



**UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE
PUEBLA**

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**" PROYECTO DE INVERSIÓN PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA
DE SERVICIOS DE LIMPIEZA A INSTITUCIONES BANCARIAS
SERLIMP"**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN RECEPCIONAL
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE**

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTAN

**MITNNI ALIOTH HERNÁNDEZ CASTRO
DAVID ALEJANDRO YARCE CERÓN**

PUEBLA, PUEBLA

MAYO 2002



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, a 22 de Abril de 2002

Ing. Tito Livio De la Torre Hidalgo

Director del Departamento de
Administración y Contaduría

La presente tiene como fin, hacer constar mi total aprobación al Trabajo Recepcional titulado

“Proyecto de Inversión para la Creación de una Empresa de Servicios de Limpieza dirigido a Instituciones Bancarias ”

En su parte Contable, que para obtener el título de la Licenciatura en Administración de Empresas presenta los alumnos

Mitnni Alioth Hernández Castro
David Alejandro Yarce Cerón

Matrícula 22435
Matrícula 22420

El cual cumple con los requisitos establecidos por las autoridades de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, para efecto de la realización de su examen profesional

Agradeciendo de antemano su atención quedo de Ud para cualquier aclaración al respecto

Atentamente
“La Cultura al Servicio del Pueblo”

C.P. y M.A. Gabriela Rojas García
Asesor de Tesis

AMED

Puebla, Pue, a 22 de Abril de 2002

Ing. Tito Livio De la Torre Hidalgo

Director del Departamento de
Administración y Contaduría

La presente tiene como fin, hacer constar mi total aprobación al Trabajo Recepcional titulado

“Proyecto de Inversión para la Creación de una Empresa de Servicios de Limpieza dirigido a Instituciones Bancarias ”

En su parte Administrativa, que para obtener el título de la Licenciatura en Administración de Empresas presenta los alumnos

Mitnni Alioth Hernández Castro
David Alejandro Yarce Cerón

Matrícula 22435
Matrícula 22420

El cual cumple con los requisitos establecidos por las autoridades de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, para efecto de la realización de su examen profesional

Agradeciendo de antemano su atención quedo de Ud para cualquier aclaración al respecto

Atentamente
“La Cultura al Servicio del Pueblo”



L.A.E. Rosina Ramírez Vukovich
Asesor de Tesis



Puebla, Pue, a 22 de Abril de 2002

Ing. Tito Livio De la Torre Hidalgo

Director del Departamento de
Administración y Contaduría

La presente tiene como fin, hacer constar mi total aprobación al Trabajo Recepcional titulado

“Proyecto de Inversión para la Creación de una Empresa de Servicios de Limpieza dirigido a Instituciones Bancarias ”

En su parte Mercadológica, que para obtener el título de la Licenciatura en Administración de Empresas presenta los alumnos


Mitnni Alioth Hernández Castro
David Alejandro Yarce Cerón

Matrícula 22435
Matrícula 22420

El cual cumple con los requisitos establecidos por las autoridades de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, para efecto de la realización de su examen profesional

Agradeciendo de antemano su atención quedo de Ud para cualquier aclaración al respecto

Atentamente
“La Cultura al Servicio del Pueblo”



M.A. Yésica Mayett Moreno
Asesor de Tesis

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIAS

RESUMEN	III
ABSTRACT	V

CAPÍTULO I. PROPÓSITO Y ORGANIZACIÓN

1 1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Propósito de la Investigación	1
1 3 Objetivo General	1
1 4 Objetivos Específicos	2
1 5 Justificación de la Investigación	2
1 6 Alcances	3
1.7 Resultados Esperados	3
1 8 Organización del Estudio	3

CAPÍTULO II. ESTUDIO DE MERCADO

2 1 Objetivo del Estudio de Mercado	4
2 2 Definición de Mercado	5
2 3 Identificación del Mercado	5
2 4 Investigación de Mercado	8
2 5 Obtención de la Información.	8
2 6 Resultado de la Información	9
2 7 Previabilidad del Proyecto	14

CAPÍTULO III. ESTUDIO TÉCNICO

3 1 Organización Jurídica	15
3 2 Trámites	16
3 3 Ingeniería del Proyecto	17
3 4 Inversiones en Equipamiento	17

II

CAPÍTULO IV. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

4 1 Planeación.	19
4 2 Organización.	34
4 3 Dirección.	46
4 4 Control	47

CAPÍTULO V. ESTUDIO FINANCIERO

5 1 Inversión.	51
5.2 Financiamiento.	52
5 3 Presupuesto	52
5 4 Punto de Equilibrio.	53
5.5 Estados Financieros.	54
5 6 Periodo de Recuperación.	55
5 7 Tablas de Amortización y Depreciación	56
5 8 Nómina	56

CAPÍTULO VI. EVALUACIÓN ECONÓMICA

6 1 Análisis Financiero	58
6 2 Valor Presente Neto	58
6 3 Tasa Interna de Rendimiento	59

CONCLUSIONES	60
-------------------------------	-----------

ANEXOS.	VII
------------------------	------------

BIBLIOGRAFÍA	VIII
-------------------------------	-------------

FUENTES	IX
--------------------------	-----------

DEDICATORIAS

Le dedico este proyecto a mis Papas por alentarme siempre en todos mis estudios, y de que siempre hayan tenido la idea de que el estudio es la única herencia segura que hay, los adoro, y ya saben que todo lo que hago es por ustedes

A mi hermanita por la capacidad tan grande que tiene para superar todos los obstáculos, y por que sé que va a lograr lo que se proponga, sólo es cosa de echarle ganas, Te quiero mucho Bichis

Le dedico este proyecto a mi Mamá Lute quien estuvo a mi lado toda la carrera madrugando y desvelándose conmigo, por estar pendiente de mi y cuidar de que nada me faltara, la quiero muchísimo ya sabe que siempre puede contar conmigo

Alejandro, este proyecto es de los dos, y sabes que está de más dedicártelo porque siempre estuviste presente en el, este proyecto es muy especial porque los dos aportamos nuestros conocimientos y experiencias, estoy orgullosa de ti y sé hasta donde eres capaz de llegar y va a ser muy alto ya lo verás

A mi tía Dora porque desde que empecé la carrera me echó la mano al realizar mis trabajos, la admiro por su espíritu trabajador y por su capacidad de salir adelante para mi es un ejemplo a seguir

AGRADECIMIENTOS

A Dios

Le agradezco por estar presente todos los días de mi vida, de llenarme de bendiciones, por que me ha dejado convivir con las personas que quiero, le agradezco todo lo que me ha dado, por el simple hecho de que nunca me abandona

A mis Padres: Clemente y Rosalía

A ustedes tengo tanto que agradecerles porque me han hecho inmensamente feliz, por el apoyo incondicional que me han dado, por sus cuidados, por el consuelo que me dan sus palabras, porque sé que donde quiera que esté estarán pensando en mi y deseándome lo mejor

A mi hermana Yensuni

Por que siempre tienes la palabra exacta Bichis para hacerme sentir mejor, porque se que puedo contar contigo y que jamás me negaras tu ayuda, no tienes idea de cuanto te quiero, siempre estaré a tu lado para apoyarte y aconsejarte, estoy muy orgullosa de ti

A toda mi familia. Hernández Chena y Castro Fernández

Por que todos nos han demostrado su apoyo y buena voluntad.

A Alejandro

Que más que novios hemos sido amigos, compañeros de muchas locuras, te agradezco los momentos felices que me has hecho pasar, por quererme tanto y por consentirme siempre, por la ayuda que siempre he recibido de ti, gracias por estar a mi lado, por protegerme, échale ganas a todo y recuerda que aquí estoy para ayudarte y apoyarte en los momentos difíciles Te Amo Chikia

A mis maestros de toda la carrera

Ya que no me daría abasto para mencionar las cualidades de cada uno y sobre todo porque aprendí muchas cosas de ellos

Al Ing. Tito Livio de la Torre

Quisiera agradecer en especial al Ing Tito Livio que con sus clases nos hace ver las cosas desde una perspectiva diferente que nos ayudan a reflexionar cosas que se pasan por alto, por que aprendes no sólo de la materia sino de la vida, definitivamente muchos maestros deberían aprender de él.

A mis amigos y compañeros

Les agradezco los momentos que pasamos juntos en la universidad, y por compartir buenas y malas experiencias

A mi amigocha Yenissei por echarme porras cuando me sentía triste y por ser mi confidente de las locuras que pasamos, A mi otra amigocha de la prepa Gaby, A Katya por el apoyo en aquellos días de sufrimiento y alegrías A mis compañeros de clase que espero verlos en un futuro todos unos licenciados Edith, Luis, Paula, Juan, Karla, etc. A Martha, Paco, Beto, Cris, Pablo, Fela, y todos aquellos que saben que cuentan conmigo y yo con ellos.

DEDICATORIAS

Este proyecto esta dedicado especialmente a mi Papa, pá te quiero muchísimo en donde quiera que estés se que estas conmigo y aquí terminamos algo que tu iniciaste

A mi Mama que me supo guiar por el buen camino y me apoyo en las decisiones que tomara se que siempre puedo contar con ella y nunca me va a fallar así como yo nunca te voy a fallar má te quiero mucho.

A mi hermano Gabriel, que es el mejor de los hermanos, chaparro te quiero mucho y sabes que cuentas conmigo para lo que quieras y que no solo me veas como tu hermano si no como tu amigo

A Mitnni mi Vida porque como te lo dije una vez tu eres mi inspiración para hacer cualquier cosa, este proyecto es especialmente para ti por ser la persona que me supo guiar y recuerda que te AMO, QUIERO, ADORO, EXTRAÑO, IDOLATRO MUCHISISISISIMO

A mi primo Hugo por estar ahí y por que haces las cosas como las haces e inspirar a hacerlas como tu

AGRADECIMIENTOS

A Dios.

Por ponerme en este camino por que se que cuento con El en cualquier momento se que nunca te alejas de mi y por cuidar a las personas que quiero y así estoy bien gracias Dios mío

A mi Papa + Prospero.

Por hacer de mi la persona que soy por tu esmero y dedicación en mis estudios y que si no fuera por ti tal vez esto nunca se hubiera logrado gracias pá te extraño

A mi Mama Gabriela

Por estar conmigo cuando mas te necesitaba por tus consejos, por tus regaños que se que estos no fueron para mal si no que querías que hiciera bien las cosas gracias má por todo tu apoyo

A mi Hermanito Gabriel

Chaparro gracias por estar conmigo y por ser mi hermano por que no me pudo tocar mejor hermano que tu y espero inspirar algo con esto hacia ti

A mi Novia Mitnni.

Por que mas que mi novia eres mi compañera, amiga, confidente, etc y especialmente por creer en mi y por ayudar a hacer de mi la persona que soy en estos momentos y que se que puedo contar contigo para todo, que estuviste ahí cuando mas te necesitaba y por estar conmigo gracias mi vida

A mis Abuelitos Imelda, Heidi y Miguel.

Gracias por su sabiduría de años que me sirve como ejemplo para hacer las cosas por preocuparse por este nieto que les tocó y porque se que están ahí cuando los necesite

A mis familias Yarce Jiménez y Cerón García.

Especialmente a mis tías Eva y Norma por todo lo vivido con ustedes y por todo lo que me enseñaron, por su apoyo, por su interés, por su forma de ser y por la forma de tratarme gracias

A mis amigos Beto, Paco, Pablo, Luis y Juan

Por que no solo son mis amigos si no mis hermanos y cuando los necesito están ahí para apoyarme, gracias por soportarme y espero nunca dejarlos de ver

Al Ing Tito Livio de la Torre Hidalgo.

Por que en sus clases no solo da conocimientos si no ejemplos de vida gracias por todos sus consejos aprendí mucho de usted

A los catedráticos de la licenciatura en Administración de Empresas

Por compartir todos sus conocimientos conmigo gracias, aprendí mucho de ustedes

A mis amigos

Fajardo, Omar (pollo), Oscar (hagi), Hugo (guilligan), Yuri, Homero, Vladimir, Israel (pato), Memo (cucharas) y todos los de mas que se me puedan pasar, gracias por que se que cuento con ustedes

RESUMEN

En la actualidad la imagen de una organización es fundamental, sobre todo para aquellas que tienen contacto directo con el cliente y que desean tener una diferenciación con aquellas empresas de su mismo ramo. Se determinó que una de las principales organizaciones que buscan cumplir con estas características son las instituciones bancarias. Para esto el presente proyecto de inversión tiene como finalidad proporcionar información sobre la creación de una empresa de servicios de limpieza y de brindar una alternativa de inversión.

La información se planteó de la siguiente manera:

CAPITULO I. PROPÓSITO Y ORGANIZACIÓN.

Este capítulo contiene el planteamiento del problema, el propósito de la investigación, el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación de la investigación, los alcances, los resultados esperados y la organización del estudio.

CAPITULO II. ESTUDIO DE MERCADO.

En este capítulo se muestran las características del mercado así como la demanda que existe por este tipo de servicios.

CAPITULO III. ESTUDIO TÉCNICO.

En este capítulo se muestra toda la organización jurídica, así como la ingeniería del proyecto, las inversiones de equipamiento y conceptos de valor.

CAPÍTULO IV. ESTUDIO ADMINISTRATIVO.

En este capítulo, se aplicó el proceso administrativo, definiendo la planeación y sus componentes, la organización, el tipo de liderazgo llevado a cabo y por último el control aplicado a este proyecto.

CAPITULO V. ESTUDIO FINANCIERO.

Por medio de este estudio se elaboraron todos los presupuestos, estados financieros y balances que determinan la situación financiera de la empresa

CAPITULO VI. EVALUACIÓN ECONÓMICA.

En este capítulo es donde se determina la factibilidad del proyecto de inversión

CONCLUSIONES

Después del análisis de todos los estudios anteriores se dan las conclusiones en el que se confirma la rentabilidad y viabilidad del proyecto

ABSTRACT

Nowadays, organizations image is fundamental, above all, that organizations which have direct contact with the customer, although, they want to have a differentiation with enterprises belonging to the same branch; It is determinate that one of the most principal organizations that wants to do those characteristics, are Institutional banking. For that reason, the present investment project has the next finality : to give information about the creation of Service Cleanness enterprise and propose an inversion option

The information is the following.

CHAPTER I. ORGANIZATION AND PURPOSE

This chapter contains the problem exposition, investigation purpose, general and specific objectives, justification investigation, expect results, scopes and the organization study

CHAPTER II. MARKETING RESEARCH

This chapter shows us the marketing characteristics, as well as, the demand that exist for this kind of service

CHAPTER III. TECHNICAL RESEARCH

This chapter contains the juridical organization, as well as the engineering project, the equipment investment and the value concepts

CHAPTER IV. ADMINISTRATIVE RESEARCH

This chapter applies the administrative process like planning, management, organization, and the control applied to the project

CHAPTER V. FINANCIAL RESEARCH

In the financial research the budgets, finance statements and balances were made that determine the enterprise finance situation

CHAPTER VI. ECONOMIC EVALUATION

The economic evaluation chapter that shows us, if the investment project is workable

CONCLUSIONS

After this chapters, here we will show the conclusions that corroborate a profitable and viable business

PROPÓSITO Y ORGANIZACIÓN

CAPITULO I PROPÓSITO Y ORGANIZACIÓN

1.1 Planteamiento del problema.

Hoy en día, las instituciones Bancarias se interesan más en su imagen, con esto buscan brindar una perspectiva de diferenciación de los demás bancos. La limpieza, es uno de los factores importantes que se debe tomar en cuenta y estar presente en la buena imagen que buscan dar éstas instituciones. De acuerdo a estudios previos y debido al aumento en la demanda de las instituciones bancarias se determina que existen pocas organizaciones que ofrecen servicios de limpieza a este tipo de instituciones, se pretende a partir de este proyecto de inversión determinar que tan viable tanto económico como técnico resultaría para un grupo de inversionistas empresarios, iniciar una empresa dedicada a este tipo de servicios en la Cd de Puebla.

1.2 Propósito de la investigación.

La finalidad de ésta investigación es constituir una empresa que se dirija a ofrecer servicios de limpieza a instituciones bancarias, buscando que ésta sea competitiva y rentable, apoyada en todas las herramientas, administrativas, mercadológicas, económicas y financieras además de comprobar que es recuperable la inversión en un plazo de tiempo razonable.

1.3 Objetivo general.

“Realizar un proyecto de inversión para la creación de una empresa de servicios de limpieza a instituciones bancarias”

1.4 Objetivos específicos.

- Realizar un estudio de mercado, en el cuál se conozca el grado de aceptación del servicio que se ofrece en el mercado establecido.
- Hacer un estudio Técnico que abarque y defina las áreas físicas de la empresa
- Realizar el estudio económico que identifique la viabilidad del proyecto y determinar si es rentable o no
- Determinar el estudio Financiero, en el cuál se registren todos los estados financieros, y presupuestos del proyecto.

