRERIA	/	/	/	0	\$ -	
ALBAÑILERÍA	/	/	/	0	\$ -	
				<b>TOTAL</b>	<b>\$ 24,700.00</b>	<b>17290</b>

OCTUBRE	10 servicios					
	<b>SENCILLO</b>	<b>MEDIANO</b>	<b>GRANDE</b>	<b>SERVICIOS</b>		
ELECTRICOS	1-\$150	2-\$2500	/	3	\$ 5,150.00	3605
HIDRAÚLICOS	1-\$300	1-\$3100	1-\$6000	3	\$ 9,400.00	6580
PINTURA Y ACAB.	2-\$100	2-\$5000	/	4	\$ 10,200.00	7140
HERRERIA	/	/	/	0	\$ -	
ALBAÑILERÍA	/	/	/	0	\$ -	
				<b>TOTAL</b>	<b>\$ 24,750.00</b>	<b>17325</b>

NOVIEMBRE	11 servicios					
	<b>SENCILLO</b>	<b>MEDIANO</b>	<b>GRANDE</b>	<b>SERVICIOS</b>		
ELECTRICOS	3-\$150	1-\$2500	/	4	\$ 2,950.00	2065
HIDRAÚLICOS	1-\$300	2-\$3100	/	3	\$ 6,500.00	4550
PINTURA Y ACAB.	2-\$100	1-\$5000	1-\$10000	4	\$ 15,200.00	10570
HERRERIA	/	/	/	0	\$ -	
ALBAÑILERÍA	/	/	/	0	\$ -	
				<b>TOTAL</b>	<b>\$ 24,650.00</b>	<b>17185</b>

DICIEMBRE	10 servicios					
	<b>SENCILLO</b>	<b>MEDIANO</b>	<b>GRANDE</b>	<b>SERVICIOS</b>		
ELECTRICOS	1-\$150	3-\$2500	/	4	\$ 7,650.00	5355
HIDRAÚLICOS	1-\$300	/	1-\$6000	2	\$ 6,300.00	4410
PINTURA Y ACAB.	2-\$100	1-\$5000	1-\$10000	4	\$ 15,100.00	10640
HERRERIA	/	/	/	0	\$ -	
ALBAÑILERÍA	/	/	/	0	\$ -	
				<b>TOTAL</b>	<b>\$ 29,050.00</b>	<b>20405</b>

**PRIMER TRIMESTRE AÑO 2002**

ENE-FEB-MARZO	45 servicios					
	<b>SENCILLO</b>	<b>MEDIANO</b>	<b>GRANDE</b>	<b>SERVICIOS</b>		
ELECTRICOS	4-\$172	4-\$2875	1-\$5750	9	\$ 17,940.00	10920
HIDRAÚLICOS	4-\$345	4-\$3565	1-\$6900	9	\$ 22,540.00	13720
PINTURA Y ACAB.	4-\$115	4-\$5750	3-\$11500	11	\$ 57,960.00	35280
HERRERIA	4-\$460	4-\$4830	/	8	\$ 21,160.00	12880
ALBAÑILERÍA	4-\$172.5	4-\$2645	/	8	\$ 11,270.00	6860
				<b>TOTAL</b>	<b>\$130,870.00</b>	<b>79660</b>

**SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2002**

ABRIL-MAY-JUN	51 servicios					
	<b>SENCILLO</b>	<b>MEDIANO</b>	<b>GRANDE</b>	<b>SERVICIOS</b>		
ELECTRICOS	3-\$172	7-\$2875	3-\$5750	12	\$ 37,893.00	23065
HIDRAÚLICOS	3-\$345	7-\$3565	4-\$6900	12	\$ 53,590.00	32620
PINTURA Y ACAB.	3-\$115	6-\$5750	3-\$11500	11	\$ 69,345.00	42210
HERRERIA	3-\$460	4-\$4830	1-\$9200	8	\$ 29,900.00	18200
ALBAÑILERÍA	3-\$172.5	4-\$2645	1-\$5750	8	\$ 16,847.50	10255
				<b>TOTAL</b>	<b>\$207,575.50</b>	<b>126250</b>

TERCER TRIMESTRE AÑO 2002

JUL-AGO-SEPT		88 servicios				
	<b>SENCILLO</b>	<b>MEDIANO</b>	<b>GRANDE</b>	<b>SERVICIOS</b>		
ELECTRICOS	6-\$172	9-\$2875	4-\$5750	19	\$ 49,910.00	30380
HIDRAÚLICOS	7-\$345	9-\$3565	6-\$6900	22	\$ 75,900.00	46200
PINTURA Y ACAB.	5-\$115	11-\$5750	6-\$11500	22	\$132,825.00	80850
HERRERIA	5-\$460	5-\$4830	3-\$9200	13	\$ 54,050.00	32900
ALBAÑILERÍA	4\$172.5	5-\$2645	3-\$5750	12	\$ 31,165.00	18970
				<b>TOTAL</b>	<b><u>\$343,850.00</u></b>	<b>209300</b>

CUARTO TRIMESTRE AÑO 2002

OCT-NOV-DIC		102 servicios				
	<b>SENCILLO</b>	<b>MEDIANO</b>	<b>GRANDE</b>	<b>SERVICIOS</b>		
ELECTRICOS	7-\$172	9-\$2875	6-\$5750	22	\$ 61,582.50	37485
HIDRAÚLICOS	8-\$345	9-\$3565	8-\$6900	25	\$ 90,045.00	54810
PINTURA Y ACAB.	5-\$115	10-\$5750	9-\$11500	24	\$161,575.00	98350
HERRERIA	5-\$460	5-\$4830	6-\$9200	16	\$ 81,650.00	49700
ALBAÑILERÍA	5-\$172.5	4-\$2645	6-\$5750	15	\$ 45,942.50	27965
				<b>TOTAL</b>	<b><u>\$440,795.00</u></b>	<b>268310</b>

**2003**

350 servicios anuales

70 servicios por cada área

**ELECTRICOS**

23 sencillo	23 (198)	\$ 4,554.00	
24 mediano	24 (3306)	\$ 79,344.00	
23 grande	23 (6612)	\$ 152,076.00	
		<u>\$ 235,974.00</u>	101850

**HIDRAULICOS**

23 sencillo	23 (396.7)	\$ 9,125.25	
24 mediano	24 (4099)	\$ 98,394.00	
23 grande	23 (7935)	\$ 182,505.00	
		<u>\$ 290,024.25</u>	

**PINTURA Y ACABADOS**

23 sencillo	23 (132)	\$ 3,041.75	147350
24 mediano	24 (6612)	\$ 158,688.00	
23 grande	23 (13225)	\$ 304,175.00	
		<u>\$ 465,904.75</u>	113680

**HERRERIA**

23 sencillo	23 (529)	\$ 12,167.00	
24 mediano	24 (5524)	\$ 133,296.00	
23 grande	23 (10580)	\$ 243,340.00	
		<u>\$ 388,803.00</u>	256690

**ALBAÑILERIA**

23 sencillo	23(198)	\$ 4,554.00	
24 mediano	24 (3041.7)	\$ 73,000.00	
23 grande	23 (6612)	\$ 152,087.50	
		<u>\$ 229,641.50</u>	64050

\$ 1,610,346.00

**CLASIFICACION DE GASTOS FIJOS Y VARIABLES**

		2001	2002	2003	2004	2005
		IMPORTE MENSUAL	IMPORTE ANUAL	IMPORTE ANUAL	IMP. ANUAL	IMP. ANUAL
<b>GASTOS FIJOS</b>						
Salario mensual	F	10207.14	135479.7	146772.6	158065.46	169358.33
Teléfono	F	200	2400	3600	3600	4800
Luz	F	75	900	1200	1800	2400
Sueldos Adm y Socio	F	23000	384000	444000	564000	564000
Sueldo Depto. Svco	F	2500	42000	48000	72000	72000
Amort. Gtos Inst.	F	20.19	242.28	242.28	242.28	242.28
Depre. Mob y Equipo	F	78.52	942.24	942.204	942.204	942.204
Depre Eq. Comp	F	250	3000	3000	3000	3000
Depre Eq. Transp	F	2916.5	34998	34998	34998	34998
<b>SUMA</b>		<b>39247.35</b>	<b>603962.22</b>	<b>687555.084</b>	<b>838647.944</b>	<b>851740.814</b>
<b>GASTOS VARIABLES</b>						
Mat. Eléctrico	V	1855	101850	101850	117127.5	134696.62
Mat. Hidraulico	V	2800	147350	147350	169454.5	194872.67
Mat. Herrería	V	0	113680	113680	130732	150341.8
Mat. Pintura y Aca.	V	3570	256690	256690	295193.5	339472.5
Mat. Albañilería	V	0	64050	64050	73657.5	84706.12
<b>SUMA</b>		<b>8225</b>	<b>683620</b>	<b>683620</b>	<b>786165</b>	<b>904089.71</b>
<b>TOTAL DE GASTOS</b>		<b>47472.35</b>	<b>1287582.22</b>	<b>1371175</b>	<b>16244812.94</b>	<b>1755830.5</b>

Punto de Equilibrio =

<u>costos fijos</u>
<u>1-costos variables</u>
Total de ingresos

2001	2002	2003	2004	2005
39247.35/.3=	603962.22/.57=	687555.084/.57	838647.944/.57	851740.814/.51
130824.5	1049488.355	1194745.35	1471312.182	1664194.665
mensual	anual	anual	anual	anual

**ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2001**

	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCTUBRE	NOV	DIC
<b>Pres. Entradas</b>										
Total	11750	11300	12100	14050	16450	19850	24700	24750	24650	29050
		20000		20000		20000		20000		20000
<b>Pres. Compras</b>										
Electricos	1855	1960	3710	3605	5355	5355	5250	3605	2065	5355
Hidráulicos	2800	2380	4760	2590	2590	4970	4970	6580	4550	4410
Herrería	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pintura y Acab	3570	3570	0	3640	3570	3570	7070	7140	10570	10640
Albañilería	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>SUMA</b>	<b>8225</b>	<b>7910</b>	<b>8470</b>	<b>9835</b>	<b>11515</b>	<b>13895</b>	<b>17290</b>	<b>17325</b>	<b>17185</b>	<b>20405</b>
<b>Pres. Salida Ef.</b>										
Compras	5000	8225	7910	8470	9835	11515	13895	17290	17325	17185
Gtos. De Oper.	23275	25775	25775	25775	25775	25775	25775	25775	25775	25775
Mano de Obra	10207.14	10207.14	10207.14	10207.14	10207.14	10207.14	10207.14	10207.14	10207.14	10207.14
<b>SUMA</b>	<b>38482.14</b>	<b>44207.14</b>	<b>43892.14</b>	<b>44452.14</b>	<b>45817.14</b>	<b>47497.14</b>	<b>49877.14</b>	<b>53272.14</b>	<b>53307.14</b>	<b>53167.14</b>
Saldo inicial	40150	13417.86	510.72	-31281.42	-41683.56	-71050.7	-78697.84	-103874.82	-112396.96	-141054.1
Entradas	11750	31300	12100	34050	16450	39850	24700	44750	24650	49050
Salidas	38482.14	44207.14	43892.14	44452.14	45817.14	47497.14	49877.14	53272.14	53307.14	53167.14
<b>Saldo Final</b>	<b>13417.86</b>	<b>510.72</b>	<b>-31281.42</b>	<b>-41683.56</b>	<b>-71050.7</b>	<b>-78697.84</b>	<b>-103874.82</b>	<b>-112396.96</b>	<b>-141054.1</b>	<b>-145171.24</b>

**PAGO A PROVEEDORES**

	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCTUBRE	NOV	DIC
SALDO INICIAL	5000	8225	7910	8640	9835	11515	13895	17290	17325	17185
AUMENTOS	8225	7910	8640	9835	11515	13895	17290	17325	17185	20405
DISMINUCIONES	5000	8225	7910	8640	9835	11515	13895	17290	17325	17185
<b>SALDO FINAL</b>	<b>8225</b>	<b>7910</b>	<b>8640</b>	<b>9835</b>	<b>11515</b>	<b>13895</b>	<b>17290</b>	<b>17325</b>	<b>17185</b>	<b>20405</b>

**2002 PAGO A PROVEEDORES**

	1	2	3	4	2003	2004	2005
SALDO INICIAL	20405	26553.4	42116.7	69766.7	89436.7	56968.4	65513.59
AUMENTOS	79660	126350	209300	268310	683620	786163	904087.45
DISMINUCIONES	73511.6	110786.7	181650	248640	716088.3	777617.81	894260.4
<b>SALDO FINAL</b>	<b>26553.4</b>	<b>42116.7</b>	<b>69766.7</b>	<b>89436.7</b>	<b>56968.4</b>	<b>65513.59</b>	<b>75340.64</b>

**PRESUPUESTO DE MATERIA PRIMA**

	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Sept</b>	<b>Oct.</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
Inst. Eléctricas	1855	1960	3710	3605	5355	5355	5250	3605	2065	5355
Inst. Hidráulicas	2800	2380	4750	2590	2590	4970	4970	6580	4550	4410
Herrería	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pintura y Acabados	3570	3570	0	3640	3570	3570	7070	7140	10570	10640
Albañilería	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total de Materiales</b>	<b>8225</b>	<b>7910</b>	<b>8460</b>	<b>9835</b>	<b>11515</b>	<b>13895</b>	<b>17290</b>	<b>17325</b>	<b>17185</b>	<b>20405</b>

	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>
Inst. Eléctricas	101850	101850	117127.5	134696.62
Inst. Hidráulicas	147350	147350	169454.5	194872.67
Herrería	113680	113680	130732	150341.8
Pintura y Acabados	256690	256690	295193.5	339472.5
Albañilería	64050	64050	73657.5	84706.12
<b>Total de Materiales</b>	<b>683620</b>	<b>683620</b>	<b>786163</b>	<b>904087.45</b>

**PRESUPUESTO DE MANO DE OBRA**

	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>
Salario mínimo general	\$ 39.11	\$ 42.37	\$ 45.63	\$ 48.89
Días (mes)	365	365	365	365
No. De empleados	7	7	7	7
Salario mensual	\$ 99,926.05	\$108,255.30	\$116,584.65	\$ 124,913.90
Prestaciones <sub>(IMSS, INFONAVIT, SAR)</sub>	1.3558	1.3558	1.3558	1.3558
Salario mensual c/pres	\$135,479.70	\$146,772.60	\$158,065.40	\$169,358.30

**PRESUPUESTO DE MANO DE OBRA**

	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Sept</b>	<b>Oct.</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
Salario mínimo general	35.85	35.85	35.85	35.85	35.85	35.85	35.85	35.85	35.85	35.85
Días (mes)	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
No. De empleados	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Salario mensual	7528.5	7528.5	7528.5	7528.5	7528.5	7528.5	7528.5	7528.5	7528.5	7528.5
Prestaciones <sub>(IMSS, INFONAVIT, SAR)</sub>	1.3558	1.3558	1.3558	1.3558	1.3558	1.3558	1.3558	1.3558	1.3558	1.3558
Salario mensual c/pres	10207.14	10207.14	10207.14	10207.14	10207.14	10207.14	10207.14	10207.14	10207.14	10207.14

**PRESUPUESTO DE GASTOS DE ADMINISTRACIÓN**

	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>
Teléfono	\$ 2,400.00	\$ 3,600.00	\$ 3,600.00	\$ 4,800.00
Luz	\$ 900.00	\$ 1,200.00	\$ 1,800.00	\$ 2,400.00
Salarios(Administrador y Socios)	\$384,000.00	\$444,000.00	\$564,000.00	\$564,000.00
Salario Depto Servicio al Cliente	\$ 42,000.00	\$ 48,000.00	\$ 72,000.00	\$ 72,000.00
Deprec. Mobiliario y Equipo	\$ 942.24	\$ 942.20	\$ 942.20	\$ 942.20
Deprec. Equipo de Computo	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00
Deprec. Equipo de Transporte	\$ 34,998.00	\$ 34,998.00	\$ 34,998.00	\$ 34,998.00
Amort. Gtos de Instalación	\$ 242.28	\$ 242.28	\$ 242.28	\$ 242.28
Total de Gtos de Fabricación	\$468,482.52	\$535,982.48	\$680,582.48	\$ 682,382.48

**PRESUPUESTO DE GASTOS DE OPERACION**

	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct.	Nov	Dic
teléfono	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00
luz	\$ 75.00	\$ 75.00	\$ 75.00	\$ 75.00	\$ 75.00	\$ 75.00	\$ 75.00	\$ 75.00	\$ 75.00	\$ 75.00
cueldos(Admi y Socios)	\$ 23,000.00	\$ 23,000.00	\$ 23,000.00	\$ 23,000.00	\$ 23,000.00	\$ 23,000.00	\$ 23,000.00	\$ 23,000.00	\$ 23,000.00	\$ 23,000.00
cueldo Depto	\$ -	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00
deprec. Mob y Equipo	\$ 78.52	\$ 78.52	\$ 78.52	\$ 78.52	\$ 78.52	\$ 78.52	\$ 78.52	\$ 78.52	\$ 78.52	\$ 78.52
deprec. Equipo Comput	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00
deprec.Equi. Transporte	\$ 2,916.50	\$ 2,916.50	\$ 2,916.50	\$ 2,916.50	\$ 2,916.50	\$ 2,916.50	\$ 2,916.50	\$ 2,916.50	\$ 2,916.50	\$ 2,916.50
amort. Gtos de Inst.	\$ 20.19	\$ 20.19	\$ 20.19	\$ 20.19	\$ 20.19	\$ 20.19	\$ 20.19	\$ 20.19	\$ 20.19	\$ 20.19
<b>Total de Gtos de Fab</b>	<b>\$ 26,540.21</b>	<b>\$ 29,040.21</b>	<b>\$ 29,040.21</b>	<b>\$ 29,040.21</b>	<b>\$ 29,040.21</b>	<b>\$ 29,040.21</b>	<b>\$ 29,040.21</b>	<b>\$ 29,040.21</b>	<b>\$ 29,040.21</b>	<b>\$ 29,040.21</b>

**ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO**

	2003	2004	2005
<b>Pres. Entradas</b>			
Total	1610346	1851897.9	1851897.9
<b>Pres. Compras</b>			
Electricos	101850	117127.5	134696.62
Hidráulicos	147350	169454.5	194872.67
Herrería	113680	130732	150341.8
Pintura y Acab	256690	295193.5	339472.5
Albañilería	64050	73657.5	84706.12
SUMA	683620	786163	904087.45
<b>Pres. Salida Ef.</b>			
Compras	716088.36	777617.81	894260.4
Gtos. De Oper.	535982.48	680582.48	682382.48
Mano de Obra	146772.6	158065.4	169358.3
SUMA	1398843.44	1616265.69	1746001.18
Saldo inicial	-240631.74	-29129.18	206503.03
Entradas	1610346	1851897.9	1851897.9
Salidas	-1398843.44	-1616265.69	-1746001.18
<b>Saldo Final</b>	<b>-29129.18</b>	<b>206503.03</b>	<b>312399.75</b>

AÑO 2002

	1 trimestre	2 trimestre	3 trimestre	4 trimestre
<b>Pres. Entradas</b>				
Total	130870	207575	343850	440795
<b>Pres. Compras</b>				
Electricos	10920	23065	30380	37485
Hidráulicos	13720	32620	46200	54810
Herrería	35280	42210	80850	98350
Pintura y Acab	12880	18200	32900	49700
Albañilería	6860	10255	18970	27965
SUMA	79660	126350	209300	268310
<b>Pres. Salida Ef.</b>				
Compras	73511.6	110786.7	181650	248640
Gtos. De Oper.	117120.63	117120.63	117120.63	117120.63
Mano de Obra	33869.92	33869.92	33869.92	33869.92
SUMA	224502.15	261777.25	332640.55	399630.55
Saldo inicial	-145171.24	-238803.39	-293005.64	-281796.19
Entradas	130870	207575	343850	440795
Salidas	-224502.15	-261777.25	-332640.55	-399630.55
<b>Saldo Final</b>	<b>-238803.39</b>	<b>-293005.64</b>	<b>-281796.19</b>	<b>-240631.74</b>

