



UNIDAD: IZTAPALAPA

✓ DIVISION: CSH

✓ LICENCIATURA: ADMINISTRACION

**✓ TITULO: IMERO, LA CREACION DE UNA NUEVA
EMPRESA.**

✓ ALUMNO: FONSECA JIMENEZ CESAR R.

MATRICULA: 94220210

✓ PROFESOR: GUILLERMO GARDUÑO

2000

**UNIVERSIDAD AUTONOMA
METROPOLITANA**

IZTAPALAPA

I M E R O

LA CRECIÓN DE UNA NUEVA EMPRESA

LIC. CESAR R. FONSECA JIMENEZ

Cesar R. Fonseca Jimenez



CONTENIDO

Presentación.
Justificación
Introducción.

NATURALEZA DE IMERO.

Descripción de IMERO.
Misión de IMERO.
Objetivos de IMERO. (corto, mediano y largo plazo)
Ventajas competitivas.
Distingos competitivos.
Análisis de la industria.
Productos y servicios de IMERO.
Calificaciones para entrar al mercado.
Apoyos.

MERCADOTECNIA.

Objetivos de mercadotecnia de IMERO.
Segmento de mercado.
Participación de la competencia.
Promoción.
 Promoción de ventas.
 Marcas.
Fijación y políticas de precios de:
 Instalaciones, Mantenimientos, Actualizaciones, Accesorios y
 Equipos de Computo.
Plan de introducción al mercado.
 En el Edo de México.
 En el Distrito Federal.
 En los Edos. Aledaños.
Riesgos y oportunidades del mercado.
 En el Edo de México.
 En el Distrito Federal.
 En los Edos. Aledaños.

PRODUCCION.

Objetivos del área de producción de IMERO.

Especificaciones del producto:

Instalaciones, Mantenimientos, Actualizaciones, Accesorios y Equipos de Computo.

Descripción del proceso de producción de:

Instalaciones, Mantenimientos, Actualizaciones, Accesorios y Equipos de Computo.

Características de la tecnología.

Equipo e instalaciones.

Proveedores:

Tecnología exacta avanzada S.A. de C.V.
Material eléctrico Larios.
Telecomunicaciones de México.

Manejo de inventarios.

Mano de obra requerida.

Procedimientos de mejora continua.

ORGANIZACIÓN.

Objetivos del área de organización en IMERO.

Estructura organizacional.

Desarrollo de personal.

Evaluación de desempeño.

Relaciones de trabajo.

Marco legal de IMERO.

FINANZAS.

Objetivos del área contable en IMERO.

Contabilidad de IMERO.

Flujo de efectivo.

AGRADECIMIENTOS.

¡Honor a quien honor merece!

Quiero expresar mi agradecimiento, por su apoyo y colaboración principalmente a mis padres.

Por el trabajo que representa la revisión continua y corrección de errores, es decir, a la dirección de este trabajo al Doc. Guillermo Garduño Valero.

Por sus sugerencias y comentarios, a todas las personas con las que estoy relacionado, que no las menciono, pero que saben que son importantes en mi desarrollo.

Esta no es una obra de arte, pero significa mucho para mí. **MUCHAS GRACIAS.**

PRESENTACIÓN.

Se desarrollara una investigación enfocada a una nueva empresa, "instalaciones, mantenimiento de equipos y redes de oficina". Esta investigación será elaborada por el Lic. Cesar Fonseca Jiménez y será conducida por el Doc. Guillermo Garduño Valero, hasta su terminación.

JUSTIFICACIÓN.

Una persona no nace siendo emprendedora, pero las oportunidades de llegar a serlo aumentan si las condiciones sociales son favorables y además tiene los conocimientos básicos para emprender un negocio.

Debido a que tuve la oportunidad de tener un negocio propio, decidí desarrollar esta investigación proyectada a mi empresa, porque la empresa es un lugar donde se genera dinero. Me incline a definir mi producción por una parte como de servicio porque la producción de un servicio en una microempresa es a favor de clientes locales y a un precio satisfactorio además de que "el ofrecer un servicio en el mercado significa mas que vender un producto tangible". Por otro lado la comercialización de accesorios y computadoras.

INTRODUCCION.

Ninguna dirección es favorable para quien no sabe a donde ir. Ser emprendedor es realizar un proceso de planeación, para seleccionar el camino adecuado hacia el logro de las metas y objetivos.

Este trabajo esta enfocado al nacimiento y desarrollo de una microempresa que se denomina **INSTALACIONES, MANTENIMIENTO DE EQUIPO Y REDES DE OFICINA, (IMERO).**

Este trabajo consta de una serie de puntos esenciales:

- ◆ El producto de la empresa.
- ◆ La competencia.
- ◆ El mercado.
- ◆ La producción y prestación de servicios.
- ◆ El sistema de administración.
- ◆ Algunos rasgos financieros.
- ◆ La planeación estratégica.
- ◆ Los requisitos legales.

Concretamente se contemplan cinco grandes áreas de suma importancia donde se engloban los puntos antes mencionados y algunos más:

- ◆ Naturaleza de IMERO
- ◆ Mercadotecnia.
- ◆ Producción.
- ◆ Organización
- ◆ Finanzas.

Una empresa no es, ni puede ser, una organización estática, inamovible; por el contrario, debe de ser un conjunto de personas que se dedican de forma organizada a una actividad, esta empresa esta intervenida constantemente por factores tanto internos como externos por lo que debe de conservar una dinamicidad para poder adaptarse a los cambios que le deparan en su existencia.