1.5 Justificación de la investigación.

La aportación que busca este proyecto está dirigido principalmente, a los emprendedores que deseen tener un pleno conocimiento sobre los procesos que son necesarios para la creación de una empresa de servicios, esto es que incluirá un estudio muy cauteloso de los distintos aspectos que deberá tomar en cuenta toda persona interesada en este tipo de inversiones

1.6 Alcances.

El alcance de este proyecto es la culminación de todos los estudios (mercadológico, técnico, económico y financiero), guiando a que este proyecto sea lo más factible posible. Se pretende darle una visión diferente a este giro de servicios especializada en limpieza, que pueda ser identificada de las otras que se encuentran ya establecidas

1.7. Resultados esperados.

Los resultados que se obtuvieron a partir de este proyecto fueron satisfactorios en la medida que los objetivos establecidos fueron alcanzados de manera eficiente en todos los aspectos

El propósito de obtener la viabilidad en el proyecto fue alcanzada de acuerdo a los resultados obtenidos de todos los estudios aplicados en este proyecto, mostrando que la inversión se recupera al segundo año proyectado y a partir de ahí se obtuvieron utilidades

1.8. Organización del Estudio

CAPITULO I	PROPÓSITO Y ORGANIZACIÓN DEL ESTUDIO
CAPITULO II	ESTUDIO DE MERCADO
CAPITULO III	ESTUDIO TÉCNICO
CAPITULO IV	ESTUDIO ADMINISTRATIVO
CAPITULO V	ESTUDIO FINANCIERO.
CAPITULO VI	EVALUACIÓN ECONÓMICA
	CONCLUSIONES

ESTUDIO DE MERCADO

CAPITULO II

ESTUDIO DE MERCADO

En todo proyecto de inversión es de real importancia el estudio de mercado, ya que es factor clave y fundamental para determinar la aceptación o rechazo del proyecto, y es aquí donde se determinan las ventajas y desventajas del servicio que se ofrece, así como las características del tipo de consumidor que se necesita, y si es que éste estaría dispuesto a consumir el servicio que se está ofreciendo, además de determinar el mercado idóneo al que va dirigirse y el precio, de acuerdo a las características que se crean convenientes y que sean de interés para el proyecto

“El estudio de mercado es importante en el sentido que se debe considerar la situación actual del mercado en que participará la empresa que se creará con la implementación del proyecto. En él participan una serie de empresas que con más o menos eficiencia, satisfacen las necesidades de parte o el total de los consumidores potenciales que tendría el proyecto” (Preparación y evaluación de proyectos, Sapag, Chain Nassir pág 19-20)

2.1 Objetivos del estudio de mercado.

- Conocer las características del mercado meta al que está dirigido este proyecto
- Medir la potencialidad de la demanda que existe
- Enfocar el estudio a satisfacer necesidades de los futuros clientes
- Conocer el mercado en el que se va a competir
- Identificar las debilidades y fortalezas de la competencia

Para que haya una recolección de datos pertinente en el proyecto, se deberán considerar cuatro mercados distintos que son competidores, proveedores, distribuidores y consumidores

Cada uno de ellos podrá ser individualmente determinante en la rentabilidad del proyecto que se evalúe, porque existe una constante interacción entre ellos, y esto determina que uno influya sobre el otro

2.2 Definición de Mercado.

Es el lugar en donde interactúan comprador y vendedor para llegar a acuerdos comerciales

2.3 Identificación del Mercado.

DE ACUERDO AL ÁREA GEOGRÁFICA

El área geográfica que abarca este proyecto, es local, ya que va dirigido a los bancos que se encuentran en la Cd de Puebla

DE ACUERDO A LO QUE SE OFRECE,

Este proyecto ofrece servicios de Limpieza a instituciones Bancarias

Servicios que se ofrecen

- *Servicio de limpieza fija*, este tipo de servicio consta en que una o varias personas, solicitado por el banco se encuentre todo el tiempo en la sucursal desde que ésta inicia sus labores hasta que las termina

- *Servicio de limpieza profunda*, este servicio se realiza por un equipo, que consiste en limpiar todas y cada una de las áreas de la sucursal bancaria, cuando éste lo solicite
- *Serv. Limpieza urgente*, este se realiza cuando el banco solicita de inmediato el servicio de limpieza a causa de algún imprevisto

PRECIO

Se establecieron dos tipos de forma de cobro

- Para el servicio de limpieza profunda y urgente se estableció en 35 pesos el m², incluye pago a mano de obra, maquinaria y material de limpieza,
- Y para la limpieza fija, que es de acuerdo al número de personas que requiera el banco, se cobrará 5,000 pesos por persona

Estos precios se determinaron en base al estudio de nuestra competencia, proveedores y clientes

MERCADO

Se investigó que existen 164 instituciones bancarias con sus respectivas sucursales en la Cd de Puebla, la segmentación aplicada a este proyecto, es de tipo institucional, ya que se agrupan un determinado número de consumidores con un comportamiento similar, se segmentó este mercado a seis instituciones **Banamex, Serfin, BBVA Bancomer, Banorte, Scotia Bank Inverlat, Bital**, las cuales, de acuerdo a las características de posicionamiento y mayor número de sucursales se determinó que son las de mayor interés para este proyecto

COMPETIDORES

Existen varias empresas en la ciudad de Puebla que ofrecen servicios de limpieza en general, de las cuales hay cuatro que ofrecen estos servicios directamente a los bancos y son

- **CORPORACIÓN DE MANTENIMIENTO INTEGRAL**
- **LAVATODO**
- **SERELIMP**
- **TECNILIMP**

PROVEEDORES

Compañías e individuos que proporcionan los recursos necesarios a la compañía para que produzca sus bienes y servicios (Fundamentos de mercadotecnia, Kotler Phillip, Armstrong Gary, pág)

En este caso en particular, no se depende del tiempo de entrega, pues para evitar retrasos en la entrega de mercancía y equívocos en las características específicas que se requieren, se determinó que se adquirirán las mercancías en plazos semestrales

Estos proveedores fueron escogidos en base al precio, y calidad en sus materiales

En productos de limpieza:

- **GOSCAM**
- **SANIVISA**

En maquinaria

- **EQUIPADORA JOKEL**
- **FUENTES LOVATO EVA**

2.4 Investigación de Mercado.

Por medio de ésta se busca conocer y analizar toda información de nuestro mercado (necesidades, gustos, preferencias, y el comportamiento de nuestros futuros clientes)

La investigación de mercados especifica la información requerida para afrontar estos problemas; diseña el método para recopilar información, maneja e implementa el proceso de recopilación de datos; analiza los resultados, y comunica los hallazgos y sus implicaciones.

La investigación de mercados existe para satisfacer las necesidades de información de las operaciones y del desarrollo de estrategias (Investigación y análisis de mercado, Lehmann R Donald, pág 3-7)

2.5 Obtención de la Información.

Para la obtención de información se siguió la siguiente metodología

- Se contacto al banco de interés
- Se pidió una cita con la persona encargada de la contratación de este tipo de servicio
- Se acudió a la cita para llevar a cabo la entrevista
- Se obtuvo la información deseada

Para esta investigación de mercado, se utilizó la entrevista en profundidad, porque no se consideró apropiado que al interactuar directamente con la persona encargada de la contratación de este servicio se recurriera a la aplicación de un cuestionario. Por medio de esta entrevista se obtienen datos que pueden complementar más la información, de la que se obtendría en un cuestionario, como por ejemplo, conocer mejor las necesidades de los clientes, su forma de trabajar e información extra que servirá para conocer mejor las expectativas que tienen los bancos con respecto a este tipo de empresas (Ver anexo A)

No se cuenta con un número determinado de preguntas ya que se fueron estableciendo en base a la información que se consideraba necesaria y en la cual va a determinar la factibilidad del estudio.

Por medio de esta entrevista se busca conocer

- Si los bancos cuentan con una empresa que les ofrezca este tipo de servicios
- Si cuentan con este tipo de servicios, quien se los ofrece
- Si sería solicitado este tipo de servicio a una empresa de nueva creación .
- La forma en que les gustaría que les trabajaran
- El precio que manejan con otras empresas.
- Conocer cuales son sus necesidades y si son satisfechas
- Que errores están cometiendo las otras empresas

2.6 Resultado de la Información.

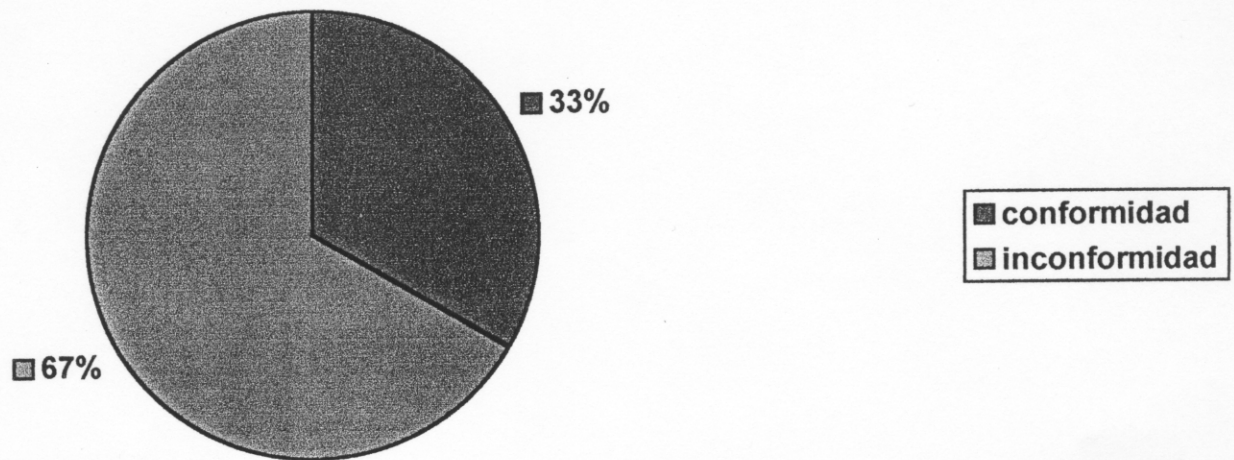
La información obtenida a raíz de esta entrevista, fue satisfactoria a lo que se pretende aplicar en este proyecto, ya que los resultados arrojados por las entrevistas dirigidas a cada gerente de los seis bancos, encargados de contratar este tipo de servicios tanto al banco principal como a sus sucursales, se determino que en un 95% estarían dispuestos a cambiar de empresa que les ofrece este tipo de servicios

La entrevista en profundidad ayudó a la complementación de la información en la manera en que los bancos expresaron sus necesidades y carencias de las empresas que les ofrecen estos servicios, lo que arrojó fue lo siguiente de lo que los bancos estaría dispuesto a cambiar de las otras empresas es

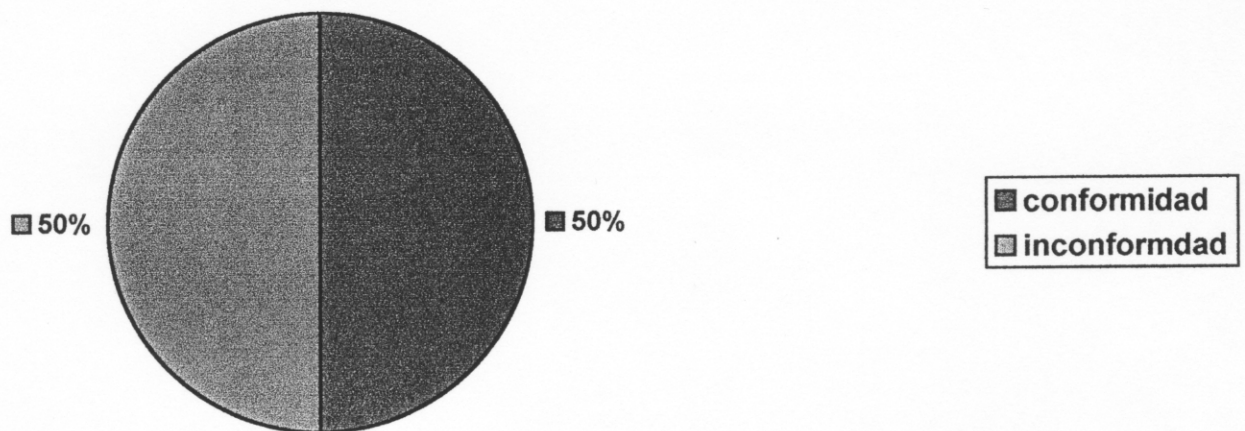
Variables	BANAMEX	BANORTE	BBVA	BITAL	SCOTIA BANK	SERFIN	TOTAL %
Alta rotación	/	/	/	/	/	/	100 %
Impuntualidad	/	/	/		/		67 %
Inasistencia	/	/	/	/	/	/	100 %
Falta de cultura y educación	/		/	/			50 %
Precios altos		/		/	/	/	67 %
Mala calidad en el servicio	/	/	/	/	/	/	100 %
Incumplimiento de contrato	/	/	/	/	/	/	100 %

A continuación se presentan los gráficos de las variables obtenidas a raíz de la entrevista

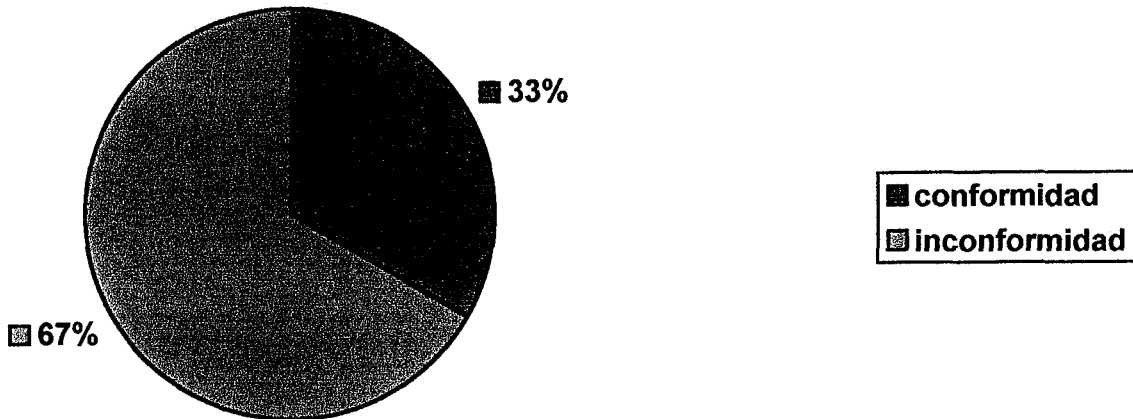
- *En esta gráfica se muestra el porcentaje de bancos que se encuentran inconformes con la impuntualidad de parte de las empresas que les están trabajando*



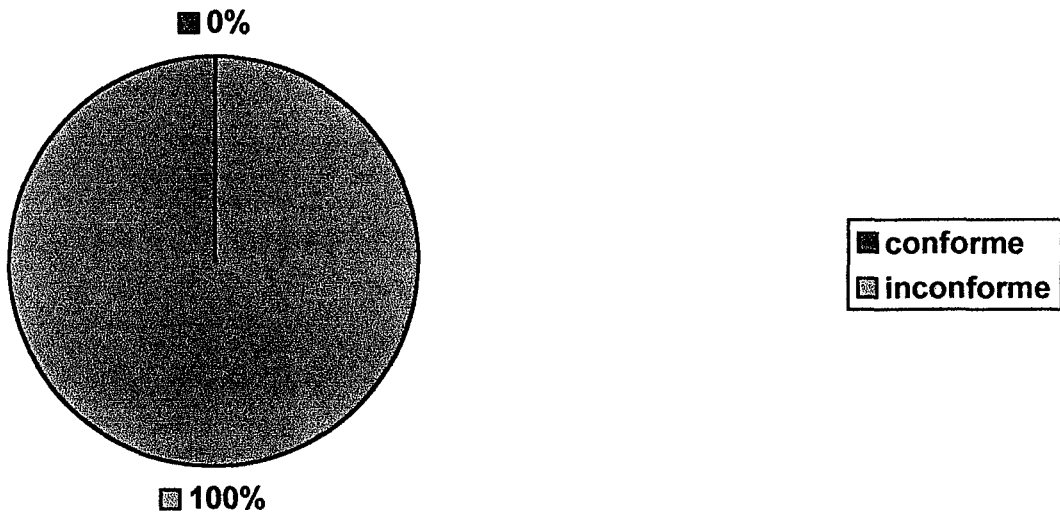
- *Esta gráfica muestra el porcentaje de conformidad e inconformidad que tienen los bancos respecto a la falta de cultura y educación que tiene el personal de la empresa que les labora.*



