

ALQUILER DE SOFTWARE PARA LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA

**FERLEYN ANDRÉS DUARTE
ALBA LUCÍA MORA MUÑOZ
GUILLERMO IVÁN ROA HERNÁNDEZ**

**UNIVERSIDAD EAN
FACULTAD DE POSGRADOS
GERENCIA DE PROYECTOS
BOGOTÁ
2012**

ALQUILER DE SOFTWARE PARA LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO
PARCIAL PARA OPTAR AL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN GERENCIA DE
PROYECTOS**

**FERLEYN ANDRÉS DUARTE
ALBA LUCÍA MORA MUÑOZ
GUILLERMO IVÁN ROA HERNÁNDEZ**

INFORME FINAL INVESTIGATIVO (IFI)

**DIRIGIDO A
FREDY REYES RONCANCIO
TUTOR**

**UNIVERSIDAD EAN
FACULTAD DE POS GRADOS
GERENCIA DE PROYECTOS
BOGOTÁ
2012**

NOTA DE ACEPTACION

Firma Presidente del Jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Bogotá, D. C. Septiembre de 2012

AGRADECIMIENTOS

Nuestro agradecimiento a Dios, a nuestras familias, por su paciencia, dedicación y amor, porque siempre hemos encontrado en ellos el apoyo necesario para continuar. Fuimos un grupo excelente que decidimos emprender esta aventura y hoy logramos culminarla, dándonos esfuerzo mutuo y apoyándonos cuando lo necesitamos. A la Universidad, tutor y profesores por bríndanos lo mejor de su ser, dándonos las bases necesarias para asumir los retos de esta nueva etapa.

Alba Lucía Mora Muñoz

Guillermo Roa

Andrés Duarte

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	8
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	12
1. JUSTIFICACIÓN	13
2. PLANTEAMIENTO Y FORMULACION DEL PROBLEMA	16
3. OBJETIVOS	18
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	18
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
4. MARCO TEÓRICO	19
4.1 SOFTWARE COMO SERVICIO.....	19
4.2 ENTORNO EMPRESARIAL COLOMBIANO DEL SaaS.....	23
4.3 ESTUDIO DE MERCADO	26
4.3.1 Fases de un estudio de mercado	27
4.3.2.1 Presentación de la empresa.....	28
5. EL MERCADO	30
5.1 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO	30
5.1.1 PERFIL DEL CONSUMIDOR DEL MERCADO OBJETIVO	37
5.2 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA.....	37
5.3 ESTRATEGIAS DE MERCADO.....	46
5.3.1 Estrategia de precios.....	46
5.3.2 Estrategias de Distribución.	47
5.3.3 Estrategias de comunicación.	47
5.3.4 Estrategia de servicio.	48
6 DISEÑO METODOLÓGICO.	49
6.1. IDENTIFICACIÓN DEL CAMPO DE ACCIÓN DENTRO DE LAS DIFERENTES INDUSTRIAS:	49
6.1.1 Resultados de las encuestas:	49
6.1.1.1 Perfil del encuestado:	49
6.1.1.2 Sector de la industria	49
6.1.1.3 Tipo de empresas.....	50

6.1.1.4 Resultados.....	51
6.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL SOFTWARE.....	59
6.3 IDENTIFICACIÓN DEL SOFTWARE ADECUADO QUE SUPLA LAS NECESIDADES DE LAS PYMES	59
7. DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	61
7.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	61
7.1.1 Organigrama	61
7.1.2 Funciones y perfiles del grupo directivo	62
7.1.3 Marco Legal.....	64
8 ESTUDIO TECNOLÓGICO	65
8.1 DETERMINACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA MÍNIMA REQUERIDA Y/O RECOMENDADA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SOFTWARE.	65
9. INVERSIONES REQUERIDAS Y EXPECTATIVAS DE RENTABILIDAD.	67
10. CONCLUSIONES	71
11. BIBLIOGRAFÍA	73
ANEXOS.....	76

LISTA DE GRAFICAS

Gráfica 1 Gastos en Software, Hardware y Servicios TIC - A nivel mundial	14
Gráfica 2 Gastos en Software, Hardware y Servicios TIC - América Latina	14
Gráfica 3 Gastos en Software, Hardware y Servicios TIC - Colombia	15
Gráfica 4 Ventas de Software 2005-2013	16
Gráfica 5 Arquitectura Software como Servicio	21
Gráfica 6 Evolución de Mercado de TI en LA 2008-2010	24
Gráfica 7 Participación PIB del TI en LA	25
Gráfica 8 Gasto total en infraestructura de software	26
Gráfica 9 Dinámica Empresarial en la región de Bogotá	33
Gráfica 10 Empresas registradas en la región de Bogotá - Cundinamarca según tamaño	34
Gráfica 11 Empresas de la región Bogotá - Cundinamarca según actividad económica	35
Gráfica 12 Nuevas empresas creadas en la región según tamaño y valor de los activos	36
Gráfica 13 Diagrama de flujo – Estrategia de Distribución	47
Gráfica 14 Edad del Encuestado	49
Gráfica 15 Sectores de la industria encuestados	50
Gráfica 16 Número de empleados por empresa	51
Gráfica 17 Empresas con software administrativo	52
Gráfica 18 Procesos administrativos	53
Gráfica 19 Porcentaje de personas que conocen sobre SaaS	53
Gráfica 20 Porcentaje de personas que contratarían SaaS	54
Gráfica 21 Presupuesto para sistematizar una empresa	55
Gráfica 22 Porcentaje de personas que contratarían SaaS en lugar de una alta inversión tecnológica	56
Gráfica 23 Inversión en un alquiler de Software	57
Gráfica 24 Importancia de contar con herramientas tecnológicas como Saas	58
Gráfica 25 Organigrama	62

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Ventajas del Saas vs Software Licenciado	23
Tabla 2 Número de Empleados por Empresas	51
Tabla 3 Empresas con Software administrativo	52
Tabla 4 Porcentaje de personas que conocen sobre SaaS	54
Tabla 5 Porcentaje de personas que contratarían SaaS	54
Tabla 6 Presupuesto para sistematizar una empresa	55
Tabla 7 Porcentaje de personas que contratarían SaaS en lugar de una alta inversión tecnológica	56
Tabla 8 Inversión en un alquiler de Software	58
Tabla 9 Importancia de contar con herramientas tecnológicas como SaaS	58
Tabla 10 Inversión Inicial	67
Tabla 11 Proyección de ventas durante los próximos 5 años	68
Tabla 12 Costos y Gastos	68
Tabla 13 Estado de resultados PYG	69
Tabla 14 Balance General	69

Tabla 15 Flujo de Caja _____ 70
Tabla 16 Criterios de Decisión _____ 71

RESUMEN

Teniendo en cuenta los avances tecnológicos y las necesidades que poseen actualmente las microempresas para crecer de una manera sólida, se identifica que el uso de herramientas tecnológicas soporta y suple claramente la necesidad de manejar procesos fundamentales para la correcta administración y funcionamiento de los negocios.

Dado lo anterior, se genera un plan de negocios basado en la utilización de la tecnología SaaS (Software as a service), en donde se identificó la viabilidad de este tipo de tecnología como negocio enfocado principalmente en las PYMES, esto se logró determinar mediante un proceso de segmentación del mercado en donde claramente se estipuló que el nicho de mercado se encuentra ubicado en la ciudad de Bogotá y sus alrededores; y el sector de la industria es el comercio. Una vez se identificó el mercado objetivo se procede a analizar la competencia para definir la estrategia de mercado la cual comprende precios, sistemas de distribución, métodos de comunicación y estrategias de servicio.

Analizando la información obtenida de las encuestas realizadas se determina las necesidades mínimas del software para suplir los requerimientos que solicita la población encuestada, con esta información se obtienen los recursos necesarios para establecer los requerimientos mínimos de funcionamiento de la empresa, se define así el organigrama, los perfiles del personal, se estipula el cuadro legal requerido para montar la compañía.

Teniendo como base toda la información anterior se logra dimensionar la infraestructura requerida y dado los estudios anteriores de inversión se demuestra la viabilidad como negocio de las tecnologías SaaS dentro del nicho mercado encontrado.

ABSTRACT

Having the technological advances in mind, and the necessities that are currently obtained by the microenterprises to be able to grow in a solid manner, it is recognized that the use of technological tools support and clearly supply the necessity to manage processes that are fundamental for the correct administration and function of the business.

As previously stated, a business plan is formed based on the utilization of the SaaS technology, where the viability has been identified in this specific kind of technology as a business focused primly on the PYMES, this was able to be determined due to a process of market segmentation where it was clearly shown stipulated that the niche of the market appears to be located in the city of Bogotá and its surroundings; and where the sector of the industry is the commerce. Once the goal of the market is identified, and then proceeds the act to analyze the competition to define the strategy of the market, of whom includes the understanding of prices, systems of distribution, methods of communication and service strategies.

Analyzing the information that has been obtained from the surveys preformed, the minimal necessities of the software are demonstrated to supply the requirements that are solicited by the population that was surveyed, with this information the necessary resources are obtained to establish the minimal requirements of the operation of the business, this is how the organization charts are defined, as well as the employee profiles, and the stipulation of the legal framework that is required to build the company.

Having all the previous information as a base, the accomplishment has been reached of being able to dimension the required infrastructure and given the

previous studies of inversion, the viability as a business of the SaaS technologies inside the niche market that has been found, is shown.

INTRODUCCIÓN

Con el constante avance tecnológico y las altas exigencias que se presentan en el mundo de las empresas, los pequeños y medianos empresarios enfrentan retos enormes por permanecer activos en la industria y poder perdurar en una sociedad de consumo cambiante. Para esto ellos tienen que ser conscientes de estar a la vanguardia y poder ofrecer servicios y productos que cumplan con las necesidades de sus clientes.

Muchas veces contar con una infraestructura tecnológica y con software que permitan mejorar los procesos claves de la compañía, puede resultar costoso y fuera del alcance de los pequeños y medianos empresarios. Software como servicio SaaS se presenta en un momento en que las comunicaciones y el acceso fácil a la información son de vital importancia para realizar cualquier actividad, más aún una actividad empresarial.

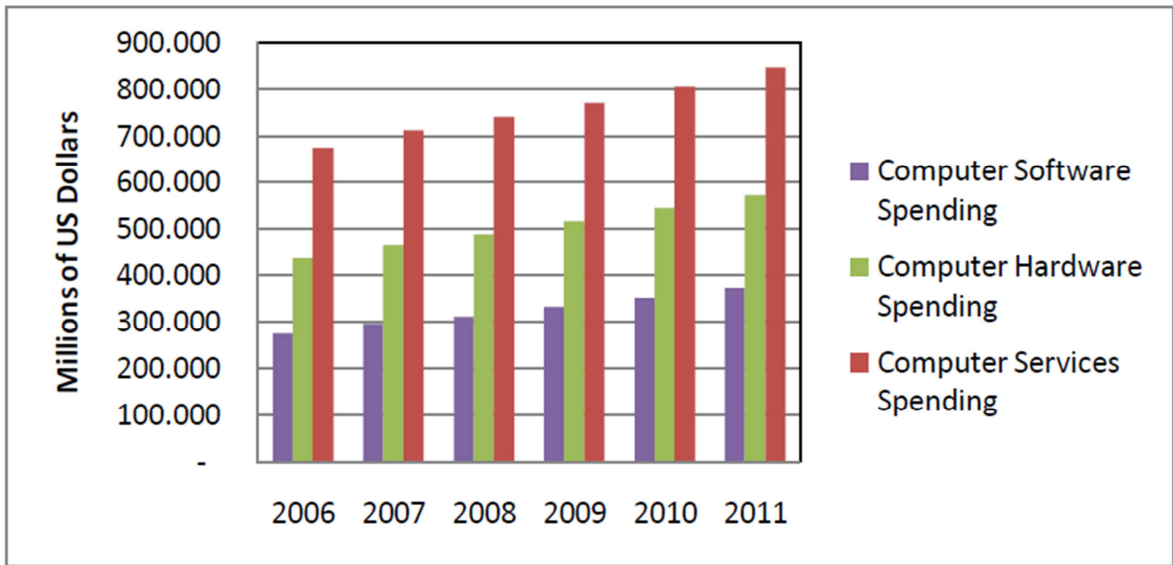
Con este trabajo se busca realizar un análisis sobre la posibilidad de crear empresa, ofreciendo como servicio el alquiler de software, a bajo costo y con grandes ventajas para los clientes, identificando las necesidades primordiales de las pequeñas y medianas empresas en cuanto a utilización de software administrativo para mejorar sus procesos.

1. JUSTIFICACIÓN

En los últimos años la tecnología de información empezó a jugar un papel muy importante en las pequeñas y medianas empresas. Hoy en día una compañía que no destina recursos a Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs), principalmente a Internet corre con una desventaja muy grande para desarrollar y expandir su negocio. Es por esto que el utilizar un software ayuda en la toma de decisiones, manejo de información y registro de transacciones, de manera adecuada y oportuna. Sin embargo, a la hora de evaluar el costo-beneficio, instalar un software implica adquirir una infraestructura de hardware, comprar licencias de software, contar con personal calificado para que lo administre y mantenga, lo cual hace que la empresa incurra en muchos costos indirectos para los cuales no se encuentra preparada.

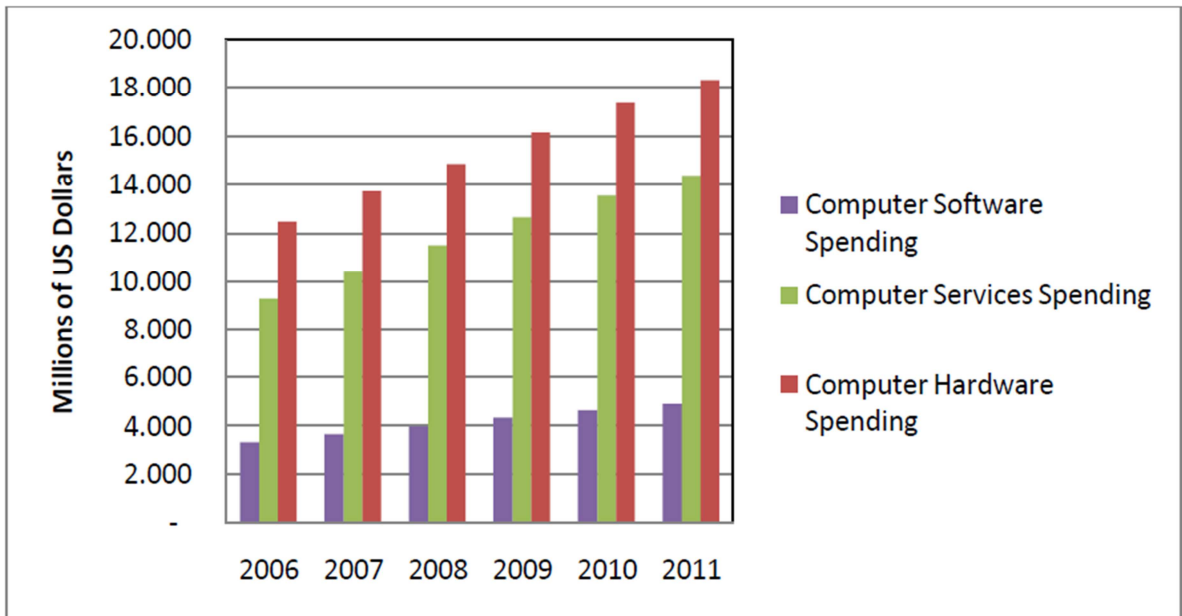
La popularidad de Software as a service (SaaS) está aumentando constantemente debido a que esta práctica facilita las implementaciones físicas y reduce los costos de adquisición de equipos y software para los clientes.

Viendo los incrementos en la inversión tecnológica, podemos fácilmente darnos cuenta que el futuro de un negocio productivo se encuentra encaminado a apostarle a prestar servicios que estén a la vanguardia de la tecnología; las siguientes estadísticas nos demuestran la alta viabilidad, en tres escenarios: gastos a nivel mundial (gráfica 1), gastos a nivel Latinoamérica (gráfica 2), y a nivel Colombia (gráfica 3).