Es fácil crear una empresa nueva, todo es cuestión de decidirse a hacerlo; no obstante, no es fácil hacer que sea productiva y sobre todo a la primera vez, evitando errores y aprovechando oportunidades, a menos que se planee.

Cada emprendedor es diferente, tan diferente como la empresa misma, por lo que es imposible de establecer un patrón completamente igual para todas las empresas. El objetivo de este documento es dar una demostración que con un poco de planeación de un proyecto, se pude desarrollar una empresa exitosa.

Según expertos en el área, mas del 50% de las empresas cierran durante sus primeros cuatro años de vida, debido entre otras causas, a un carente sistema de planeación que haga la diferencia entre el éxito y el fracaso, anticipando los eventos en que la empresa se puede ver envuelta en un futuro cercano.

NATURALEZA DE IMERO.

DESCRIPCION DE IMERO.

Tipo de empresa.

Nuestra empresa por una parte, es una empresa de servicios porque ofrece un producto intangible al consumidor como son las instalaciones eléctricas, telefónicas y los servicios de mantenimiento y actualización. También es una empresa comercial porque se dedica a la compraventa de algunos productos determinados, como son equipos de computo y accesorios.

Ubicación y tamaño.

Esta empresa esta ubicada en: Av. Texcoco No. 276, Col Metropolitana 1secc. Nezahualcoyotl Edo. De México, CP. 57730. Esta catalogada como una microempresa, pues cuenta con menos de 16 empleados y maneja un nivel de ventas inferior a los \$ 900,000.00 anuales.

MISIÓN

La misión de IMER es mejorar los servicios de mantenimiento y venta de equipo de oficina y redes eléctricas y telefónicas ya existentes en el mercado, dándole al consumidor un servicio con mejores características.

La empresa iniciará con la producción de servicios de mantenimiento y venta con la misma o mejor calidad que la competencia pero siempre a un precio más accesible.

Lo que pretende nuestra empresa es satisfacer a todos los estratos sociales, llegar a las personas con la necesidad de obtener o reparar su equipo y redes de oficina, darle la seguridad al cliente que el servicio que recibirá es de los mejores en el mercado a un buen precio.

OBJETIVOS

Corto plazo, comprende de seis meses y pensamos ganar mercado con la introducción de una línea de productos y servicios mejorados, que las personas nos tengan contemplados durante sus decisiones para adquirir un servicio o producto con las mejores características, proporcionaremos productos y servicios con las características deseadas en la periferia de nuestro local comercial.

Mediano plazo, comprende un lapso de un año, pensamos ampliar el mercado, abarcar otras áreas tanto de clases sociales como de formas de vida, empezaremos a distribuir nuestros productos y servicios en las escuelas de educación media, media superior y superior del Edo de México y el Distrito Federal, aledañas a nuestro local comercial. Por otra parte aumentar la gama de servicios que ofrecemos, las opciones son: renta de equipo de computo, impartir cursos básicos a domicilio, venta de equipos de computo a crédito.

Largo plazo, comprende de un lapso de 2 años en el cual queremos establecer un negocio más sólido, haciendo una evaluación continua de nuestra calidad, esto paralelamente incrementando nuestro mercado a otros estados de la república mexicana cercanos al Distrito Federal.

VENTAJAS COMPETITIVAS.

- Es un producto y servicio que se pueden adquirir con una sola llamada telefónica.
- Un amplio panorama de servicios especializados.
- Revisión de calidad constantemente.
- Los mejores precios de la zona, garantizados

DISTINGOS COMPETITIVOS.

- Alta calidad en servicio.
- Servicio personalizado posventa.
- Asesoramiento gratuito.
- Garantía por escrito efectiva.
- Evaluaciones periódicas para determinar la satisfacción del cliente.

ANALISIS DE LA INDUSTRIA.

IMERO, esta involucrada con las industrias de comercialización de computadoras y accesorios, y con la de servicios tanto de instalaciones como de mantenimientos, es decir, su destino no esta enfocado a una sola dirección, posee una perspectiva muy amplia al ofrecer una gran variedad de productos y servicios.

En la industria de la comercialización de computadoras personales se puede mencionar que desde sus inicios esta a sido muy productiva, desde la aparición en 1981 de la primera computadora personal en el mercado, hasta una computadora personal con un microprocesador con una velocidad de 500MHZ, se puede decir que los últimos 18 años hemos sido testigos del crecimiento exponencial del mercado mundial de las computadoras personales.

Estados Unidos de Norteamérica representa una gran potencia en esta industria ya que existen en la actualidad 14 empresas productoras de computadoras, que entre las más importantes están IBM, COMPAQ, HEWLETT-PACKARD, IBM es la primera en el mundo con un gran valor de mercado.

La comercialización de computadoras en la ciudad de México no es tan desarrollada como en otras partes del mundo, en esta ciudad aun no hay ventas de equipos por vía Internet, sino que uno debe acudir personalmente a adquirir su equipo, uno de los lugares mas concurridos para esta operación es la

plaza de la computación que se localiza en el centro de la ciudad. Se desarrollo una sencilla investigación es esta plaza y los resultados fueron:

- ◆ De todos los locales solo el 15% venden productos de marca como IBM, COMPAQ, ACER, HEWLETT-PACKARD.
- ◆ De todos los comerciantes el 95% venden computadoras ensambladas.
- ◆ Las computadoras ensambladas representan un 98% de las ventas totales de computadoras.
- ◆ Todos los locales comercializan por lo menos un producto HEWLETT-PACKARD.