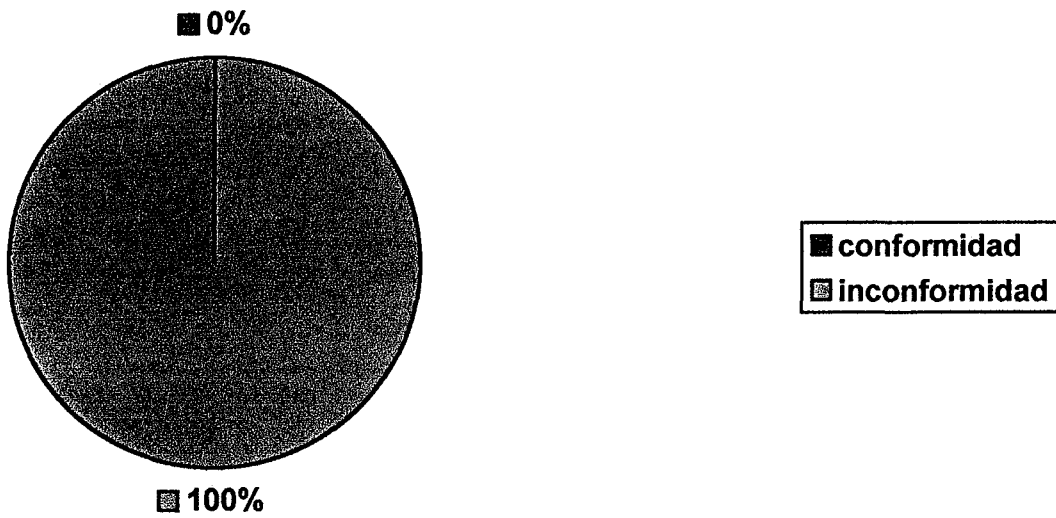
- *Esta grafica indica el porcentaje de inconformidad que tienen los bancos respecto a los precios altos.*



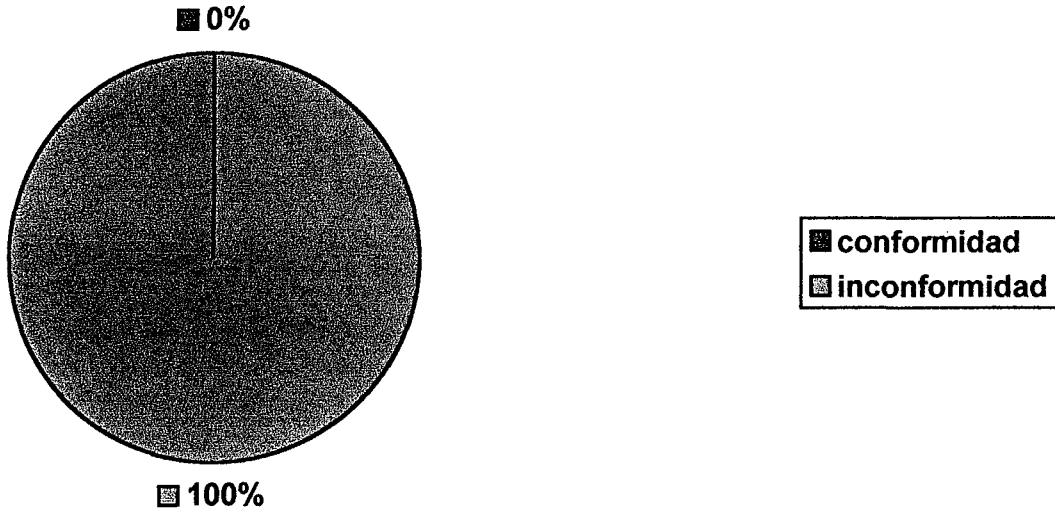
- *A continuación la grafica nos muestra la inconformidad que tienen todos los bancos respecto a la alta rotación que tienen del personal*

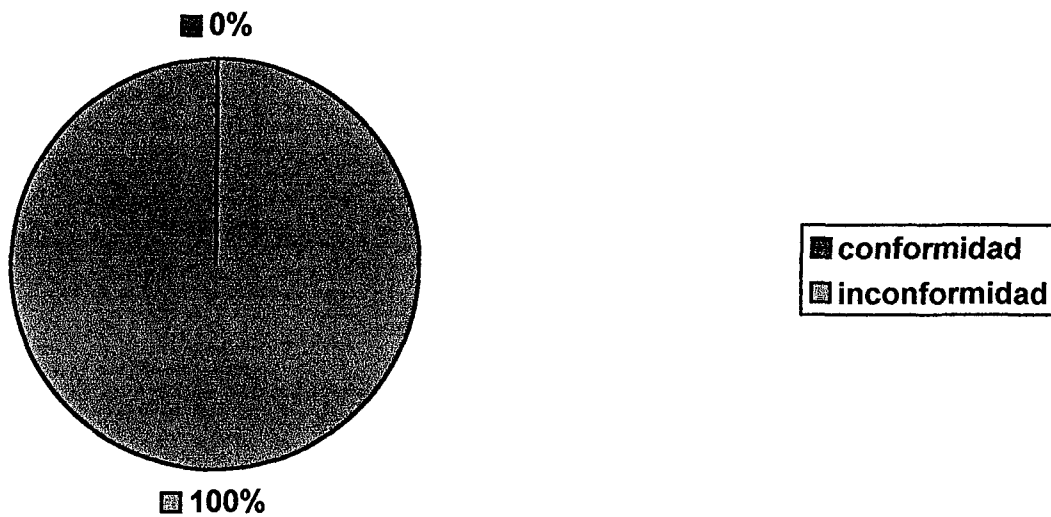


- *La siguiente grafica muestra la inconformidad que tienen los bancos con la inasistencia por parte del personal de la empresa que les da el servicio*



- El incumplimiento de contrato es otro de los factores por el cual los bancos muestran inconformidad





- *La mala calidad en el servicio es otro factor de inconformidad que muestran los bancos por parte de las empresas que les ofrecen este servicio.*

2.7 Previabilidad del proyecto.

Este tipo de información ayuda en el sentido en que se pueden tomar en cuenta para atacar a la competencia, ya que el cliente no está satisfecho con eso, y es ahí donde entraría la factibilidad de este proyecto cubriendo las características exigidas por el cliente en este caso los bancos

ESTUDIO TÉCNICO

CAPÍTULO III

ESTUDIO TÉCNICO

El objetivo principal de éste estudio es proveer la información necesaria con respecto al monto de las inversiones y todos los costos que trae consigo la realización de un proyecto, así como los tramites necesarios para echar a andar la organización. El desarrollo del estudio técnico en este caso se ve limitado ya que no es un proyecto para manufactura, y como empresa de servicios, la parte de producción es omitida “En este estudio se pretende resolver las preguntas referentes a ¿dónde?, ¿cuánto?, ¿cuándo?, ¿cómo? y ¿con qué? producir lo que se desea, por lo que el aspecto técnico-operativo de un proyecto comprende todo aquello que tenga relación con el funcionamiento y la operatividad del todo el proyecto” (Anzola Rojas, Sérvulo, p 288)

3.1 Organización Jurídica

La sociedad se constituyó como Sociedad Anónima de Capital Variable, ya que se busca la inversión de diferentes socios para que aportan el capital

El nombre de la empresa es

- SERLIMP, S A de C V

Domicilio.

- Tlaxco 714-A La Paz, Puebla, Pue

Su duración:

- Por tiempo indeterminado

Capital Social:

- \$600, 000 00- pesos

La aportación al capital social que hará cada socio, será de acuerdo con el numero de socios que les sea atractivo aportar el capital necesario

3.2 Trámites.

Como persona moral es necesario estar bajo un marco legal y fiscal para la cual se debe proceder a tramitar diferentes permisos, registros o licencias, dichas tramitaciones se realizan en diferentes dependencias gubernamentales y privadas, a continuación se presentan una tabla en donde se muestran las dependencias y los tramites a realizar

TRÁMITES	DEPENDENCIAS
Permiso para constituir una sociedad (persona moral)	Secretaria de Relaciones Exteriores
Licencia de funcionamiento	Ayuntamiento de la ciudad de Puebla
Inscripción del acta constitutiva de la sociedad	Registro Publico de la Propiedad y el Comercio
Protocolización del los estatutos acta constitutiva	Notario Publico
Registro patronal y por cada trabajador	INFONAVIT
Registro patronal y por cada trabajador	IMSS
Registro RFC, IVA y demás impuestos aplicables	Secretaria de Finanzas y Desarrollo Social
Constancia contra incendios y siniestros	Departamento de bomberos

Licencia sanitaria	Secretaria de Salud
Impuesto sobre nomina	Secretaria de Finanzas y Desarrollo Social

3.3 Ingeniería del Proyecto.

En este paso incluye la ubicación de la empresa, tanto geográfica como el croquis de localización.

MACROLOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

Mapa de la Cd de Puebla (ver anexo B)

MICROLOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

Localización de la empresa en el plano de la Cd de Puebla. (ver anexo C)

3.4 Inversiones en equipamiento.

Son las inversiones que permiten la operación normal de la empresa, el activo fijo acorde a las instalaciones.

La empresa cuenta con dos áreas de trabajo

Área de Oficina

Área de Bodega

Ubicación estratégica de las áreas de la empresa (ver anexo D)

A continuación se presentan las cédulas de adquisición de activo fijo

CÉDULA DEL ÁREA DE OFICINA

CONCEPTO	V FACTURA	V DESECHO	V ÚTIL
3 Computadoras	\$ 36,000	1	6 años
3 Escritorios	\$ 7,758	1	6 años
3 Sillones	\$ 2,596	1	6 años
10 Sillas	\$ 1,600	1	6 años
3 Teléfonos	\$ 1,796	1	3 años
1 Fax	\$ 1978	1	4 años
Papelería	\$ 3000	1	
3 Libreros	\$ 1,389	1	4 años
3 Archiveros	\$ 1,952	1	4 años

CÉDULA DEL ÁREA DE BODEGA

CONCEPTO	V FACTURA	V DESECHO	V ÚTIL
2 Aspiradoras	\$ 10,650	1	5 años
2 Pulidoras	\$ 14,592	1	5 años
Jarciería	\$ 38,000	1	
Productos de limpieza	\$ 80,540	1	
Camioneta	\$ 176,825	1	4 años
Uniformes	\$ 7,000	1	

ESTUDIO ADMINISTRATIVO

CAPÍTULO IV

ESTUDIO ADMINISTRATIVO

En este estudio se captan los cuatro pasos del proceso administrativo que son aplicados a este proyecto, el objetivo de este estudio es conocer como está constituida la empresa en el plano administrativo así como determinar los lineamientos y parámetros que se tienen que seguir por los directivos y trabajadores, ya que son las bases que toda empresa debe tener estructurado para su buen funcionamiento

4.1 Planeación.

La planeación es el inicio del proceso administrativo por medio de esta nos podemos responder la pregunta de ¿qué se va a hacer?, esto implica seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos, y requiere por lo tanto de la toma de decisiones, esto quiere decir que es la elección de cursos futuros de acción a partir de diversas alternativas “La planeación es un proceso que comienza por la misión, objetivos, define estrategias, políticas y planes detallados para alcanzarlos”(Administración, Koonz, Harold Wehrich, Heinz pág 118)

La planeación se clasifica en los siguientes planes

Visión - Es el propósito fijado a cumplirse en un periodo de tiempo

VISIÓN DE LA EMPRESA

“Ser la empresa líder en servicio de limpieza en la Cd de Puebla, brindando calidad en el servicio, en un lapso razonable”

Misión - En la misión se identifica la función o tarea básica de una empresa ó cualquier parte de ella (Administración, Koonz, Harold Weihrich, Heinz pág 716), es la razón de ser de la organización

MISIÓN DE LA EMPRESA.

“Ser una empresa eficiente de mayor competitividad, confiabilidad, e innovación en el servicio de limpieza a instituciones bancarias, para beneficio de la empresa y de la sociedad”

Objetivos.-son los fines que se persiguen por medio de una actividad de una u otra índole, representa no sólo el punto terminal de la planeación, sino también el fin que se persigue mediante la organización, la dirección, y el control, y se dividen en generales, específicos (Administración, Koontz, Harold Weihrich, Heinz pág 122)

Basándose en lo anterior, se presentan a continuación los objetivos de la empresa divididos en generales y específicos

OBJETIVOS GENERALES.

- Lograr la permanencia en el mercado poblano satisfaciendo y superando los requerimientos del cliente al 100%.
- Lograr el posicionamiento de nuestro servicio en el mercado poblano en un lapso no mayor a 3 años
- Ofrecer lo mejor en servicios de limpieza, adaptándonos a la demanda del cliente en un 100%
- Brindar en un 100% la mayor calidad y garantía en los resultados
- Recuperar la inversión del capital en un lapso no mayor de 3 años

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

OBJETIVOS DE LA GERENCIA.

- Encauzar una administración honesta en el manejo de los recursos, en el periodo de duración de este proyecto.
- Integrar y comprometer al 100 % del personal, para el buen funcionamiento de la organización
- Seleccionar en base al precio y calidad de los productos, al 100 % de los mejores proveedores.
- Buscar el posicionamiento de la organización dentro del mercado al que va dirigido, en un lapso no mayor a tres años.
- Contar con el 100 % del personal contratado que sea adecuado y de confianza para la organización

OBJETIVOS DE FINANZAS.

- Mostrar los estados financieros en forma clara y sencilla a los accionistas, cada seis meses
- Elaborar estrategias financieras para el crecimiento de la organización, presentándolas por periodos de seis meses
- Tener la información preparada y actualizada, de todos los movimientos que se incurran durante el año, en el tiempo en que sea requerida por la Dirección General

OBJETIVOS DE VENTAS Y COMPRAS

- Realizar un plan de compras de los artículos necesarios, para cada seis meses
- Tener un control de la variación en los costos en un 100 %, seleccionando así, al mejor proveedor

- Informar a la Dirección general de todos los gastos en que incurrieron en la compra de los artículos, en el periodo de compra
- Negociar el mejor precio de venta con nuestros clientes, en el tiempo en el que se cierre un contrato
- Incrementar las ventas en un 10 %, buscando superar el punto de equilibrio, en un lapso de un año

OBJETIVOS DEL ÁREA DE PERSONAL.

- Crear del servicio una imagen favorable para la preferencia del mercado, en un lapso no mayor a un año.
- Controlar al 100 % el uso del material, para evitar costos innecesarios a la organización
- Mostrar una imagen limpia, agradable y ordenada en las horas de trabajo
- Realizar un recuento de los artículos trimestralmente, para saber si se tiene que comprar alguno fuera del calendario de compras

Estrategias - son la determinación de la misión y de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para su cumplimiento (Administración, Koontz, Harold Weihrich, Heinz pág 715) Esto lo determinaremos por medio de una matriz DOFA

MATRIZ DOFA

Es un instrumento de ajuste importante que ayuda a desarrollar cuatro tipos de estrategias

- Estrategias de fuerzas y oportunidades (FO). Se utilizan las fuerzas internas de la empresa para aprovechar la ventaja de las oportunidades externas
- Estrategias de debilidades y oportunidades(DO). En estas se pretende superar las debilidades internas aprovechando las oportunidades externas
- Estrategias de fuerzas y amenazas (FA) En esta se aprovecha las fuerzas de la empresa para evitar las repercusiones de las amenazas externas
- Estrategias de debilidades y amenazas (DA) Son tácticas defensivas que pretenden disminuir las debilidades internas y evitar las amenazas del entorno, es aquí donde se considera el punto crítico de la matriz, pues es en donde se debe atacar a los dos grandes factores que afectan el desarrollo del proyecto

A continuación se presenta la matriz DOFA en el cual se indican las estrategias antes mencionadas

	FUERZAS – F	DEBILIDADES – D
	1 Menor rotación de personal 2 Precios bajos 3 Organización de proyecto	1 Falta de experiencia

<p align="center">OPORTUNIDADES – O</p> <p>1 Pocos competidores en el mercado 2 Clientes con la disponibilidad de cambiar de empresa 3 Mercado en crecimiento 4 Existencia de proveedores diversos 5 Entorno económico, debido al apoyo que tendrán los proyectos de inversión</p>	<p align="center">ESTRATEGIAS –FO</p> <p>1 Diferenciación</p>	<p align="center">ESTRATEGIAS – DO</p> <p>1 Relacionarse mas con proveedores, clientes y competidores</p>
<p align="center">AMENAZAS – A</p> <p>1 Empresas con mayor tiempo en el mercado</p>	<p align="center">ESTRATEGIAS – FA</p> <p>1 Diferenciación</p>	<p align="center">ESTRATEGIAS – DA</p>

ESTRATEGIAS DE LA EMPRESA

Las estrategias que se implementara fueron en base a las estrategias FO y FA

La estrategia a utilizar es la diferenciación, la estrategia de diferenciación solo se debe de seguir tras un atento estudio de las necesidades y preferencias del cliente, a efecto de determinar la viabilidad de incorporar una característica diferente o varias a un servicio singular que incluye los atributos deseados (Conceptos de Administración estratégica, David, Fred R, pág 69)

La estrategia de diferenciación, está conformada por una mezcla mercadológica de las cuales se escogieron las de precio y producto