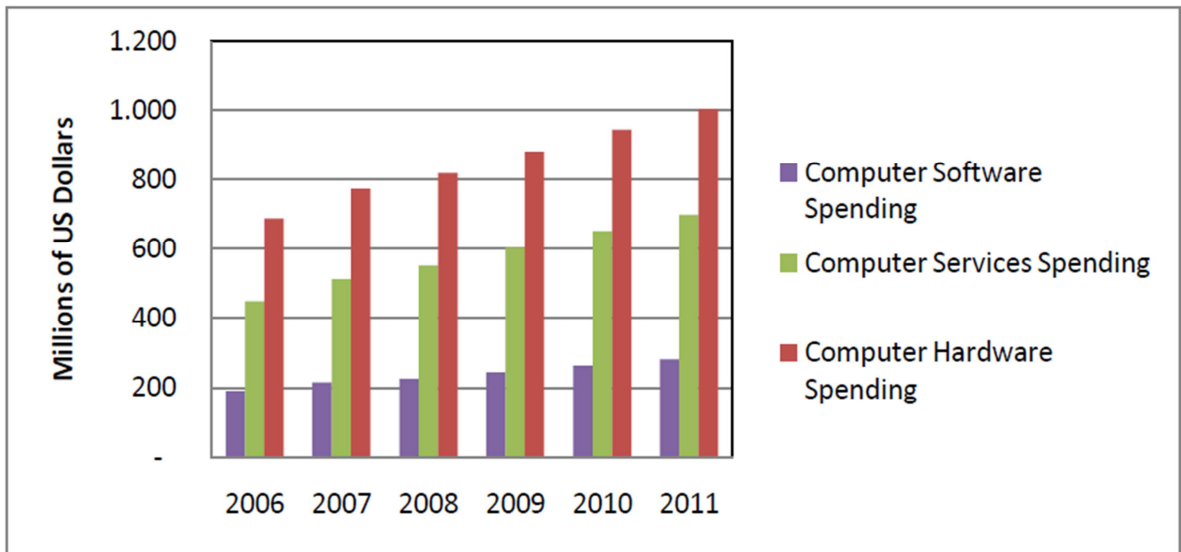
Gráfica 1 Gastos en Software, Hardware y Servicios TIC - A nivel mundial

Fuente: Publicado por WITSA - WorldInformationTechnology and Services Alliance. Basado en investigación por IHS Global Insight, Inc.



Gráfica 2 Gastos en Software, Hardware y Servicios TIC - América Latina

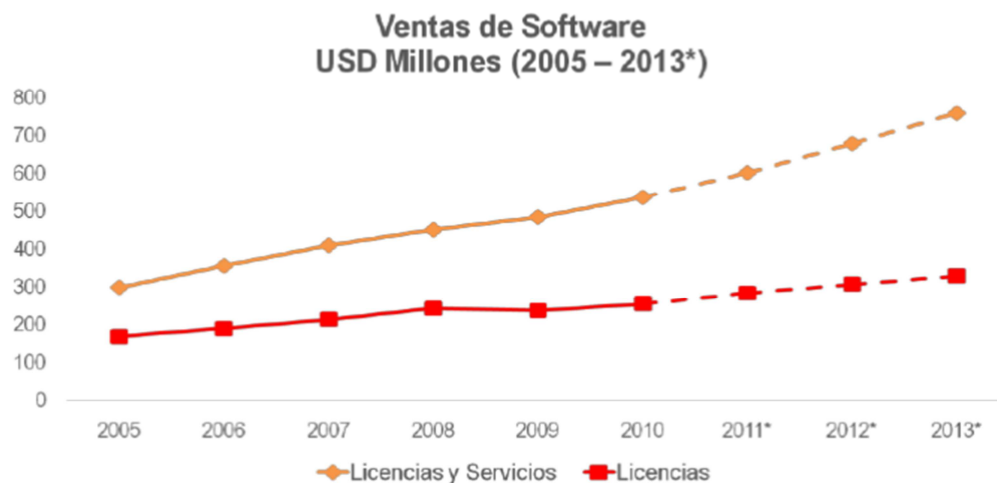
Fuente: Publicado por WITSA - WorldInformationTechnology and Services Alliance. Basado en investigación por IHS Global Insight, Inc.



Gráfica 3 Gastos en Software, Hardware y Servicios TIC - Colombia

Fuente: Publicado por WITSA - WorldInformationTechnology and Services Alliance. Basado en investigación por IHS Global Insight, Inc.

Los negocios que se soportan en la implementación de tecnologías de información y comunicación, ofrecen una destacada proyección para el éxito, lo cual se demuestra por las siguientes estadísticas en donde claramente se evidencia la proyección de crecimiento para las empresas que ofrecen sistemas de software como servicio.



Gráfica 4 Ventas de Software 2005-2013

Fuente: Fedesoft.

<http://www.slideshare.net/inviertaencolombia/software-y-servicios-de-ti-septiembre-2011-10820194>

2. PLANTEAMIENTO Y FORMULACION DEL PROBLEMA

Hoy en día una compañía que no destina recursos a las Tecnologías de la Información corre con una desventaja muy grande para desarrollar y expandir su negocio, lo cual se puede ver representado en utilidades netas o claves para la empresa.

“Aproximadamente el 50% de las empresas quiebran por problemas relacionados con las ventas, un 45% lo hacen por situaciones financieras, y apenas un 5% por causas administrativas.”(Stangl, 2011)

Esto se puede evidenciar en cuanto los problemas de mercado no son solucionados oportunamente, éstos se convierten en complicaciones financieras muy difíciles de resolver.

A nivel financiero los problemas más frecuentes son los bajos niveles de rentabilidad, que impiden el óptimo sostenimiento operativo de la empresa y más aún cuando dichos costos son demasiado altos. Otro factor dentro de esta acumulación de causas, son los recaudos ineficientes de cartera, el manejo inadecuado del inventario.

“Es importante que los empresarios desarrollen e implementen modelos financieros de gerencia de valor, mediante los cuales podrán realizar análisis financieros integrales, tomar decisiones eficaces y así fortalecer patrimonialmente sus organizaciones.” (Stangl, 2011)

En la actualidad los costos de las licencias del software administrativo son muy altos para las pequeñas y medianas empresas (PYMES) que inician su carrera en la industria, adicionalmente éstas no cuentan con la infraestructura tecnológica que soporte su operación y la de dicho software. Muchas de las empresas que inician tienen la necesidad de organizar sus procesos de manera adecuada y sistematizada. Por esta razón uno de los mecanismos a los cuales puede acceder una compañía con pocos recursos es el arrendamiento de sistemas que le proporcionan las herramientas suficientes para generar y administrar la información necesaria para la gestión, minimizando la toma errónea de decisiones que puedan llevar a una firma a un fracaso inminente.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Construir un plan de negocios que permita discernir y determinar una solución tecnológica que ayude a las empresas de forma estratégica a mejorar su gestión administrativa, reduciendo con esto los costos, simplificando procesos y gastos.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar cuales necesidades administrativas de las PYMES, pueden ser suplidas por medio de un software administrativo.
- Explorar soluciones tecnológicas que cumpla en mayor parte las necesidades administrativas de las PYMES.
- Identificar la infraestructura mínima necesaria para la implementación de un software que permita la gestión administrativa de la compañía, teniendo en cuenta los requerimientos del cliente.

4. MARCO TEÓRICO

4.1 SOFTWARE COMO SERVICIO

El software como servicio (del inglés: Software as a Service, SaaS) se puede definir como. “un modelo de distribución de software mediante el cual una aplicación es ofrecida a múltiples clientes y es accesible a través de la red” (Woloski, 2008) por medio de una licencia.

Siendo así “un modelo de distribución donde el software y los datos que maneja se alojan en servidores de la compañía de tecnologías de información y comunicación (TIC). La empresa provee el servicio de mantenimiento, operación diaria, y soporte del software usado por el cliente. Regularmente el software puede ser consultado en cualquier computador, esté presente en la empresa o no.

Se deduce que la información, el procesamiento, los insumos y los resultados de la lógica de negocio del software están hospedados en la compañía de TIC”(Wikipedia, la enciclopedia libre, 2012).

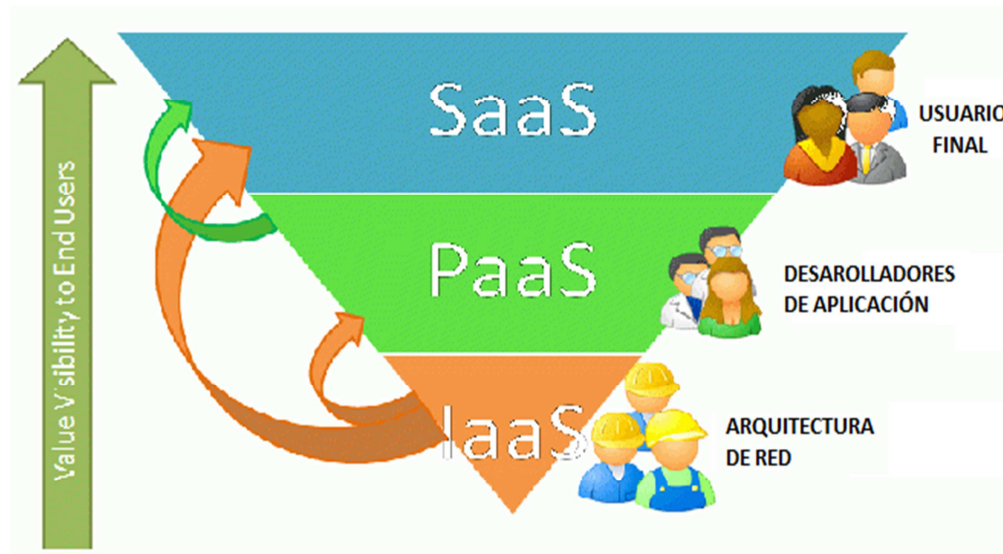
Dentro de las principales características del Software como servicio se encuentran:

- “El software es accesible, manejado y comercializado vía red.
- El mantenimiento y actividades relacionadas con el software se realiza desde un lugar centralizado en lugar de hacerlo en cada cliente, permitiendo a estos acceder a las aplicaciones vía la red.

- La aplicación es distribuida típicamente bajo el modelo de uno-a-muchos, incluyendo su arquitectura, **management**, precio y **partnering**.
- Generalmente se basa en un modelo de comercialización en el cual no hay un costo inicial, sino un pago por suscripción o por utilización en el cual no se diferencia la licencia del software del alojamiento del mismo” (Woloski, 2008)

No todo el software ofrecido a través de conexiones vía internet se considera SaaS. “Existen diferentes tipos para diferentes necesidades:

1. Infrastructure as a Service (IaaS): Permite manejar conexiones entre servidores a bajo nivel Como GoGrid entre otros
2. Platform as a Service (PaaS): Sistemas en tiempo real que presentan una plataforma de computación actuando como huésped al sistema de aplicación, programando código o aplicaciones, entre estos tenemos a SaaSGrid and Google AppEngine.
3. Software as a Service: Software especializado cuyo manejo se realiza sobre Internet, para usuarios que necesiten usar programas a la medida y pagar el servicio de uso de ellos. Esto se puede apreciar en el gráfico siguiente” (Universidad Nacional de Colombia, 2011):



Gráfica 5 Arquitectura Software como Servicio

Fuente:

[http://www.fce.unal.edu.co/wiki/index.php?title=Software como Servicio \(Software as a Service - SaaS\) en el entorno empresarial Colombiano](http://www.fce.unal.edu.co/wiki/index.php?title=Software_como_Servicio_(Software_as_a_Service_-_SaaS)_en_el_entorno_empresarial_Colombiano)

Unas de las innumerables ventajas que ofrece el Software como Servicio son:

- “No se necesita ni instalación, ni mantenimiento ni tener personal informático.
- Si bien no se tiene control sobre las eventuales caídas de los servidores externos, debido a la alta especialización, todas las aplicaciones web suelen tener una disponibilidad excelente, ridículamente alta si se compara con sistemas tradicionales, que simplemente no pueden competir a esos niveles. De hecho, muchas ni siquiera realizan cortes previstos por mantenimiento.
- El desembolso inicial no es grande, sino que se reparte durante el tiempo que dure el servicio.

- Se utilizan medios seguros para realizar todas las transacciones. Aunque la web se considera un campo abierto, las comunicaciones de las aplicaciones más sensibles.
- Se pueden desplegar mejoras a todos los clientes a la vez y en pocos segundos, evitando tener que pagar directamente por licencias de software en forma regular. El software siempre estará actualizado.
- Se pueden acceder a las aplicaciones desde cualquier sitio y desde cualquier dispositivo.
- Evita tener que renovar en forma regular la plataforma informática. Como la mayor parte del procesamiento se realiza en los servidores del proveedor, solo se necesita tener a disposición un navegador y un ordenador que pueda ejecutarlo.
- Altamente escalable y adaptable. Tradicionalmente, cuando se necesita más potencia o recursos, era irremediable ampliar la estructura de la red o reestructurar los sistemas. En un sistema SaaS, si se necesita más usuarios o más carga, simplemente, se contrata, bajo un esquema de flexibilidad total”(Seltime, 2010)

A continuación se presenta cuadro comparativo con las ventajas que ofrece SaaS en relación al software licenciado e instalado dentro de la empresa.

Descripción	In-House Software	SaaS
Inversión Inicial	Si	No
Gastos de mantenimiento	Si	No
Riesgo por adopción de nueva tecnología	Alto	Bajo
La carga operacional recae sobre	Sistema de Información (SI) Instalado	Proveedor de la Solución SaaS
Tiempo de desarrollo o configuración	Depende del personal de SI interno	Tiempo de configuración bajo
Facilidad de migración de las versiones	Requiere una planificación	Corre a cargo del proveedor del SaaS
Disponibilidad de la aplicación	Depende de SI instalado	El proveedor de SaaS ofrece un SLA
Retorno de la Inversión	Lento debido a la inversión Inicial	Rápido y más predecible
Necesidad de hardware adicional	Posiblemente	No
Capacidad añadir o eliminar usuarios	Dependiendo de la licencia	Si
Seguridad de los datos (Backup, Accesibilidad, etc)	A cargo del SI	Corre a cargo del proveedor del SaaS
Facilidad de despliegue de la aplicación a los usuarios	Depende del tipo de aplicación	Tan rápido como conectarse al proveedor del SaaS

Tabla 1 Ventajas del SaaS vs Software Licenciado

Fuente: <http://www.trainsolutions.com.ar/blog/?p=133>

4.2 ENTORNO EMPRESARIAL COLOMBIANO DEL SaaS

La llegada de la crisis económica mundial desafió la competitividad de las empresas a través del recurso más económico conocido: la innovación, el ingenio, y el talento humano. Cientos de empresas recurrieron a sus estructuras de personal y confiaron en su planta de TI la reducción de costos e impacto de la

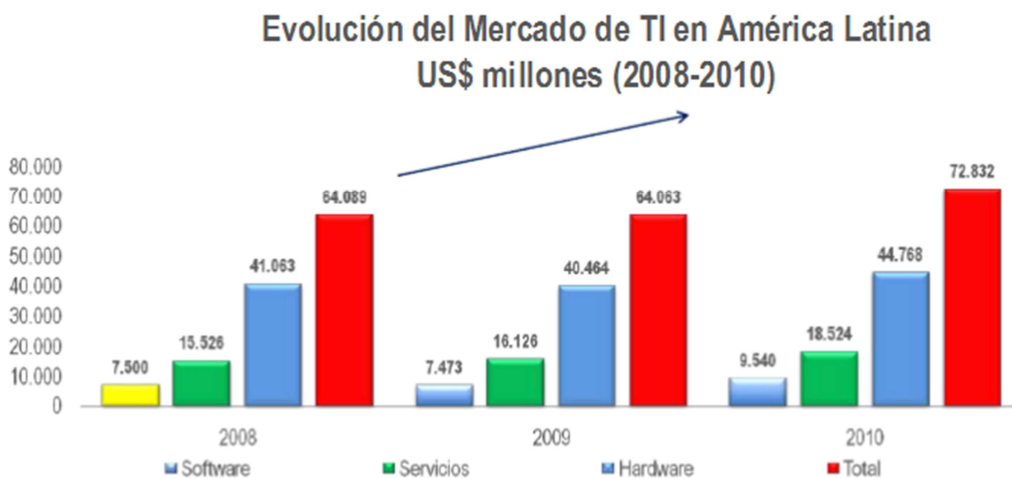
crisis, forzando a que la innovación afectara los rígidos y tradicionales componentes de IT hasta llevarlos a la Nube.

La nube propone un esquema modularmente compilado y de fácil re-configuración en el que se puede flexiblemente apilar servicios para satisfacer las cambiantes exigencias del mercado, sin embargo, el concepto aún se encuentra en Colombia en su etapa más inmadura de adopción afectando de forma disímil dos sectores clave de la industria: La grande empresa y la Pyme.

“América Latina tiene una tendencia creciente para el sector de servicios IT. Las economías emergentes son consideradas fichas claves en la industria.