Como resultados de esta indagación observamos que los las computadoras clonadas son mas demandadas, porque se ajustan a las necesidades informáticas del cliente y tienen un costo mucho menor, es así que con estas ventajas competitivas que poseen estas computadoras se han llegado a posesionar con mas del 40% del mercado nacional.

IMERO tiene un gran panorama de desarrollo, que con una planeación y una toma de decisiones adecuada lo realizara.

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE IMERO.

Productos:

- Equipos de computo.
- Accesorios para computadoras.

Servicios:

- Asesorías de informática.
- Actualizaciones de sistemas de computo.
- Instalaciones eléctricas.
- Instalaciones telefónicas.
- Mantenimiento correctivo en equipos de oficina.
- Mantenimiento preventivo de equipo de oficina.

Terminología.

Servicio: es una organización y personal destinada a satisfacer necesidades del publico, se realiza una función en base de sus propios intereses y de los usuarios.

Mantenimiento: es la acción de conservar en buen uso, los equipos e instalaciones del cliente.

CALIFICACIONES PARA ENTRAR AL AREA.

1. Conocimiento en el área de administración.
2. Conocimiento en el área de computación.
3. Conocimiento en el área de servicio especializado.
4. Conciencia en la calidad en la prestación de servicios.

Se cuenta con las anteriores calificaciones debido a la preparación profesional ya que estoy cursando la licenciatura en administración de empresas, llevando materias relacionadas con el control de calidad, servicios, etc. Se ha recibido seminarios y cursos en informática y computación. En el área de servicios se tiene una experiencia de diez años.

APOYOS.

- **Abogado:**
Lic. Nancy Diaz
Tel. 7 45 51 63.
- **Técnico especialista:**
Ing. Ricardo García.
Tel. 7 93 40 38.
- **Imprenta:**
Lic. Guillermo Villanueva
Tel. 7 44 89 65.
- ♦ **Contador Público:**
Humberto Vázquez
Tel. 7 43 62 76

MERCADOTECNIA.

OBJETIVOS DE MERCADOTECNIA DE IMERO.

En un lapso de seis meses pretendemos competir en el mercado de servicio a equipo de oficina y venta de computadoras, localizado en los alrededores de nuestro local comercial y en la UAM-I, alcanzando niveles de ventas de cuatro computadoras completas al mes.

En un año, proporcionaremos nuestros productos y servicios especializados a escuelas secundarias, de bachillerato y profesionales de la zona aledaña a nuestro local comercial, vendiendo ocho equipos al mes.

En dos años pretendemos permanecer en el mercado y proporcionar nuestros productos y servicios en los estados aledaños al D.F. y Edo. de México. Alcanzando ventas de mas de diez computadoras al mes.

SEGMENTO DE MERCADO.

En el corto plazo el segmento de mercado elegido es un grupo de personas que habitan o laboran dentro de la periferia de nuestro local comercial, también estudiantes de la UAM-I, su edad fluctúa entre los 15 y 30 años de edad.

Características del segmento de mercado.

- Son personas y estudiantes que por lo regular siempre desean reparar o actualizar sus equipos, para mantenerlos funcionando.
- Prefieren lugares cercanos a su domicilio.
- Muestran preferencias por precios económicos.
- En la compra de un equipo nuevo, prefieren adquirirlo cerca de sus domicilios.

PARTICIPACION DE LA COMPETENCIA.

La competencia de IMERO, en cuanto alas instalaciones eléctricas y telefónicas se sabe que existe mucha mano de obra para realizar estas actividades, una causa de esto es que no se necesita mucha especialización.

En cuanto a los mantenimientos de equipo de oficina:

EMPRESA	POCESIONAMIENTO	CALIDAD
Corporación de sistemas M.C.A.	Regular.	Regular
MIE S.A. DE C.V.	Regular	Buena
Casa ARGOS	Bueno	Excelente

En cuanto a la venta de productos y mantenimientos de equipos de computo:

EMPRESA	POSESIONAMIENTO	CALIDAD
Distribuidora del Pacifico	Bueno	Mala
ESYSM	Regular	Regular
Compusystem	Bueno	-----

Se tiene que considerar que existen mas establecimientos en la zona, que tienen este giro, pero estos son los más representativos.

La plaza de la computación, ubicada en el centro de la ciudad, también significa competencia para nosotros, se planea como estrategia, una continua investigación de sus precios y repartición de nuestras propagandas el día sábado, que es el día de mayor venta. También se desarrollara una evaluación continua del desempeño general de IMERO para poder tener una posesión del mercado considerable.

PROMOCIÓN.

Se realizo una fuerte comunicación de los productos y servicios que ofrecemos las opciones que elegimos de medio de publicidad son anuncios en los periódicos y revistas con sección de clasificados, como el universal y segunda mano.

• Pentium II Celeron Intel, Ultimo en tecnología, a solo \$6750.00"

También se elaboraron y repartieron volantes con información de nuestros productos y servicios en puntos de unión del segmento de mercado seleccionado.

PROMOCIÓN DE VENTAS:

- En la compra de una computadora completa básica.
Se obsequia el software más actual.
Se le da una membresia, por la cual es acreedor de un 10% de descuento en su próxima compra (incluye solo accesorios, programas y servicios.)
- En la compra de cualquier accesorio, se instala sin ningún costo adicional.
- En la instalación de Windows y Office, se instala antivirus sin costo.
- En las instalaciones eléctricas y telefónicas, con un presupuesto de mas de \$1500.00 se le descuenta un 10 %.