- Estrategia de producto o servicio se ofrecerán tres tipos de servicios los cuales se asignaron así de acuerdo a las necesidades de las empresas, estos servicios tendrán incluidos todos los productos que se necesiten para elaborar la limpieza Esta estrategia esta dentro de lo que podemos llamar Desarrollo del Producto ya que se desea aumentar las ventas mejorando el servicio

- Estrategia de precio en esta estrategia se maneja una política de precios que es Ofrecer presupuestos con precios bajos en comparación a la competencia. Esta política se determinó de acuerdo a la situación actual de las organizaciones, siendo que uno de los factores mas importantes es la reducción de sus costos, de esta forma se obtendrá la preferencia de las instituciones bancarias

Para la estrategia de DO, se buscara relacionarse con los proveedores, clientes y competidores de este mercado, para crear vínculos que favorezcan el desarrollo del proyecto a través de la información que sea proporcionada y desde luego se lleve a la practica en la implementación de nuevas estrategias

Otra de las estrategias que se podría tomar en cuenta de acuerdo con el entorno económico que se esta dando en el país en estos momentos, es el de buscar el financiamiento por parte del gobierno de acuerdo con la política fiscal planeada por el gobierno federal, en donde se está ofreciendo apoyar a empresas de nueva creación para que de esta manera aumenten las fuentes de empleo en el país, de esta forma la empresa puede aprovechar estas oportunidades que ayudarán a fortalecer la economía del país

A continuación se presenta un fragmento de las metas económicas para el 2002 de las cuales se tomaron en cuenta, para basar el análisis DOFA del proyecto (fuente pág de Internet <http://www.shcp.gob.mx>)

- **INCREMENTAR EL RITMO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA, LA GENERACIÓN DE EMPLEOS FORMALES Y LOS INGRESOS REALES DE LAS FAMILIAS.** Se pretende alcanzar un crecimiento que implique una recuperación importante durante la segunda mitad del 2002 y que sea congruente con la trayectoria de expansión esperada de la economía estadounidense, apoyando a los proyectos de inversión nacionales y extranjeros

Políticas - éstas facilitan la solución de problemas recurrentes, y guían la implementación de las estrategias

“Las políticas imponen restricciones, limitaciones y fronteras al tipo de acciones administrativas que se pueden emprender para recompensar y sancionar comportamientos; aclara lo que se puede y no se puede hacer con miras a alcanzar los objetivos de la organización” (Conceptos de Administración estratégica, David, Freud R, pág 12)

También forman parte de los planes en el sentido de que consisten en enunciados o criterios generales que orientan o encauzan el pensamiento en la toma de decisiones

Las políticas presentadas a continuación son las que se deberán tomar en cuenta por la empresa

POLÍTICAS GENERALES

- Se buscará que el personal que integra la organización tenga pleno conocimiento de la misión y objetivos que persigue ésta
- Se desarrollará un ambiente de respeto y honestidad entre los trabajadores, para favorecer el desarrollo personal
- Se trabajará en equipo para alcanzar los objetivos establecidos
- Se buscará que la comunicación sea fluida y se dé entre todos los niveles
- La empresa tratará de establecer una comunicación fluida en todos los niveles jerárquicos
- Se buscará prestar servicios eficientes, y completos
- Se tratará de mantener una imagen excelente, que sea de acuerdo a los servicios que se ofrecen.

POLÍTICAS DE LA GERENCIA

- Se presentarán reportes al grupo de accionistas
- Se buscará evaluar al personal de manera práctica

- De acuerdo al criterio del gerente podrá escoger a sus proveedores libremente, basado en criterios de precio, calidad, tiempo de entrega y disponibilidad.
- Se mantendrá una comunicación continua con el personal encargado de los departamentos para conocer los requerimiento de los mismos

POLÍTICAS DE FINANZAS

- Se tratará de que la información contable y financiera sea confidencial y de única consulta para la asamblea de accionistas y del personal administrativo.
- Se tratará de que el gerente sea quien controle el dinero, entregando al contador, notas y facturas para comprobar los gastos
- El contador buscará realizar los estados financieros avalados con los documentos y registros necesarios la última semana del mes.
- Se tratará de que el gerente maneje la cuenta de cheques para efectuar los pagos de las compras, nomina y demás gastos generados por la empresa
- Se consideraran los costos como herramientas de mejora para la empresa

POLÍTICAS DE VENTAS Y COMPRAS

- Se tratará que los precios de los servicios que se ofrezcan se coticen en moneda nacional
- Se buscará calcular la cotización en base a la dimensión del lugar en el que se va a efectuar la limpieza
- La forma de pago se hará de acuerdo a lo establecido en el contrato
- Se aceptarán depósitos a nuestra cuenta
- Cualquier duda se consultará con el departamento de finanzas

- Se buscarán a los proveedores que ofrezcan los precios mas bajos dando esta información a la gerencia
- Se planeará junto con la gerencia el presupuesto de compras para cada semestre.

POLÍTICAS DEL ÁREA DE PERSONAL

- Al nuevo personal se le guiará técnicamente así como la adecuada forma de relacionarse con el cliente
- Se tratará de tener programas de supervisión que nos lleven a la mejora continua.
- Se buscará atraer al personal que cubra con las características requeridas por la empresa.
- El personal de limpieza tratará de cubrir todas las actividades que tienen asignadas en el tiempo indicado
- En los materiales que se empleen, se buscarán que sean de alta calidad
- Se tratarán de cumplir los programas de limpieza profunda, urgente, y fija, previamente establecidos con el cliente.
- Disposición de trabajo en equipo para facilitar la labor de todos

Reglas - la esencia de la regla es reflejar una decisión administrativa en cuanto a la obligación u omisión de una acción, la regla no es flexible, es rígida y no cambia, además que se debe utilizar cuando no requiera del criterio de las personas de la organización. "Son aquellas normas que dictan la acción o la abstención, pero que no permiten la discrecionalidad" (Administración, Koontz Harold, Weihrich Heinz, pág 718)

Las reglas aplicadas a este proyecto son las siguientes

REGLAS GENERALES

- No presentarse a laborar en estado de ebriedad ni bajo ninguna influencia de narcóticos
- No fumar dentro de la organización
- El personal debe portar su gafete
- La empresa debe contar con las medidas de seguridad y rutas de evacuación.
- Todos los gastos deberán ser comprobados bajo notas o facturas según sea el caso.
- De acuerdo a la LFT serán otorgadas aquellas prestaciones establecidas en la misma
- El espacio de almacenaje de los materiales deberá conservarse limpio
- No se aceptaran pagos posteriores
- A partir de la firma del contrato, este será irrevocable
- Se realizarán las compras cada seis meses

REGLAS DE SERVICIO

- El personal de limpieza se presentará debidamente uniformado y con buena presentación al lugar de trabajo
- El personal asistirá puntual a su área de trabajo
- El personal deberá conocer y obedecer las normas de seguridad
- El personal será responsable de sus utensilios de trabajo
- No entorpecerá las labores del personal del banco
- El personal deberá dirigirse con respeto al personal del banco
- El personal no faltará al respeto al cliente
- Avisar con anticipación la ausencia al trabajo

Programas - son un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos por emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción dado (Administración, Koontz Harold, Wehrich Heinz, pág 127)

PROGRAMAS LLEVADOS A CABO POR LA EMPRESA

Programa de Limpieza Urgente.

ACTIVIDADES	DÍA
Los servicios de limpieza que sean requeridos por el banco	Número de Horas que se requiera para el servicio

Elaboró

Aprobó

Programa de Limpieza en Profundidad

ACTIVIDADES	Día 1	Día 2	Día 3
Limpieza y abrillantado de muebles de oficina	X		
Limpieza de vidrios (int – ext)	X		
Limpieza de baños	X		
Lavado de cisterna y tinaco			X
Lavado de alfombras		X	
Lavado de tapicería		X	
Protección de alfombras y tapicería		X	
Pulido de pisos			X
Protección de pisos			X

Elaboró

Aprobó

Programa de Limpieza fija.

ACTIVIDADES	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Mopear	X	X	X	X	X
Sacudir	X	X	X	X	X
Trapear	X			X	
Aspirar	X			X	
Limpieza de Baños	X		X		X
Limpieza de vidrios	X			X	

Elaboró

Aprobó

Procedimientos - son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas, son guías de acción, no de pensamiento, en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse las actividades (Administración, Koontz Harold Weihrich Heinz, pág 718)

Basándose en la definición anterior, se establecerán los procedimientos que se llevarán a cabo por la empresa

Procedimiento para la compra de material.

- 1.- Determinar la cantidad de material requerido
- 2 - Pedido al proveedor
- 3.- Convenio de pago
- 4 - Determinar Fecha de entrega

Procedimiento de contratación de servicios

- 1.- Determinar con el cliente el tipo de limpieza que requiera
- 2 - Fecha en la que se va a llevar a cabo el servicio
- 2 - Se establece el convenio de pago
- 3 - Firma del contrato

Procedimiento para la contratación del personal.

- 1 - Solicitar el puesto o vacante que se necesita.
- 2 - Acudir a un medio de reclutamiento para atraer al personal idóneo
- 3 - Pedir la solicitud oral o escrita a los trabajadores.
- 4 - Se continua con la entrevista.
- 5 - Se selecciona al personal adecuado para el puesto específico
- 6 - Se firma un contrato
- 7 - Se le orienta al nuevo empleado respecto a la organización y ambiente de trabajo
- 8.- Por último se le capacita

4.2 Organización

En esta etapa nos señala que las personas que trabajan en grupos para conseguir el cumplimiento de una meta deben de disponer de papeles que desempeñar

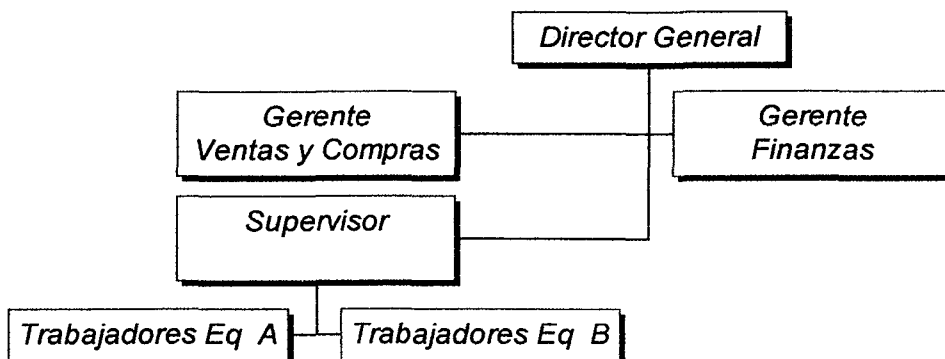
En la organización es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa La organización consiste en

- 1 la identificación y clasificación de las actividades requeridas
- 2 el agrupamiento de las actividades necesarias para lograr los objetivos
- 3 la asignación de cada agrupamiento a un administrador con la autoridad necesaria para supervisarlos, y las medidas para coordinar horizontal y verticalmente en la estructura organizacional (Administración, Koontz Harold, Wehrich Heinz, pág 244)

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

Un organigrama nos muestra todos los niveles jerárquicos que existen en una organización así como los jefes de cada departamento y las personas que están a su cargo, todo esto es representado en un gráfico

SERLIMP S.A. DE C.V.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

En la descripción de puestos se deben definir todos los puestos gerenciales, además de que nos indica las responsabilidades del trabajador y expone la función básica del puesto, así como las principales áreas de resultado final de las que es responsable el administrador

A continuación se describen los puestos que conforman la empresa

Director General

JERARQUÍA:	Primer nivel
REPORTA A:	Asamblea de accionistas
PUESTOS QUE LE REPORTAN:	Gerente de Finanzas, Ventas y compras, supervisor del personal de limpieza
RELACIONES INTERNAS:	Con todo el personal
RELACIONES EXTERNAS:	Clientes, proveedores, accionistas

Objetivo general del puesto

Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de la organización administrando el factor humano, y la toma de decisiones que encaminen al objetivo primordial de la organización así como lograr la efectividad y optimización de sus recursos

Descripción del puesto

- Organizar y administrar las áreas de la empresa
- Establecer los objetivos para cada una de las áreas
- Determinar las estrategias de la empresa
- Encargado de la inducción de los empleados
- Verifica el trabajo de los empleados
- Contrata al personal
- Realiza las juntas con los departamentos y con los accionistas
- Imparte cursos de capacitación cuando son requeridos
- Autorizar los presupuestos y estados financieros que le presente el contador
- Verificar los precios de compra y venta
- Llevar el trato directo con el cliente

Perfil del Puesto

EDAD:	25 años en adelante
SEXO:	Indistinto
ESTADO CIVIL:	Indistinto
ESCOLARIDAD:	Lic en Administración de Empresas, Maestría
EXPERIENCIA:	Mínimo dos años
HABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de liderazgo • Facilidad de palabra • Capacidad de análisis • Capacidad de trabajo en equipo • Capacidad en la toma de decisiones • Capacidad de dirección en personas • Capacidad de convencimiento • Capacidad de comunicación
APTITUDES:	Carismático, Responsabilidad, Honradez, trabajo en equipo, buena presentación

Gerente de Finanzas

JERARQUÍA:	Segundo nivel
REPORTA A:	Director general
PUESTOS QUE LE REPORTAN:	Gerencia de Ventas y compras,
RELACIONES INTERNAS:	Con todo el personal
RELACIONES EXTERNAS:	Clientes

Objetivo general del puesto

Coordinar los recursos financieros, así como la optimización de los mismos, buscando recursos para disminuir los costos de la organización, y maximizar los resultados

Descripción del puesto

- Analizar la situación financiera de la empresa
- Llevar la contabilidad de la empresa
- Pago de nóminas
- Administrar los recursos financieros
- Manejo de la cartera de clientes
- Expide facturas cuando sean requeridas
- Organizar y administrar su departamento
- Verificar los precios de compra y venta

Perfil del Puesto

EDAD:	25 años en adelante
SEXO:	Indistinto
ESTADO CIVIL:	Indistinto
ESCOLARIDAD:	Contador Público, Maestría
EXPERIENCIA:	Mínimo dos años
HABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de resolver conflictos • Para elaborar programas • Para formular estrategias • Trabajar bajo presión • Capacidad de comunicación • Capacidad de liderazgo • Facilidad de palabra • Capacidad de analizar estados financieros • Capacidad de trabajo en equipo • Capacidad en la toma de decisiones
APTITUDES:	Carismático, Responsabilidad, Honradez, trabajo en equipo, buena presentación

Gerente de Ventas y compras

JERARQUÍA:	Segundo nivel
REPORTA A:	Director General
PUESTOS QUE LE REPORTAN:	Gerente de Finanzas y supervisor
RELACIONES INTERNAS:	Con todo el personal
RELACIONES EXTERNAS:	Clientes, y proveedores

Objetivo general del puesto

Maximizar los recursos de la organización, mediante la negociación directa con el banco, labor de compra de materiales y venta de servicios

Descripción del puesto

- Revisión del equipo, material y mercancía necesaria para desempeñar el servicio
- Verifica el pedido de la materia requerida
- Elabora las requisiciones de compra
- Realiza las compras
- Expide facturas
- Busca y contrata nuevos proveedores
- Analiza los presupuestos de compra.
- Verificar los precios de compra y venta

Perfil del Puesto

EDAD:	25 años en adelante
SEXO:	Indistinto
ESTADO CIVIL:	Indistinto
ESCOLARIDAD:	Licenciatura
EXPERIENCIA:	Mínimo dos años
HABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de palabra • Capacidad de análisis • Capacidad de trabajo en equipo • Capacidad en la toma de decisiones • Capacidad de convencimiento • Capacidad de comunicación • Capacidad de liderazgo • Facilidad en las negociaciones
APTITUDES:	Carismático, Responsabilidad, Honradez, trabajo en equipo, buena presentación

Supervisor

JERARQUÍA:	Tercer nivel
REPORTA A:	Director General, Gerente de compras
PUESTOS QUE LE REPORTAN:	Empleados
RELACIONES INTERNAS:	Con todo el personal
RELACIONES EXTERNAS:	Clientes.