La Evolución del Mercado de IT en América Latina del 2008-2010 es:

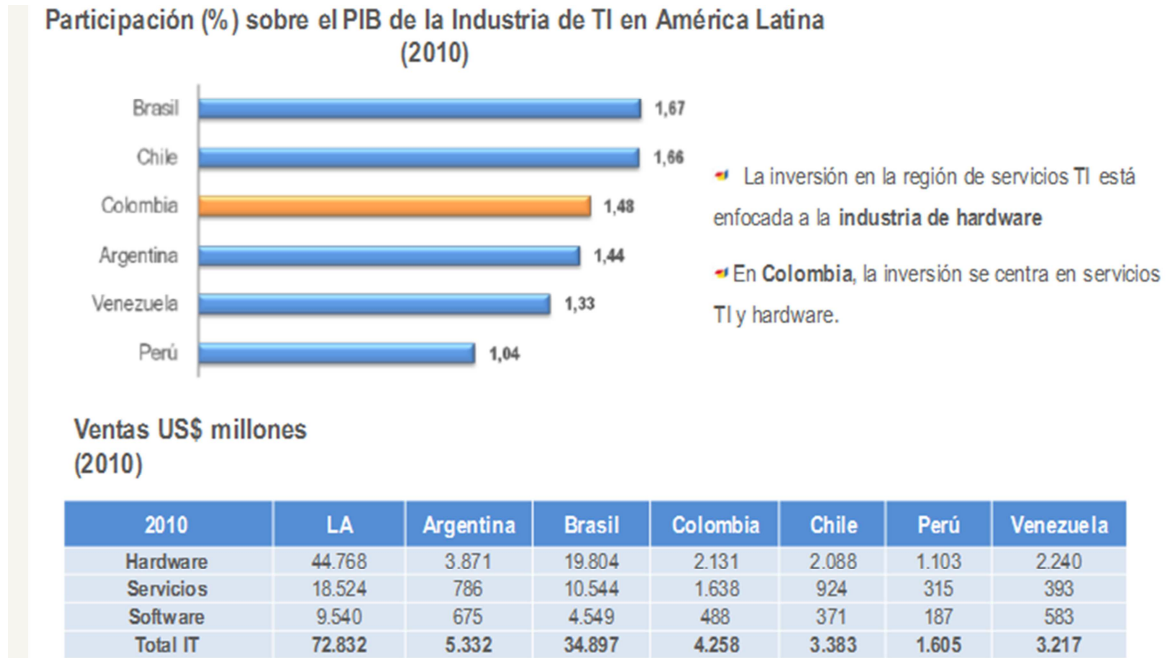
- US\$72.832 millones para el mercado de América Latina
- US\$4.258 millones para el mercado de IT en Colombia con un crecimiento esperado del 11% entre los periodos del 2010 al 2014” (Proexport Colombia, 2011)



Gráfica 6. Evolución de Mercado de TI en LA 2008-2010

Fuente: IDC

La inversión en la región de servicios IT está enfocada a la industria de hardware. En Colombia, la inversión se centra en servicios IT y hardware, siendo tercero en América Latina en inversión en Tecnologías de la Información

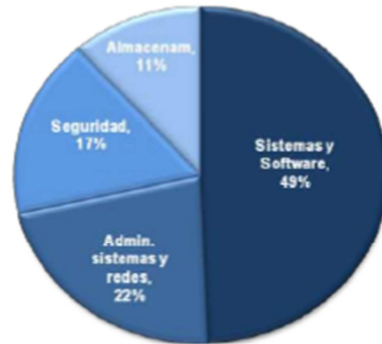


Gráfica 7 Participación PIB del TI en LA

Fuente IDC Analyze the Future

El principal gasto de las empresas en software se encuentra destinado en un 49% a la adquisición de sistemas y software para gestión. El total de ventas en administración de sistemas y redes se incrementó un 14% en el 2010.

Gasto Total en Infraestructura de SW
% Participación (2010)



Total 2010: US\$ 97,7 Mn

Gráfica 8 Gasto total en infraestructura de software

Fuente IDC 2010

Según la revista ComputeWorld Colombia “El estudio de Gartner expone que los clientes invierten en SaaS con el objeto de simplificar sus procedimientos más complejos, aunque una vez analizado el modelo, este puede ser aplicado a otros departamentos de la empresa” (Fedesoft, 2010a)

“Gartner pronostica un crecimiento del 22,1% en este segmento para el 2011, lo que representaría unos 11,5 millones dólares.”(Fedesoft, 2010b)

4.3 ESTUDIO DE MERCADO

Un estudio de mercado es el resultado del proceso sistemático de recogida, análisis e interpretación de información en forma relativa al mercado objeto de estudio. Pretende “crear un plan de negocios al lanzar al mercado un nuevo producto o servicio” para incursionar en un nuevo nicho de negocios o para competir con una idea innovadora que modifique o marque la diferencia con la competencia.

Un estudio de mercado pretende recolectar y analizar información concerniente a personas, productos, bienes y/o servicios, busca observar aspectos de comercialización como sus ventajas y desventajas del objeto de comercio así como las fortalezas y debilidades de la competencia para determinar la viabilidad del proyecto y determinar la utilización o la no utilización de recursos para la incursión del en el mercado.

4.3.1 Fases de un estudio de mercado

Para la realización de un estudio de mercado se recomienda seguir los siguientes pasos:

“1. Establecer los objetivos: qué se pretende conseguir con el estudio, es decir, a dónde se quiere llegar. Ésta suele ser la tarea más difícil, ya que va a condicionar el planteamiento del estudio y su estrategia.

2. Determinar las necesidades de información para el cumplimiento de los objetivos, es decir, diseñar la investigación a realizar. Una vez identificados los objetivos debes determinar qué información concreta necesitas y, además, deberás establecer las fuentes de información más adecuadas para cada una de las necesidades establecidas.

3. Recopilar, tratar y analizar la información obtenida. Esta fase dependerá, en gran medida, de las necesidades de información establecidas y de las fuentes a utilizar a lo largo del estudio. Se debe valorar hasta qué punto esa información es trascendental para el desarrollo del estudio o si, por el contrario, se puede sustituir con otros datos.

4. Elaborar el informe final. Dicho informe deberá recoger, de forma estructurada, la información recabada durante la fase anterior, explicando los resultados y conclusiones obtenidas”(BICGALICIA, 2007)

Para la presentación de un estudio de mercado se deben seguir los siguientes pasos:

- Definición del alcance de la investigación: se “requiere conocimiento previo del tema de no ser así el planteamiento para la solución será incorrecto”, el investigador debe medir el curso de acción de su investigación para estimar sus consecuencias.
- Recopilación y estadísticas de los datos: la información proveniente de encuestas se diseñara de acuerdo con el procedimiento de obtención de la información o sea de la fuente.
- Procesamiento y análisis de los datos: se realiza al final de la recolección de todos los datos proveniente de cualquier fuente asociada al interés de la investigación.
- Informe: se presenta después del procesamiento de la información, debe ser veraz, oportuna y sin ningún tipo de tendencia.

4.3.2.1 Presentación de la empresa

Para esto es necesario tener en cuenta estudios de oferta y demanda en datos reales que apoyen su iniciativa. Se debe indicar cuál es la idea fundamental detrás de la iniciativa, y cuáles son los factores que la han motivado y por qué cree usted que será exitosa. A continuación se nombrarán los pasos para la presentación del proyecto:

- Definición del objeto de estudio: identifica las características que hace competitivo al producto o innovador en el mercado, se nombra el valor agregado al producto y las ventajas para su realización.
- Estudio de Mercado: realiza un estudio minucioso del producto, su historia, evolución, describe el sector al que pertenece, la situación actual, las

estrategias y las oportunidades analizando la oferta y la demanda para su comercialización identificando cuales son los posibles canales de comercialización y distribución nacional e internacional, se estudia a los proveedores y posteriormente se realiza un análisis más profundo.

- Análisis de la empresa: de La Empresa: describe el equipo de trabajo que participa para la creación de la empresa y el equipo profesional necesario para su funcionamiento, realiza un análisis DOFA para identificar fortalezas y debilidades y así encaminar estrategias para combatir debilidades y amenazas. Para apoyar este análisis se realizan estudios complementarios como el administrativo, financiero, técnico, y de factibilidad.
- Nombre de la empresa: también llamada razón social caracteriza a la empresa en el mercado puede estar el nombre relacionado con su actividad o no lo, debe ser reconocido por la ley y responde a atributos legales.
- Actividad: se refiere al su motivo de existencia el cual puede ser comercialización, producción.
- Condición jurídica.
- Localización: lugar geográfico desde el cual desarrolla sus actividades
- Tamaño: según su capacidad de personal o de producción.
- Persona: capacidad humana disponible para el funcionamiento de la empresa.

- Tipo de clientes: sector al que se pretende llegar con un bien, producto o servicio de interés en cual a contraprestación retribuye ganancias para la empresa.

5. EL MERCADO

5.1 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

“En Colombia los parámetros vigentes para clasificar las empresas por su tamaño son las siguientes (artículo 2º de la Ley 590 de 2000, modificado por el artículo 2º de la Ley 905 de 2004). **Disposición que exige el cumplimiento de las dos condiciones de cada uno de los tipos de empresa.**

1. Microempresa:

- a) Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores.
- b) Activos totales excluida la vivienda por valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes

2. Pequeña empresa:

- a) Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores.
- b) Activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes

3. Mediana empresa:

- a) Planta de personal entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores.
- b) Activos totales por valor entre cinco mil uno (5.001) a treinta mil (30.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

4. Gran Empresa

- a) Planta de personal superior a los doscientos (200) trabajadores.

b) Activos totales superiores a treinta mil (30.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes” (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2012)

“Según estudio realizado por Confecámaras al finalizar el 2011:

- Las cifras para el año 2011 al mes de noviembre muestran un crecimiento de 6,7%, alcanzando un número de 227.555 nuevas unidades empresariales, de las cuales el 76,3% correspondieron a personas naturales y el 23,7% a sociedades.
- La actividad empresarial ha venido dando señales de crecimiento en la microempresa, al mismo tiempo que las personas naturales cada vez alcanzan una participación más alta en el total del universo empresarial del país.
- El 70% de las empresas creadas corresponde a los sectores de Actividades Inmobiliarias, Comercio, Manufacturas y Construcción.
- Bogotá continúa como el principal centro receptor de inversiones en Colombia absorbiendo el 72,3% del capital de las nuevas sociedades, seguido por Atlántico con el 9,7% y Antioquia con el 8,1%, regiones que explican aproximadamente el 90% del total”-(Confecámaras, 2011).

Teniendo en cuenta que Bogotá es el principal centro receptor de inversión en Colombia, se determina esta ciudad y sus alrededores como el sector geográfico al cual dirigiremos nuestro producto.

La Región que integran Bogotá y Cundinamarca es una de las más dinámicas de América Latina y uno de los mercados más atractivos para vivir, invertir y hacer negocios:

- “Bogotá se consolida como el motor de la economía del país, con el 26% del PIB nacional, mientras Cundinamarca es la quinta economía más grande.

- Cuenta con más de 301 mil empresas y el recurso humano más calificado y emprendedor.
- Tiene la estructura productiva más diversificada con predominio de las actividades de servicios, comercio, industria y la construcción”.(Cámara de Comercio de Bogotá, 2011)

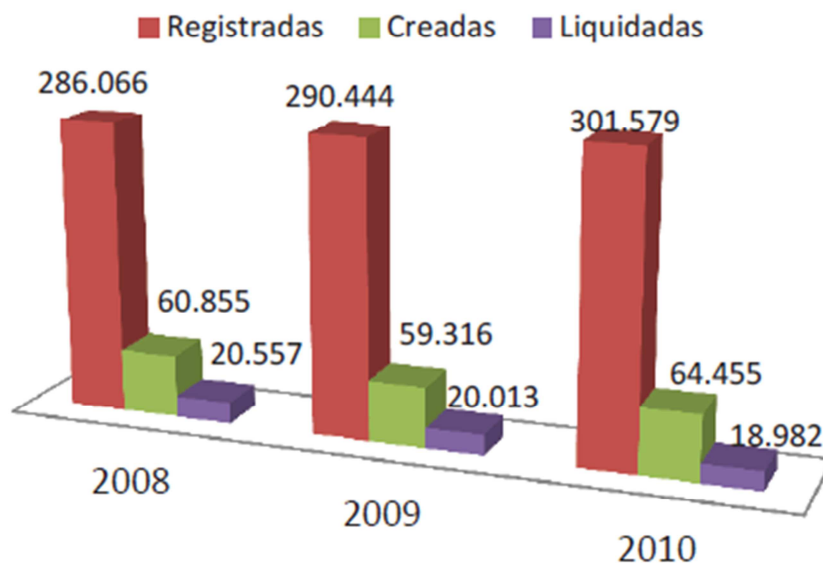
Dinámica empresarial en la Región de Bogotá y Cundinamarca

“En el primer semestre de 2011, el comportamiento de la actividad empresarial en la Región fue favorable, el número de empresas aumentó 23% respecto al primer semestre de 2010 y superó el promedio semestral de creación de empresas (32 mil empresas): se registraron 259 mil empresas, de las cuales 217 mil fueron renovadas y se crearon 42 mil empresas y el valor de los activos llegó a \$2.466 billones.

- En el primer semestre de 2011, se crearon en la Región más de 42 mil empresas con activos por \$16 billones, de acuerdo con la estructura empresarial de la Región, la mayoría son microempresas (85%) y pequeñas empresas (11%).
- Al aumento en la creación de las pequeñas empresas contribuyó la Ley de Formalización Empresarial y Generación de Empleo, que en el primer semestre registró un incremento de 30% en el número de micros y pequeñas empresas que se crearon en Bogotá y la Región.”(Cámara de Comercio de Bogotá, 2011)

De acuerdo a la información anterior las micro y pequeñas empresas representan el 96 % de las nuevas empresas de la región, por lo tanto es un sector amplio en el que se puede incursionar debido a que se encuentran en los procesos de escogencia de nuevas herramientas de administración.

Dinámica empresarial en la Región Bogotá - Cundinamarca, 2008 - 2010



Gráfica 9 Dinámica Empresarial en la región de Bogotá

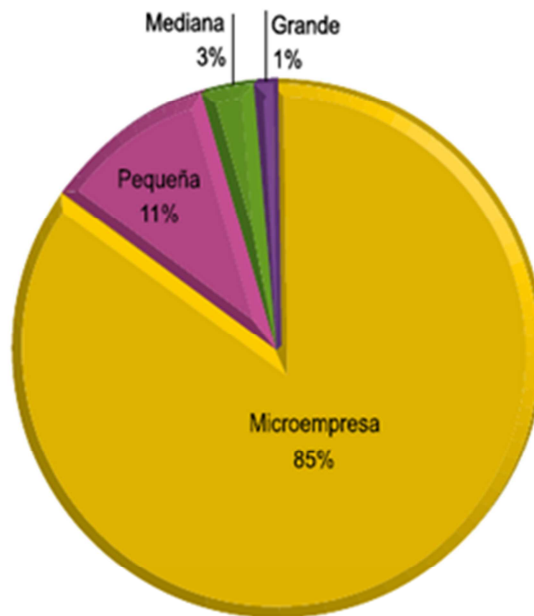
Fuente: Registro Mercantil, cámaras de comercio de Bogotá, Facatativá y Girardot, 2010. Cálculos: Dirección de Estudios e Investigaciones, CCB

Empresas según el tamaño

- “Al igual que en las principales ciudades del mundo, en la Región y especialmente en Bogotá, se localiza un gran número de grandes empresas y multinacionales. En el primer semestre de 2011, se encontraban en la Región 2.937 grandes empresas con el 97% de los activos empresariales y 1.199 sociedades extranjeras.
- La estructura empresarial de la Región hace indispensable apoyar a las empresas para facilitar su crecimiento y sostenibilidad en el mercado. La mayoría de las empresas están vinculadas a las actividades de comercio al por mayor y al por menor (39%) y en los servicios (38%), en donde se

destacan las actividades inmobiliarias y empresariales y hoteles y restaurantes.”(Cámara de Comercio de Bogotá, 2011)

Empresas registradas en la región Bogotá - Cundinamarca según tamaño, 2011



Gráfica 10 Empresas registradas en la región de Bogotá - Cundinamarca según tamaño

Fuente: Dirección de Estudios e Investigaciones de CCB con base en el Registro Mercantil, primer Trimestre

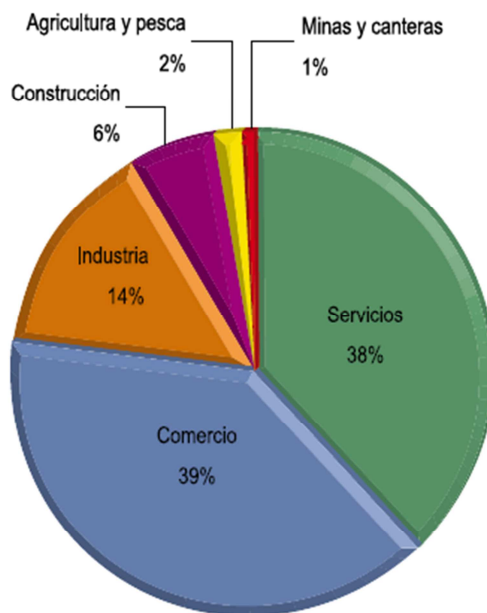
Teniendo en cuenta las empresas registradas en Bogotá y Cundinamarca podemos reafirmar que **el mayor nicho de mercado para incursionar son las microempresas**, teniendo diferentes sectores de la industria a los cuales se puede ofrecer el servicio de Alquiler de Software administrativo.