MARCAS.

La venta de un producto se facilita cuando el cliente conoce el producto y lo pide por su nombre, en IMERO se venden e instalan productos de varias y distinguidas marcas, como lo son INTEL, MICROSOFT, CYBER DRIVE, DESINGER, SCEPTRE, VOYAGER, TEXA, CONDUMEX, etc. Otro elemento que

contribuye a diferenciar nuestros productos son nuestro eslogan "prepararse para el nuevo milenio, no es caro."

FIJACION Y POLITICAS DE PRECIOS.

Nuestro método para poder determinar precios a cada uno de los servicios que ofrecemos, fue el de investigar en el mercado en que nos desplegaríamos los precios de nuestros competidores, esto es, preguntábamos como si fuéramos clientes, que costo tenia algún servicio determinado.

Las instalaciones eléctricas y telefónicas las cobramos por obra determinada, es decir especificamos el alcance de trabajo, se le da un costo al cliente después de calcular los costos, tenemos una base de \$50.00 por contacto, interruptor, lampara, etc.

En los mantenimientos se cobra según la dificultad que tenga, el mantenimiento más económico es de \$150.00 y hemos llegado a cobrar hasta \$ 700.00 sin cambiar ninguna refacción.

Las actualizaciones se realizan sin ningún costo, al adquirir los componentes con nosotros.

El precio en que damos los equipos de computo y los accesorios los establecimos de acuerdo a los de la competencia. Se realizo una investigación de los proveedores de nuestros competidores, entrando en contacto con ellos pudimos ofrecer los mismos productos, con la misma calidad a un precio más accesible, el margen de ganancia de estos productos fluctúa entre 20% y 40%, dependiendo de la demanda que tenga el artículo.

IMERO tiene una cuenta de costos fijos mensuales de la siguiente manera:

Renta.	\$ 550.00
Luz	\$ 100.00
Teléfono	\$ 300.00
Gasolina	\$ 400.00
Ayudas Eco.	\$1000.00
Publicidad	\$ 400.00
	<hr/>
Total	\$2750.00

Políticas de precios.

- ◆ Se otorgara un descuento del 10% por volumen.
- ◆ Se pagara el 3% de comisión por venta.
- ◆ Se adoptara siempre un precio inferior al de la competencia, se investigara constantemente.

PLAN DE INTRODUCCION AL MERCADO.

Nuestro plan de introducción al mercado consistió en la publicidad de la apertura de un local comercial, en el cual se encontraría todo lo referente a equipos de computo, se ofrecerían servicios de instalaciones eléctricas y telefónicas, mantenimiento y actualización de equipo de oficina y computo. Ofreceremos los servicios y productos que manejamos en lugares aledaños a nuestra ubicación, porque ahí fue donde se realizaron los estudios de mercado, además que lanzar esta línea de productos y servicios no implica un alto riesgo, ya que según las encuestas aplicadas habrá una buena demanda. También consideramos que al cumplir un año de actividad, ampliar nuestro campo de acción, como por ejemplo los centros educativos cercanos a nuestro local. En cuanto a la publicidad se utilizan medios impresos, se están publicando anuncios en periódicos y revistas, aparte de la repartición de volantes, en el cual especificamos muy claramente nuestros servicios y productos, haciendo énfasis en los precios más económicos de la zona. Nuestro sistema de promoción consiste en que el cliente se comuniqué con nosotros, después de ver un anuncio en el periódico, revistas o volantes, nosotros acudimos a su domicilio para revisar el equipo o la instalación en mal estado, lo cual ofrece una imagen de seguridad y eficiencia al consumidor.

RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL MERCADO.

Riesgos:

- ◆ Que nuestros productos no puedan desplazar a los productos existentes.
- ◆ Que las encuestas no hayan sido representativas.
- ◆ Que la información no sea confiable o verídica debido a que no se haya respondido con conciencia.
- ◆ De que una empresa mejor establecida lance estos productos y servicios en grande.

Acciones a realizar:

- ◆ Diseñar y desarrollar campañas promocionales de tipo informativo y persuasivo.
- ◆ Aplicar una segunda encuesta.
- ◆ Diseñar un cuestionario, que las preguntas sean directas y no requieran de mucho tiempo.
- ◆ Diseñar y desarrollar campañas promocionales tendientes a crear lealtad de organización.

Oportunidades:

- ◆ Tienen precios económicos.
- ◆ Los servicios se hacen en un más. 24 horas.
- ◆ Se ofrecen productos, con tecnología de punta.

Acciones a implementar.

- ◆ Resaltar esta ventaja, en os sistemas de promoción.
- ◆ Explicar la ventaja que tiene esto, al cliente
- ◆ Utilizar mediante la promoción, los productos básicos y los más sofisticados.

PRODUCCIÓN.

OBJETIVOS DEL AREA DE PRODUCCIÓN DE INERO.

Objetivos a corto plazo, producir servicios y comercializar equipos de computo y accesorios en el segmento de mercado elegido, y la cantidad esperada de vender es la equivalente a cuatro computadoras.

A mediano plazo se espera un incremento en los niveles de producción y comercialización de aproximadamente de mas de diez equipos de computo.

Y a largo plazo se espera un nivel de producción y ventas de más de quince computadoras completas.

ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO.

Instalaciones: las instalaciones se desarrollan en casas habitacionales, comercios e industrias, algunas instalaciones eléctricas y telefónicas son nuevas, otras son reparaciones y sustituciones de accesorios y cableado, se recomienda a los clientes que se instalen productos de calidad que en ocasiones están libres de mantenimiento, como los de la marca quinsíño, iusa, etc.