<b>BALANCE GENERAL AL 31 DE MARZO 2001</b>			
<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<u>Activo Circ.</u>		<u>Pasivo Circ.</u>	
Caja	13417.86	Proveedores	8225
Almacén	5000		
Suma Act.Circ	<u>18417.86</u>	Suma Pas. Circ	8225
<u>Activo Fijo</u>		<b>CAPITAL SOCIAL</b>	
Eq. Transporte	140000	<u>Capital</u>	209420
Dep. Eq. Trans	-2916.5	<u>Resultado</u>	<u>-33222.35</u>
Eq. De Comp	10000		
Dep. Eq. Comp	-250	Suma Capital	176197.65
Mob y Equipo	9420		
Dep. Mob y Eq.	<u>-78.517</u>		
<u>Activo Diferido</u>			
Gtos. Inst	4850		
Amort. Gtos Inst	-20.19		
Gtos. Const.	5000		
Suma de Act. Dif	<u>9829.81</u>		
<b>Total Activo</b>	<u><u>184422.65</u></u>	<b>Suma P+C</b>	<u><u>184422.65</u></u>

<b>BALANCE GENERAL AL 31 DE ABRIL 2001</b>			
<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<u>Activo Circ.</u>		<u>Pasivo Circ.</u>	
Caja	510.72	Proveedores	7910
Almacén	5000		
Suma Act.Circ	<u>5510.72</u>	Suma Pas. Circ	7910
<u>Activo Fijo</u>		<b>CAPITAL SOCIAL</b>	
Eq. Transporte	140000	<u>Capital</u>	209420
Dep. Eq. Trans	-5833	<u>Resultado Ejerc</u>	<u>-15857.35</u>
Eq. De Comp	10000	<u>Resultado Ej.Ant</u>	<u>-33222.35</u>
Dep. Eq. Comp	-500	Suma Capital	160340.3
Mob y Equipo	9420		
Dep. Mob y Eq.	<u>-157.02</u>		
Suma Act. Fijo	<u>152929.98</u>		
<u>Activo Diferido</u>			
Gtos. Inst	4850		
Amort. Gtos Inst	-40.38		
Gtos. Const.	5000		
Suma de Act. Dif	<u>9809.62</u>		
<b>Total Activo</b>	<u><u>168250.32</u></u>	<b>Suma P+C</b>	<u><u>168250.3</u></u>

<b>BALANCE GENERAL</b>			
<b>AL 31 DE MAYO 2001</b>			
<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<u>Activo Circ.</u>		<u>Pasivo Circ.</u>	
Caja	-31281.42	Proveedores	8640
Almacén	5000		
Suma Act.Circ	<u>-26281.42</u>	Suma Pas. Circ	8640
 <u>Activo Fijo</u>		<b>CAPITAL SOCIAL</b>	
Eq. Transporte	140000	<u>Capital</u>	209420
Dep. Eq. Trans	-8749.5	<u>Resultado Ejerc.</u>	-35617.35
Eq. De Comp	10000	Resultado Ej.Ant	-49079.7
Dep. Eq. Comp	-750	Suma Capital	<u>124722.95</u>
Mob y Equipo	9420		
Dep. Mob y Eq.	-235.53		
Suma Act. Fijo	<u>149684.97</u>		
 <u>Activo Diferido</u>			
Gtos. Inst	4850		
Amort. Gtos Inst	-60.57		
Gtos. Const.	5000		
Suma de Act. Dif	<u>9789.43</u>		
 <b>Total Activo</b>	<u><u>133192.98</u></u>	<b>Suma P+C</b>	<u><u>133362.95</u></u>

<b>BALANCE GENERAL</b>			
<b>AL 31 DE JUNIO 2001</b>			
<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<u>Activo Circ.</u>		<u>Pasivo Circ.</u>	
Caja	-41683.56	Proveedores	9835
Almacén	5000		
Suma Act.Circ	<u>-36683.56</u>	Suma Pas. Circ	9835
 <u>Activo Fijo</u>		<b>CAPITAL SOCIAL</b>	
Eq. Transporte	140000	<u>Capital</u>	209420
Dep. Eq. Trans	-11666	<u>Resultado Ejerc.</u>	-15032.35
Eq. De Comp	10000	Resultado Ej.Ant	-84697.05
Dep. Eq. Comp	-1000	Suma Capital	109690.6
Mob y Equipo	9420		
Dep. Mob y Eq.	-314.05		
Suma Act. Fijo	<u>146439.95</u>		
 <u>Activo Diferido</u>			
Gtos. Inst	4850		
Amort. Gtos Inst	-80.72		
Gtos. Const.	5000		
Suma de Act. Dif	<u>9769.28</u>		
 <b>Total Activo</b>	<u><u>119525.67</u></u>	<b>Suma P+C</b>	<u><u>119525.67</u></u>

<b>BALANCE GENERAL</b>			
<b>AL 31 DE JULIO 2001</b>			
<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<u>Activo Circ.</u>		<u>Pasivo Circ.</u>	
Caja	-71050.7	Proveedores	11515
Almacén	5000		
Suma Act.Circ	<u>-66050.7</u>	Suma Pas. Circ	11515
<u>Activo Fijo</u>		<b>CAPITAL SOCIAL</b>	
Eq. Transporte	140000	<u>Capital</u>	209420
Dep. Eq. Trans	-14582.5	<u>Resultado Ejerc.</u>	-34312.35
Eq. De Comp	10000	Resultado Ej.Ant	-99729.4
Dep. Eq. Comp	-1250	Suma Capital	75378.25
Mob y Equipo	9420		
Dep. Mob y Eq.	-392.57		
Suma Act. Fijo	<u>143194.93</u>		
<u>Activo Diferido</u>			
Gtos. Inst	4850		
Amort. Gtos Inst	-100.95		
Gtos. Const.	5000		
Suma de Act. Dif	<u>9749.05</u>		
<b><u>Total Activo</u></b>	<b><u>86893.28</u></b>	<b><u>Suma P+C</u></b>	<b><u>86893.25</u></b>

<b>BALANCE GENERAL</b>			
<b>AL 31 DE AGOSTO 2001</b>			
<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<u>Activo Circ.</u>		<u>Pasivo Circ.</u>	
Caja	-78697.84	Proveedores	13895
Almacén	5000		
Suma Act.Circ	<u>-73697.84</u>	Suma Pas. Circ	13895
<u>Activo Fijo</u>		<b>CAPITAL SOCIAL</b>	
Eq. Transporte	140000	<u>Capital</u>	209420
Dep. Eq. Trans	-17499	<u>Resultado Ejerc.</u>	-13292.35
Eq. De Comp	10000	Resultado Ej.Ant	-134041.75
Dep. Eq. Comp	-1500	Suma Capital	62085.9
Mob y Equipo	9420		
Dep. Mob y Eq.	-471.08		
Suma Act. Fijo	<u>139949.92</u>		
<u>Activo Diferido</u>			
Gtos. Inst	4850		
Amort. Gtos Inst	-121.14		
Gtos. Const.	5000		
Suma de Act. Dif	<u>9728.86</u>		
<b><u>Total Activo</u></b>	<b><u>75980.94</u></b>	<b><u>Suma P+C</u></b>	<b><u>75980.9</u></b>

**BALANCE GENERAL  
AL 31 DE SEPTIEMBRE 2001**

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<u>Activo Circ.</u>		<u>Pasivo Circ.</u>	
Caja	-103874.82	Proveedores	17290
Almacén	5000		
Suma Act.Circ	<u>-98874.82</u>	Suma Pas. Circ	17290
 <u>Activo Fijo</u>		<b>CAPITAL SOCIAL</b>	
Eq. Transporte	140000	<u>Capital</u>	209420
Dep. Eq. Trans	-20415.5	<u>Resultado</u>	-31837.35
Eq. De Comp	10000	Resultado Ej.Ant	-147334.1
Dep. Eq. Comp	-1750	Suma Capital	<u>30248.55</u>
Mob y Equipo	9420		
Dep. Mob y Eq.	-549.6		
Suma Act. Fijo	<u>136704.9</u>		
 <u>Activo Diferido</u>			
Gtos. Inst	4850		
Amort. Gtos Inst	-141.33		
Gtos. Const.	5000		
Suma de Act. Dif	<u>9708.67</u>		
 <b><u>Total Activo</u></b>	 <b><u>47538.75</u></b>	 <b><u>Suma P+C</u></b>	 <b><u>47538.55</u></b>

**BALANCE GENERAL  
AL 31 DE OCTUBRE 2001**

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<u>Activo Circ.</u>		<u>Pasivo Circ.</u>	
Caja	-112396.96	Proveedores	17325
Almacén	5000		
Suma Act.Circ	<u>-107396.96</u>	Suma Pas. Circ	17325
 <u>Activo Fijo</u>		<b>CAPITAL SOCIAL</b>	
Eq. Transporte	140000	<u>Capital</u>	209420
Dep. Eq. Trans	-23332	<u>Resultado</u>	-11822.35
Eq. De Comp	10000	Resultado Ej.An	-179171.45
Dep. Eq. Comp	-2000	Suma Capital	18426.2
Mob y Equipo	9420		
Dep. Mob y Eq.	-628.12		
Suma Act. Fijo	<u>133459.88</u>		
 <u>Activo Diferido</u>			
Gtos. Inst	4850		
Amort. Gtos Inst	-161.52		
Gtos. Const.	5000		
Suma de Act. Dif	<u>9688.48</u>		
 <b><u>Total Activo</u></b>	 <b><u>35751.4</u></b>	 <b><u>Suma P+C</u></b>	 <b><u>35751.2</u></b>

**BALANCE GENERAL  
AL 31 DE NOVIEMBRE 2001**

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<u>Activo Circ.</u>		<u>Pasivo Circ.</u>	
Caja	-141054.1	Proveedores	17185
Almacén	5000		
Suma Act.Circ	<u>-136054.1</u>	Suma Pas. Circ	17185
 <u>Activo Fijo</u>		<b>CAPITAL SOCIAL</b>	
Eq. Transporte	140000	<u>Capital</u>	209420
Dep. Eq. Trans	-26248.5	<u>Resultado</u>	<u>-31782.35</u>
Eq. De Comp	10000	Resultado Ej.Ant	-190993.8
Dep. Eq. Comp	-2250	Suma Capital	-13356.15
Mob y Equipo	9420		
Dep. Mob y Eq.	-706.63		
Suma Act. Fijo	<u>130214.87</u>		
 <u>Activo Diferido</u>			
Gtos. Inst	4850		
Amort. Gtos Inst	-181.71		
Gtos. Const.	5000		
Suma de Act. Dif	<u>9668.29</u>		
 <b>Total Activo</b>	 <u><u>3829.06</u></u>	 <b>Suma P+C</b>	 <u><u>3828.86</u></u>