Empresas según el sector Económico

“Como sucede en las principales ciudades y regiones del mundo, en Bogotá – Cundinamarca predominan las actividades de servicios (38%) y el comercio (39%).

En estas actividades se concentra el 53% del valor de los activos y se crea la mayoría de las nuevas empresas (79%), en especial en servicios a las personas y a las empresas: actividades inmobiliarias, hoteles, restaurantes y transporte y en comercio de productos de consumo doméstico, alimentos y bebidas.”(Cámara de Comercio de Bogotá, 2011)

Empresas de la región Bogotá - Cundinamarca según actividad económica, 2011



Gráfica 11 Empresas de la región Bogotá - Cundinamarca según actividad económica

Fuente: Dirección de Estudios e Investigaciones de la CCB con base en el Registro Mercantil, primer semestre

Nuevas empresas creadas en la región

“En la Región, como es tradicional, la mayoría de las nuevas empresas se crearon como microempresas y pequeñas empresas, con un promedio de activos de \$10 y \$644 millones respectivamente.

La mayoría de las nuevas empresas se dedican actividades de servicios y es donde más se crean empresas, especialmente en comercio (38%), actividades inmobiliarias y empresariales (15%), hoteles y restaurantes (11%) y transporte (5%). La industria es el segundo sector en número de empresas (13%) y la construcción (6%) la tercera.”(Cámara de Comercio de Bogotá, 2011)

Nuevas empresas creadas en la región según tamaño y valor de los activos, 2011

Tamaño	Número de empresas	Activos (millones de pesos)	Promedio activos (millones de pesos)
Microempresas	41.471	\$ 401.570	\$ 10
Pequeñas	520	\$ 334.731	\$ 644
Medianas	54	\$ 274.081	\$ 5.076
Grandes	22	\$ 15.757.436	\$ 716.247
Total	42.067	\$ 16.767.818	\$ 399

Gráfica 12 Nuevas empresas creadas en la región según tamaño y valor de los activos

Fuente: Dirección de Estudios e Investigaciones de la CCB con base en el Registro Mercantil, primer semestre

Analizando la información anterior se determina que el mercado objetivo para este producto (software como servicio) serán las microempresas ubicadas en Bogotá y sus alrededores, las cuales estadísticamente presentan un crecimiento alto y se han convertido claramente en el mayor nicho de mercado ubicado en la región geográfica escogida.

5.1.1 PERFIL DEL CONSUMIDOR DEL MERCADO OBJETIVO

El empresario de la microempresa Colombiana se ha caracterizado por ser una persona:

- “de edad madura
- Con nivel bajo a medio de educación y/o formación profesional
- Con experiencia de varios años en la actividad productiva propia de su empresa
- Con conocimiento del oficio ganado a través de dicha experiencia
- motivado por el deseo de independencia
- Y con expectativas de mantener una empresa modesta, capaz de proporcionarle la subsistencia propia y de su familia. ”(Delgado C., Parra E.,2007).

La información anterior suministra una base sólida para poder determinar que las personas que inician o poseen una microempresa posiblemente no cuentan con los niveles educativos para realizar una gestión administrativa adecuada, por esta razón **podemos** determinar que el software como servicio será una herramienta que le permitirá al microempresario gestionar administrativamente su empresa de una manera correcta mientras su experiencia lo conduce al éxito, considerando que el producto escogido ofrece un costo bajo mensual y no requiere de una gran inversión que incremente los activos que según las estadísticas del año 2011 no superan los 10 millones de pesos para las microempresas, es posible establecer que el software como servicio será una de las mejores opciones para una persona que posea un negocio que se encuentra catalogado como microempresa.

5.2 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

Dentro de la investigación que se ha realizado se encontró como competencia relevante las siguientes empresas:

SOFTLAND PYME – SISTEMA ADMINISTRATIVO Y CONTABLE

Software de Gestión Administrativa, Contable y Tributaria para la Pequeña y Mediana Empresa

Versión: 25.00 / Año: 2010 * Desarrollador: Softland S.A.

Sistema Empresarial Modular e Integrado que permite ir creciendo por etapas, de acuerdo a las necesidades y capacidad de inversión de la empresa, cubre todas las áreas administrativas.

MÓDULOS: Está compuesto por los módulos de Contabilidad, Facturación, Pedidos, Cartera, Compras, Inventarios, Tesorería, Nómina.

CARACTERÍSTICAS DESTACADAS: Refleja los resultados de la empresa a través de combinaciones de informes. * Comparte una base de datos única y completamente integrada entre los módulos, manteniendo la información al día. * Sistema en línea que genera beneficios más allá de las transacciones, se integra naturalmente con herramientas Windows / Office de Microsoft. * Se integra con desarrollos verticales de terceros que solucionan necesidades específicas. * Software con permanente actualización, que garantiza el cumplimiento de las normas legales y tributarias. * Todos los módulos son amparados por un servicio con respaldo profesional garantizado y eficaz, asegurando una asistencia oportuna y asesoría permanente.

* También cuenta con sistema de ERP para medianas y grandes compañías

SOFTLAND S.A.

Bogotá - Colombia

Tel: PBX: (1) 4926585 Ext.:2222 * Fax: 2749933. (Catálogo de Software y Guía de Servicios Informáticos, 2012a)

SIIGO

Software Integral Administrativo y de Gestión

Versión: 7.1 SIIGO Windows / SIIGO.Net * Desarrollo: INFORMÁTICA & GESTIÓN S.A. (Colombia)

SIIGO, es un software contable administrativo TOTALMENTE INTEGRADO, que en línea y tiempo real, gestiona y controla en detalle todos los procesos de las diferentes áreas de la empresa: FINANZAS: presupuesto, documentos, contabilidad, cuentas por pagar, gestión de recaudo, cuentas por cobrar, tesorería y activos fijos. * CICLO DE VENTAS: gestión de clientes, cotizaciones, facturación y ventas. * ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS: pedidos, inventarios y compras. * INTELIGENCIA DE NEGOCIOS: SIIGOAdd - in (software de informes en Excel), SIIGO Inteligente (cubos multidimensionales) y BSC (Balance Scorecard)

SIIGO se ofrece en ambiente Windows o en plataforma .Net, se cuenta con soluciones para cualquier tipo y tamaño de empresa, lo que permite a futuro escalar de una solución a otra, sin perder su información ni su inversión inicial. Para la puesta en marcha se incluye instalación, capacitación o implementación, atención remota, presencial y telefónica, actualizaciones de versión, monitorias y capacitación virtual, entre otras. La versión .NET le facilita a las empresas adaptar las reglas del negocio a las funcionalidades del software, porque pueden crear nuevos campos que no están contemplados en el software, personalizar los formatos de los documentos, definir sus propios reportes, contabilizar las cifras cuando lo considere necesario y lo más importante: operar el software de una manera ágil y sencilla, por su diseño intuitivo. Con el fin de integrar la solución administrativa con las necesidades operativas de diferentes actividades empresariales, SIIGO ofrece software específico para entidades de salud, entidades oficiales, conjuntos residenciales y supermercados.

Otras Características:

SIIGO PUNTO NET: Desarrollado en: VISUAL BASIC y C#.Net), con un Motor de base de Datos Relacional (RDB), inicialmente con SQL-Server. • Modos de Operación: Mono usuario, Multiusuario, Red Local. • Idioma en Pantalla: español. • Licencia (s): Por Usuario.

INFORMÁTICA Y GESTIÓN S.A.

Bogotá - Colombia

Tel: (1) 633 7150 * Fax: 633 7150, Ext. 1234

Cr. 18 No. 79 A - 42

comercia@siigo.com

<http://www.siigo.com>. . (Catálogo de Software y Guía de Servicios Informáticos, 2012b)

LEGIS-SOFTERP®

Sistema ERP para la Gestión Empresarial

LEGIS-SOFTERP® es una solución confiable y segura que permite integrar todas las operaciones y procesos de la empresa, brindando a la gerencia y a los usuarios un conjunto de herramientas que convierten la administración y el control de la compañía en un proceso completo y amigable.

MÓDULOS

* **CONTABILIDAD:** Permite el manejo contable de la organización a través de la integración de los demás módulos del sistema, sin requerir la doble digitación de la información. Maneja proyectos y actividades con centros y sub centros de costos. Permite generar el estado de resultados por departamento y/o centro de costos. Genera de manera automática los libros oficiales y demás reportes.

* **FACTURACIÓN:** A través de este módulo se mantiene un control de las ventas realizadas, las devoluciones por venta, remisiones, pedidos, cotizaciones. Permite la trazabilidad del proceso comercial a través del control de las cotizaciones, los valores cotizados, productos a vender por cada asesor, clientes por zona etc. Permite la creación de facturas recurrentes.

* **CARTERA:** Análisis detallado de cartera por edades con hasta 10 rangos definibles por el usuario, tanto vencidos como por vencer, haciendo además rompimiento por vendedor, zona y cliente. Genera la Proyección de Vencimientos con casillas para confirmar el recaudo del cliente. Reporte por vendedor, zona,

cliente, categoría, ciudad, grupo, actividad. Calcula automáticamente los intereses de mora a un solo cliente, a un grupo específico o a todos los clientes.

* **INVENTARIOS:** Este módulo mantiene un control detallado de sus productos en saldos, costos, rentabilidad y rotación. Caracterización del ítem por líneas, grupos, subgrupos, marcas y modelos. Convierte las unidades de medida de compras en alguna medida específica de ventas, mediante un factor de conversión. Manejo de seriales para control de elementos como electrodomésticos en compra, venta, traslados entre bodegas o consumos. Kits para asociar varios productos en una sola referencia (promociones). Manejo de ensambles de productos con base en la receta, los cuales pueden incluir un ítem que represente los gastos generales de la fabricación.

* **COMPRAS:** Seguimiento a las órdenes de compra para ítems inventariables y no inventariables. Genera el reporte de los pendientes por compra de acuerdo a lo vendido (Backorder). Manejo de Evaluación de Compras (Calificación de Proveedores). Permite la Consultas de órdenes de compra por rangos de fechas, por documentos y estados, por proveedor, o por número.

* **TESORERÍA:** Mediante las funcionalidades de tesorería es posible hacer un seguimiento detallado, en línea y tiempo real del flujo de caja de la compañía. Control de los cheques posfechados con fecha de emisión y fecha de cobro, que son tenidos en cuenta en la conciliación bancaria. Permite hacer búsquedas dinámicas durante la elaboración de un comprobante de egreso como por ejemplo: ver los abonos anteriores de una factura o todo el movimiento del proveedor.

* **NÓMINA:** Mantiene un control detallado de su personal, desde la hoja de vida, su formación profesional, beneficios, vacaciones, incapacidades y demás a través de; la clasificación de los empleados por categoría según usted defina. Definición de cursos, rasgos físicos, funciones y asociación de documentos (manual de funciones, descripción de cargo). Registrar por empleado su información general, información administrativa (cargo, sueldo, tipo de nómina, turno, pensión, salud, ARP, caja de compensación), conceptos asociados para su liquidación, funciones del empleado, apropiaciones aplicadas, información adicional (referencias,

embargos, comportamientos, comentarios, beneficiarios), cursos realizados. Liquidación de parafiscales, provisiones, EPS, fondos. Prestaciones sociales, contratos de trabajo, primas, vacaciones.

* **ACTIVOS FIJOS:** Permite la administración y control de la propiedad, planta y equipo, para los activos tangibles adquiridos, construidos, o en proceso de construcción. Permite la Libre definición de Grupos, Tipos, Ubicación, Estados, Características (Partes), Departamentos, Responsables y Centro de costos. Registra la foto del activo. Manejo de traslado de activos. Depreciación automática de activos por el método de línea recta y unidades producidas.

LEGIS S.A.

Bogotá - Colombia

Tel: PBX: (1) 425 5255, Ext. 1820 – 1458 - 1769 * LÍNEA NACIONAL: 018000 912101

Av. Cl. 26 No. 82 - 70

infolegissoft@legis.com.co

<http://www.legissoft.com>. (Catálogo de Software y Guía de Servicios Informáticos, 2012c)

HEINSOHN - APOTEOSYS

Solución para la Gestión Financiera, Administrativa y de Recursos Físicos

Moderno sistema de información que ofrece funcionalidades para el apoyo en la gestión administrativa y financiera de las empresas públicas y privadas. Apoteosys es multicompañía, Multi plan contable .y multimoneda.

MÓDULOS:

- * Contabilidad.
- * Tesorería.
- * Presupuestos público y privado.
- * Activos fijos.
- * Compras y suministros.

- * Inventarios.
- * Facturación de servicios.
- * Gestión de venta.
- * Nómina Web.
- * Módulo de contratación (Nuevo).

SUBMÓDULOS: Tributario (incluye generación de información exógena a la Dian).

- * Cajas menores.
- * Anticipos para viajes.
- * Conciliación bancaria.
- * Radicación de facturas de proveedores.
- * Control de proyectos.
- * Generación de información bajo el modelo de normas internacionales.
- * Generador de reportes.
- * Control de procesos a través del workflow.
- * Informes a la superfinanciera.
- * Cuentas por cobrar y por pagar.
- * Cajas y Bancos.

HEINSOHN BUSINESS TECHNOLOGY

Bogotá - Colombia

Tel: (1) 633 7070

heinsohn@heinsohn.com

<http://www.heinsohn.com.co>. (Catálogo de Software y Guía de Servicios Informáticos, 2012d)

MICROSOFT DYNAMICS AX

Solución de Gestión Total de Negocio (ERP) para Mediana y Gran Empresa

Microsoft Dynamics AX es una solución de gestión total de negocio (ERP) para mediana y gran empresa, que trabaja integrada con y de manera similar a

cualquier software de Microsoft, para ayudar a su equipo a incrementar la productividad. Microsoft Dynamics AX Innovación Integrada de Microsoft.

Cuando consideramos clientes corporativos, AX está en una posición aventajada, especialmente en Manufactura, Manejo de la Cadena de Suministro, Gestión Comercial, Gestión de Proyectos, Gestión Financiera y de Activos Fijos, Gestión de Clientes (CRM), Análisis de Negocio e Indicadores y Gestión Humana. Microsoft Dynamics AX fue diseñado para: Facilitar las transacciones de negocio en diversas localizaciones y/o países • Implementar procesos consolidados y estandarizados • Brindar visibilidad a todo lo largo de la organización • Incorporar ventajas y diferenciadores en el flujo de las operaciones • Simplificar el cumplimiento de regulaciones.

* GESTIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES ERP: Finanzas Globales, Presupuesto, Activos Fijos, Contabilidad de Costos Manufactura Avanzada, Gestión de Órdenes de Venta, Compras, Control de Planta, Configurador de producto, Recursos Humanos, Gestión de Proyectos, Herramientas MorphXIDE.

* GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO (SCM): Planificador de Demanda, Comercio Global y Logística, Comercio Electrónico, Portal Corporativo, Conectividad Abierta, Gestión de Bodegas.

* GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON CLIENTES (CRM): Autoservicio de Clientes, Gestión de Datos, Gestión Documental, Gestión de Conocimiento, Automatización de la Fuerza de Ventas, Gestión de Ventas, Automatización de Mercadeo, Telemercadeo, Gestión de Proyectos, Configurador de Producto

* ANÁLISIS: Análisis Financiero, OLAP, Indicadores Críticos de Desempeño (KPI's). Análisis de Negocio (BI), Gestión de Procesos de Negocio, BalancedScorecard (BSC), Portal Corporativo, Cuestionarios.

AlfaPeople Andino S.A.

Bogotá - Colombia

Tel: PBX: (1) 605 4222 * Fax: 623 6161

Cr. 12 No. 97 - 04, P. 4. .(Catálogo de Software y Guía de Servicios Informáticos, 2012e)

SMART - ERP

Sistema Administrativo Integrado – ERP

Smart - ERP integra todas las áreas de la empresa cubriendo procesos como control de Inventarios, Contabilidad, Cartera, Compras – Ventas, Producción, CRM, Call Center y otros en un entorno Web, móvil, amigable y flexible; Contribuye a la administración y la gerencia con el control integrado de Flujos de trabajo, Gestión documental, Inteligencia de negocios, Indicadores (KPI), vista ejecutiva en SmartPhones (tecnología Android); además los usuarios sin conocimiento técnico pueden diseñar reportes a la medida; es multilingüe, multi-moneda lo que permite transparencia en las transacciones entre empresas y países. Especial para Pymes donde puede tomar una suscripción sin cláusulas de permanencia a precios muy competitivos, o proyectos de mayor tamaño puede ser instalado en data centers privados para gestión remota; nuestro modelo de licencia open source (costo 0) le permitirá además racionalizar su inversión en los servicios de instalación, personalización e integración con aplicaciones existentes que su empresa requiera. Incluye material de e-learning (vídeos paso a paso).