Mantenimientos: los mantenimientos se realizan en el lugar donde se encuentra el equipo o en nuestro local, por lo regular son equipos que ya no funcionan adecuadamente, es decir son los mantenimientos correctivos mas que los preventivos. Estos servicios se manejan por contrato anual o por pago por servicio.

Actualizaciones: las actualizaciones las hacemos en nuestro local comercial y no tardan mas de 48 hrs. Una actualización puede ser cambiar o implementar algunos de estos dispositivos: tarjetas madre, de video, de sonido, de interfaces, procesador, memoria RAM, disco duro, fax módem, floppy, unidad lectora de CD ROM, unidad IOMEGAZIP, cd-writer, CD-DVD, gabinete. Se le recomienda al cliente que si su actualización ya no es costeable se cambie completamente el cpu. A un buen precio.

Productos:



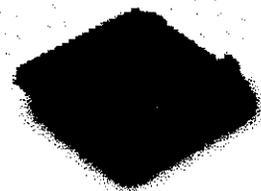
Pentium® II processor

PROCESADORES

**PENTIUM CELERON A 266 MHZ
PENTIUM CELERON A 300 MHZ
PENTIUM CELERON A 333 MHZ
PENTIUM II A 266 MHZ
PENTIUM II A 300 MHZ
PENTIUM II A 333 MHZ
PENTIUM II A 350 MHZ
PENTIUM II A 400 MHZ
PENTIUM II A 450 MHZ**

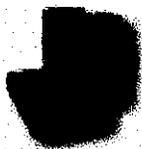
MOTHER BOARD
PENTIUMM 430TX C/T. DE SONIDO
PENTIUM II ATX C/T DE SONIDO
INTEL PENTIUM II TX C/T
DE SONIDO

MEMORIA RAM
DIM 16 MB
DIM 32 MB
DIM 64 MB



DISCOS DUROS
DISCO DURO DE 3.0 GB
DISCO DURO DE 4.0 GB
DISCO DURO DE 6.0 GB
DISCO DURO DE 8.0 GB

MONITORES
COLOR SVGA 14"
COLOR UVGA 17"
MONOCROMATICO VGA 14"
COLOR UVGA 14" C/L PANTALLA
PLANA



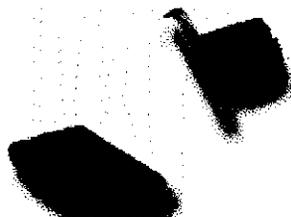
MULTIMEDIA
KIT MULTIMEDIA 36X
KIT MULTIMEDIA 24X
CD ROM 36X
CD ROM 24X
T. DE SONIDO 16 BITS
BOCINAS CLASE 2
MICROFONO
DIADEMA MICROFONO-DIADEMA

MODEMS
FAX MODEM DE 33.600 C/VOZ
FAX MODEM DE 56.600 C/VOZ

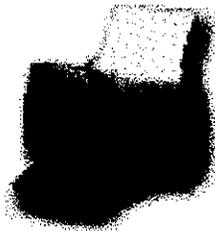
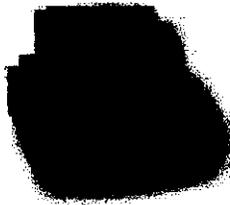


SCANNERS CAMA PLANA A COLOR
ACER 310 4800 DPI
ACER 600 9600 DPI

MOUSES
GENERIC
MINIDIN

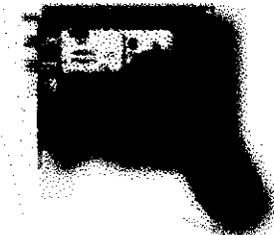
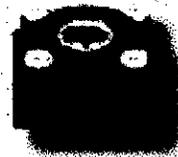
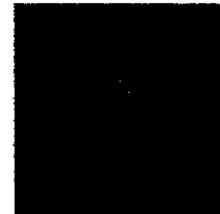


**MICROSOFT HOME
NET MOUSE**



**IMPRESORAS
CANON BJ-250 COLOR
EPSON 400 COLOR
HP 670 COLOR
MITA DP 560 LASER
HP 890 PROFECIONAL**

**ACCESORIOS
TAPETE PARA MOUSE
TAPETE PARA MOUSE JR.
CABLE DE CORRIENTE
CABLE PARALELO
VENT. C/DISIPADOR P/PENTIUM II
VENT. C/DISIPADOR P/PENTIUM
VENT. C/DISIPADOR 486 DX
KIT DE LIMPIEZA PARA FLOPPY
FUNDAS PARA PC TACTOPIEL**



**PARTES PARA PC
GABINETE PENTIUM II C/ FTE.
GABINETE MINITORRE C/ FTE.
GABINETE DESKTOP C/FTE.
FUENTE DE PODER DE 200W
T. SVGA 1 MB EXP A 2 MB PCI
T. UVGA 4 MB PCI (AGP)
T. UVGA 4 MB PCI
T. UVGA 4 MB PCI P/TV
FLOPPY DE 3.5" HD.
TECLADO EN ESPAÑOL
TECLADO EN ESPAÑOL MINIDIM
REGULADOR ELECTRONICO**

DESCRIPCION DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN.