**BALANCE GENERAL  
AL 31 DE DICIEMBRE 2001**

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<u>Activo Circ.</u>		<u>Pasivo Circ.</u>	
Caja	-145171.24	Proveedores	20405
Almacén	5000		
Suma Act.Circ	<u>-140171.24</u>	Suma Pas. Circ	20405
 <u>Activo Fijo</u>		<b>CAPITAL SOCIAL</b>	
Eq. Transporte	140000	<u>Capital</u>	209420
Dep. Eq. Trans	-29165	<u>Resultado</u>	<u>-10602.35</u>
Eq. De Comp	10000	Resultado Ej.Ant	-222776.15
Dep. Eq. Comp	-2500	Suma Capital	-23958.5
Mob y Equipo	9420		
Dep. Mob y Eq.	-785.15		
Suma Act. Fijo	<u>126969.85</u>		
 <u>Activo Diferido</u>			
Gtos. Inst	4850		
Amort. Gtos Inst	-201.9		
Gtos. Const.	5000		
Suma de Act. Dif	<u>9648.1</u>		
 <b>Total Activo</b>	 <u><u>-3553.29</u></u>	 <b>Suma P+C</b>	 <u><u>-3553.5</u></u>

<b>BALANCE GENERAL</b>			
<b>AL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO 2002</b>			
<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<u>Activo Circ.</u>		<u>Pasivo Circ.</u>	
Caja	-238803.39	Proveedores	26553.4
Almacén	5000		
Suma Act.Circ	<u>-233803.39</u>	Suma Pas. Circ	26553.4
<u>Activo Fijo</u>		<b>CAPITAL SOCIAL</b>	
Eq. Transporte	140000	<u>Capital</u>	209420
Dep. Eq. Trans	-16041.25	<u>Resultado</u>	<u>-99780.53</u>
Eq. De Comp	10000	Resultado Ej.Ant	-218685.36
Dep. Eq. Comp	-1375	Suma Capital	-109045.89
Mob y Equipo	9420		
Dep. Mob y Eq.	<u>-431.75</u>		
Suma Act. Fijo	<u>141572</u>		
<u>Activo Diferido</u>			
Gtos. Inst	4850		
Amort. Gtos Inst	-111.1		
Gtos. Const.	5000		
Suma de Act. Dif	<u>9738.9</u>		
<b>Total Activo</b>	<u><u>-82492.49</u></u>	<b>Suma P+C</b>	<u><u>-82492.49</u></u>

<b>BALANCE GENERAL</b>			
<b>AL 1 DE ABRIL AL 31 DE JUNIO 2002</b>			
<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<u>Activo Circ.</u>		<u>Pasivo Circ.</u>	
Caja	-293005.64	Proveedores	42116.7
Almacén	5000		
Suma Act.Circ	<u>-288005.64</u>	Suma Pas. Circ	42116.7
<u>Activo Fijo</u>		<b>CAPITAL SOCIAL</b>	
Eq. Transporte	140000	<u>Capital</u>	209420
Dep. Eq. Trans	-16041.25	<u>Resultado</u>	<u>-69765.55</u>
Eq. De Comp	10000	Resultado Ej.Ant	-318465.89
Dep. Eq. Comp	-1375	Suma Capital	-178811.44
Mob y Equipo	9420		
Dep. Mob y Eq.	<u>-431.75</u>		
Suma Act. Fijo	<u>141572</u>		
<u>Activo Diferido</u>			
Gtos. Inst	4850		
Amort. Gtos Inst	-111.1		
Gtos. Const.	5000		
Suma de Act. Dif	<u>9738.9</u>		
<b>Total Activo</b>	<u><u>-136694.74</u></u>	<b>Suma P+C</b>	<u><u>-136694.74</u></u>

**BALANCE GENERAL****AL 1 DE JULIO AL 31 DE SEPT 2002**

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<u>Activo Circ.</u>		<u>Pasivo Circ.</u>	
Caja	-281796.19	Proveedores	69766.7
Almacén	5000		
Suma Act.Circ	<u>-276796.19</u>	Suma Pas. Circ	69766.7
 <u>Activo Fijo</u>		<b>CAPITAL SOCIAL</b>	
Eq. Transporte	140000	<u>Capital</u>	209420
Dep. Eq. Trans	-16041.25	<u>Resultado</u>	<u>-16440.55</u>
Eq. De Comp	10000	Resultado Ej.Ant	-388231.44
Dep. Eq. Comp	-1375	Suma Capital	-195251.99
Mob y Equipo	9420		
Dep. Mob y Eq.	<u>-431.75</u>		
Suma Act. Fijo	141572		
 <u>Activo Diferido</u>			
Gtos. Inst	4850		
Amort. Gtos Inst	-111.1		
Gtos. Const.	5000		
Suma de Act. Dif	<u>9738.9</u>		
<b>Total Activo</b>	<u><u>-125485.29</u></u>	<b>Suma P+C</b>	<u><u>-125485.29</u></u>

**BALANCE GENERAL****AL 1 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE 2002**

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<u>Activo Circ.</u>		<u>Pasivo Circ.</u>	
Caja	-240631.74	Proveedores	89436.7
Almacén	5000		
Suma Act.Circ	<u>-235631.74</u>	Suma Pas. Circ	89436.7
 <u>Activo Fijo</u>		<b>CAPITAL SOCIAL</b>	
Eq. Transporte	140000	<u>Capital</u>	209420
Dep. Eq. Trans	-16041.25	<u>Resultado</u>	<u>21494.42</u>
Eq. De Comp	10000	Resultado Ej.Ant	-404671.99
Dep. Eq. Comp	-1375	Suma Capital	-173757.57
Mob y Equipo	9420		
Dep. Mob y Eq.	<u>-431.75</u>		
Suma Act. Fijo	141572		
 <u>Activo Diferido</u>			
Gtos. Inst	4850		
Amort. Gtos Inst	-111.1		
Gtos. Const.	5000		
Suma de Act. Dif	<u>9738.9</u>		
<b>Total Activo</b>	<u><u>-84320.84</u></u>	<b>Suma P+C</b>	<u><u>-84320.87</u></u>

<b>BALANCE GENERAL</b>			
<b>AÑO 2003</b>			
<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<u>Activo Circ.</u>		<u>Pasivo Circ.</u>	
Caja	-29129.18	Proveedores	56968.4
Almacén	5000		
Suma Act.Circ	<u>-24129.18</u>	Suma Pas. Circ	56968.4
 <u>Activo Fijo</u>		<b>CAPITAL SOCIAL</b>	
Eq. Transporte	140000	<u>Capital</u>	209420
Dep. Eq. Trans	-34998	<u>Resultado</u>	<u>249970.92</u>
Eq. De Comp	10000	Resultado Ej.Ant	-410400.98
Dep. Eq. Comp	-3000	Suma Capital	48989.94
Mob y Equipo	9420		
Dep. Mob y Eq.	-942.2		
Suma Act. Fijo	<u>120479.8</u>		
 <u>Activo Diferido</u>			
Gtos. Inst	4850		
Amort. Gtos Inst	-242.28		
Gtos. Const.	5000		
Suma de Act. Dif	<u>9607.72</u>		
 <b>Total Activo</b>	 <u><u>105958.34</u></u>	 <b>Suma P+C</b>	 <u><u>105958.36</u></u>

<b>BALANCE GENERAL</b>			
<b>2004</b>			
<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<u>Activo Circ.</u>		<u>Pasivo Circ.</u>	
Caja	206503.03	Proveedores	65513.59
Almacén	5000		
Suma Act.Circ	<u>211503.03</u>	Suma Pas. Circ	65513.59
 <u>Activo Fijo</u>		<b>CAPITAL SOCIAL</b>	
Eq. Transporte	140000	<u>Capital</u>	209420
Dep. Eq. Trans	-34998	<u>Resultado</u>	<u>227087.02</u>
Eq. De Comp	10000	Resultado Ej.Ant	-160430.06
Dep. Eq. Comp	-3000	Suma Capital	276076.96
Mob y Equipo	9420		
Dep. Mob y Eq.	-942.2		
Suma Act. Fijo	<u>120479.8</u>		
 <u>Activo Diferido</u>			
Gtos. Inst	4850		
Amort. Gtos Inst	-242.28		
Gtos. Const.	5000		
Suma de Act. Dif	<u>9607.72</u>		
 <b>Total Activo</b>	 <u><u>341590.55</u></u>	 <b>Suma P+C</b>	 <u><u>341590.55</u></u>

**BALANCE GENERAL**  
**2005**

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<u>Activo Circ.</u>		<u>Pasivo Circ.</u>	
Caja	312399.75	Proveedores	75340.64
Almacén	5000		
Suma Act. Circ	<u>317399.75</u>	Suma Pas. Circ	75340.64
 <u>Activo Fijo</u>		 <b>CAPITAL SOCIAL</b>	
Eq. Transporte	140000	<u>Capital</u>	209420
Dep. Eq. Trans	-34998	<u>Resultado</u>	<u>96069.67</u>
Eq. De Comp	10000	Resultado Ej. Ant	66656.96
Dep. Eq. Comp	-3000	Suma Capital	372146.63
Mob y Equipo	9420		
Dep. Mob y Eq.	-942.2		
Suma Act. Fijo	<u>120479.8</u>		
 <u>Activo Diferido</u>			
Gtos. Inst	4850		
Amort. Gtos Inst	-242.28		
Gtos. Const.	5000		
Suma de Act. Dif	<u>9607.72</u>		
 <b><u>Total Activo</u></b>	 <u><u>447487.27</u></u>	 <b><u>Suma P+C</u></b>	 <u><u>447487.27</u></u>