MODELO DE SUSCRIPCIÓN: Web compatible con: Google Chrome, Firefox, MS Explorer. Arquitectura: Web 2.0 - Java Enterprise / SOA / RIA. EN MODELO TRADICIONAL soporta servidores: Linux, Unix y MS Windows XP / 7 / Server, provee todo lo necesario para su operación (base de datos, servidor de aplicación y servidor web) sin costos de licencia adicionales (Open Source). MÓVIL: Compatible con smartphones con Android 2.2 o superior. Integrable a otras aplicaciones usando estándares abiertos como Web Services y/o comunicación asincrónica.

SMARTJSP S.A.S

Bogotá - Colombia

Tel: (1) 548 8330. (Catálogo de Software y Guía de Servicios Informáticos, 2012f)

5.3 ESTRATEGIAS DE MERCADO

5.3.1 Estrategia de precios

Para la prestación del servicio de alquiler de software administrativo se tiene proyectado prestar los siguientes paquetes de servicios:

- Paquete de alquiler por módulo:

El cliente puede alquilar un módulo (software administrativo de contabilidad, tesorería, nomina, inventarios, compras, RH, facturación y cartera entre otros) por un valor de COP 200.000 mensuales con un contrato mínimo a un año para un total anual de COP 2'400.000. Estos precios se determinaron a partir del análisis de la competencia buscando de esta manera incursionar en la competitividad del mercado.

- Paquetes de capacitación (10 horas):

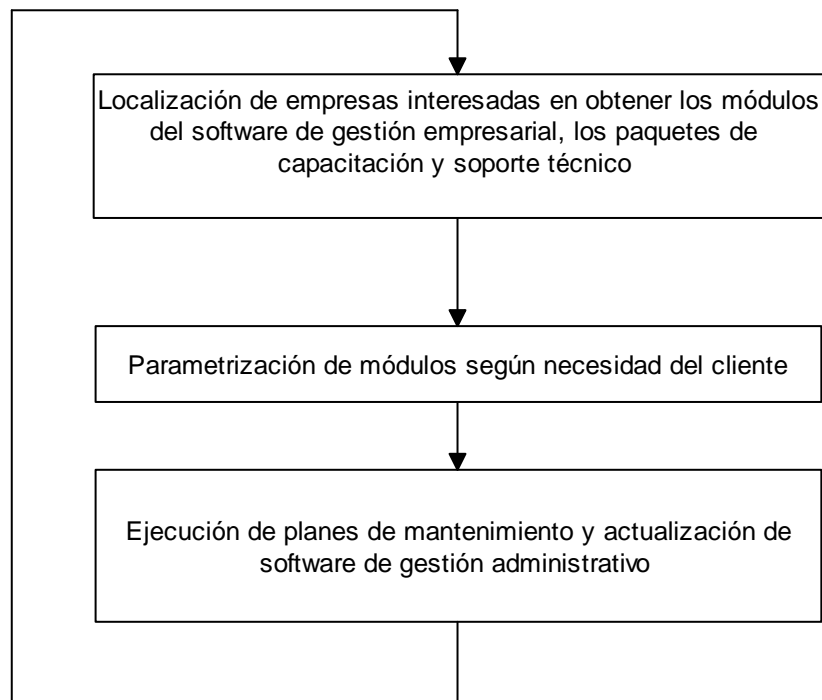
El cliente puede adquirir paquetes de capacitación mínimo de 10 horas por un costo de COP 1'500.000, las cuales deben ser utilizadas en sesiones mínimas de 2 horas.

- Servicio de soporte técnico:

El cliente contara con soporte técnico tanto telefónico como presencial con un costo por hora de COP 560,000.

5.3.2 Estrategias de Distribución.

Se planea inicialmente dar a conocer la empresa a través del envío digital de un brochure el cual contenga las ventajas competitivas de la empresa, la versatilidad en la cantidad de módulos que se ofrecen e información de contactos y ubicación de la empresa, posteriormente los asesores comerciales darán a conocer el servicio a través de visitas y llamadas a clientes potenciales.



Gráfica 13 Diagrama de flujo – Estrategia de Distribución

Fuente: Grupo

5.3.3 Estrategias de comunicación.

Las redes sociales en internet se han convertido en una plataforma publicitaria ya se han vuelto en una herramienta que permite dar a conocer una empresa de manera económica, es por esto se crearan contactos de grupos en redes sociales que permitan tener actualizados los servicios de la empresa y una base de contactos para la distribución.

Por otro lado se creara una página web en donde los usuarios podrán consultar los servicios ofrecidos, la capacidad de atención, infraestructura, misión, visión, contactos de soporte y comerciales, entre otros.

Los agentes comerciales serán los encargados de establecer contactos por estos medios con los clientes potenciales, enviando información como la encontrada en el brochure.

5.3.4 Estrategia de servicio.

Se prestará servicio de soporte técnico 7 X 24 iniciando con contacto telefónico, se realizará conexión remota con los equipos del cliente y de ser necesario desplazamiento a sitio por parte de uno de los ingenieros de soporte.

Se implementará una herramienta de administración de relación con los clientes en donde estos podrán indicar sus sugerencias quejas y reclamos, lo cual nos proporcionara la información necesaria para una mejora continua de nuestros procesos.

Se ejecutarán planes de mantenimiento y actualización de software manteniendo al cliente siempre renovado con las plataformas de última tecnología.

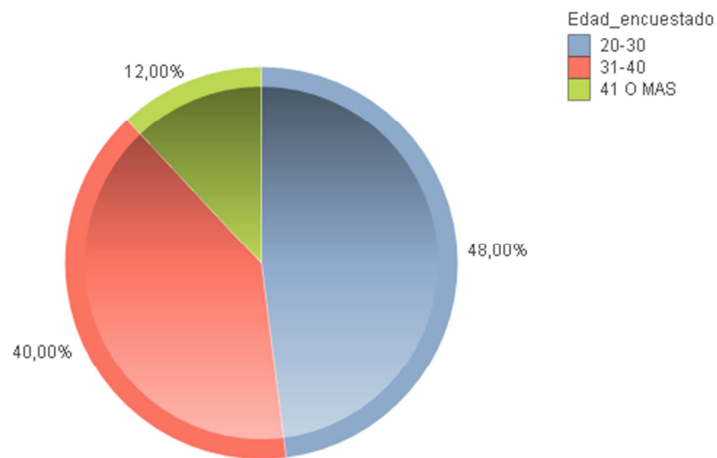
6 DISEÑO METODOLÓGICO.

6.1. IDENTIFICACIÓN DEL CAMPO DE ACCIÓN DENTRO DE LAS DIFERENTES INDUSTRIAS:

6.1.1 Resultados de las encuestas:

6.1.1.1 Perfil del encuestado:

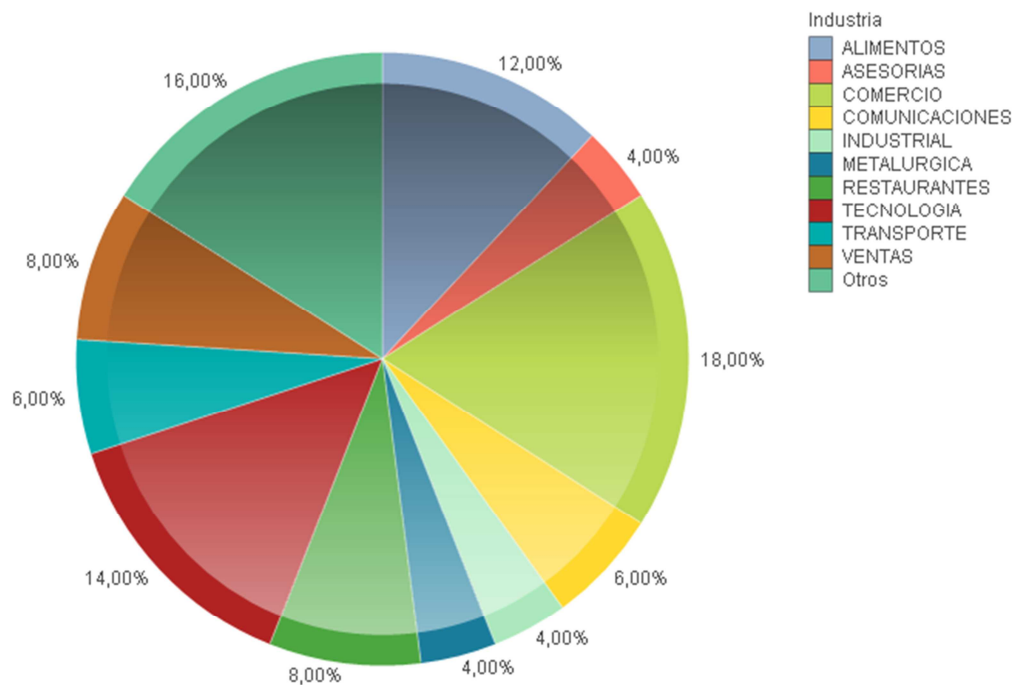
Se realizan las encuestas en la ciudad de Bogotá y alrededores. Los encuestados son hombres y mujeres colombianos, mayores de edad, de los cuales un 48% se encuentran entre los 20 y 30 años, el 40% entre 31 y 40 años y un 12% tienen más de 41 años, pertenecen a diferentes sectores de la industria.



Gráfica 14 Edad del Encuestado

Fuente: Tabulación Encuesta

6.1.1.2 Sector de la industria



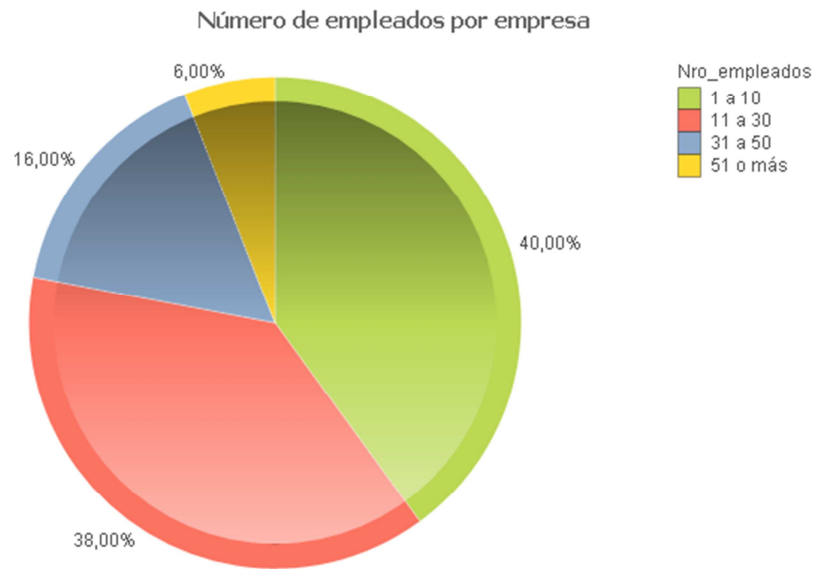
Gráfica 15 Sectores de la industria encuestados

Fuente: Tabulación Encuesta

Al aplicar la encuesta a un total de 50 personas, hombres y mujeres, se puede identificar que el sector de la industria en el cual se desenvuelven la mayor parte de los encuestados es el Comercio, seguido del sector de la Tecnología y en tercer lugar el sector de Alimentos. Teniendo en cuenta esto podemos definir estos sectores como nicho de mercado para ofrecer nuestros servicios.

6.1.1.3 Tipo de empresas

Dada las respuestas acerca del número de empleados con los que cuenta la empresa, se puede establecer que el 94% de los encuestados son propietarios o laboran en pequeñas y medianas empresas, apalancando la decisión de incursionar en este tipo de empresas, siendo nuestro mercado objetivo.



Gráfica 16 Número de empleados por empresa

Fuente: Tabulación Encuesta

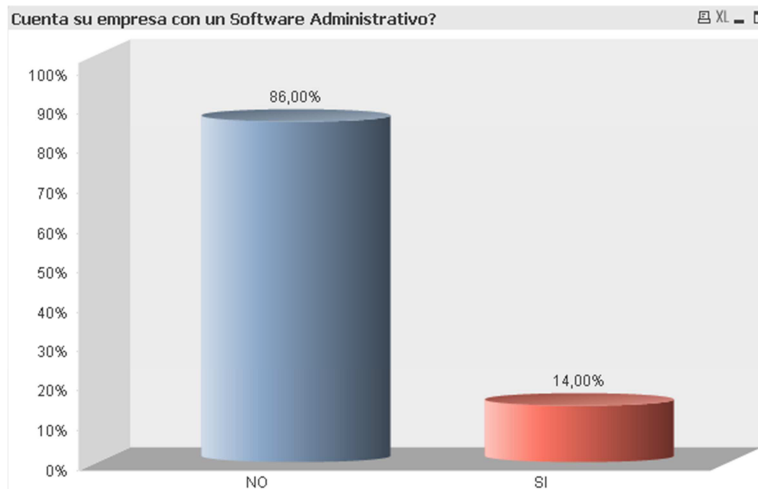
Nro_empleados	Cantidad	Porcentaje
	50	100,00%
51 o más	3	6,00%
31 a 50	8	16,00%
11 a 30	19	38,00%
1 a 10	20	40,00%

Tabla 2 Número de Empleados por Empresas

Fuente: Tabulación Encuesta

6.1.1.4 Resultados

La industria colombiana ha abierto sus puertas al uso de tecnologías, en las pequeñas y medianas empresas la incursión del software administrativo es casi nulo. Al realizar la encuesta se ve que de las empresas encuestadas un 86% aún no cuenta con un software que ayude a mejorar los procesos administrativos.



Gráfica 17 Empresas con software administrativo

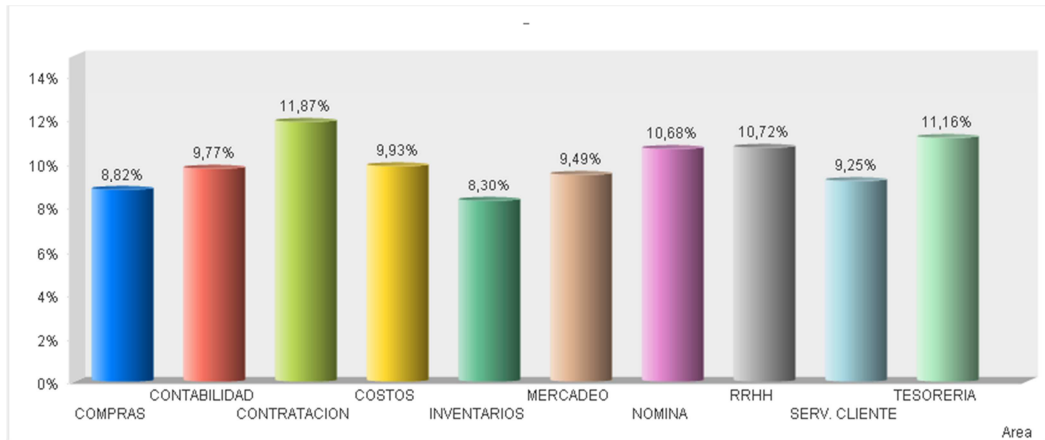
Fuente: Tabulación Encuesta

soft_admin	Cuenta su empresa ...	Porcentaje
	50	100,00%
NO	43	86,00%
SI	7	14,00%

Tabla 3 Empresas con Software administrativo

Fuente: Tabulación Encuesta

Dado la variedad de procesos que conforman la estructura de una empresa, se preguntó al encuestado sobre los procesos más importantes y críticos en su compañía. Según la siguiente gráfica en donde el menor porcentaje es el proceso más crítico y el mayor porcentaje es el menos relevante dentro de la cadena de valor de la empresa para los encuestados; podemos concluir que los 5 procesos más importantes son inventarios, compras, servicio al cliente, mercadeo y contabilidad.

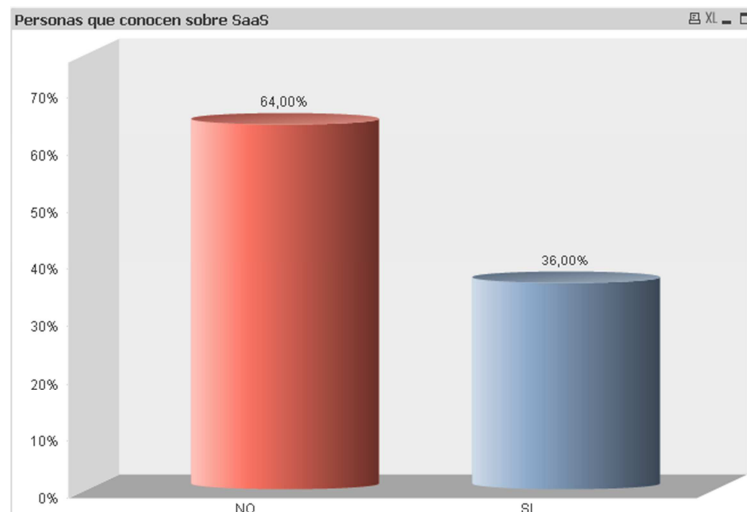


Gráfica 18 Procesos administrativos

Fuente: Tabulación Encuesta

Para los encuestados los procesos menos relevantes fueron contratación, tesorería, recursos humanos, nómina y costos.