INSTALACIONES. Primero, el cliente contacta con nosotros, y nos da una explicación vaga de lo que necesita, no le proporcionamos ningún presupuesto hasta que no conozcamos realmente el alcance de trabajo y la cantidad de material que se ocupara, acudimos al inmueble donde se hará la instalación, se toman medidas y se calcula la cantidad de material, (cable, alambre, accesorios, etc.) se hacen los cálculos pertinentes a los costos del material, y después se le da el presupuesto formal al cliente, explicándole en todo momento que se utilizan materiales de primera calidad, y si se puede realizar la instalación de otra forma que él no halla considerado, para ahorrar material y tiempo. Después de aceptado el presupuesto, se pide un anticipo del 50% para la compra de materiales, se comienza la instalación del cableado, que puede ser interior por medio del poliducto o externo por medio de canaleta, se hacen las conexiones, siguiendo con las pruebas de señal o contuinidad y por ultimo colocación de accesorios, se le muestra al cliente el trabajo terminado explicándole las características de la instalación para que conserve su buen funcionamiento, por ultimo se le cobra el otro 50%.

MANTENIMIENTOS. El cliente nos hace favor de llamarnos o acudir a nuestro local comercial, ya sea de una u otra forma de contacto se revisa el articulo, y se le da un presupuesto, se levanta una orden de entrada donde se registran todos los datos del propietario y equipo, cuando no se conoce el costo de las refacciones o dispositivos el presupuesto se le da en 2 hrs. Por vía telefónica, después de aceptado el presupuesto, se comienza a reparar el equipo que por lo general se desarma en su totalidad y se le da un servicio de limpieza, se instalan las refacciones, tarjetas de interfaces, software, etc. Se prueba el equipo en el laboratorio por un lapso de 3 a 5 horas, después se le entrega ya sea acordado a domicilio o en el local comercial.

ACTUALIZACIONES. La persona interesada en actualizar su equipo de computo nos pide un presupuesto, por lo regular sin llevar el CPU, nosotros en base a la información que está nos proporciona hacemos un calculo de los implementos que necesita su equipo y le damos un presupuesto. Le ofrecemos el servicio de instalación y configuración sin ningún costo adicional. Al traernos el CPU casi siempre se hacen ajustes al presupuesto, porque el cliente no proporciona información verídica, después de aceptar el presupuesto se levanta una orden de entrada y se comienza a trabajar con el equipo, cambiando, implementando y configurando los diferentes dispositivos que lo conforman. Al termina del trabajo que no pasa más de 48 hrs. el CPU se tiene en observación de 2 a 5 horas, y después se le entrega al cliente.

ACCESORIOS Y EQUIPOS DE COMPUTO. El proceso de comercialización de estos productos se desarrolla de la siguiente manera, se precisaron los productos de mayor demanda para tenerlos disponibles en el local comercial, estos productos fueron adquiridos con anterioridad a la compra del cliente. Los de menor demanda o más especializados se tienen que adquirir después de la venta con nuestros diferentes proveedores y se entregan en 24 hrs, incluyendo los equipos de computo, por los cuales se pide un adelanto del 50% y el resto se liquida en

contra entrega, estos artículos por lo general se entregan a domicilio, se instalan y se les ofrece una introducción de su funcionamiento.

CARACTERISTICAS DE LA TECNOLOGIA.

La tecnología que se necesita para las instalaciones eléctricas y telefónicas no es muy sofisticada ya que consiste en herramientas de uso común y algunas especializadas que son fáciles de adquirir, la planeación de redes por computadora es una de las mejores herramientas, desgraciadamente nosotros no las desarrollamos de esa manera por los costos que representan. En los servicios de mantenimiento y actualización de equipos se emplean herramientas muy sofisticadas y delicadas pero de fácil adquisición, en cuanto a las computadoras se tiene una tarjeta de "test" con la cual se localiza la falla instantáneamente. La comercialización de productos se hace de manera personalizada y se venden productos con tecnología de punta.

EQUIPO E INSTALACIONES.

En IMERO el proceso productivo permite determinar las actividades a realizar, así como el equipo, herramientas e instalaciones requeridas para prestar los servicios y comercializar los productos.

Equipo / Herramienta	Cantidad	Tamaño
Instalaciones.		
Escalera	2	2 y 6 mts.
Metro	2	2 y 30 mts.
Guía	1	50 mts.
Taladro	1	de ½ pulgada.
Desatornillador	6	mediano a grandes
Pinzas	4	diferentes
Tarraja	1	½ a 2 pulgada.
Mantenimientos y Actualizaciones.		
Desatornillador	10	medianos a pequeños
Pinzas	4	pequeñas.
Brochas	2	½ y 1 pulgada.
Comercialización de productos.		
Equipo en exhibición	3	Pentium II 486 DX4 386

El único servicio necesario para desarrollar estas actividades es el eléctrico.

Los servicios, algunos se hacen a domicilio y otros en el local comercial en el cual se cuenta con un recibidor de equipos (.60 X 1 m) y en el interior, con una barra de madera cubierta de formaica (.60 X 3 m).

También tenemos una vitrina de 2.20 X 1 m para exposición de artículos.

No se requiere ninguna instalación especial, se cuenta con un espacio de 8m cuadrados.

En cuanto al mantenimiento del equipo e instalaciones.

- ◆ Limpieza general 1 vez al mes.
- ◆ Limpieza superficial diario.
- ◆ Limpieza inmediata después de utilizar las herramientas.

PROVEEDORES.