Objetivo general del puesto

Supervisa a los empleados a que realicen adecuadamente sus actividades

Descripción del puesto

- Revisión del equipo, material que necesite el trabajador
- Verifica el pedido de la materia requerida
- Ayuda a la elaboración de las requisiciones de material
- Imparte cursos de adiestramiento
- Da inducción a los nuevos trabajadores

Perfil del puesto

EDAD:	25 años en adelante
SEXO:	Indistinto
ESTADO CIVIL:	Indistinto
ESCOLARIDAD:	Preparatoria – licenciatura
EXPERIENCIA:	Sin experiencia
HABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de palabra • Capacidad de trabajo en equipo • Capacidad de convencimiento • Capacidad de comunicación • Capacidad de liderazgo
APTITUDES:	Carismático, Responsabilidad, Honradez, trabajo en equipo, buena presentación

Trabajador

JERARQUÍA:	Cuarto nivel
REPORTA A:	Supervisor
PUESTOS QUE LE REPORTAN:	Ninguno
RELACIONES INTERNAS:	Con todo el personal
RELACIONES EXTERNAS:	Clientes

Objetivo general del puesto

Realiza las actividades de limpieza a las instituciones bancarias

Descripción del puesto

- Revisión del equipo, material y mercancía necesaria para desempeñar el servicio
- Verifica el pedido de la materia requerida
- Solicita el material

Perfil del puesto

EDAD:	25 años en adelante
SEXO:	Indistinto
ESTADO CIVIL:	Indistinto
ESCOLARIDAD:	Mínima secundaria
EXPERIENCIA:	Sin experiencia
HABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de palabra • Capacidad de trabajo en equipo • Capacidad de comunicación • Físicas
APTITUDES:	Carismático, Responsabilidad, Honradez, trabajo en equipo, buena presentación

4.3 Dirección

La dirección es el hecho de influir en los individuos que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración, es comprensible que la dirección contenga motivación, estilos y enfoques de liderazgo y comunicación

TIPO DE LIDERAZGO

El tipo de liderazgo que se llevara a cabo será el Democrático, ya que se tomarán en cuenta la participación de los empleados para la toma de decisiones, además de ser una empresa que cuenta con un numero menor de trabajadores será más fácil la comunicación

MOTIVACIÓN

La formación y motivación del personal es uno de los pilares de nuestra empresa:

- Se brinda capacitación en el uso de maquinaria
- Participación de los empleados en los asuntos que puedan ayudar y que requieran de su decisión
- Expansión de los puestos
- Interacción entre los trabajadores
- Reconocimientos a sus tareas
- Brindar un ambiente de trabajo donde se sienta cómodo

COMUNICACIÓN

La comunicación es un factor importantísimo en toda organización ya que a través de ella se va intercambiando información que es concerniente a todos y que por medio de ella se pueden tomar decisiones. Ya que todos participan, la comunicación entre los miembros debe ser fluida y explícita para que pueda ser comprendida por todos. Una buena comunicación depende en gran medida de que tanto la persona que informa como en la que está siendo informada atribuyen igual significado a los símbolos que componen el mensaje.

Lo que se busca en ésta organización es que la comunicación fluya en todos los sentidos, es decir, de manera horizontal y diagonal ascendente y descendente a la vez, pues así y todos tendrán la capacidad de comunicarse con todos los miembros de la organización. Esto se utiliza con el propósito de acelerar el flujo de información, así como mejorar la comprensión y coordinar los esfuerzos para el logro de los objetivos.

Se utilizará la comunicación verbal cuando los miembros de la organización se agrupen en equipos de trabajos para determinar puntos importantes de la organización, y se utilizará la comunicación escrita cuando se tenga que presentar algún reporte o inconformidad que tenga que ser analizado por los miembros de la organización.

4.4 Control

Ésta es la última parte del proceso administrativo, pero no por esto deja de ser importante ya que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en las metas y los planes, para la mostrar donde existen desviaciones de los estándares y ayudar a la detección de desviaciones respecto a las normas y la contribución a la corrección de éstas.

El proceso básico del control comprende tres pasos

- 1 Establecimiento de estándares
- 2 Medición del desempeño.
- 3 Corrección de las desviaciones

Existen dos maneras de asegurarse que las personas responsables modifiquen sus acciones futuras, por medio de

- Control directo, El procedimiento normal en este control es investigar la causa de un resultado insatisfactorio hasta encontrar a las personas responsables del mismo y obligarlas a que corrijan sus practicas
- Control preventivo, Consiste en desarrollar mejores administradores que apliquen hábilmente conceptos, técnicas y principios, y que contemplen los problemas administrativos y gerenciales desde un punto de vista de sistemas, con lo que se eliminan los resultados indeseables ocasionados por una administración deficiente (Administración, Koontz Harold, Wehrich Heinz, pág 672)

Para éste proyecto se aplicarán estos dos tipos de control El control directo se aplicara al personal de servicio, esto para medir el desempeño de los trabajadores y en base a esto evitar problemas con los clientes para que de esta manera se puedan reparar los errores que se pudiera cometer a nivel operativo, estando estos capacitados para poder solucionar los errores que cometan

Y con respecto al control preventivo, como se contará con administradores calificados con un proceso administrativo claramente fundamentado, se pueden minimizar los errores en un principio

Para finalizar con esta etapa concluimos que toda organización necesita del control ya que nos sirve para preveer los problemas y tomar acciones correctivas que nos llevarán a la solución de los problemas

CONTROL DE MATERIAL

NO.	PRODUCTOS DE JARCIERÍA	SEMANA	SALIDA	EXISTENCIA	PRECIO	SALDO
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
NO.	PRODUCTOS DE LIMPIEZA	SEMANA	SALIDA	EXISTENCIA	PRECIO	SALDO
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

Elaboró

Aprobó

Este formato se ocupará para llevar un control de la existencia de los recursos con los que se cuentan para realizar a cabo el servicio

CONTROL DE ENTRADA DE LIMPIEZA FIJA

BANCO _____ NO. DE SEMANA _____

NOMBRE DEL TRABAJADOR _____

	HORA DE ENTRADA	HORA DE SALIDA
LUNES		
MARTES		
MIÉRCOLES		
JUEVES		
VIERNES		
SÁBADO (opcional)		

 Supervisor
Banco

 Supervisor
Empresa

Este formato llevará el control de entrada y salida de las personas que lleguen a realizar los servicios de limpieza fija en el banco, este formato se utilizará para controlar la asistencia y puntualidad de los trabajadores de la empresa junto con la colaboración del encargado o supervisor del banco

ESTUDIO FINANCIERO

CAPÍTULO V

ESTUDIO FINANCIERO

Una vez terminado el estudio de mercado, el técnico, y el administrativo es ahora donde se llega a la parte numérica de toda la información del proyecto

En este estudio debe ser conocida y comprendida la información numérica para poder evaluar un proyecto e interpretar correctamente sus resultados

El administrador financiero puede planear los requerimientos financieros futuros de acuerdo con los procedimientos de pronósticos y preparación de presupuestos.

(Finanzas en Administración, Weston J Fred, Copeland Thomas E pág 215)

En el presente proyecto de inversión se registran todos los presupuestos de compra, de venta, el punto de equilibrio, los balances generales, estado de resultados, flujos de efectivo, además de que cabe destacar que la evaluación de este proyecto está proyectado a 3 años con una inflación de 3.5% para el 2003 y 3% para el 2004. Además que se evalúa el proyecto mediante razones financieras que sirven para determinar la viabilidad y rentabilidad de este

5.1 Inversión

Si bien la mayor parte de las inversiones deben realizarse antes de iniciar todo proyecto, pueden existir inversiones que sea necesario realizar durante la operación, ya sea que se precise reemplazar activos desgastados o por que se requiere incrementar la capacidad productiva ante aumentos proyectados en la demanda.

(Preparación y evaluación de proyectos, Sapag, Chain Nassir pág 233)

La inversión con la que se pretende iniciar este proyecto es de \$600,000.00

5.2 Financiamiento

Al estar conformado este proyecto bajo sociedad anónima de capital variable, el capital es aportado por inversionistas quienes se encuentren interesados en el proyecto

5.3 Presupuesto

Es el conjunto de pronósticos que se refieren a un periodo determinado, exposición de planes y resultados esperados, expresados en términos numéricos (Administración, Koontz Harold, Wehrich Heinz pág 717)

Los presupuestos que se presentan en este proyecto son.

PRESUPUESTO DE COMPRAS (Ver anexo E)

En este presupuesto se registran todas las compras realizadas para el periodo de trabajo con su respectivo IVA

PRESUPUESTO DE COSTOS FIJOS (Ver anexo F)

En este presupuesto se registran los costos fijos con los que cuenta la empresa

PRESUPUESTO DE VENTAS (Ver anexo G)

En este presupuesto se registran las unidades a vender estimadas en base al punto de equilibrio, en este proyecto se saca un presupuesto de ventas a los tres años en los que está proyectado este estudio

El porcentaje inflacionario para el 2003 es del 3.5 %, para el 2004 es del 3 % Estos presupuestos están proyectados a un periodo de tres años (la información de los porcentajes se obtuvo del Banco de México)

5.4 Punto De Equilibrio

Estar en punto de equilibrio significa, que no existe pérdidas ni ganancias en la empresa

Las variables a utilizar en el punto de equilibrio son:

Precio de venta (PV)

Costos fijos (CF)

Costos variables (CV)

Unidades estimadas (UE)

Margen de contribución (MC)

En el cálculo del punto de equilibrio para este proyecto, se consideran los siguientes elementos

- Que en este caso no se cuenta con costos variables debido a que la empresa adquiere periódicamente todos los recursos a utilizar
- Que los gastos y los costos fijos permanecen constantes para cualquier servicio y solo aumentan en proporción a la inflación para el año siguiente

En el caso de este proyecto como se ha mencionado se ofrecen tres tipos de servicios diferentes por lo cual se aplica la siguiente tabla:

	Limpieza Fija	Limpieza Profunda	Limpieza Urgente
PV			
MC			
%			
MC %			

PV = es el precio de venta que tiene el servicio

MC = es la resta de PV – CV, en este caso por la razón antes explicada el precio de venta pasa directamente

% = se le da un porcentaje de prioridad en base a los resultados arrojados de las entrevistas del servicio más solicitado

MC % = es la multiplicación del porcentaje por el margen de contribución, el resultado nos va a dar las unidades que vamos a vender por los tres servicios

Por último aplicamos la siguiente fórmula, que nos va a dar el punto de equilibrio de cada servicio

$$\text{Punto de Equilibrio us} = \frac{\text{Costos Fijos}}{\text{MC \%}} = *$$

El resultado se multiplica por el porcentaje ponderado a cada servicio, con este resultado obtendremos el punto de equilibrio anual para los servicios a dar (Ver anexo H)

5.5 Estados Financieros

Para describir el desempeño histórico de una empresa así como proporcionar una base financiera junto con el análisis comercial y el económico, se requiere de los estados financieros, estos realizan proyecciones y pronósticos a futuro

Los estados financieros deben de cumplir cierto numero de objetivos

Utilizar un lenguaje común para la fácil comprensión de todos los miembros de la organización

Demostrar la lógica de las interrelaciones que existen entre los estados financieros

Introducir algunos de los principios fundamentales de las finanzas

Establecer la importancia de los flujos futuros de efectivos como la base para medir el valor presente y el valor futuro de la organización

Los estados financieros representan los marcadores en donde se registra y evalúa el desempeño de la organización (Finanzas en Administración Weston, J Freud Copeland, Thomas E pág 26-27)

BALANCE GENERAL (Ver anexo I)

Documento contable que refleja la situación patrimonial de una empresa en un momento del tiempo. Consta de las siguientes partes, activo, pasivo y capital. El activo muestra los elementos patrimoniales de la empresa, mientras que el pasivo detalla su origen financiero. La legislación exige que este documento sea imagen fiel del estado patrimonial de la empresa. En este proyecto serán presentados cuatro balances uno preoperativo y los tres restantes de los tres años siguientes.

ESTADO DE RESULTADOS (Ver anexo J)

Presenta la situación financiera de una empresa a una fecha determinada, tomando como parámetro los ingresos y gastos efectuados, proporcionando la utilidad o pérdida neta de la empresa. Generalmente acompaña a la hoja del Balance General.

FLUJO DE EFECTIVO (Ver anexo K)

El flujo de efectivo no es más que la representación del dinero que tiene la empresa, sus entradas y salidas para el fin de sacar un saldo de caja. Aquí podemos encontrar, todo lo cobrado, pagado y los gastos de operación que genera una empresa.

5.6 Periodo de recuperación.

Nos indica el tiempo o el número de años en que se recupera la inversión del proyecto, manejando una fórmula muy simple, que es: la inversión total / el promedio de las utilidades.

$$\text{Periodo de recuperación} = I / \text{UT promedio}$$
$$\text{PR} = 600,000.00 / 340,537.26 = 1.76 \text{ periodos}$$

5.7 Tablas de Amortización y Depreciación (Ver anexo L)

Los porcentajes de amortización y depreciación de los activos están determinados por la ley de ISR, calculando así los montos de depreciación y amortización acumulada para los periodos ya establecidos

La siguiente tabla muestra los porcentajes de amortización y depreciación.

DEPRECIACIÓN	
Equipo de oficina	10%
Maquinaria	10%
Equipo de transporte	25%
Equipo de computo	30%
AMORTIZACIÓN	
Gastos de constitución	5%
Gastos de instalación	5%

5.8 Nómina. (Ver anexo M)

Se mostrará una tabla a manera de nómina en la cual está expresado el total de ingresos para los trabajadores anualmente, contemplando los impuestos y prestaciones que les corresponde a cada uno de ellos en los que se incluyen prima vacacional, aguinaldo, INFONAVIT y retenciones como el ISPT e IMSS calculados según lo establecido en la ley del ISR

EVALUACIÓN ECONÓMICA

CAPÍTULO VI EVALUACIÓN ECONÓMICA

En este estudio se analiza toda la información financiera obtenida con anterioridad para que a través de ella se determine la viabilidad o factibilidad del proyecto.

Para determinar la aprobación de un proyecto de inversión, se presentan tres viabilidades principales (entendiéndose por viabilidad, la conveniencia de la posibilidad de realizar un proyecto):

La viabilidad técnica - busca determinar si es posible física o materialmente hacer proyecto

La viabilidad legal - se refiere a la necesidad de determinar la inexistencia de trabas legales para la instalación y operación normal del proyecto

La viabilidad económica.- se pretende definir mediante la comparación de los beneficios y costos estimados de un proyecto, si es recomendable su implementación y posterior operación (Preparación y evaluación de proyectos, Sapag Chain, Nassir pág)

Una vez determinados y aceptados los puntos anteriores se continua finalmente con la evaluación económica, ya que precisamente estos estudios determinan si los resultados son positivos o si es conveniente invertir en dicho proyecto, estos estudios son una forma fácil de comprobar si la investigación es apta para invertir en el proyecto y además de servir como base para cualquier decisión que se tome

Para determinar cada punto que nos arroje dicha información se analizarán los siguientes conceptos

6.1 Análisis financiero.

El objetivo de este análisis es mostrar como se puede reordenar la información proveniente de los estados financieros para convertirla en razones financieras capaces de proporcionar información acerca de las tres áreas más importantes de desempeño financiero. (Finanzas Corporativas, Ross Stephen A , Westerfield Randolph W Jaffe Jeffrey F pág 37)

- 1 Solvencia a corto plazo (Ver anexo N) Capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones a corto plazo, para medir esta solvencia se necesita de la liquidez contable y la medida de liquidez contable que se utiliza en este proyecto es la razón de circulante
- 2 Apalancamiento financiero Medida en la cual una empresa recurre al financiamiento por medio de deudas, ésta razón no se aplica a este proyecto debido a que no se adquirió deuda por que todo se compró de contado
- 3 Rentabilidad (Ver anexo N) Grado en el cual una empresa es rentable

6.2 Valor Presente Neto. (Ver anexo O)

El valor presente neto de una inversión es un criterio sencillo para decidir si se debe realizar o no El valor presente neto responde a la pregunta sobre que cantidad de efectivo necesitará tener un inversionista el día de hoy como sustituto de la inversión De esto resultan dos tendencias: si el valor presente neto es positivo, vale la pena emprender la inversión por que ello es esencialmente lo mismo que recibir un pago de efectivo igual al VPN

Y si el VPN es negativo, emprender la inversión el día de hoy es equivalente a renunciar a una cierta cantidad de efectivo en el momento actual, y consecuentemente la inversión debería ser abandonada

Para obtener el VPN de este proyecto se comparo con la TIIE que es de 8.75%, de esta forma queda protegido de alguna variación en las tasas de interés

6.3 TIR. (Ver anexo P)

También conocida como IRR, siendo fundamento básico, tratar de encontrar un solo número que resuma los méritos del proyecto, éste número no depende de la tasa de interés que prevalezca en el mercado de capitales, razón por la cuál recibe el nombre de Tasa Interna de Rendimiento, siendo éste número interno al proyecto y sólo dependiendo de los flujos de efectivo del proyecto (Finanzas Corporativas, Ross Stephen A , Westerfield Randolph W Jaffe Jeffrey F pág 167)

La regla de las inversiones es muy clara

- el proyecto se acepta si la TIR, es mayor que la tasa de descuento
- el proyecto se rechaza si la TIR, es menor que la tasa de descuento

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Todo proyecto de inversión, debe estar bien fundamentado y sustentado por cada uno de los estudios que se realizaron en éste, Estudio de Mercado, Estudio Técnico, Estudio Administrativo, y por último el Estudio Financiero, siendo fundamentales para el éxito de cualquier proyecto

En el Estudio de Mercado, se empleó una herramienta mercadológica que es la entrevista en profundidad, la cual facilitó la obtención de la información encontrando aspectos positivos y relevantes con respecto a los servicios de limpieza a instituciones bancarias dado que la mayoría de las organizaciones a las cuales les interesan este tipo de servicios estarían dispuestas a contratarlos y a negociar el precio, debido a que las empresas ya existentes tienen carencias en la forma de trabajar así como otras variables que afectan el desempeño de estas instituciones

Con el Estudio Técnico, se muestra la organización jurídica de la empresa, así como el monto de las inversiones, y los trámites necesarios para establecer una empresa de este tipo

Como en toda actividad empresarial para disminuir el riesgo de fracaso, es importante el planear, así como tener una visión general de todos los aspectos que puedan entorpecer el desarrollo del proyecto, y tener las estrategias necesarias para afrontarlos. Es importante que se tome en cuenta los factores del entorno para que se pueda lograr un desarrollo favorable. Para que toda organización funcione es necesario comprometer a todas las áreas de la organización así como hacer del conocimiento desde directivos hasta el personal de menor rango, los objetivos, políticas, reglas, estrategias y procedimientos que persigue la organización, para que de esta manera se alcance el fin común de la organización

Para finalizar todo lo sustentado anteriormente, se tiene que mostrar en forma numérica, para esto se planteó el estudio financiero, para de esta forma dar a conocer lo que al inversionista le interesa mostrando con el cálculo del VPN y la TIR, que éste proyecto, es viable y a su vez rentable, además de no contar con deuda o apalancamiento debido a que todo fue comprado y pagado al contado, siendo importante recalcar que según los presupuestos elaborados proyectados para los próximos tres años las utilidades serán alcanzadas a partir del segundo año de funcionamiento del negocio, tal y como se muestra en el periodo de recuperación. Basado en toda la información obtenida se puede determinar que el proyecto puede resultar bastante atractivo para los inversionistas, además de asegurar que puede resultar una gran empresa.