Queriendo indagar sobre el conocimiento que se tiene del alquiler de software como servicio SaaS en la pequeña y mediana empresa se consultó a los encuestados obteniendo que el 64% no conoce sobre este modelo de servicio, sólo un 36% conoce o ha escuchado sobre este.



Gráfica 19 Porcentaje de personas que conocen sobre SaaS

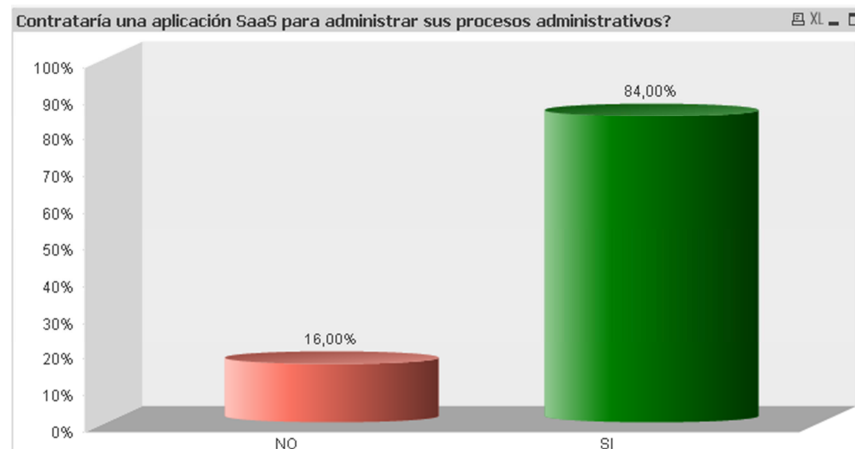
Fuente: Tabulación Encuesta

Conocimiento	Personas que ...	Porcentaje
	50	100,00%
SI	18	36,00%
NO	32	64,00%

Tabla 4 Porcentaje de personas que conocen sobre SaaS

Fuente: Tabulación Encuesta

Teniendo en cuenta los resultados anteriores, y después de explicar a los encuestados el modelo de servicio de alquiler de software, se preguntó si contratarían o no este tipo de servicio para ayudar a administrar y mejorar sus procesos administrativos; obteniendo como respuesta un interés del 84% de contratar este tipo de soluciones.



Gráfica 20 Porcentaje de personas que contratarían SaaS

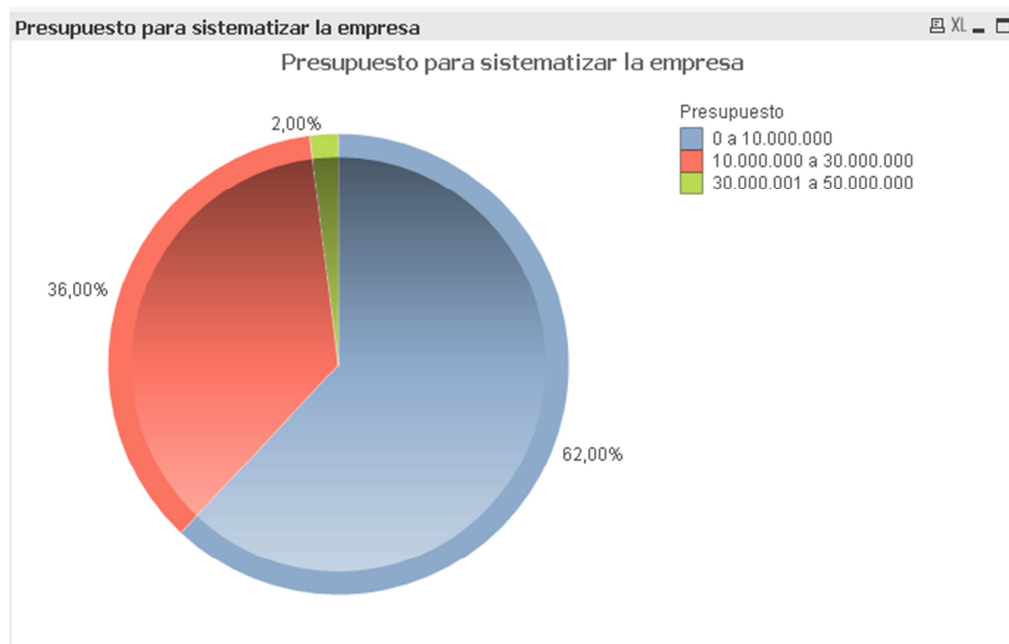
Fuente: Tabulación Encuesta

Contrato	Cantidad	Porcentaje
	50	100,00%
NO	8	16,00%
SI	42	84,00%

Tabla 5 Porcentaje de personas que contratarían SaaS

Fuente: Tabulación Encuesta

Para obtener un panorama general sobre la inversión que realizan las pequeñas y medianas empresas en los procesos de sistematización, se encontró que 62% de estas invierten o están dispuestas a invertir hasta 10 de pesos, un 36% entre 10 a 30 millones de pesos y sólo un 2% invertiría más de 30 millones de pesos.



Gráfica 21 Presupuesto para sistematizar una empresa

Fuente: Tabulación Encuesta

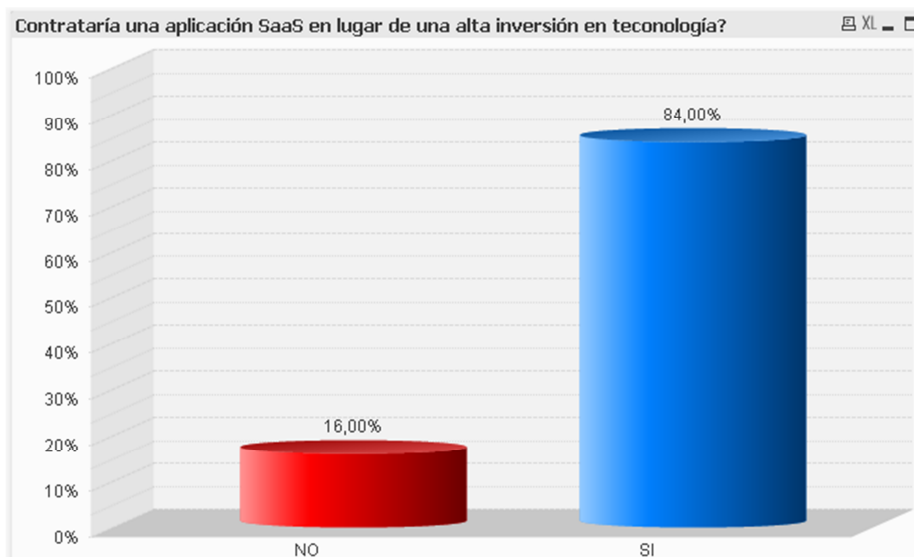
Presupuesto	Presupuesto p...	Porcentaje
	50	100,00%
30.000.001 a 50.000.000	1	2,00%
10.000.000 a 30.000.000	18	36,00%
0 a 10.000.000	31	62,00%

Tabla 6 Presupuesto para sistematizar una empresa

Fuente: Tabulación Encuesta

Teniendo en cuenta que una inversión tecnológica que involucra infraestructura y software requiere de una alta inversión, se pregunta a los encuestados si estarían

dispuestos a contratar una aplicación SaaS en donde simplemente deben contar con una conexión a Internet para poder acceder a su información. El 84% afirma que contrataría este servicio.



Gráfica 22 Porcentaje de personas que contratarían SaaS en lugar de una alta inversión tecnológica

Fuente: Tabulación Encuesta

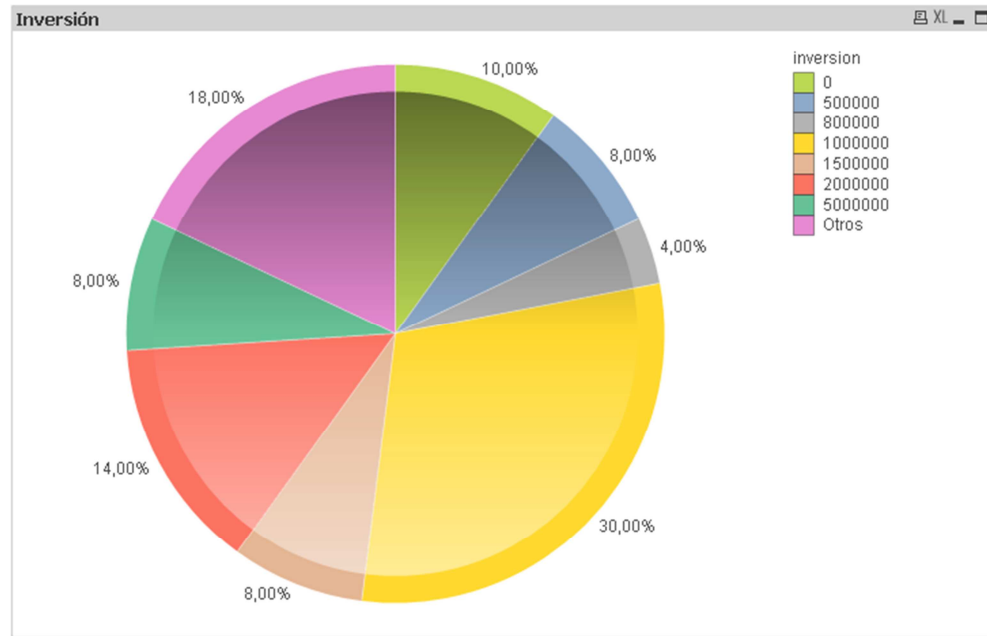
Saas_mensual	Contrataría un...	Porcentaje
	50	100,00%
NO	6	12,00%
SI	44	88,00%

Tabla 7 Porcentaje de personas que contratarían SaaS en lugar de una alta inversión tecnológica

Fuente: Tabulación Encuesta

Teniendo en cuenta que en este trabajo de investigación se busca determinar la viabilidad de implementar un modelo negocio rentable, se consultó sobre el valor a invertir mensualmente en la contratación de un servicio SaaS. Se pudo determinar

que la mayoría están dispuestos a contratar un servicio SaaS por un valor mensual de 1 millón de pesos.



Gráfica 23 Inversión en un alquiler de Software

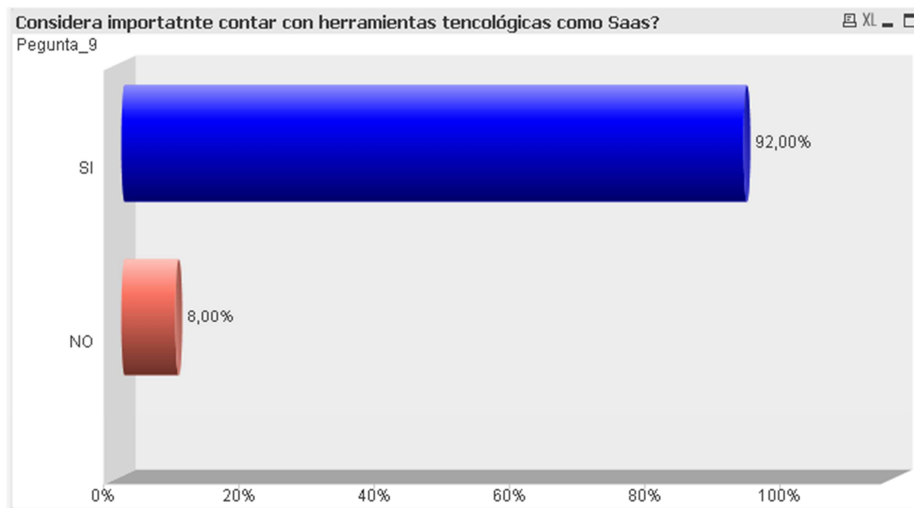
Fuente: Tabulación Encuesta

inversion	Contrataría un...	Porcentaje
	50	100,00%
200000	1	2,00%
300000	1	2,00%
400000	1	2,00%
700000	1	2,00%
900000	1	2,00%
3000000	1	2,00%
8000000	1	2,00%
10000000	1	2,00%
15000000	1	2,00%
800000	2	4,00%
500000	4	8,00%
1500000	4	8,00%
5000000	4	8,00%
0	5	10,00%
2000000	7	14,00%
1000000	15	30,00%

Tabla 8 Inversión en un alquiler de Software

Fuente: Tabulación Encuesta

Con la llegada de nuevos tratados de libre comercio en la región y con otros continentes las pequeñas y medianas empresas son conscientes que deben estar preparadas para tan grande reto, esto lo confirma el 92% de los encuestados que ven importante que sus procesos administrativos usen herramientas tecnológicas como las que ofrece el modelo SaaS.



Gráfica 24 Importancia de contar con herramientas tecnológicas como SaaS

Fuente: Tabulación Encuesta

Pregunta_9	Considera imp...	Porcentaje
	50	100,00%
NO	4	8,00%
SI	46	92,00%

Tabla 9 Importancia de contar con herramientas tecnológicas como SaaS

Fuente: Tabulación Encuesta

6.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL SOFTWARE.

Teniendo en cuenta los resultados de las encuestas y confirmando la viabilidad de utilizar un software como servicio para suplir y mejorar las necesidades administrativas de las pequeñas y medianas empresas, se determina que el software administrativo debe contar con las siguientes características:

Debe ser un software de fácil acceso, modular, económico, que ofrezca fortalezas en áreas tales como inventarios, compras, servicio al cliente, mercadeo y contabilidad, que permitan mejorar los procesos de las empresas pertenecientes a sectores de comercio, tecnología y alimentos.

6.3 IDENTIFICACIÓN DEL SOFTWARE ADECUADO QUE SUPLA LAS NECESIDADES DE LAS PYMES

Con la información obtenida del resultado de las encuestas y la información previamente analizada, se establecen los siguientes requerimientos:

- Plataforma web.
- BD administrable (Motor Base de Datos SQL)
- Interfaz amigable al usuario
- Multiempresa
- Se debe contar con módulos que permitan administrar información crítica de áreas como inventarios, compras, servicio al cliente, mercadeo y contabilidad.
- Manejo de perfiles de seguridad y acceso.

MODULO DE INVENTARIOS

El módulo de inventarios debe contar con las siguientes opciones dentro de su menú:

Almacenes, Ubicaciones, Estado de inventarios, Unidades de medida, Artículos/productos ,Entrada de inventario, Salida de inventario, Traslado de inventario, Clasificación ABC de artículos/productos, Conteos cíclicos, Inventario físico, Maquilas, Reportes

MODULO DE COMPRAS

El módulo de compras debe contar con las siguientes opciones dentro de su menú:

Proveedores, Relación Proveedor – Artículo, Cotizaciones de compra, Requisiciones de compra, Confirmación de requisiciones, Aprobación de requisiciones, Incluir requisiciones en órdenes de compra, Seguimiento de compras, Órdenes de Compra, Entrada de inventarios por compra, Ajustes Entradas por Compra, Devoluciones de compra, Reportes.

MODULO CONTABLE

Parametrización de cuentas contables, centros de costos, manejo de unidades de medida a nivel contable, manejo opcional de doble moneda, balances, facilidad de consultas y reportes, compatibilidad con Excel, cierres anuales, cuadro de auxiliares.

MODULO SERVICIO AL CLIENTE

Se empleará un aplicativo CRM open source y se ajustará a través de desarrollo propio de acuerdo a la necesidad de cada cliente.

MODULO DE MERCADEO

Se empleará un aplicativo CRM open source que incluye marketing y ventas y se ajustará a través de desarrollo propio de acuerdo a la necesidad de cada cliente

Resaltando las características que la solución tecnológica debe tener para garantizar un beneficio para las Pymes (Fácil acceso a través de la web, manejo por módulos, multiempresa, personalizable y amigable para el usuario final) se realizó la búsqueda de un software con estas características, dando como resultado que es necesario encontrar un socio comercial, que cuente con recorrido y experiencia en el mercado. De esta forma se garantiza que el producto ofrecido cumpla con las necesidades de nuestros clientes.