Proveedor	Productos	Calidad	Antigüedad
Tecnología Exacta Avanzada	Equipos de computo Accesorios Consumibles Software	Buena	15 años
Materia Eléctrico Larios	Conductores, tuberías Accesorios Eléctricos canaletas Etc.	Buena	25 años
Telecomunicaciones De México.	Conductores, canaletas Accesorios telefónicos.	Buena	10 años
Uni-Com	Impresoras, Scanner	Buena	7 años

MANEJO DE INVENTARIOS.

El objetivo del control de inventarios es, por un lado, mantener una cantidad óptima de productos para que exista disponibilidad en cualquier momento y de esta forma no se afecte su comercialización y, por otro, que no se afecte económicamente a la empresa por exceso de productos.

Es necesario establecer una cantidad mínima de inventario, antes de volver a comprar.

En IMERO se cuentan físicamente los productos cada siete días, se pretende tener por lo menos tres unidades de los productos menos demandados y más de diez unidades de los que tienen una demanda mayor, esta cantidad se determino gracias a un conteo de vetas trimestral que arrego como resultados:

1. Las bocinas, Mouse, teclados, cables de poder e impresora, diskets, CD gravable, son los productos más vendidos.
2. Los simms y dimms de memoria ram son los menos vendidos.

En las ocasiones en que el número mínimo no es suficiente se acude con el distribuidor y se compran mas productos.

En cuanto a los equipos de computo, como ya sé a mencionado, se venden recibiendo un anticipo del 50%, y se entregan en un lapso de 24 hrs, siendo 10 hrs el tiempo real de compra y transportación del equipo.

MANO DE OBRA REQUERIDA.

Somos las personas que formamos parte del proceso productivo y que con nuestro esfuerzo y trabajo obtenemos un producto terminado, esto es la preparación que debemos poseer para el desempeño de las diferentes actividades:

Producto.	Actividad.	No. de personas.	Habilidad.
Instalaciones Eléctricas y Tel.	Planear Cablear Ins. Accesorios Conectar	2	Saber de electricidad y señales telefónicas
Mantenimientos. Actualizaciones.	Servicio Reparación Configuración.	3	Conocimiento de computadoras e Informática.
Computadoras y Accesorios	Venta	1	Conocimientos en mercadotecnia.

Mano de obra total requerida son cuatro personas en el área de producción.

PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA.

Este proceso permite comercializar o prestar el servicio de acuerdo a las especificaciones y características que buscan los clientes, conduciendo a una mayor productividad y reducción de gastos innecesarios para la empresa.

Se realizaran encuestas cada tres meses para conocer la opinión de los clientes acerca de nuestra línea de productos y servicios, además de las formas en que se puedan mejorar, para poder ofrecer productos y servicios que cumplan con las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Otro factor a considerar es el proceso de elaboración de los servicios el cual será evaluado según su eficiencia, de manera que pueda mantenerse o mejorare según sea el caso. Se pondrá atención a las diferentes áreas de la empresa como producción, mercadotecnia, organización y finanzas, con el fin de mejorar con el tiempo las funciones respectivas.

ORGANIZACIÓN.

OBJETIVOS DEL AREA DE ORGANIZACIÓN DE IMERO.

En el área organizacional, IMERO busca establecer una adecuada distribución de responsabilidades y actividades de forma tal que se facilite el trabajo en equipo y el cumplimiento de los objetivos de las áreas restantes de la empresa.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

La estructura de IMERO es muy sencilla, puesto que es una microempresa, el LIC. CESAR FONSECA JIMENEZ es el responsable de las áreas de mercadotecnia, producción, organización y finanzas, esto es, si existe algún problema el administrador general tiene que resolverlo directamente, porque él tiene la toma de decisiones. En el área de producción existen otras dos personas que son las que realizan los mantenimientos y la venta de accesorios. Y se encuentran bajo órdenes directas del Licenciado.

DESARROLLO DE PERSONAL.

IMERO tiene un total de cuatro personas que trabajan. El adiestramiento se dará internamente, proporcionado por el administrador general. Este adiestramiento es seguido se una supervisión continua.

Con respecto a la capacitación, se otorgará dependiendo del interés del trabajador en desarrollar sus conocimientos y habilidades de su puesto. Los cursos consistirán en actualizaciones y calidad de servicio, se llevara a cabo por instituciones especializadas en el área.

RELACIONES DE TRABAJO.

Para que las relaciones de trabajo se logren de manera efectiva dentro de IMERO, se tiene una buena comunicación, esto es, se entienden las instrucciones y la manera de realizar cada una de las actividades, lo cual ayuda a que exista buena interrelación entre los miembros. La empresa utiliza comunicación verbal. Se tiene una comunicación ascendente y lateral, lo que logra una armonía necesaria para el desarrollo de la organización.

Para motivar al personal que esta laborando dentro de la organización, se le paga el tiempo proporcional a horas extra, y se realizara una evaluación cada mes de su desempeño donde si es satisfactorio se le dará un bono de productividad.

MARCO LEGAL DE IMERO.

Constitución legal. Para llegar a constituirnos legalmente como empresa, IMERO se instituyo como persona fisica con actividad empresarial, en un régimen simplificado y con el nombre de CESAR R. FONSECA JIMENEZ con domicilio en Av. Texcoco 276, col Metropolitana 1ra sección, Nezahualcoyotl Edo. de México.

Procedimiento para darse de alta en la SHCP.

1. Solicitar folleto para inscripción de persona fisica.
2. Adquirir formulario de registro R-1
3. Llenado de formulario, de acuerdo a las instrucciones.
4. Entregar formulario en el modulo de recepción de tramites fiscales de la zona.
5. En siete días recoger la inscripción en el R.F.C.

Procedimiento de apertura de local comercial en el municipio.