ANEXOS

ANEXO A

A continuación se presenta el nombre de las personas encargadas de la contratación de los servicios de limpieza que colaboraron en la elaboración de la entrevista

Banco. **SCOTIA BANK.**

Nombre: Lic Juan Manuel Corro

Puesto: Departamento de Servicios Externos

Banco **BANAMEX**

Nombre: Ing José Antonio Santiesteban

Puesto: Departamento de Mantenimiento

Banco: **BBVA Bancomer**

Nombre: Srita. Guadalupe Brambilia.

Puesto: Departamento de Servicios Externos

Banco. **SERFÍN**

Nombre: Lic Lorena López Ramos.

Puesto. Departamento de Servicios Internos.

Banco: **BITAL**

Nombre: Ing. Héctor Sánchez Gómez.

Puesto: Departamento de Recursos Humanos

Banco **BANORTE**

Nombre. Lic Rene Castañeda Pozas.

Puesto: Subgerente de Servicios Generales

Ejemplo de entrevista realizada a el Lic René Castañeda Pozas, encargado de contratar servicios de limpieza al banco Banorte, proporcionando la siguiente información

ANEXO A

La primer pregunta que se realizó fue la siguiente: ¿Cuenta el banco con una empresa que les ofrezca servicios de limpieza?, a lo cual respondió

- El banco si cuenta con servicios de limpieza, la empresa que nos proporciona estos servicios se llama San Rafael y se encuentra ubicada en el D F
- Se tiene cuatro años trabajando con esta empresa.
- El banco es quien establece el esquema de trabajo, horarios, etc .
- Además el banco determina el grado de importancia de los lugares a limpiar
- La limpieza de las oficinas no es la misma de la que se realiza en las sucursales

¿Cuales son sus necesidades y si son satisfechas?

- Nosotros hacemos hincapié en la imagen del banco hacia el cliente, como por ejemplo, en el caso de las puertas de cristal de la entrada principal del banco que esta manchada por las manos de las personas y la persona encargada de mantenerla limpia no hace nada por solucionar este problema

¿ El precio que manejan con otras empresas?

- Esta empresa maneja dos formas de cobro que son por medio de las personas que necesitamos para cada sucursal y la otra por el tipo de servicio que nos realizan de los cuales los precios no los puedo proporcionar debido a que los precios solo los manejamos entre esta empresa y el banco

¿Que errores están cometiendo las otras empresas?

- En lo referente a las quejas que tenemos acerca de esta empresa, son que contratan gente limitada en ideología, cultura, etc además de que la gente contratada no se adapta a las exigencias del banco

ANEXO A

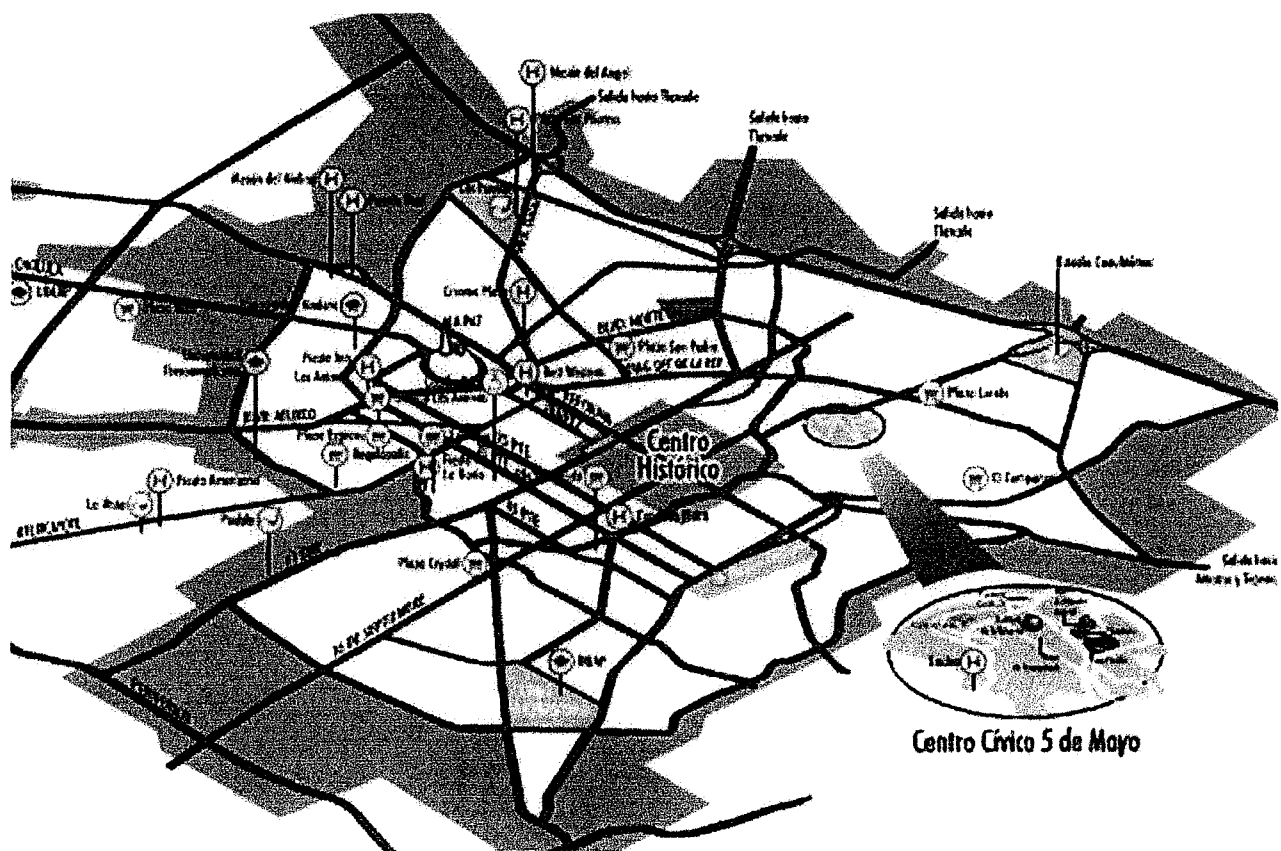
- El personal contratado es limitado y existe alta rotación.
- Falta de planeación en su forma de trabajar.

La última pregunta que se realizó fue: ¿Si sería solicitado este tipo de servicio a una empresa de nueva creación?

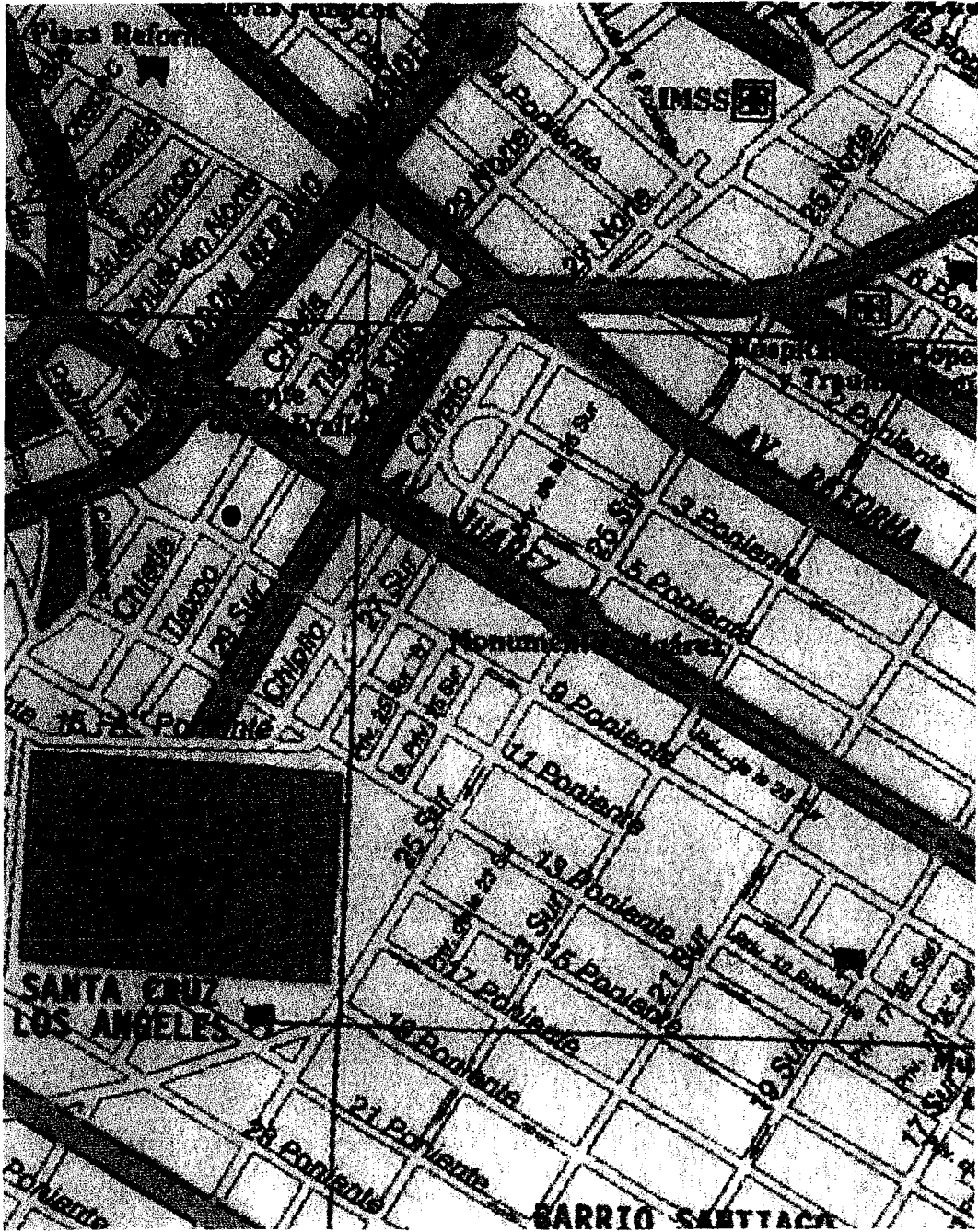
- Considero que a raíz de estas inconformidades, si existe la posibilidad y disponibilidad de cambiar de empresa proveedora de servicios de limpieza, por otra que termine con estas inconformidades, ofrezca mejores presupuestos y aumente las expectativas que se tienen para este tipo de empresas.

ANEXO B

MAPA DE LA CIUDAD DE PUEBLA



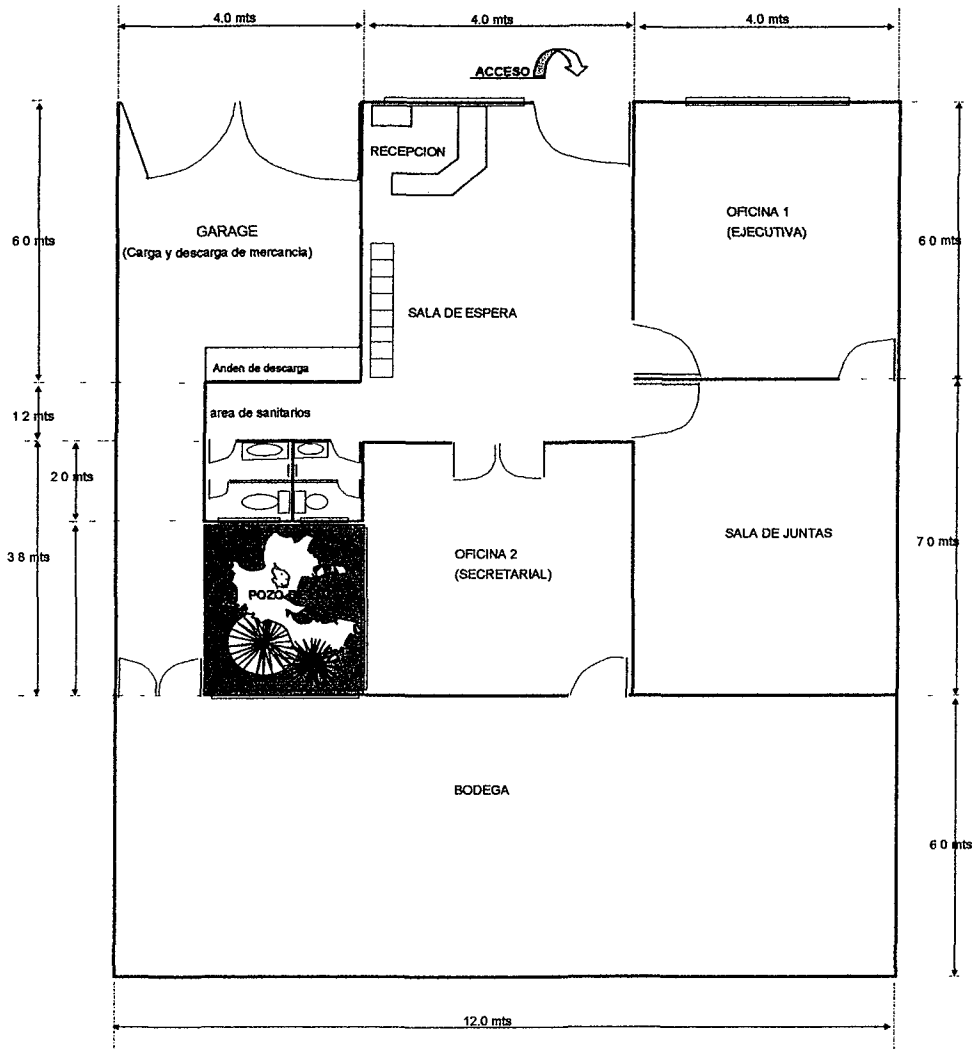
ANEXO C



LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA EN EL PLANO DE LA CD DE PUEBLA