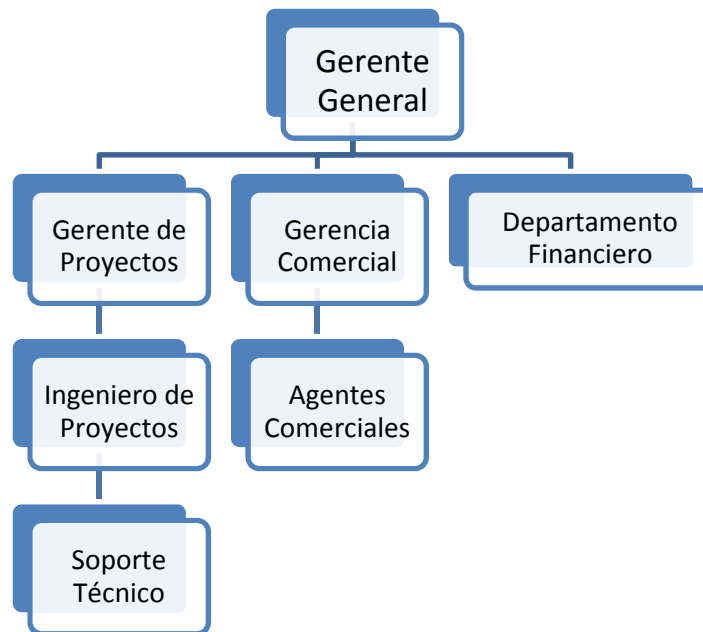
7. DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA

7.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Para el inicio de la empresa se cuenta con tres personas que conformarán el equipo directivo y serán las encargadas de cumplir con los objetivos fijados para la operación de la compañía.

7.1.1 Organigrama

A continuación se presenta el organigrama general de la empresa. Se compone de una Gerencia General, una Gerencia Comercial que tendrá a su cargo los agentes comerciales y una Gerencia de Proyectos que tendrá a su cargo un Ingeniero de proyectos y el área de Soporte Técnico. Las tres gerencias estarán a cargo de los 3 emprendedores, el Departamento Financiero estará en primera instancia en la figura de Outsourcing ya que no se cuenta con una persona con los conocimientos necesarios para la operación.



Gráfica 25 Organigrama

Fuente: Grupo

7.1.2 Funciones y perfiles del grupo directivo

Guillermo Roa (Gerente Comercial)

Funciones:

- Preparar planes y presupuestos de ventas.
- Establecer metas y objetivos para el departamento.
- Calcular la demanda y pronosticar las ventas.
- Determinar el tamaño y la estructura de la fuerza de ventas.
- Reclutamiento, selección y capacitación de los vendedores.
- Delimitar el territorio, establecer las cuotas de ventas y definir los estándares de desempeño

Perfil:

Ingeniero Electrónico y Telecomunicaciones, curso de CCNA, experiencia en manejo de proyectos y negociaciones con Clientes, conocimientos en ventas y comercialización de productos.

Alba Lucía Mora Muñoz (Gerente de Proyectos)

Funciones:

- Colaborar con el cliente en la definición y concreción de los objetivos del proyecto. Planificar el proyecto en todos sus aspectos, identificando las actividades a realizar, los recursos a poner en juego, los plazos y los costes previstos.
- Dirigir y coordinar todos los recursos empleados en el proyecto.
- Mantener permanente las relaciones externas del proyecto: clientes, proveedores, subcontratistas, otras direcciones, etc.

Perfil:

Ingeniera Electrónica y Telecomunicaciones, curso de CCNA, experiencia en implementación de sistema de información, manejo de proyectos, capacitación y soporte técnico.

Ferleyn Andrés Duarte (Gerente General)

Funciones:

- Actuar como representante legal de la empresa, establece las políticas operativas, administrativas y de calidad en base a los parámetros fijados.
- Crear un valor agregado en base a los productos y servicios que ofrecemos.
- Liderar el proceso de planeación estratégica de la organización, determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas específicas de la empresa.
- Implementar una estructura administrativa que contenga los elementos necesarios para el desarrollo de los planes de acción

Perfil:

Ingeniero de Sistemas, certificación en ITIL, certificación en desarrollo con Visual, certificación en administración y manejo de licenciamiento de Microsoft, manejo de proveedores, administración de infraestructura tecnológica, mercadeo,

administración de proyectos, capacitación y soporte técnico. Gerente de proyectos de desarrollo de software.

7.1.3 Marco Legal

Dado la cantidad de socios (3) con los que se cuenta para el inicio de la empresa se determina formalizar la empresa como una sociedad de responsabilidad limitada.

La responsabilidad de cada uno de los socios es limitada a sus aportes. La administración corresponde a cada uno de sus socios, pero éstos pueden delegarla a su gerente. Las reservas legales serán del 10% de las utilidades liquidadas de cada ejercicio que ascenderá por lo menos al 50% del capital suscrito. La distribución de utilidades se hará en proporción a la parte pagada de las cuotas o parte del interés de cada asociado. Para distribuir utilidades se deberá justificar con balances reales y fidedignos; no podrán distribuirse utilidades mientras no se cubran las pérdidas de ejercicios anteriores.

Para la constitución se tendrá en cuenta los siguientes pasos:

ANTE CAMARA DE COMERCIO:

1. Verificar la disponibilidad del Nombre.
2. Diligenciar el formulario de Registro y Matricula.
3. Diligenciar el Anexo de Solicitud del NIT ante la DIAN. (También se puede hacer en la DIAN).
4. Pagar el Valor de Registro y Matricula.

ANTE LA NOTARIA:

1. Escritura Pública. (Esta deberá ser presentada ante Cámara de Comercio en el momento del Registro)

Tener en Cuenta: Todo tipo de sociedad comercial, si tienen menos de 10 trabajadores o hasta 500 salarios mínimos de activos al momento de la constitución, no necesitan escritura pública para constituirse.

ANTE LA DIAN:

1. Inscribir el RUT (Registro Único Tributario).
2. Obtención del NIT (Número de Identificación Tributaria).

ANTE LA SECRETARIA DE HACIENDA DE LA ALCALDIA:

1. Registro de Industria y Comercio.
2. Registro de Uso del Suelo, Condiciones Sanitarias y de Seguridad

8 ESTUDIO TECNOLÓGICO

8.1 DETERMINACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA MÍNIMA REQUERIDA Y/O RECOMENDADA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SOFTWARE.

De acuerdo al desarrollo de la aplicación y dada la situación inicial de creación de empresa y después de analizar diferentes opciones se toma la decisión de utilizar la plataforma Windows Azure la cual ofrece servicios de Cloud Computing.

Se realiza cotización de los siguientes servicios:

1 servidor de aplicaciones:

Máquinas virtuales de Windows



Teniendo en cuenta la seguridad de la información se cotiza espacio de 500GB con redundancia geográfica.

Almacenamiento (con redundancia geográfica)



Inicialmente se brindará un servicio con un 1GB de tamaño por cada base de datos, contando con 10 bases de datos.

Base de datos SQL



Se cotiza un servicio de ancho de banda de 200GB

Ancho de banda



Para tener un control y seguridad del acceso al servidor de aplicaciones se cotiza el servicio de Active Directory

Use Active Directory para:



Para el inicio se necesitaría de una inversión mensual de 334,55 Dólares, calculado con una TRM de 1779,25 COP, serían 595248 COP.

Estos servicios se pueden incrementar de acuerdo a la cantidad de transacciones y clientes.

9. INVERSIONES REQUERIDAS Y EXPECTATIVAS DE RENTABILIDAD.

Teniendo la información se procede a realizar el análisis financiero para determinar la viabilidad del plan de negocio. Para esto se utiliza como herramienta el formato brindado por el Fondo Emprender FONADE.

Inversión Inicial: en la cual se realizará aporte por parte de los socios y endeudamiento con entidad financiera.

Inversiones (Inicio Período)	Un.	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Terrenos	\$	0	0	0	0	0	0
Construcciones y Edificios	\$	0	0	0	0	0	0
Maquinaria y Equipo	\$	0	0	0	0	0	0
Muebles y Enseres	\$	6.930.000	0	0	0	0	0
Equipo de Transporte	\$	0	0	0	0	0	0
Equipos de Oficina	\$	8.980.000	0	0	8.980.000	0	0
Semovientes pie de Cria	\$	0	0	0	0	0	0
Cultivos Permanentes	\$	0	0	0	0	0	0
Total Inversiones	\$		0	0	8.980.000	0	0
Otros Activos							
Valor Ajustado	\$	0	0	0	0	0	0
Estructura de Capital							
Capital Socios	\$	52.236.500	52.236.500	52.236.500	52.236.500	52.236.500	52.236.500
Capital Adicional Socios	\$		0	0	0	0	0
Obligaciones Fondo Emprender	\$	0	0	0	0	0	0
Obligaciones Financieras	\$	50.000.000	0	0	0	0	0
Dividendos							
Utilidades Repartibles	\$		0	44.129.414	80.511.765	116.104.982	176.125.518
Dividendos	%		0%	50%	50%	50%	50%
Dividendos	\$		0	24.516.341	33.832.607	38.569.902	52.662.459

Tabla 10 Inversión Inicial

Fuente: Fondo Emprende FONADE

Proyección de ventas para los próximos 5 años, se proyectan ventas de módulos, unidades de capacitación y entrenamiento, unidades de soporte Especializado y

Asesoría

	Un.	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
PROYECCIONES ANUALES							
Variables Macroeconómicas							
Inflación	%		3,24%	3,09%	2,95%	2,82%	2,70%
Devaluación	%		3,55%	1,91%	-5,73%	-4,91%	-2,22%
IPP	%		3,40%	3,40%	3,40%	3,40%	3,40%
Crecimiento PIB	%		4,85%	4,63%	4,58%	4,56%	4,47%
DTF T.A.	%		5,31%	5,35%	5,04%	4,93%	4,95%
Precio Por Producto							
Precio Modulo Administrativo	\$ / unid.		2.400.000	2.474.160	2.547.148	2.618.977	2.689.690
Precio Capacitacion y Entrenamiento	\$ / unid.		1.500.000	1.546.350	1.591.967	1.636.861	1.681.056
Precio Soporte Tecnico Especializado y Asesor	\$ / unid.		150.000	154.635	159.197	163.686	168.106
Precio Producto D	\$ / unid.		0	0	0	0	0
Precio Producto E	\$ / unid.		0	0	0	0	0
Unidades Vendidas por Producto							
Unidades Modulo Administrativo	unid.		60	66	73	80	88
Unidades Capacitacion y Entrenamiento	unid.		10	11	12	13	15
Unidades Soporte Tecnico Especializado y Ase	unid.		100	110	121	133	146
Unidades Producto D	unid.		0	0	0	0	0
Unidades Producto E	unid.		0	0	0	0	0
Total Ventas							
Precio Promedio	\$		1.023.529,4	1.055.156,5	1.086.283,6	1.116.916,8	1.147.073,5
Ventas	unid.		170	187	206	226	249
Ventas	\$		174.000.000	197.314.260	223.448.534	252.724.761	285.503.162
Rebajas en Ventas							
Rebaja	% ventas		5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%
Pronto pago	\$		8.700.000	9.865.713	11.172.427	12.636.238	14.275.158

Tabla 11 Proyección de ventas durante los próximos 5 años

Fuente: Fondo Empeñe FONADE

Costos y gastos estimados para los próximos 5 años

	Un.	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Costos Unitarios Materia Prima							
Costo Materia Prima Modulo Administrativo	\$ / unid.		0	0	68.493	0	56.818
Costo Materia Prima Capacitacion y Entrenami	\$ / unid.		0	0	0	0	0
Costo Materia Prima Soporte Tecnico Especiali	\$ / unid.		0	0	0	0	0
Costo Materia Prima Producto D	\$ / unid.		0	0	0	0	0
Costo Materia Prima Producto E	\$ / unid.		0	0	0	0	0
Costos Unitarios Mano de Obra							
Costo Mano de Obra Modulo Administrativo	\$ / unid.		233.333	212.121	192.837	175.307	159.370
Costo Mano de Obra Capacitacion y Entrenami	\$ / unid.		0	0	0	0	0
Costo Mano de Obra Soporte Tecnico Especiali	\$ / unid.		0	0	0	0	0
Costo Mano de Obra Producto D	\$ / unid.		0	0	0	0	0
Costo Mano de Obra Producto E	\$ / unid.		0	0	0	0	0
Costos Variables Unitarios							
Materia Prima (Costo Promedio)	\$ / unid.		0,0	0,0	24.174,0	0,0	20.053,4
Mano de Obra (Costo Promedio)	\$ / unid.		82.352,9	74.866,3	68.060,3	61.873,0	56.248,2
Materia Prima y M.O.	\$ / unid.		82.352,9	74.866,3	92.234,3	61.873,0	76.301,6
Otros Costos de Fabricación							
Otros Costos de Fabricación	\$		35.000.000	30.000.000	35.000.000	30.000.000	35.000.000
Costos Producción Inventariables							
Materia Prima	\$		0	0	4.972.592	0	4.991.234
Mano de Obra	\$		14.000.000	14.000.000	14.000.000	14.000.000	14.000.000
Materia Prima y M.O.	\$		14.000.000	14.000.000	18.972.592	14.000.000	18.991.234
Depreciación	\$		4.379.333	4.379.333	7.372.667	4.379.333	4.379.333
Agotamiento	\$		0	0	0	0	0
Total	\$		18.379.333	18.379.333	26.345.258	18.379.333	23.370.567
Margen Bruto	\$		89,44%	90,69%	88,21%	92,73%	91,81%
Gastos Operacionales							
Gastos de Ventas	\$		4.800.000	4.800.000	3.000.000	2.000.000	2.000.000
Gastos Administración	\$		25.200.000	26.460.000	27.783.000	29.172.150	30.630.758
Total Gastos	\$		30.000.000	31.260.000	30.783.000	31.172.150	32.630.758

Tabla 12 Costos y Gastos

Fuente: Fondo Empeñe FONADE

Estado de resultados: Se observa en el PYG una utilidad a partir del primer año, con incremento anual.

ESTADO DE RESULTADOS	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas	174.000.000	197.314.260	223.448.534	252.724.761	285.503.162
Devoluciones y rebajas en ventas	8.700.000	9.865.713	11.172.427	12.636.238	14.275.158
Materia Prima, Mano de Obra	14.000.000	14.000.000	18.972.592	14.000.000	18.991.234
Depreciación	4.379.333	4.379.333	7.372.667	4.379.333	4.379.333
Agotamiento	0	0	0	0	0
Otros Costos	35.000.000	30.000.000	35.000.000	30.000.000	35.000.000
Utilidad Bruta	111.920.667	139.069.214	150.930.849	191.709.189	212.857.437
Gasto de Ventas	4.800.000	4.800.000	3.000.000	2.000.000	2.000.000
Gastos de Administracion	25.200.000	26.460.000	27.783.000	29.172.150	30.630.758
Provisiones	290.000	38.857	43.557	48.794	54.631
Amortización Gastos	0	0	0	0	0
Utilidad Operativa	81.630.667	107.770.357	120.104.291	160.488.246	180.172.048
Otros ingresos					
Intereses	8.447.559	6.777.500	4.970.255	3.286.875	1.645.857
Otros ingresos y egresos	-8.447.559	-6.777.500	-4.970.255	-3.286.875	-1.645.857
Utilidad antes de impuestos	73.183.107	100.992.856	115.134.037	157.201.370	178.526.191
Impuestos (35%)	24.150.425	33.327.643	37.994.232	51.876.452	58.913.643
Utilidad Neta Final	49.032.682	67.665.214	77.139.805	105.324.918	119.612.548

Tabla 13 Estado de resultados PYG

Fuente: Fondo Emprnde FONADE

Balance General en donde se observa proyección a 5 años, teniendo un aumento de los activos año tras año.