1. Presentar registro ante hacienda (R1), identificación oficial, croquis de localización.
2. Entregar un oficio al director de desarrollo urbano y obras publicas.
3. En un lapso de 15 días recoger el permiso sobre el uso especifico del suelo.

FINANZAS.

OBJETIVOS DEL AREA CONTABLE DE IMERO.

Objetivos generales. Llevar ordenadamente las cuentas de IMERO. Estar informados en todo momento de su situación, buscar constantemente alternativas que permitan ahorrar en costos y/o gastos para aumentar las expectativas de rendimiento global.

Determinar el flujo de efectivo de las operaciones de producción, tanto de servicios como de venta de productos. Determinar costos y gastos variables y fijos, así como el capital de trabajo necesario a aportar para el funcionamiento de la empresa. Establecer las entradas y salidas de efectivo, evaluar el desempeño de IMERO con los indicadores financieros propuestos.

CONTABILIDAD DE IMERO.

La contabilidad la lleva a cabo el administrador general, ya que es la persona que entra en contacto con todas las actividades de la empresa. Se piden asesorías al C.P. Humberto Vázquez.

Las declaraciones fiscales se realizan cada tres meses y existe una declaración anual para personas físicas, la empresa empezó actividades el mes de julio de 1998, esto es, que ya se realizaron dos declaraciones trimestrales.

En la primera declaración se tuvo un déficit fiscal de \$ 3,494.50. esto fue provocado por el pago de créditos contraídos con anterioridad, los cuales no se pudieron comprobar fiscalmente. También la compra de activos fijos influyo en este resultado.

En la segunda declaración, se obtuvo un superávit de \$1,476.96. este resultado fue arrojado porque se comenzó a invertir en inventarios y a cuidar la facturación.

Se comenzara a elaborar un libro de registro de las entradas y salidas de dinero, hasta hoy solo sé a realizado un conteo semanal del dinero adquirido, sin desglosar el proveniente de las ventas de productos y el de servicios realizados.

FLUJO DE EFECTIVO.

	CONCEPTO	CANTIDAD
ENTRADAS.		
En el primer trimestre:	Ingresos por ventas	\$29,326.00
	Capital social	\$20,000.00
En el segundo trimestre:	Ingresos por ventas	\$24,409.00
	TOTAL:	\$73,735.00
SALIDAS.		
En el primer trimestre:	Compra de herramienta y Equipo.	\$34,000.00
	Renta	\$ 1,650.00
	Servicios públicos	\$ 1,200.00
	Gasolina	\$ 1,200.00
	Publicidad	\$ 1,200.00
	Ayudas económicas	\$ 3,000.00
En el segundo trimestre:	Renta	\$ 1,650.00
	Servicios públicos	\$ 1,200.00
	Gasolina	\$ 1,200.00
	Publicidad	\$ 1,200.00
	Ayudas económicas	\$ 3,000.00
	SUBTOTAL:	\$50,500.00
	UTILIDAD:	\$23,235.00
	TOTAL:	\$73,735.00

En las entradas solo se contemplo las ventas y servicios facturados.

La utilidad se mantiene en el banco, en una cuenta que genera un interés y se tiene disposición inmediata.

CONCLUSION.

En el desarrollo de este trabajo tuve muchas experiencias, algunas me ayudaron a tomar decisiones correctas y otras no tan buenas, pero en lo general pienso que siempre tengo que estar abierto a lo que opinen mis empleados, mis proveedores, pero principalmente mis clientes, porque estos son el alma de mi negocio, esto es, que el criterio para la toma de decisiones en IMERO yo lo tengo pero me ayuda mucho las experiencias de otras personas.

Desarrollar esta investigación referente a mi negocio me reflejo muchas cosas, que en un principio no podía visualizar, las más significativas son:

- ◆ La importancia de los clientes.
- ◆ La constante supervisión de la competencia.
- ◆ La evaluación de la calidad y mejora continua.
- ◆ La importancia característica de cada área funcional de la organización.

Las estrategias de cada área funcional son:

MERCADOTECNIA.

- ◆ Supervisar constantemente a la competencia.
- ◆ Promoción constante de nuestros productos y servicios.
- ◆ Ofrecer un precio siempre menor al de la competencia.
- ◆ Aprovechar a tiempo todas las oportunidades de mercado que se tengan.

PRODUCCIÓN.

- ◆ Evaluar continuamente la calidad de servicio.
- ◆ Evaluar la calidad de los productos comercializados.
- ◆ Ampliar las instalaciones, para comodidad del cliente.

ORGANIZACIÓN.

- ◆ Evaluar el desempeño.
- ◆ Mejorar las relaciones de trabajo.

FINANZAS.

- ◆ Mantener unas finanzas sanas.
- ◆ Siempre cumplir con las obligaciones fiscales.

Espero que este trabajo tenga utilidad para algún emprendedor, y aunque, como ya se menciono ninguna empresa es igual a otra, es decir, que no se puede seguir una receta que nos dé el éxito esperado, pero considerando los puntos significativos de este trabajo se puedan superar algunos obstáculos.

LIBROS DE APOYO.

"EL EMPRENDEDOR DE ÉXITO."
ING. Rafael Eduardo Alcaraz Rodríguez
Editorial. McGRAW-HILL

"LOS EMPRENDEDORES"
planeación y arranque
Dan Kennedy

"EL EMPRENDEDOR"
creador y promotor de empresas
Salo Grabinsky

Varios textos de las diferentes UEA's de la carrera de Administración.