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	
<b>DEL 1 AL 31 DE MARZO DE 2001</b>	
VENTAS	11750
CTO DE VENTAS	<u>18432.14</u>
UTILIDAD BRUTA	-6682.14
GTOS DE OP	
GTOS DE ADMON	23623.71
GTOS DE VENTA	<u>2916.5</u>
UTILIDAD NETA	<u>-33222.35</u>

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	
<b>DEL 1 AL 31 DE ABRIL DE 2001</b>	
VENTAS	31300
CTO DE VENTAS	<u>18117.14</u>
UTILIDAD BRUTA	13182.86
GTOS DE OP	
GTOS DE ADMON	23623.71
GTOS DE VENTA	<u>5416.5</u>
UTILIDAD NETA	<u>-15857.35</u>

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	
<b>DEL 1 AL 31 DE MAYO DE 2001</b>	
VENTAS	12100
CTO DE VENTAS	<u>18677.14</u>
UTILIDAD BRUTA	-6577.14
GTOS DE OP	
GTOS DE ADMON	23623.71
GTOS DE VENTA	<u>5416.5</u>
UTILIDAD NETA	<u>-35617.35</u>

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	
<b>DEL 1 AL 31 DE JUNIO DE 2001</b>	
VENTAS	34050
CTO DE VENTAS	<u>20042.14</u>
UTILIDAD BRUTA	14007.86
GTOS DE OP	
GTOS DE ADMON	23623.71
GTOS DE VENTA	<u>5416.5</u>
UTILIDAD NETA	<u>-15032.35</u>

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	
<b>DEL 1 AL 31 DE JULIO DE 2001</b>	
VENTAS	16450
CTO DE VENTAS	<u>21722.14</u>
UTILIDAD BRUTA	-5272.14
GTOS DE OP	
GTOS DE ADMON	23623.71
GTOS DE VENTA	<u>5416.5</u>
UTILIDAD NETA	<u>-34312.35</u>

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	
<b>DEL 1 AL 31 DE AGOSTO DE 2001</b>	
VENTAS	39850
CTO DE VENTAS	<u>24102.14</u>
UTILIDAD BRUTA	15747.86
GTOS DE OP	
GTOS DE ADMON	23623.71
GTOS DE VENTA	<u>5416.5</u>
UTILIDAD NETA	<u>-13292.35</u>

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	
<b>DEL 1 AL 31 DE SEPTIEMBRE DE 2001</b>	
VENTAS	24700
CTO DE VENTAS	<u>27497.14</u>
UTILIDAD BRUTA	-2797.14
GTOS DE OP	
GTOS DE ADMON	23623.71
GTOS DE VENTA	<u>5416.5</u>
UTILIDAD NETA	<u>-31837.35</u>

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	
<b>DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2001</b>	
VENTAS	44750
CTO DE VENTAS	<u>27532.14</u>
UTILIDAD BRUTA	17217.86
GTOS DE OP	
GTOS DE ADMON	23623.71
GTOS DE VENTA	<u>5416.5</u>
UTILIDAD NETA	<u>-11822.35</u>

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	
<b>DEL 1 AL 31 DE NOVIEMBRE DE 2001</b>	
VENTAS	24650
CTO DE VENTAS	<u>27392.14</u>
UTILIDAD BRUTA	-2742.14
GTOS DE OP	
GTOS DE ADMON	23623.71
GTOS DE VENTA	<u>5416.5</u>
UTILIDAD NETA	<u>-31782.35</u>

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	
<b>DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2001</b>	
VENTAS	49050
CTO DE VENTAS	<u>30612.14</u>
UTILIDAD BRUTA	18437.86
GTOS DE OP	
GTOS DE ADMON	23623.71
GTOS DE VENTA	<u>5416.5</u>
UTILIDAD NETA	<u>-10602.35</u>

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	
<b>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2002</b>	
VENTAS	130870
CTO DE VENTAS	<u>113529.9</u>
UTILIDAD BRUTA	17340.1
GTOS DE OP	
GTOS DE ADMON	97871.13
GTOS DE VENTA	<u>19249.5</u>
UTILIDAD NETA	<u>-99780.53</u>

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	
<b>DEL 1 DE ABRIL AL 31 DE JUNIO DE 2002</b>	
VENTAS	207575
CTO DE VENTAS	<u>-160219.92</u>
UTILIDAD BRUTA	47355.08
GTOS DE OP	
GTOS DE ADMON	-97871.13
GTOS DE VENTA	<u>-19249.5</u>
UTILIDAD NETA	<u>-69765.55</u>

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	
<b>DEL 1 DE JULIO AL 31 DE SEPT DE 2002</b>	
VENTAS	343850
CTO DE VENTAS	<u>-243169.92</u>
UTILIDAD BRUTA	100680.08
GTOS DE OP	
GTOS DE ADMON	-97871.13
GTOS DE VENTA	<u>-19249.5</u>
UTILIDAD NETA	<u>-16440.55</u>

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	
<b>DEL 1 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2002</b>	
VENTAS	440795
CTO DE VENTAS	<u>-302179.92</u>
UTILIDAD BRUTA	138615.08
GTOS DE OP	
GTOS DE ADMON	-97871.13
GTOS DE VENTA	<u>-19249.5</u>
UTILIDAD NETA	<u>21494.45</u>

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	
<b>2003</b>	
VENTAS	1610346
CTO DE VENTAS	<u>-830392.6</u>
UTILIDAD BRUTA	779953.4
GTOS DE OP	
GTOS DE ADMON	-452984.48
GTOS DE VENTA	<u>-76998</u>
UTILIDAD NETA	<u>249970.92</u>

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	
<b>2004</b>	
VENTAS	1851897.9
CTO DE VENTAS	<u>-944228.4</u>
UTILIDAD BRUTA	907669.5
GTOS DE OP	
GTOS DE ADMON	-573584.48
GTOS DE VENTA	<u>-106998</u>
UTILIDAD NETA	<u>227087.02</u>

**ESTADO DE RESULTADOS****2005**

VENTAS	1851897.9
CTO DE VENTAS	<u>-1073445.75</u>
UTILIDAD BRUTA	778452.15
GTOS DE OP	
GTOS DE ADMON	-575384.48
GTOS DE VENTA	<u>-106998</u>
UTILIDAD NETA	96069.67



## RAZONES FINANCIERAS

2002

	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	1	2	3	4	2003	2004	2005
LIQUIDEZ	2.23	0.69	-3.04	-3.72	-5.73	5.3	-5.71	-6.19	-7.9	-6.86	-8.8	-6.8	-3.9	-2.6	-0.42	3.2	4.2
APALANCAMIENTO	4%	5%	6%	8%	13%	18%	36%	48%	44%	57%	32%	30%	55%	106%	53%	19%	17%
RENTABILIDAD	-2.82	-.1.4	-2.9	-.1	-.2	-.6	-.1.2	-.47	-.1.2	-.36	-0.8	-0.3	-0.04	0.04	0.15	0.12	0.05
ROA	-0.18	-0.09	-0.26	-0.12	-0.39	-0.17	-0.66	-0.33	-8.3	2.9	1.2	0.5	0.13	-0.25	2.3	0.66	0.21
ROE	0.15	-0.075	-0.17	-0.07	-0.16	-0.06	-0.15	-0.05	-0.15	-0.05	-0.5	-0.3	-0.1	0.1	1.19	1.08	0.45

MOBILIARIO Y EQUI.		10/0													
o	Artículo	Mes de Adqui	Importe	% Deprec	Importe a Dep	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov	Dic
	Silla	02/02/01	350	10%	35	2.92	2.92	2.92	2.92	2.92	2.92	2.92	2.92	2.92	2.92
	Silla	02/02/01	350	10%	35	2.92	2.92	2.92	2.92	2.92	2.92	2.92	2.92	2.92	2.92
	Silla	02/02/01	350	10%	35	2.92	2.92	2.92	2.92	2.92	2.92	2.92	2.92	2.92	2.92
	Silla	02/02/01	350	10%	35	2.92	2.92	2.92	2.92	2.92	2.92	2.92	2.92	2.92	2.92
	Escritorio de Madera	02/02/01	800	10%	80	6.7	6.7	6.7	6.7	6.7	6.7	6.7	6.7	6.7	6.7
	Escritorio de Madera	02/02/01	800	10%	80	6.7	6.7	6.7	6.7	6.7	6.7	6.7	6.7	6.7	6.7
	Estante de Fierro	02/02/01	600	10%	60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	Mesa de computadora	02/02/01	1000	10%	100	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
	Llave estilson	02/02/01	50	10%	5	0.42	0.42	0.42	0.42	0.42	0.42	0.42	0.42	0.42	0.42
	Llave estilson	02/02/01	50	10%	5	0.42	0.42	0.42	0.42	0.42	0.42	0.42	0.42	0.42	0.42
	Escalera	02/02/01	700	10%	70	5.83	5.83	5.83	5.83	5.83	5.83	5.83	5.83	5.83	5.83
	Escalera	02/02/01	700	10%	70	5.83	5.83	5.83	5.83	5.83	5.83	5.83	5.83	5.83	5.83
	Escalera	02/02/01	700	10%	70	5.83	5.83	5.83	5.83	5.83	5.83	5.83	5.83	5.83	5.83
	Taladro	02/02/01	400	10%	40	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33
	Taladro	02/02/01	400	10%	40	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33
	Taladro	02/02/01	400	10%	40	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33
	Brocha grande	02/02/01	58	10%	5.8	0.48	0.48	0.48	0.48	0.48	0.48	0.48	0.48	0.48	0.48
	Brocha grande	02/02/01	58	10%	5.8	0.48	0.48	0.48	0.48	0.48	0.48	0.48	0.48	0.48	0.48
	Brocha grande	02/02/01	58	10%	5.8	0.48	0.48	0.48	0.48	0.48	0.48	0.48	0.48	0.48	0.48
	Brocha mediana	02/02/01	43	10%	4.3	0.358	0.358	0.358	0.358	0.358	0.358	0.358	0.358	0.358	0.358
	Brocha mediana	02/02/01	43	10%	4.3	0.358	0.358	0.358	0.358	0.358	0.358	0.358	0.358	0.358	0.358
	Brocha mediana	02/02/01	43	10%	4.3	0.358	0.358	0.358	0.358	0.358	0.358	0.358	0.358	0.358	0.358
	Brocha chica	02/02/01	29	10%	2.9	0.241	0.241	0.241	0.241	0.241	0.241	0.241	0.241	0.241	0.241
	Brocha chica	02/02/01	29	10%	2.9	0.241	0.241	0.241	0.241	0.241	0.241	0.241	0.241	0.241	0.241
	Brocha chica	02/02/01	29	10%	2.9	0.241	0.241	0.241	0.241	0.241	0.241	0.241	0.241	0.241	0.241
	Rodillo	02/02/01	40	10%	4	0.333	0.333	0.333	0.333	0.333	0.333	0.333	0.333	0.333	0.333
	Rodillo	02/02/01	40	10%	4	0.333	0.333	0.333	0.333	0.333	0.333	0.333	0.333	0.333	0.333
	Martillo	02/02/01	70	10%	7	0.583	0.583	0.583	0.583	0.583	0.583	0.583	0.583	0.583	0.583
	Martillo	02/02/01	70	10%	7	0.583	0.583	0.583	0.583	0.583	0.583	0.583	0.583	0.583	0.583
	Martillo	02/02/01	70	10%	7	0.583	0.583	0.583	0.583	0.583	0.583	0.583	0.583	0.583	0.583
	Pinza	02/02/01	60	10%	6	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
	Pinza	02/02/01	60	10%	6	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
	Pinza	02/02/01	60	10%	6	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
	Pinza	02/02/01	60	10%	6	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
	Juego de Desarmador	02/02/01	100	10%	10	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833
	Juego de Desarmador	02/02/01	100	10%	10	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833
	Juego de Desarmador	02/02/01	100	10%	10	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833
	Juego de Desarmador	02/02/01	100	10%	10	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833
	Juego de Desarmador	02/02/01	100	10%	10	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833	0.833
			9420		942	78.517	78.517	78.517	78.517	78.517	78.517	78.517	78.517	78.517	78.517
DEPRECIACION ACUM						78.517	157.02	235.53	314.05	392.57	471.08	549.6	628.12	706.63	785.15