BALANCE GENERAL	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Activo						
Efectivo	86.326.500	139.678.941	184.480.366	218.712.521	291.338.198	357.027.909
Cuentas X Cobrar	0	14.500.000	16.442.855	18.620.711	21.060.397	23.791.930
Provisión Cuentas por Cobrar		-290.000	-328.857	-372.414	-421.208	-475.839
Inventarios Materias Primas e Insumos	0	0	0	0	0	0
Inventarios de Producto en Proceso	0	0	0	0	0	0
Inventarios Producto Terminado	0	0	0	0	0	0
Anticipos y Otras Cuentas por Cobrar	0	0	0	0	0	0
Gastos Anticipados	0	0	0	0	0	0
Total Activo Corriente:	86.326.500	153.888.941	200.594.364	236.960.818	311.977.387	380.344.000
Terrenos	0	0	0	0	0	0
Construcciones y Edificios	0	0	0	0	0	0
Maquinaria y Equipo de Operación	0	0	0	0	0	0
Muebles y Enseres	6.930.000	5.544.000	4.158.000	2.772.000	1.386.000	0
Equipo de Transporte	0	0	0	0	0	0
Equipo de Oficina	8.980.000	5.986.667	2.993.333	5.986.667	2.993.333	0
Semovientes pie de cria	0	0	0	0	0	0
Cultivos Permanentes	0	0	0	0	0	0
Total Activos Fijos:	15.910.000	11.530.667	7.151.333	8.758.667	4.379.333	0
Total Otros Activos Fijos	0	0	0	0	0	0
ACTIVO	102.236.500	165.419.607	207.745.697	245.719.484	316.356.720	380.344.000
Pasivo						
Cuentas X Pagar Proveedores	0	0	0	0	0	0
Impuestos X Pagar	0	24.150.425	33.327.643	37.994.232	51.876.452	58.913.643
Acreedores Varios	0	0	0	0	0	0
Obligaciones Financieras	50.000.000	40.000.000	30.000.000	20.000.000	10.000.000	0
Otros pasivos a LP	0	0	0	0	0	0
Obligacion Fondo Emprnder (Contingente)	0	0	0	0	0	0
PASIVO	50.000.000	64.150.425	63.327.643	57.994.232	61.876.452	58.913.643
Patrimonio						
Capital Social	52.236.500	52.236.500	52.236.500	52.236.500	52.236.500	52.236.500
Reserva Legal Acumulada	0	0	4.903.268	11.669.790	19.383.770	26.118.250
Utilidades Retenidas	0	0	19.613.073	46.679.158	77.535.080	123.463.059
Utilidades del Ejercicio	0	49.032.682	67.665.214	77.139.805	105.324.918	119.612.548
Revalorizacion patrimonio	0	0	0	0	0	0
PATRIMONIO	52.236.500	101.269.182	144.418.055	187.725.252	254.480.268	321.430.357
PASIVO + PATRIMONIO	102.236.500	165.419.607	207.745.697	245.719.484	316.356.720	380.344.000

Tabla 14 Balance General

Fuente: Fondo Emprnde FONADE

Flujo de Caja

FLUJO DE CAJA	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Flujo de Caja Operativo						
Utilidad Operacional		81.630.667	107.770.357	120.104.291	160.488.248	180.172.048
Depreciaciones		4.379.333	4.379.333	7.372.667	4.379.333	4.379.333
Amortización Gastos		0	0	0	0	0
Agotamiento		0	0	0	0	0
Provisiones		290.000	38.857	43.557	48.794	54.631
Impuestos		0	-24.150.425	-33.327.643	-37.994.232	-51.876.452
Neto Flujo de Caja Operativo		86.300.000	88.038.122	94.192.873	126.922.141	132.729.560
Flujo de Caja Inversión						
Variación Cuentas por Cobrar		-14.500.000	-1.942.855	-2.177.856	-2.439.688	-2.731.533
Variación Inv. Materias Primas e insumos3		0	0	0	0	0
Variación Inv. Prod. En Proceso		0	0	0	0	0
Variación Inv. Prod. Terminados		0	0	0	0	0
Var. Anticipos y Otros Cuentas por Cobrar		0	0	0	0	0
Otros Activos		0	0	0	0	0
Variación Cuentas por Pagar		0	0	0	0	0
Variación Acreedores Varios		0	0	0	0	0
Variación Otros Pasivos		0	0	0	0	0
Variación del Capital de Trabajo	0	-14.500.000	-1.942.855	-2.177.856	-2.439.688	-2.731.533
Inversión en Terrenos	0	0	0	0	0	0
Inversión en Construcciones	0	0	0	0	0	0
Inversión en Maquinaria y Equipo	0	0	0	0	0	0
Inversión en Muebles	-6.930.000	0	0	0	0	0
Inversión en Equipo de Transporte	0	0	0	0	0	0
Inversión en Equipos de Oficina	-8.980.000	0	0	-8.980.000	0	0
Inversión en Semovientes	0	0	0	0	0	0
Inversión Cultivos Permanentes	0	0	0	0	0	0
Inversión Otros Activos	0	0	0	0	0	0
Inversión Activos Fijos	-15.910.000	0	0	-8.980.000	0	0
Neto Flujo de Caja Inversión	-15.910.000	-14.500.000	-1.942.855	-11.157.856	-2.439.686	-2.731.533
Flujo de Caja Financiamiento						
Desembolsos Fondo Emprender	0	0	0	0	0	0
Desembolsos Pasivo Largo Plazo	50.000.000	0	0	0	0	0
Amortizaciones Pasivos Largo Plazo		-10.000.000	-10.000.000	-10.000.000	-10.000.000	-10.000.000
Intereses Pagados		-8.447.559	-8.777.500	-4.970.255	-3.286.875	-1.845.857
Dividendos Pagados		0	-24.516.341	-33.832.607	-38.569.902	-52.662.459
Capital	52.236.500	0	0	0	0	0
Neto Flujo de Caja Financiamiento	102.236.500	-18.447.559	-41.293.841	-48.802.862	-51.856.778	-64.308.316
Neto Periodo	86.326.500	53.352.441	44.801.426	34.232.155	72.625.677	65.689.711
Saldo anterior	86.326.500	139.678.941	184.480.366	218.712.521	291.338.198	357.027.909
Saldo siguiente	86.326.500	139.678.941	184.480.366	218.712.521	291.338.198	357.027.909

Tabla 15 Flujo de Caja

Fuente: Fondo Emprende FONADE

Para finalizar encontramos las siguientes variables financieras que dan viabilidad al plan de negocio, contando con una tasa de retorno interno del 77,74%, y un valor actual neto por encima de la inversión inicial indicándonos que el proyecto es rentable. Teniendo en cuenta que el nivel de endeudamiento es del 48,91% y el periodo de recuperación de la inversión es de 1 año, el accionista podrá recuperar su capital de inversión sin incurrir en riesgos de pérdida.

Criterios de Decisión	
Tasa mínima de rendimiento a la que aspira el emprendedor	24%
TIR (Tasa Interna de Retorno)	77,74%
VAN (Valor actual neto)	152.206.939
PRI (Periodo de recuperación de la inversión)	1,03
Duración de la etapa improductiva del negocio (fase de implementación).en meses	1 mes
Nivel de endeudamiento inicial del negocio, teniendo en cuenta los recursos del fondo emprender. (AFE/AT)	48,91%
Periodo en el cual se plantea la primera expansión del negocio (Indique el mes)	0 mes
Periodo en el cual se plantea la segunda expansión del negocio (Indique el mes)	0 mes

Tabla 16 Criterios de Decisión

Fuente: Fondo Emprnde FONADE

10. CONCLUSIONES

Una vez realizada las encuestas se puede concluir que las necesidades administrativas de las PYMES del sector comercio, originado en Bogotá y sus alrededores están centradas en el correcto manejo de inventarios, compras y contabilidad.

El pequeño y mediano empresario está dispuesto a realizar una inversión moderada para alquiler de software en lugar de realizar altas inversiones en licenciamiento y adquisición de infraestructura tecnológica.

El auge de herramientas tecnológicas como cloud computing ofrecidas por grandes empresas como Microsoft que significan respaldo y eficiencia, permite a los emprendedores adquirir servicios rápidamente, en lugar de adquirir infraestructura costosa al momento de iniciar su idea empresarial. Se concluye que para implementar el plan de negocios se puede adquirir a través de la plataforma Windows Azure los servicios de servidores, almacenamiento y motores de base de datos ajustándose a la infraestructura mínima establecida para la implementación de un software de gestión administrativa.

Analizando la información obtenida del mercado objetivo se concluye que las herramientas tecnológicas como SaaS brinda la posibilidad a los microempresarios de acceder a sistemas administrativos que ayudan a soportar la mayoría de las necesidades administrativas de las compañías, demostrando una viabilidad para la puesta en marcha del plan de negocios.

Con la elaboración de este plan de negocio, se logró aplicar conocimientos adquiridos a través de la especialización de Gerencia de Proyectos, ya que se realizó el análisis de una situación real desde los diferentes ámbitos, utilizando herramientas adquiridas en los diferentes módulos, aplicando metodologías para el estudio de mercados, análisis de la competencia, identificando stakeholders entre otros. Con esta información se concluyó que el mercado objetivo se encuentra en la ciudad de Bogotá y sus alrededores y se focaliza en el sector comercio de las pequeñas y medianas empresas tomando este nicho de mercado

para centralizar esfuerzos al inicio de la compañía. Se determina un valor de venta y los actores del proceso.

11. BIBLIOGRAFÍA

Stangl, H. (2011). Valoración de Empresas. Recuperado el 03 de junio del 2011 de <http://www.portafolio.co/opinion/blogs/valoracion-empresas/principales-causas-quiebra>

Woloski, M. (2008). Aplicaciones de Software como Servicio. Recuperado Enero de 2012 de <http://materias.fi.uba.ar/7500/woloski-tesisingenieriainformatica.pdf>

Wikipedia, la enciclopedia libre. (2012). Software como servicio. Recuperado el 03 de abril del 2012 de http://es.wikipedia.org/wiki/Software_como_servicio

Universidad Nacional de Colombia. (2011). Software como Servicio (Software as a Service - SaaS) en el entorno empresarial Colombiano. Recuperado 09 de mayo del 2011 de [http://www.fce.unal.edu.co/wiki/index.php?title=Software_como_Servicio_\(Software_as_a_Service_-_SaaS\)_en_el_entorno_empresarial_Colombiano](http://www.fce.unal.edu.co/wiki/index.php?title=Software_como_Servicio_(Software_as_a_Service_-_SaaS)_en_el_entorno_empresarial_Colombiano)

Seltime. (2010). Servicios en modelos SaaS. Recuperado Junio de 2012 de http://www.seltime.net/servicios_modelos_saas.htm

Proexport Colombia. (2011). Software y Servicios de Tecnología de la información TI Recuperado septiembre 2011. Recuperado septiembre 2011 de <http://www.slideshare.net/inviertaencolombia/software-y-servicios-de-ti-septiembre-2011-10820194>

BICGALICIA. (2007). Como realizar un estudio de mercado. Recuperado el Septiembre de 2012 de http://www.bicgalicia.es/dotnetbic/Portals/0/banner/ARCHIVOS/Manuales%20Pymes/3RealizarEstudodeMercado_C.pdf

Fedesoft. (2010a). Software como servicios (SaaS). Recuperado en 2011 de <http://www.fedesoft.org/novedades/software-como-servicios-saas>

Fedesoft. (2010b). Software como servicios (SaaS). Recuperado en 2011 de <http://www.fedesoft.org/novedades/software-como-servicios-saas>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2012). Definición Tamaño Empresarial Micro, Pequeña, Mediana o Grande. Recuperado 16 de mayo del 2012 de <http://www.mipymes.gov.co/publicaciones.php?id=2761>

Confecámaras. (2011). En 2011 se crearon 227.555 nuevas empresas, representando un crecimiento del 6.7% respecto al año anterior. Recuperado 20 de Diciembre de 2011 de <http://www.facebook.com/#!/notes/confec%C3%A1maras/en-2011-se-crearon-227555-nuevas-empresas-representando-un-crecimiento-del-67-re/194526010640910>

Cámara de Comercio de Bogotá. (2011). Comportamiento de la economía de la Región en el primer semestre de 2011. Recuperado 19 de Noviembre de 2011 de

http://camara.ccb.org.co/documentos/9079_observatorio_de_la_region_Bogota_Cundinamarca_13.pdf

Delgado C., Parra E. (2007). Caracterización de la microempresa de punta. Recuperado Agosto de 2012 de <http://www.microempresas.com.co/portal/observatorio/ResumenejecutivoMICROEMPRESADEPUNTA.pdf>

Catálogo de Software y Guía de Servicios Informáticos. (2012a). Software Administrativo Gerencial y Servicios Relacionados. Recuperado 13 de junio del 2012 de <http://www.catalogodesoftware.com/producto-bsoftlandb-bpymb-%E2%80%93-sistema-administrativo-y-contable-454>

Catálogo de Software y Guía de Servicios Informáticos. (2012b). Software Administrativo Gerencial y Servicios Relacionados. Recuperado 13 de junio del 2012 de <http://www.catalogodesoftware.com/producto-software-integral-administrativo-y-de-gestion-1834>

Catálogo de Software y Guía de Servicios Informáticos. (2012c). Software Administrativo Gerencial y Servicios Relacionados. Recuperado 13 de junio del 2012 de <http://www.catalogodesoftware.com/producto-blegis-softberpb%C2%AE-2348>

Catálogo de Software y Guía de Servicios Informáticos. (2012d). Software Administrativo Gerencial y Servicios Relacionados. Recuperado 13 de junio del 2012 de <http://www.catalogodesoftware.com/producto-solucion-para-la-gestion-financiera-administrativa-y-de-recursos-fisicos-700>

Catálogo de Software y Guía de Servicios Informáticos. (2012e). Software Administrativo Gerencial y Servicios Relacionados. Recuperado 13 de junio del

2012 de <http://www.catalogodesoftware.com/producto-bmicrosoftb-bdynamicsb-baxb-7716>

Catálogo de Software y Guía de Servicios Informáticos. (2012f). Software Administrativo Gerencial y Servicios Relacionados. Recuperado 13 de junio del 2012 de <http://www.catalogodesoftware.com/producto-sistema-administrativo-integrado-%E2%80%93berpb-7566>

ANEXOS

<i>Formato de encuesta</i>

UNIVERSIDAD EAN
FACULTAD DE POSTGRADOS - GERENCIA PROYECTOS
ENCUESTA

PROYECTO: ALQUILER DE SOFTWARE PARA LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA

CONCEPTO: El alquiler de Software, Software como Servicio o SaaS, es un modelo de distribución de software mediante el cual una aplicación es ofrecida a múltiples clientes y es accesible a través de la red o Internet desde cualquier computador, toda la información es resguardada en centros especializados que garantizan la integridad de la misma.

Nombre: _____

Edad: 20-30
31 a 40
Más de 40

Nombre de la empresa: _____

Sector de la industria: _____ **Ciudad:** _____

1. Indique el número de empleados con que cuenta su empresa
 - a. 1 a 10
 - b. 11 a 30
 - c. 31 a 50
 - d. 51 o mas

2. En este momento su empresa o la empresa en la que trabaja posee un Software administrativo, que agilice la recolección de la información o garantice la integridad de los datos o mejore la ejecución de los procesos propios de Nomina, Recursos Humanos, Contabilidad, Compras, Servicio al Cliente.
 - a. SI
 - b. NO

Si la respuesta anterior es "SI" podría indicarnos la siguiente información:

Nombre del Software: _____
Área: _____
Forma de Licenciamiento: _____
Forma de Acceso al Software: _____

3. Determinen la importancia y criticidad de los siguientes procesos en su empresa. Asigne un número de 1 a 10, donde 1 es el proceso más importante y crítico, y 10 el menor para su empresa.
 - a. Nomina ()
 - b. Tesorería ()
 - c. Contabilidad ()

- d. Contratación ()
- e. Recursos Humanos ()
- f. Inventario ()
- g. Costos ()
- h. Compras ()
- i. Mercadeo ()
- j. Servicio al Cliente ()

4. Conoce o sabe usted algo sobre el Software como Servicio?

- a. Si
- b. No

5. Teniendo en cuenta la criticidad e importancia de sus procesos, usted contrataría una aplicación SaaS que administre dichos procesos

- a. Si
- b. No

6. De querer sistematizar los procesos, cuanto seria el presupuesto que estaría dispuesto a invertir

- a. 0 a 10.000.000
- b. 10.000.000 a 30.000.000
- c. 30.000.001 a 50.000.000
- d. 50.000.000 o mas

7. Estaría dispuesto contratar un Servicio de Software mensual en lugar de tener que realizar una **alta** inversión en infraestructura tecnológica.

- a. Si
- b. No

8. Cuanto estaría dispuesto a invertir mensualmente por una solución tecnológica que le permita gestionar y administrar su empresa desde el punto de vista administrativo.

9. Considera importante contar con herramientas tecnológicas de alta disponibilidad, seguras y que se adaptan a sus necesidades como SaaS?

- a. Si
- b. No

LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo Alba Lucía Mora Muñoz

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 53037084

Nombre Completo Guillermo Ivan Roa Hernández

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 80040093

Nombre Completo Ferleyn Andrés Duarte

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 80169489

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

Alquiler de Software para la pequeña y mediana Empresa.

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI NO
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizo (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: <u>Alba Lora Flora M</u>	NOMBRE COMPLETO: <u>Guillermo Ivan Fort</u>
FIRMA: <u>[Firma]</u>	FIRMA: <u>[Firma]</u>
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>53033084</u>	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>80040093</u>
FACULTAD: <u>Posgrados</u>	FACULTAD: <u>Posgrados</u>
PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Gerencia Proyectos</u>	PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Gerencia Proyectos</u>

NOMBRE COMPLETO: <u>Ferley Andrés D'Arce</u>	NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: <u>[Firma]</u>	FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>80169489</u>	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: <u>Posgrados</u>	FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Gerencia Proyectos</u>	PROGRAMA ACADÉMICO: _____

Fecha de firma: Enero 30 de 2013.