ANEXO D

UBICACIÓN ESTRATÉGICA DE LAS ÁREAS DE LA EMPRESA



ANEXO E

PRESUPUESTO DE COMPRAS

CONCEPTO	1er sem.	2do sem.	Anual	Precio Unit.	2002	IVA	2003	IVA	2004	IVA
DETERGENTE	80kg	80kg	160	\$ 8.50	\$ 1,360.00	\$ 204.00	\$ 1,407.60	\$ 211.14	\$ 1,449.83	\$ 217.47
CLORO	300lt	300lt	600	\$ 12.20	\$ 7,320.00	\$ 1,098.00	\$ 7,576.20	\$ 1,136.43	\$ 7,803.49	\$ 1,170.52
AROMATIZANTE	200lt	200lt	400	\$ 18.30	\$ 7,320.00	\$ 1,098.00	\$ 7,576.20	\$ 1,136.43	\$ 7,803.49	\$ 1,170.52
SARRICIDA	200lt	200lt	400	\$ 11.90	\$ 4,760.00	\$ 714.00	\$ 4,926.60	\$ 738.99	\$ 5,074.40	\$ 761.16
PINO	300lt	300lt	600	\$ 13.60	\$ 8,160.00	\$ 1,224.00	\$ 8,445.60	\$ 1,266.84	\$ 8,698.97	\$ 1,304.85
ACEITE PARA MOPEAR	300lt	300lt	600	\$ 22.50	\$ 13,500.00	\$ 2,025.00	\$ 13,972.50	\$ 2,095.88	\$ 14,391.68	\$ 2,158.75
REMOVEDOR DE MANCHAS	200lt	200lt	400	\$ 16.40	\$ 6,560.00	\$ 984.00	\$ 6,789.60	\$ 1,018.44	\$ 6,993.29	\$ 1,048.99
DESENGRASANTE	200lt	200lt	400	\$ 14.80	\$ 5,920.00	\$ 888.00	\$ 6,127.20	\$ 919.08	\$ 6,311.02	\$ 946.65
SHAMPOO PARA VIDRIOS	300lt	300lt	600	\$ 19.60	\$ 11,760.00	\$ 1,764.00	\$ 12,171.60	\$ 1,825.74	\$ 12,536.75	\$ 1,880.51
REMOVEDOR DE MANCHAS	200lt	200lt	400	\$ 16.80	\$ 6,720.00	\$ 1,008.00	\$ 6,955.20	\$ 1,043.28	\$ 7,632.92	\$ 1,144.94
REMOVEDOR ACAB. DE PISO	200lt	200lt	400	\$ 17.90	\$ 7,160.00	\$ 1,074.00	\$ 7,410.60	\$ 1,111.59	\$ 7,163.86	\$ 1,074.58
PRODUCTOS DE LIMPIEZA			4960		\$ 80,540.00	\$ 12,081.00	\$ 83,358.90	\$ 12,503.84	\$ 85,859.70	\$ 12,878.96
TRAPEADOR	80	80	160	\$ 14.50	\$ 2,320.00	\$ 348.00	\$ 2,401.20	\$ 360.18	\$ 2,473.24	\$ 370.99
ESCOBA	80	80	160	\$ 14.50	\$ 2,320.00	\$ 348.00	\$ 2,401.20	\$ 360.18	\$ 2,473.24	\$ 370.99
CUBETA	80	80	160	\$ 9.20	\$ 1,472.00	\$ 220.80	\$ 1,523.52	\$ 228.53	\$ 1,569.23	\$ 235.36
RECOGEDOR	80	80	160	\$ 6.80	\$ 1,088.00	\$ 163.20	\$ 1,126.08	\$ 168.91	\$ 1,159.86	\$ 173.98
JALADOR	80	80	160	\$ 11.30	\$ 1,808.00	\$ 271.20	\$ 1,871.28	\$ 280.69	\$ 1,927.42	\$ 289.11
JERGAS	50mts	50mts	100	\$ 5.00	\$ 500.00	\$ 75.00	\$ 517.50	\$ 77.63	\$ 533.03	\$ 79.95
FRANELAS	50mts	50mts	100	\$ 4.00	\$ 400.00	\$ 60.00	\$ 414.00	\$ 62.10	\$ 426.42	\$ 63.96
JALADOR DE ESPONJA	80	80	160	\$ 16.50	\$ 2,640.00	\$ 396.00	\$ 2,732.40	\$ 409.86	\$ 2,814.37	\$ 422.16
BOLSA DE BASURA	30pqt	30pqt	60	\$ 7.40	\$ 444.00	\$ 66.60	\$ 459.54	\$ 68.93	\$ 473.33	\$ 71.00
PLUMERO	80	80	160	\$ 8.20	\$ 1,312.00	\$ 196.80	\$ 1,357.92	\$ 203.69	\$ 1,398.66	\$ 209.80
MOPEADOR	80	80	160	\$ 135.50	\$ 21,680.00	\$ 3,252.00	\$ 22,438.80	\$ 3,365.82	\$ 23,111.96	\$ 3,466.79
GUANTES	80	80	160	\$ 12.60	\$ 2,016.00	\$ 302.40	\$ 2,086.56	\$ 312.98	\$ 2,149.16	\$ 322.37
JARCIERIA			1700		\$ 38,000.00	\$ 5,700.00	\$ 39,330.00	\$ 5,899.50	\$ 40,509.92	\$ 6,076.49
TOTAL					\$ 118,540.00	\$ 17,781.00	\$ 122,688.90	\$ 18,403.34	\$ 126,369.62	\$ 18,955.44

ANEXO F

PRESUPUESTO DE COSTOS FIJOS

CONCEPTO	mensual	2002	mensual	2003	mensual	2004	TOTAL
luz	\$ 450.00	\$ 5,400.00	\$ 465.75	\$ 5,589.00	\$ 479.72	\$ 5,756.67	\$ 16,745.67
telefono	\$ 750.00	\$ 9,000.00	\$ 776.25	\$ 9,315.00	\$ 799.54	\$ 9,594.45	\$ 27,909.45
propaganda	\$ 250.00	\$ 3,000.00	\$ 258.75	\$ 3,105.00	\$ 266.51	\$ 3,198.15	\$ 9,303.15
papelera	\$ 250.00	\$ 3,000.00	\$ 258.75	\$ 3,105.00	\$ 266.51	\$ 3,198.15	\$ 9,303.15
dep y amortizacion	\$ 5,151.96	\$ 61,757.70	\$ 5,151.96	\$ 61,757.70	\$ 5,151.96	\$ 61,757.70	\$ 185,273.10
renta	\$ 2,800.00	\$ 33,600.00	\$ 2,898.00	\$ 34,776.00	\$ 2,984.94	\$ 35,819.28	\$ 104,195.28
uniformes	\$ 583.33	\$ 7,000.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 7,000.00
prod de limpieza	\$ 6,711.67	\$ 80,540.00	\$ 6,946.58	\$ 83,358.90	\$ 7,154.98	\$ 85,859.70	\$ 249,758.60
jarciena	\$ 3,166.67	\$ 38,000.00	\$ 3,277.50	\$ 39,330.00	\$ 3,375.83	\$ 40,509.92	\$ 117,839.92
nomina	\$ 73,813.61	\$ 885,763.34	\$ 75,074.32	\$ 900,891.82	\$ 75,168.84	\$ 902,026.09	\$ 2,888,681.25
TOTAL		\$ 1,127,061.04		\$ 1,141,228.42		\$ 1,147,720.11	\$ 3,416,009.57

ANEXO G

PRESUPUESTO DE VENTAS

PRESUPUESTO DE VENTAS DE LIMPIEZA FIJA

	2002		2003		2004	
UNID. A VENDER	300		320		340	
PRECIO DE VENTA	\$ 5,000.00	\$	5,175.00	\$	5,330.00	
TOTAL VENDIDO	\$ 1,500,000.00	\$	1,656,000.00	\$	1,812,200.00	\$ 4,968,200.00

PRESUPUESTO DE VENTAS DE LIMPIEZA PROFUNDA

	2002		2003		2004	
UNID. A VENDER	70		90		110	
PRECIO DE VENTA	\$ 35.00	\$	36.00	\$	37.00	
TOTAL VENDIDO	\$ 2,450.00	\$	3,240.00	\$	4,070.00	\$ 9,760.00

PRESUPUESTO DE VENTAS DE LIMPIEZA URGENTE

	2002		2003		2004	
UNID. A VENDER	70		90		110	
PRECIO DE VENTA	\$ 35.00	\$	36.00	\$	37.00	
TOTAL VENDIDO	\$ 2,450.00	\$	3,240.00	\$	4,070.00	\$ 9,760.00
TOTAL VENTAS	\$ 1,504,900.00	\$	1,662,480.00	\$	1,820,340.00	\$ 4,987,720.00

ANEXO H

PUNTO DE EQUILIBRIO

PUNTO DE EQUILIBRIO PARA EL AÑO 2002

	Limp. Fija.	Limp. Profunda.	Limp. Urgente.	
P V.	\$ 5,000.00	\$ 35.00	\$ 35.00	
M. C.	\$ 5,000.00	\$ 35.00	\$ 35.00	
%	70%	15%	15%	
Tot. M.C%	3,500	5.25	5.25	3,510.5

Tot. M.C % 3,510.5

C. F T. \$ 1,245,601.04

21	Limp. Fija.
4	Limp. Profunda
4	Limp. Urgente

PE = CFT / Tot. M.C%

P E. = 355 anual
P E. = 30 mensual

PUNTO DE EQUILIBRIO PARA EL AÑO 2003

	Limp. Fija.	Limp. Profunda.	Limp. Urgente.	
P V.	\$ 5,175.00	\$ 36.00	\$ 36.00	
M. C.	\$ 5,175.00	\$ 36.00	\$ 36.00	
%	70%	15%	15%	
Tot. M.C%	3,623	5.40	5.40	3,633

Tot. M.C% 3,633

C. F T. \$ 1,263,917.32

20	Limp. Fija.
4	Limp. Profunda
4	Limp. Urgente

PE = CFT / Tot. M.C%

P E. = 348 anual
P E. = 29 mensual

PUNTO DE EQUILIBRIO PARA EL AÑO 2004

	Limp. Fija.	Limp. Profunda.	Limp. Urgente.	
P V.	\$ 5,330.00	\$ 37.00	\$ 37.00	
M. C.	\$ 5,330.00	\$ 37.00	\$ 37.00	
%	70%	15%	15%	
Tot. M.C%	3,731	6	6	3,743

Tot. M.C% 3,743

C. F T. \$ 1,274,089.73

20	Limp. Fija.
4	Limp. Profunda
4	Limp. Urgente

PE = CFT / Tot. M.C%

P E. = 340 anual
P E. = 28 mensual

ANEXO I

BALANCE PREOPERATIVO					
Activo					
Circulante					
	Caja	\$	1,000 00		
	Banco	\$	72,665 60		
	Iva acreditable	\$	57,851 40		
	T A C			\$	131,517 00
Fijo					
	Eq de oficina	\$	22,069 00		
	Maquinaria	\$	25,242 00		
	Eq reparto	\$	176,825 00		
	Eq computo	\$	36,000 00		
	Deposito	\$	2,800 00		
	T A F			\$	262,936 00
Diferido					
	Gto de const.				
	Insc de Prop	\$	100 00		
	Gto Notarial	\$	6,500 00		
	Cert y Constitucion	\$	708 00	\$	7,308 00
	Gto de inst				
	Modificaciones	\$	18,699 00		
	Luz	\$	5,400 00		
	Telefono	\$	9,000 00		
	Pub y prop	\$	3,000 00		
	Papeleria	\$	3,000 00		
	Rta pag ant	\$	33,600 00		
	Uniformes	\$	7,000 00		
	Jarceria	\$	38,000 00		
	Prod de Limp	\$	80,540 00	\$	198,239 00
	T A D			\$	205,547 00
	T A			\$	600,000 00
	Capital			\$	600,000.00

ANEXO I

BALANCE GENERAL				
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2002				
ACTIVO				
CIRCULANTE				
	Caja	\$	1,000 00	
	Banco	\$	570,113 66	
T A C				\$ 571,113 66
FIJO				
	Mobillario	\$	22,069 00	
	Maquinaria	\$	25,242 00	
	Eq reparto	\$	176,825 00	
	Eq compute	\$	36,000 00	
	Deposito	\$	2,800 00	
	Depreciación	\$	59,737 35	
T A F				\$ 203,198 65
DIFERIDO				
	Gto de const.			
	Insc de Prop	\$	100 00	
	Gto Notarial	\$	6,500 00	
	Cert y Constitucion	\$	708 00	
			\$	7,308 00
	Gto de inst.			
	Modificaciones	\$	18,699 00	
	Luz	\$	5,400 00	
	Telefono	\$	9,000 00	
	Pub y prop	\$	3,000 00	
	Papeleria	\$	3,000 00	
	Rta pag ant	\$	33,600 00	
	Uniformes	\$	7,000 00	
	Jarcleria	\$	38,000 00	
	Prod de Limp	\$	80,540 00	\$ 198,239 00
	Amortizaciones	\$	2,020 35	
T A D				\$ 203,526 65
	T A			\$ 977,838 96
PASIVO				
	ISR	\$	132,243 64	
	Resultado del ejercicio	\$	245,595 32	
	Capital	\$	600,000.00	\$ 977,838.96

ANEXO I

BALANCE GENERAL					
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2003					
ACTIVO					
CIRCULANTE					
	Caja	\$	1,000 00		
	Banco	\$	1,020,879 30		
	T A C			\$	1,021,879 30
FIJO					
	Mobiliario	\$	22,069 00		
	Maquinaria	\$	25,242 00		
	Eq reparto	\$	176,825 00		
	Eq computo	\$	36,000 00		
	Deposito	\$	2,800 00		
	Depreciación	\$	119,474 70		
	T A F			\$	143,461 30
DIFERIDO					
	Gto de const				
	Insc de Prop	\$	100 00		
	Gto Notarial	\$	6,500 00		
	Cert y Constitucion	\$	708 00		
				\$	7,308 00
	Gto de Inst				
	Modificaciones	\$	18,699 00		
	Luz	\$	5,400 00		
	Telefono	\$	9,000 00		
	Pub y prop	\$	3,000 00		
	Papeleria	\$	3,000 00		
	Rta pag ant	\$	33,600 00		
	Uniformes	\$	7,000 00		
	Jarcieria	\$	38,000 00		
	Prod de Limp	\$	80,540 00	\$	198,239 00
	Amortizaciones	\$	4,040 70		
	T A D			\$	201,506 30
	T A			\$	1,366,846 90
PASIVO					
	Ejercicio anterior	\$	245,595 32		
	ISR	\$	182,438 05		
	Resultado del ejercicio	\$	338,813 53		
	Capital	\$	600,000.00	\$	1,366,846.90

ANEXO I

BALANCE GENERAL				
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2004				
ACTIVO				
CIRCULANTE				
	Caja	\$	1,000 00	
	Banco	\$	1,572,818 84	
T A C				\$ 1,573,818 84
FIJO				
	Eq de oficina	\$	22,069 00	
	Maquinaria	\$	25,242 00	
	Eq reparto	\$	176,825 00	
	Eq computo	\$	36,000 00	
	Deposito	\$	2,800 00	
	Depreciación	\$	179,212 05	
T A F				\$ 83,723 95
DIFERIDO				
	Gto de const			
	Insc de Prop	\$	100 00	
	Gto Notarial	\$	6,500 00	
	Cert y Constitucion	\$	708 00	
				\$ 7,308 00
	Gto de inst.			
	Modificaciones	\$	18,699 00	
	Luz	\$	5,400 00	
	Telefono	\$	9,000 00	
	Pub y prop	\$	3,000 00	
	Papeleria	\$	3,000 00	
	Rta pag ant	\$	33,600 00	
	Uniformes	\$	7,000 00	
	Jarceria	\$	38,000 00	
	Prod de Limp	\$	80,540 00	\$ 198,239 00
	Amortizacion	\$	6,061 05	
T A D				\$ 199,485 95
	T A			\$ 1,857,028 74
PASIVO				
	Ejercicio anterior	\$	584,408 85	
	ISR	\$	235,416 96	
	resultado del ejercicio	\$	437,202 93	
	Capital	\$	600,000.00	\$ 1,857,028.74

ANEXO J

ESTADO DE RESULTADOS				
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2002				
ventas	\$	1,504,900 00		
egresos	\$	118,540 00		
UT. BRUTA			\$	1,386,360 00
Gto de Op				
propaganda	\$	3,000 00		
luz	\$	5,400 00		
telefono	\$	9,000 00		
renta	\$	33,600 00		
uniformes	\$	7,000 00		
nomina	\$	885,763 34		
papeleria	\$	3,000 00		
dep y amort	\$	61,757 70	\$	1,008,521 04
UT. DE OPERACIÓN				\$ 377,838 96
ISR		35%	\$	132,243 64
UT. NETA				\$ 245,595.32

ESTADO DE RESULTADOS				
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2003				
ventas	\$	1,662,480 00		
egresos	\$	122,688 90		
UT. BRUTA			\$	1,539,791 10
Gto de Op				
propaganda	\$	3,105 00		
luz	\$	5,589 00		
telefono	\$	9,315 00		
renta	\$	34,776 00		
nómina	\$	900,891 82		
papeleria	\$	3,105 00		
dep y amort	\$	61,757 70	\$	1,018,539 52
UT. DE OPERACIÓN				\$ 521,251 58
ISR		35%	\$	182,438 05
UT. NETA				\$ 338,813.53

ANEXO J

ESTADO DE RESULTADOS				
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2004				
ventas	\$	1,820,340 00		
egresos	\$	126,369 62		
UT. BRUTA			\$	1,693,970 38
gto de op				
propaganda	\$	3,198 15		
luz	\$	5,756 67		
telefono	\$	9,594 45		
renta	\$	35,819 28		
nómina	\$	902,026 09		
papelaria	\$	3,198 15		
dep y amort	\$	61,757 70	\$	1,021,350 49
UT. DE OPERACIÓN			\$	672,619 89
ISR		35% \$		235,416 96
UT. NETA			\$	437,202.93