MOBILIARIO Y EQUIP.		10/70							
o	Artículo	Mes de Adqui	Importe	% Deprec	Importe a Dep	2002	2003	2004	2005
1	Silla	02/02/01	350	10%	35	35	35	35	35
1	Silla	02/02/01	350	10%	35	35	35	35	35
1	Silla	02/02/01	350	10%	35	35	35	35	35
1	Silla	02/02/01	350	10%	35	35	35	35	35
1	Escritorio de Madera	02/02/01	800	10%	80	80	80	80	80
1	Escritorio de Madera	02/02/01	800	10%	80	80	80	80	80
1	Estante de Fierro	02/02/01	600	10%	60	60	60	60	60
1	Mesa de computadora	02/02/01	1000	10%	100	100	100	100	100
1	Llave estilson	02/02/01	50	10%	5	5	5	5	5
1	Llave estilson	02/02/01	50	10%	5	5	5	5	5
1	Escalera	02/02/01	700	10%	70	70	70	70	70
1	Escalera	02/02/01	700	10%	70	70	70	70	70
1	Escalera	02/02/01	700	10%	70	70	70	70	70
1	Taladro	02/02/01	400	10%	40	40	40	40	40
1	Taladro	02/02/01	400	10%	40	40	40	40	40
1	Taladro	02/02/01	400	10%	40	40	40	40	40
1	Brocha grande	02/02/01	58	10%	5.8	5.8	5.8	5.8	5.8
1	Brocha grande	02/02/01	58	10%	5.8	5.8	5.8	5.8	5.8
1	Brocha grande	02/02/01	58	10%	5.8	5.8	5.8	5.8	5.8
1	Brocha mediana	02/02/01	43	10%	4.3	4.3	4.3	4.3	4.3
1	Brocha mediana	02/02/01	43	10%	4.3	4.3	4.3	4.3	4.3
1	Brocha mediana	02/02/01	43	10%	4.3	4.3	4.3	4.3	4.3
1	Brocha chica	02/02/01	29	10%	2.9	2.9	2.9	2.9	2.9
1	Brocha chica	02/02/01	29	10%	2.9	2.9	2.9	2.9	2.9
1	Brocha chica	02/02/01	29	10%	2.9	2.9	2.9	2.9	2.9
1	Rodillo	02/02/01	40	10%	4	4	4	4	4
1	Rodillo	02/02/01	40	10%	4	4	4	4	4
1	Martillo	02/02/01	70	10%	7	7	7	7	7
1	Martillo	02/02/01	70	10%	7	7	7	7	7
1	Martillo	02/02/01	70	10%	7	7	7	7	7
1	Pinza	02/02/01	60	10%	6	6	6	6	6
1	Pinza	02/02/01	60	10%	6	6	6	6	6
1	Pinza	02/02/01	60	10%	6	6	6	6	6
1	Pinza	02/02/01	60	10%	6	6	6	6	6
1	Juego de Desarmador	02/02/01	100	10%	10	10	10	10	10
1	Juego de Desarmador	02/02/01	100	10%	10	10	10	10	10
1	Juego de Desarmador	02/02/01	100	10%	10	10	10	10	10
1	Juego de Desarmador	02/02/01	100	10%	10	10	10	10	10
1	Juego de Desarmador	02/02/01	100	10%	10	10	10	10	10
			9420		942	942	942	942	942
<b>DEPRECIACION ACUMULADA</b>						<b>1727.2</b>	<b>2669.2</b>	<b>3611.2</b>	<b>4553.2</b>

**AMORTIZACION  
GASTOS DE INSTALACIÓN 5%**

Artículo	Mes	Importe	% Deprec	Importe a Dep	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov	D
Agua	18/02/01	1250	5%	62.5	5.2	5.2	5.2	5.2	5.2	5.2	5.2	5.2	5.2	5.
Luz	18/0201	1300	5%	65	5.41	5.41	5.41	5.41	5.41	5.41	5.41	5.41	5.41	5.
Apar. Telefónicos	18/02/01	1500	5%	75	6.25	6.25	6.25	6.25	6.25	6.25	6.25	6.25	6.25	6.
Predial	18/02/01	800	5%	40	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.
		<b>4850</b>		<b>242.5</b>	<b>20.19</b>	<b>20.19</b>	<b>20.19</b>	<b>20.19</b>	<b>20.19</b>	<b>20.19</b>	<b>20.19</b>	<b>20.19</b>	<b>20.19</b>	<b>20.</b>
DEP. ACUMULADA					<b>20.19</b>	<b>40.38</b>	<b>60.57</b>	<b>80.72</b>	<b>100.95</b>	<b>121.14</b>	<b>141.33</b>	<b>161.52</b>	<b>181.71</b>	<b>20.</b>

**AMORTIZACION  
GASTOS DE INSTALACIÓN 5%**

Artículo	Mes	Importe	% Deprec	Importe a Dep	2002	2003	2004	2005
Agua	18/02/01	1250	5%	62.5	62.5	62.5	62.5	62.5
Luz	18/0201	1300	5%	65	65	65	65	65
Apar. Telefónicos	18/02/01	1500	5%	75	75	75	75	75
Predial	18/02/01	800	5%	40	40	40	40	40
		<b>4850</b>		<b>242.5</b>	<b>242.5</b>	<b>242.5</b>	<b>242.5</b>	<b>242.5</b>
DEP. ACUMULADA					<b>444.4</b>	<b>686.9</b>	<b>929.4</b>	<b>1171.9</b>

**DEPRECIACION  
EQUIPO DE TRANSPORTE 25%**

lo.	Artículo	Mes	Importe	% Deprec	Importe a Dep	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov	Dic
1	Camioneta Mod	15/02/01	50000	25%	12500	1041.6	1041.6	1041.6	1041.6	1041.6	1041.6	1041.6	1041.6	1041.6	1041.6
1	Camioneta Mod	15/02/01	50000	25%	12500	1041.6	1041.6	1041.6	1041.6	1041.6	1041.6	1041.6	1041.6	1041.6	1041.6
1	Automovil Estandar	15/02/01	40000	25%	10000	1041.6	833.3	833.3	833.3	833.3	833.3	833.3	833.3	833.3	833.3
			140000		35000	2916.5	2916.5	2916.5	2916.5	2916.5	2916.5	2916.5	2916.5	2916.5	2916.5
<b>DEPREC. ACUM.</b>						<b>2916.5</b>	<b>5833</b>	<b>8749.5</b>	<b>11666</b>	<b>14582.5</b>	<b>17499</b>	<b>20415.5</b>	<b>23332</b>	<b>26248.5</b>	<b>29165</b>

**DEPRECIACION  
EQUIPO DE TRANSPORTE 25%**

lo.	Artículo	Mes	Importe	% Deprec	Importe a Dep	2002	2003	2004	2005
1	Camioneta Mod	15/02/01	50000	25%	12500	12500	12500	12500	12500
1	Camioneta Mod	15/02/01	50000	25%	12500	12500	12500	12500	12500
1	Automovil Estandar	15/02/01	40000	25%	10000	10000	10000	10000	10000
			140000		35000	35000	35000	35000	35000
<b>DEPREC. ACUM.</b>						<b>64165</b>	<b>99165</b>	<b>134165</b>	<b>169165</b>

**DEPRECIACION  
EQUIPO DE COMPUT 30%**

o	Articulo	Mes de Adqui	Importe	% Deprec	Importe a Dep	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov	Dic
1	Computadora H.P. Brid	06/02/01	10000	30%	3000	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250
DEPRECIACION ACUM					0	250	500	750	1000	1250	1500	1750	2000	2250	2500

**DEPRECIACION  
EQUIPO DE COMPUT 30%**

o	Articulo	Mes de Adqui	Importe	% Deprec	Importe a Dep	2002	2003	2004	2005
1	Computadora H.P. Brid	06/02/01	10000	30%	3000	3000	3000	3000	3000
DEPRECIACION ACUM						5500	8500	11500	14500



**ANEXOS**

## Guía Básica de Trámites

<b>CONSTITUCION DE SOCIEDADES ANTE LA S.R.E.</b>		TRAMITE FEDERAL
Trámite para obtener de la S.R.E la autorización del nombre de la Sociedad (Denominación Social)		
<b>AREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCION</b>		<b>TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA</b>
11 Ote.Nº: 2003, Col. Azcárate, Puebla, Pue./Lada (2) 235 09 18 (de 8:00 a 12:00 hrs.)		5 días hábiles
<b>VIGENCIA</b>	<b>FORMATO</b>	<b>COSTO</b>
Indefinida	Escrito libre / SA1	\$410.00 por recepción, de examen y expedición del permiso

Mayor información del trámite en la S.R.E.

<b>AVISO DE USO DE LOS PERMISOS PARA LA CONSTITUCION DE SOCIEDADES O CAMBIO DE DENOMINACION O RAZON SOCIAL</b>		TRAMITE FEDERAL
La empresa informa a la Secretaría de Relaciones Exteriores que el permiso que se le autorizó fue utilizado por constitución de sociedades o cambios en su denominación o razón social.		

<b>AREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCION</b>		<b>TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA</b>
S.R.E.11 Ote.Nº: 2003, Col. Azcárate, Puebla, Pue./Lada (2) 235 09 38/ 86 (de 9:00 a 14:30 hrs.) Ventanilla Unica de Gestión Empresarial de SEDECO: 4 Oriente esq. Blvd. 5 de Mayo, Centro, Puebla, Pue. Lada (2) 232 54 41 / 232 25 08 (de 9:00 a 18:00 hrs.) Ventanilla Unica de Gestión Empresarial del Edificio Empresarial: Av. Reforma N° 2704 P.B., Col Amor, Puebla, Pue. Lada (2) 249 22 66 ext.115 (de 9:00 a 13:30 hrs.)		No requiere de resolución
<b>VIGENCIA</b>	<b>FORMATO</b>	<b>COSTO</b>
Indefinida	No aplica	\$170.00

Mayor información del trámite en la S.R.E.

<b>REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD Y EL COMERCIO</b>		TRAMITE ESTATAL
Con este Trámite se registra el acta constitutiva de la empresa, ante el Registro Público de la Propiedad y del Comercio (RPP)		
<b>AREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCION</b>		<b>TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA</b>
RPP 7 Norte N° 1006, Centro, Puebla,Pue Lada(2) 232 25 61 (de 9:00 14:30 hrs.) Ventanilla Unica de Gestión Empresarial de SEDECO: 4 Oriente esq. Blvd. 5 de Mayo, Centro, Pebla, Pue. Lada (2) 232 54 41 / 232 25 08 (de 9:00 a 18:00 hrs.) Ventanilla Unica de Gestión Empresarial del Edificio Empresarial: Av. Reforma N° 2704 P.B. Col. Amor, Puebla, Pue. Lada. (2) 249 22 66 ext. 115 ( de 9:00 a 13:30 hrs.)		RPP: 10-15 días hábiles Ventanillas Unicas 11-16 días hábiles
<b>VIGENCIA</b>	<b>FORMATO</b>	<b>COSTO</b>
Indefinida	No existe un formato especifico.	De acuerdo a la ley de Ingresos del Estado.

<b>INSCRIPCION EN EL R.F.C. / CEDULA FISCAL</b>		TRAMITE FEDERAL
Trámite por el que se efectúa la inscripción ante la SHCP, para efecto de cumplimiento de las obligaciones fiscales correspondientes.		
<b>AREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCION</b>		<b>TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA</b>
S.H.C.P. 15 Sur N°. 505, Centro. Puebla, Pue./Lada (2) tel: 246 45 14 (DE 9:00 A 14:30 hrs.) Ventanilla Unica de Gestión Empresarial de SEDECO/ 4 Ote. Esq. Blvd. 5 de Mayo, Puebla, Pue./ Lada (2) 232 54 41/ 232 25 08 (9:00-18:00 hrs.) Ventanilla Unica de Gestión Empresarial del Edificio Empresarial: Av. Reforma N° 2704 P.B., Col Amor, Puebla, Pue. Lada (2) 249 22 66 ext.115 (9:00 a 13:30 hrs.)		SHCP 1 día hábil Ventanillas Unicas 2 días hábiles

<b>VIGENCIA</b>	<b>FORMATO</b>	<b>COSTO</b>
Indefinida	R-1	Gratuito

**LICENCIA DE USO DE SUELO ESPECIFICO** **TRAMITE LOCAL**

El ayuntamiento Autoriza la Licencia de uso de suelo para el giro específico de la empresa, conforme al Programa de Desarrollo Urbano.

<b>AREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCION</b>	<b>TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA</b>
---	---------------------------------------

DGDUE del Ayuntamiento de Puebla: Reforma N° 3308, 2° Piso Col. Amor, Puebla, Pue. Lada (2) 248 82 11 (de 8:30 a 13:30 hrs) Ventanilla Unica de Gestión Empresarial de SEDECO: 4 Oriente esq. Blvd. 5 de Mayo, Centro, Puebla, Pue. Lada (2) 232 54 41/ 232 25 08. Ventanilla Unica de Gestión Empresarial del Edificio Empresarial: Av. Reforma N° 2704 P.B. Col Amor, Puebla, Pue. Lada (2) 249 22 66 ext. 115 (de 9:00 a 13:00 hrs)	3 días hábiles en DGDUE Ventanillas Unicas : 3 días hábiles.
--	--

<b>VIGENCIA</b>	<b>FORMATO</b>	<b>COSTO</b>
Indefinida	Licencia de uso de suelo especifico	Varia de acuerdo al giro

**LICENCIA DE USO DE SUELO** **TRAMITE MUNICIPAL**

Trámite mediante el cual el Ayuntamiento. autoriza la Licencia para el uso de suelo (para construir), conforme al Programa de Desarrollo Urbano.

<b>AREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCION</b>	<b>TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA</b>
---	---------------------------------------

Dirección General. de Desarrollo Urbano y Ecología del Ayuntamiento de Puebla: Reforma N° 3308 2° Piso, Col. Amor, Puebla, Pue. Lada (2) 248 82 11 (de 8:30 a 13:30 hrs.) Ventanilla Unica de Gestión Empresarial de SEDECO: 4 Oriente esq. Blvd. 5 de Mayo, Centro, Puebla. Pue. Lada (2) 232 54 41/232 25 08 (de 9:00 a 18.00 hrs.) Ventanilla Unica de Gestión Empresarial del Edificio Empresarial: Av. Reforma N° 2704 P.B. Col. Amor, Puebla, Pue. Lada (2) 249 22 66 ext. 115 (de 9:00 a 13:30 hrs.)	3 días hábiles en DGDUE Ventanilla Unicas: 3 días hábiles
---	---

<b>VIGENCIA</b>	<b>FORMATO</b>	<b>COSTO</b>
Indefinida	Licencia de uso de suelo	Varia de acuerdo a los M2

**REGISTRO EMPRESARIAL ANTE EL IMSS/INFONAVIT/SAR** **TRAMITE FEDERAL**

Trámite para dar cumplimiento a las obligaciones de seguro social a los trabajadores.

<b>AREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCION</b>	<b>TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA</b>
---	---------------------------------------

Oficina del IMSS/4 Nte. N°.2005, San José, Puebla, Pue./Lada (2) tel: 248 82 11 (de 8:30 a 13:30 hrs.) Ventanilla Unica de Gestión Empresarial de SEDECO/ 4 Ote. Esq. Blvd. 5 de Mayo, Puebla, Pue./ Lada (2) tel: 266 15 85/86 (de 9:00 a 18:00 hrs.) Ventanilla Unica de Gestión Empresarial del Edificio Empresarial: Av. Reforma N° 2704 P.B., Col. Amor, Puebla, Pue. Lada (2) Tel: 249 22 66 ext.115 (de 9:00 a 13:30 hrs.)	IMSS: 1 día hábil Ventanillas Unicas 2 días hábiles.
---	--

<b>VIGENCIA</b>	<b>FORMATO</b>	<b>COSTO</b>
Indefinida	AFIL-01 Alta patronal afili-02 Alta a los trabajadores	Gratuito

Mayor información del trámite en el IMSS

**DECLARACION DE APERTURA** **TRAMITE LOCAL**

<b>AREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCION</b>	<b>TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA</b>
---	---------------------------------------

Ventanilla Unica de Gestión Empresarial de SEDECO: 4 Oriente esq. Blvd. 5 de Mayo, Centro, Puebla, Pue. Lada (2) 266 15 85/86. Ventanilla Unica de Gestión Empresarial del Edificio Empresarial: Av. Reforma N° 2704 P.B. Col. Amor, Puebla, Pue. Lada (2) 249 22 66 ext.115 (de 9:00 a 13:30 hrs.)

VIGENCIA	FORMATO	COSTO
----------	---------	-------

LICENCIA DE ANUNCIO	TRAMITE ESTATAL
---------------------	-----------------

Permiso que otorga el ayuntamiento de Puebla para colocar un anuncio, o bien, señalar, indicar, mostrar o difundir al público cualquier mensaje.

AREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCION	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA
--	--------------------------------

<p>Dir. <i>Gral. de Desarrollo Urbano y Ecología del Municipio de Puebla/ Reforma N° 3308 2 piso, Col. Amor, Puebla, Pue. Lada (2) 248 82 11 (de 8:30 a 13:30 hrs.)</i> Ventanilla Unica de Gestión Empresarial de SEDECO: 4 Oriente esq. Blvd. 5 de Mayo, Centro, Puebla, Pue. Lada (2) 232 54 41/ 232 25 08 ( de 9:00 a 18 :00 hrs.) Ventanilla Unica de Gestión Empresarial del Edificio Empresarial: Av. Reforma N° 2704 P.B., Col. Amor, Puebla, Pue., Lada (2) 249 22 66 ext. 115 (de 9:00 a 13:30 hrs.)</p>	<p>Ayuntamiento. 1 día hábil Ventanillas Unicas 5-10 días hábiles.</p>
--	--

VIGENCIA	FORMATO	COSTO
----------	---------	-------

Refrendo anual	Formato para Licencia de Anuncio	Según los m2 de anuncio
----------------	----------------------------------	-------------------------

CONSTITUCION DE LA COMISION MIXTA DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO	TRAMITE FEDERAL
--	-----------------

Es necesario que la empresa se integre a la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento

AREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCION	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA
--	--------------------------------

<p>Delegación Federal de la STPS/31 Pte. N° 2904, el Vergel, Puebla, Pue./Lada (2) tel: 249 76 59/ 249 88 14 (de 9:00 a 15:00 hrs.). Ventanilla Unica de Gestión Empresarial SEDECO/ 4 Ote. Esq. Blvd. 5 de Mayo, Centro. Puebla, Pue./ Lada (2) tel: 232 54 41 / 232 25 08 (de 9:00 a 14:00 hrs.) Ventanilla Unica de Gestión Empresarial: Av. Reforma N°, 3308 2° Piso, Col. Amor , Puebla, Pue. Lada (2) 248 82 11 (de 8:30 a 13:30 hrs) Ventanilla Unica de Gestión Empresarial del Edificio Empresarial: Av Reforma N° 249 22 66 ext. 115 (de 9:00 a 13:30 hrs)</p>	<p>STPS: 5 días Ventanilla Unicas 6 días</p>
--	--

VIGENCIA	FORMATO	COSTO
----------	---------	-------

Indefinida	DC1	Gratuito
------------	-----	----------

Mayor información del trámite en la STPS

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	TRAMITE ESTATAL
-------------------------	-----------------

*Estudio que realiza el Sistema Operador de Agua Potable y Alcantarillado de Puebla (SOAPAP), para determinar el tamaño de la empresa y el consumo de agua que ocupa en su actividad.*

AREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCION	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA
--	--------------------------------

<p>Departamento de Contratación de Servicios de SOAPAP: Río Grijalva N° 5310, San Manuel, Puebla,Pue. Lada: (2) 244 82 44 (de 9:00 a 17:00 hrs.) Ventanilla Unica de Gestión Empresarial de SEDECO: 4 Oriente esq. Blvd. 5 de Mayo, Centro, Puebla, Pue. Lada. (2) 232 54 41 / 232 25 08 (De 9:00 a 18:00 hrs.) Ventanilla Unica de Gestión Empresarial del Edificio Empresarial: Av. Remorma N° 2704 P.B., Col. Amor, Puebla, Pue.Lada (2) 249 22 66 ext. 115 (De 9:00 a 13:30 hrs)</p>	<p>SOAPAP: 15 días hábiles Ventanillas Unicas: 16 días hábiles.</p>
--	---

<b>VIGENCIA</b>	<b>FORMATO</b>	<b>COSTO</b>
Indefinida	Solicitud de Factibilidad y Solicitud de Servicios (para realizar el pago)	Se comunica escrito y es de acuerdo a las tarifas vigentes para ello calcula en relación a la demanda agua potable solicitada.

**AVISO DE MANIFESTACION ESTADISTICA** TRAMITE FEDERAL  
 El Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI), mantiene un directorio actualizado de las principales características de la industria y el comercio.

<b>AREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCION</b>	<b>TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA</b>
<p>Depto. Regional de Estadísticas Continuas del INEGI /Sevilla N°. 111, Col. Gabriel Pastor, Puebla, Pue./Lada (2) tel: 211 01 98 (de 9:00 a 14:30 hrs.). Ventanilla Unica de Gestión Empresarial de SEDECO/ 4 Ote. Esq. Blvd. 5 de Mayo, Puebla, Pue./ Lada (2) tel: 232 54 41/ 232 25 08 (de 9:00 a 18:00 hrs.) Ventanilla Unica de Gestión Empresarial del Edificio Empresarial: Av Reforma N° 2704 P.B., Col Amor, Puebla,Pue. Lada (2) 249 22 66 ext. 115 (de 9:00 a 13:30 hrs)</p>	INEGI: Inmediato Ventanillas: 1 día hábil

<b>VIGENCIA</b>	<b>FORMATO</b>	<b>COSTO</b>
Indefinida	Manifestación Estadística	Gratuito

**ACTA DE INTEGRACION A LA COMISION DE SEGURIDAD E HIGIENE EN LOS CENTROS DE TRABAJO** TRAMITE FEDERAL

<b>AREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCION</b>	<b>TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA</b>
<p>Trámite mediante el cual se debe registrar a la empresa ante la Comisión de Seguridad e Higiene de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)</p>	

<p>Delegación Federal de la STPS/31 Pte. N°. 2904, El Vergel, Puebla, Pue./Lada (2) tel:249 76 59/249 88 14 (de 9:00 a 15:00 hrs.). Ventanilla Unica de Gestión Empresarial SEDECO/ 4 Ote. Esq. Blvd. 5 de Mayo, Centro, Puebla, Pue./ Lada (2) tel: 232 54 41 / 232 25 08 (de 9:00 a 18:00 hrs.) Ventanilla Unica de Gestión Empresarial: Av. Reforma N° 2704 P.B., Col. Amor, Puebla, Pue. Lada (2) 249 22 66 ext.115 (de 9:00 a 13:30 hrs)</p>	STPS: 5 días Ventanillas Unicas : 6 días
---	--

<b>VIGENCIA</b>	<b>FORMATO</b>	<b>COSTO</b>
Indefinida	Escrito libre	Gratuito

**APROBACION DE PLANES Y PROGRAMAS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO** TRAMITE FEDERAL  
 Los Planes y Programas de Capacitación de las Empresas, deben ser aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)

<b>AREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCION</b>	<b>TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA</b>
<p>Delegación Federal de la STPS/31 Pte. N°. 2904 El Vergel, Puebla, Pue./Lada (2) tel: 249 76 59/ 249 88 14 (de 9:00 a 15:00 hrs.). Ventanilla Unica de Gestión Empresarial SEDECO/ 4 Ote. Esq. Blvd. 5 de Mayo, Centro, Puebla, Pue./Lada (2) tel: 232 54 41 / 232 25 08 (de 9:00 a 18:00 hrs.) Ventanilla Unica de Gestión Empresarial del Edificio Empresarial: Av Reforma N° 2704 P.B., Col Amor, Puebla, Pue. Lada (2) 249 22 66 ext. 115 ( de 9:00 a 15:00 hrs)</p>	STPS: 5 días Ventanillas: Unicas: 6 días

<b>VIGENCIA</b>	<b>FORMATO</b>	<b>COSTO</b>
Indefinida	DC-2	Gratuito

Mavor información del trámite en la STPS  
**ALTA EN EL SISTEMA DE INFORMACION EMPRESARIAL MEXICANO** TRAMITE LOCAL

Trámite que deben realizar las empresas de cualquier sector ante la cámara que de acuerdo a su giro le corresponda, para ser incluidas en la base de datos del SIEM.

<b>AREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCION</b>	<b>TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA</b>	
<i>De pende de la Cámara en la que corresponda la Inscripción.</i>	<i>Inmediata</i>	
<b>VIGENCIA</b>	<b>FORMATO</b>	<b>COSTO</b>
Revalidación Anual	Formato SIEM	Depende del numero de empleados
<u>Cámaras Autorizadas para el Registro SIEM</u>		

## Indicadores económicos de coyuntura para Puebla

### SALARIO MINIMO

Periodo	Pesos diarios	Variación porcentual respecto al periodo anterior
<b>1998</b>		
Del 1o. de enero al 2 de diciembre	26.05	15.78
Del 3 al 31 de diciembre	29.70	14.01
<b>1999</b>		
Del 1o. de enero al 31 de diciembre	29.70	n.a.
<b>2000</b>		
Del 1o. de enero al 31 de diciembre	32.70	10.00
<b>2001</b>		
Del 1o. de enero a la fecha	35.85	9.63
NOTA: De acuerdo a la clasificación salarial de la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos, el estado de Puebla se encuentra ubicado en el área geográfica "C". n.a. No aplica. FUENTE: INEGI, con base en cifras de la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos.		

## Aspectos económicos de Puebla

### UNIDADES ECONOMICAS Y PERSONAL OCUPADO POR SECTOR DE ACTIVIDAD, 1993 Y 1998 P/

Sector de actividad	Unidades económicas				Personal ocupado			
	1993		1998		1993		1998	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
<b>Total</b>	138,241	100.0	171,909	100.0	530,304	100.0	689,805	100.0
Manufacturas	25,386	18.4	30,358	17.7	161,882	30.5	225,342	32.7
Comercio	66,263	47.9	79,824	46.4	135,318	25.5	163,848	23.8
<b>Servicios</b>	<b>45,945</b>	<b>33.2</b>	<b>60,694</b>	<b>35.3</b>	<b>223,472</b>	<b>42.1</b>	<b>287,746</b>	<b>41.7</b>
Servicios privados no financieros	38,806	28.1	49,088	28.6	105,790	19.9	142,615	20.7
Servicios públicos no financieros	5,631	4.1	7,081	4.1	101,106	19.1	122,613	17.8
Otros servicios a/	1,508	1.1	4,525	2.6	16,576	3.1	22,518	3.3
Resto de los sectores b/	647	0.5	1,033	0.6	9,632	1.8	12,869	1.9
P/	Preliminar.							
a/	Incluye los servicios financieros y los transportes y comunicaciones.							
b/	Comprende los sectores de pesca, electricidad, minería y construcción.							
FUENTE:	INEGI. Puebla. Censos Económicos 1999. Enumeración Integral. México, 1999.							

### PERSONAL OCUPADO POR SECTOR (DATOS REFERENTES A 1993)

Estado	Manufactura		Comercio		Servicios	
	Personal ocupado	%	Personal ocupado	%	Personal ocupado	%
Puebla	73	0.60	633	2.64	80	0.59
Nacional	12,208	100.00	24,001	100.00	13,501	100.00

Fuente: Censos Económicos 1994. INEGI.

Manufactura: Comprende la clase censal 382302. Fabricación, ensamble y reparación de máquinas de procesamiento informático.

Comercio: Comprende la clase censal 612020. Comercio al por mayor de computadoras y sus accesorios.

Servicios: Comprende las clases censales 831113: Servicios de alquiler de equipo electrónico para el procesamiento informático y 951004. Servicios de análisis de sistemas y procesamiento informático.

Telecomunicaciones: Comprende las clases censales 720003. Servicios telefónicos, 720004 Servicios de casetas telefónicas y 720006 Otros servicios de telecomunicaciones.