ANEXO K

FLUJO DE EFECTIVO

INGRESOS	2002	2003	2004
Saldo caja	\$ 1,000 00	\$ 1,000 00	\$ 1,000 00
Ventas	\$ 1,504,900 00	\$ 1,662,480 00	\$ 1,820,340 00
Iva por pagar	\$ 225,735 00	\$ 249,372 00	\$ 273,051 00
TOTAL INGRESOS	\$ 1,731,635.00	\$ 1,912,852 00	\$ 2,094,391 00
EGRESOS			
Nomina	\$ 885,763 34	\$ 900,891 82	\$ 902,026 09
Compras	\$ 118,540 00	\$ 122,688 90	\$ 126,369 62
Propaganda	\$ 3,000 00	\$ 3,105 00	\$ 3,198 15
Luz	\$ 5,400 00	\$ 5,589 00	\$ 5,756 67
Renta	\$ 33,600 00	\$ 34,776 00	\$ 35,819.28
Papeleria	\$ 3,000 00	\$ 3,105 00	\$ 3,198 15
Telefono	\$ 9,000 00	\$ 9,315 00	\$ 9,594 45
Uniformes	\$ 7,000.00	\$ -	\$ -
Iva acreditable	\$ 17,781 00	\$ 18,403 34	\$ 18,955 44
Impuestos	\$ -	\$ 132,243 64	\$ 182,438 05
Pago del iva al año	\$ 150,102 60	\$ 230,968 67	\$ 254,095 56
TOTAL EGRESOS	\$ 1,233,186 94	\$ 1,461,086.36	\$ 1,541,451 46
Total ing - egre	\$ 498,448 06	\$ 451,765 64	\$ 552,939 54
Dep a bancos	\$ 497,448 06	\$ 450,765.64	\$ 551,939 54
SALDO CAJA	\$ 1,000 00	\$ 1,000.00	\$ 1,000 00

ANEXO L

TABLA DE DEPRECIACION Y AMORTIZACION

DEPRECIACION

2002					
CONCEPTO	VAL DE ADQUI	% DEP	DEP ANUAL 1er	DEP ACUM 1er	VALOR EN LIBROS
Eq de oficina	\$22,089	10%	\$2,208.90	\$2,208.90	\$19,882.10
Maquinaria	\$25,242	10%	\$2,524.20	\$4,731.10	\$22,717.80
Eq de Computo	\$36,000	30%	\$10,800.00	\$15,531.10	\$25,200.00
Eq de Transporte	\$176,825	25%	\$44,208.25	\$59,737.35	\$132,618.75
Total	\$280,136		\$59,737.35	\$82,206.45	\$200,398.85
2003					
		% DEP	DEP ANUAL 2do	DEP ACUM 2 do	VALOR EN LIBROS 2do
		10%	\$2,208.90	\$2,208.90	\$17,655.20
		10%	\$2,524.20	\$4,731.10	\$20,193.60
		30%	\$10,800.00	\$15,531.10	\$14,400.00
		25%	\$44,208.25	\$59,737.35	\$88,412.50
			\$59,737.35	\$82,206.45	\$140,661.30
2004					
		% DEP	DEP ANUAL 2do	DEP ACUM 3 er	VALOR EN LIBROS 3er
		10%	\$2,208.90	\$2,208.90	\$15,448.30
		10%	\$2,524.20	\$4,731.10	\$17,669.40
		30%	\$10,800.00	\$15,531.10	\$3,600.00
		25%	\$44,208.25	\$59,737.35	\$44,208.25
			\$59,737.35	\$82,206.45	\$80,923.95

AMORTIZACION

CONCEPTO	VALOR	% AMORT	2002	2003	2004	TOTAL
Gto de Constitución	\$7,308	5%	\$365.40	\$365.40	\$365.40	\$1,096.20
Gto de Instalación	\$33,099	5%	\$1,654.95	\$1,654.95	\$1,654.95	\$4,964.85
Total	\$40,407		\$2,020.35	\$2,020.35	\$2,020.35	\$6,061.05

	2002	2003	2004	Total
Tot Dep y Amort	\$61,757.70	\$61,757.70	\$61,757.70	\$185,273.10
Tot Dep y Amort Mensual	\$ 5,146.48	\$ 5,146.48	\$ 5,146.48	\$ 15,439.43

ANEXO M

NOMINA DE PERSONAL
AÑO 2002

PUESTO	SAL. DIARIO	DÍAS TRAB.	SAL. ANUAL	AGUINALDO	P. VAC	SAR 2%	INFONAVIT 5%	IMSS 1%	ISPT	IMP ESTATAL	TOTAL EGRE.
Dir.General	430	360	154800	6450	645	3096	7740	1548	(7934.4)	1548.00	167892.60
Gte. Vtas y Cpa.	400	360	144000	6000	600	2880	7200	1440	(2386.56)	1440.00	161173.44
Gte.Finanzas	400	360	144000	6000	600	2880	7200	1440	(2386.56)	1440.00	161173.44
Supervisor	120	360	43200	1800	180	864	2160	432	2871.26	432.00	51839.26
Trabajador	75	360	27000	1125	112.5	540	1350	270	3690.98	270.00	34358.46
Trabajador	75	360	27000	1125	112.5	540	1350	270	3690.98	270.00	34358.46
Trabajador	75	360	27000	1125	112.5	540	1350	270	3690.98	270.00	34358.46
Trabajador	75	360	27000	1125	112.5	540	1350	270	3690.98	270.00	34358.46
Trabajador	75	360	27000	1125	112.5	540	1350	270	3690.98	270.00	34358.46
Trabajador	75	360	27000	1125	112.5	540	1350	270	3690.98	270.00	34358.46
Trabajador	75	360	27000	1125	112.5	540	1350	270	3690.98	270.00	34358.46
Trabajador	75	360	27000	1125	112.5	540	1350	270	3690.98	270.00	34358.46
Trabajador	75	360	27000	1125	112.5	540	1350	270	3690.98	270.00	34358.46
Trabajador	75	360	27000	1125	112.5	540	1350	270	3690.98	270.00	34358.46
Trabajador	75	360	27000	1125	112.5	540	1350	270	3690.98	270.00	34358.46
										TOTAL	866763.34

NOMINA DE PERSONAL
AÑO 2003

PUESTO	SUELDO DIARIO	DIAS TRAB.	SAL. ANUAL	AGUINALDO	P. VAC	SAR 2%	INFONAVIT 5%	IMSS 1%	ISPT	IMP ESTATAL	TOTAL EGRESOS
Director General	445.05	360	160218	6675.75	890.1	3204.36	8010.9	1602.18	(8609.04)	1602.18	173594.43
Gte. Vtas y Cpa.	414	360	149040	6210	828	2980.8	7452	1490.4	(6985.2)	1490.40	162506.40
Gte.Finanzas	414	360	149040	6210	828	2980.8	7452	1490.4	(6985.2)	1490.40	162506.40
Supervisor	124.2	360	44712	1863	248.4	894.24	2235.6	447.12	(2796.04)	447.12	48051.44
Trabajador	77.63	360	27945	1164.375	155.25	558.9	1397.25	279.45	3643.64	279.45	35423.32
Trabajador	77.63	360	27945	1164.375	155.25	558.9	1397.25	279.45	3643.64	279.45	35423.32
Trabajador	77.63	360	27945	1164.375	155.25	558.9	1397.25	279.45	3643.64	279.45	35423.32
Trabajador	77.63	360	27945	1164.375	155.25	558.9	1397.25	279.45	3643.64	279.45	35423.32
Trabajador	77.63	360	27945	1164.375	155.25	558.9	1397.25	279.45	3643.64	279.45	35423.32
Trabajador	77.63	360	27945	1164.375	155.25	558.9	1397.25	279.45	3643.64	279.45	35423.32
Trabajador	77.63	360	27945	1164.375	155.25	558.9	1397.25	279.45	3643.64	279.45	35423.32
Trabajador	77.63	360	27945	1164.375	155.25	558.9	1397.25	279.45	3643.64	279.45	35423.32
Trabajador	77.63	360	27945	1164.375	155.25	558.9	1397.25	279.45	3643.64	279.45	35423.32
Trabajador	77.63	360	27945	1164.375	155.25	558.9	1397.25	279.45	3643.64	279.45	35423.32
Trabajador	77.63	360	27945	1164.375	155.25	558.9	1397.25	279.45	3643.64	279.45	35423.32
										TOTAL	900891.82

ANEXO M

NOMINA DE PERSONAL
AÑO 2004

PUESTO	SUELDO DIARIO	DIAS TRAB.	SAL. ANUAL	AGUINALDO	P. VACACIONAL	SAR 2%	INPONAVIT 5%	IMSS 1%	ISPT	IMP. ESTATAL	TOTAL EGRESOS
Director General	458.40	360	165024.54	6876.02	1148.00	3300.49	8251.23	1650.25	(8210.00)	1650.25	178688.77
Gte. Vtas y Cpa.	426.42	360	153511.20	6396.30	1066.05	3070.22	7675.56	1535.11	(7778.64)	1535.11	173254.45
Gte. Finanzas	426.42	360	153511.20	6396.30	1066.05	3070.22	7675.56	1535.11	(7778.64)	1535.11	173254.45
Supervisor	127.93	360	46053.36	1918.89	319.815	921.07	2302.67	460.53	(2728.96)	460.53	51976.33
Trabajador	79.95	360	28783.35	1199.31	199.88	575.67	1439.17	287.83	3602.04	287.83	32485.21
Trabajador	79.95	360	28783.35	1199.31	199.88	575.67	1439.17	287.83	3602.04	287.83	32485.21
Trabajador	79.95	360	28783.35	1199.31	199.88	575.67	1439.17	287.83	3602.04	287.83	32485.21
Trabajador	79.95	360	28783.35	1199.31	199.88	575.67	1439.17	287.83	3602.04	287.83	32485.21
Trabajador	79.95	360	28783.35	1199.31	199.88	575.67	1439.17	287.83	3602.04	287.83	32485.21
Trabajador	79.95	360	28783.35	1199.31	199.88	575.67	1439.17	287.83	3602.04	287.83	32485.21
Trabajador	79.95	360	28783.35	1199.31	199.88	575.67	1439.17	287.83	3602.04	287.83	32485.21
Trabajador	79.95	360	28783.35	1199.31	199.88	575.67	1439.17	287.83	3602.04	287.83	32485.21
Trabajador	79.95	360	28783.35	1199.31	199.88	575.67	1439.17	287.83	3602.04	287.83	32485.21
Trabajador	79.95	360	28783.35	1199.31	199.88	575.67	1439.17	287.83	3602.04	287.83	32485.21
Trabajador	79.95	360	28783.35	1199.31	199.88	575.67	1439.17	287.83	3602.04	287.83	32485.21
										TOTAL	902026.09

ANEXO N

RAZONES FINANCIERAS

1. Razón de Liquidez

Act Circ / Pas Circ

2002	4 319	Por cada peso que debemos tenemos 4 319 para pagar
2003	5 601	Por cada peso que debemos tenemos 5 601 para pagar
2004	6 685	Por cada peso que debemos tenemos 6 685 para pagar

2. Razones de rentabilidad

Margen de Ut Bruta

Vtas - Ctos / Vtas

2002	0 92	Por cada peso que se invierte obtenemos 92 centavos de utilidad
2003	0 93	Por cada peso que se invierte obtenemos 93 centavos de utilidad
2004	0 93	Por cada peso que se invierte obtenemos 93 centavos de utilidad

Margen de Ut Neta

Ut Neta / Vtas

2002	0 163	Por cada peso que se vende se obtienen 16 centavos de utilidad después de pagar impuesto.
2003	0 204	Por cada peso que se vende se obtienen 20 centavos de utilidad después de pagar impuesto
2004	0 240	Por cada peso que se vende se obtienen 24 centavos de utilidad después de pagar impuesto

Rendimiento s/ los activos

Ut Neta / Act Totales

2002	0 251	Por cada peso que se tiene invertido en activos se obtienen 25 centavos de utilidad
2003	0 248	Por cada peso que se tiene invertido en activos se obtienen 25 centavos de utilidad
2004	0 235	Por cada peso que se tiene invertido en activos se obtienen 24 centavos de utilidad

Rendimiento del Capital***Ut Neta / Cap Contable***

2002	0 409	Por cada peso que invierten los accionistas obtienen 41 centavos de utilidad neta
2003	0 565	Por cada peso que invierten los accionistas obtienen 57 centavos de utilidad neta
2004	0 729	Por cada peso que invierten los accionistas se obtienen 73 centavos de utilidad neta

ANEXO O

VALOR PRESENTE NETO

TII E 28 días 8 75%

	FLUJO DE EFVO.	$(1 + i)^n$	V. P. N.
2002	\$ 498,448 06	1 0875	\$ 458,343 04
2003	\$ 451,765 64	1.18265625	\$ 381,992.35
2004	\$ 552,939 54	1 286138672	\$ 429,922 18
			\$ 1,270,257 58
V.P.N	\$ 1,270,257 58		
INV. INICIAL	\$ 600,000 00		
V.P.N - INV. INICIAL =		\$ 670,257 58	

El resultado de 670,257 58, nos indica que el VPN es positivo y por lo tanto el proyecto es viable La razón por la cual se toma la tasa TII E es por que de ésta manera el proyecto queda protegido de cualquier variación en la tasa de interés, pues de otra manera se puede calcular con la tasa de cetes

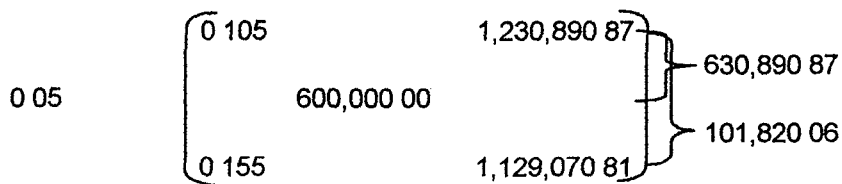
ANEXO P

TASA INTERNA DE RETORNO

AÑO	FLUJOS	TIR 10.5%		
		$(1+i)^n$	$1/(1+i)^n$	
2002	\$ 498,448 06	1 105	0 904977376	451,084 22
2003	\$ 451,765 64	1 221025	0 81898405	369,988 86
2004	\$ 552,939 54	1 349232625	0 741162036	409,817 80
				1,230,890.87

AÑO	FLUJOS	TIR 15.5%		
		$(1+i)^n$	$1/(1+i)^n$	
2002	\$ 498,448 06	1 155	0 865800866	431,556 76
2003	\$ 451,765 64	1 334025	0 749611139	338,648 56
2004	\$ 552,939 54	1 540798875	0 649013973	358,865 49
				1,129,070.81

INTERPOLACIÓN



$$X = (05)(630,890 87) / 101,820 06$$

$$X = 0 310$$

$$\text{IRR} = 155 + 310 = 0 465$$

AÑO	FLUJOS	TIR 46.5%		
		$(1+i)^n$	$1/(1+i)^n$	
2002	\$ 498,448 06	1 465	0 682593857	340,237 58
2003	\$ 451,765 64	2 146225	0 465934373	210,493 14
2004	\$ 552,939 54	3 144219625	0 318043941	175,859 07
				726,589.80

VIII

BIBLIOGRAFÍA

ANZOLA, Rojas Sérvulo; Administración de pequeñas empresas, 4ª Edición (Ed Mc Graw Hill 1993 México D F).

BAPTISTA, Lucio Pilar, FERNÁNDEZ, Collado Carlos, HERNÁNDEZ, Sampieri Roberto; Metodología de la Investigación 2ª. Edición (Ed Mc Graw Hill 1991 México D F).

DAVID, Fred R, Conceptos de Administración Estratégica, 5ª Edición (Ed Prentice Hall 1997 México D F)

KOONTZ, Harold, WEIHRICH, Heinz, Administración, una perspectiva global, 11ª Edición (Ed. Mc Graw Hill 1998 México D F)

KOTLER, Phillip; Fundamentos de mercadotecnia, 10ª. Edición (Ed Prentice Hall Hispanoamericana 1994 México D F)

LARA, Flores Elías, Primer curso de contabilidad, 10ª. Edición (Ed Trillas 1990 México D.F)

ROSS, Stephen A , WESTERFIELD, Randolph W , JAFFE, Jeffrey F, Finanzas Corporativas, 5ª Edición (Ed Mc Graw-Hill 1999 México D.F)

SAPAG, Chain Nassir; Criterios de evaluación de proyectos, 1ª Edición (Ed Mc Graw Hill 1993 México D F)

WESTON, Fred J, Finanzas en Administración, 2ª Edición (Ed Mc Graw Hill 1990 México D.F)

IX

FUENTES

Fisco Agenda 2002

Ley Federal del Trabajo 2000

Inflación Proyectada

<http://www.bancomex.com>

Obtención de información: INEGI Anuario Estadístico, Puebla Tomo II Edición 2001, México

Criterios económicos para el 2002

<http://www.shcp.com>