

**PLAN DE NEGOCIO  
RESERVAWEB**

**LINA QUINTANA  
FRANCISCO BERNAL**

**UNIVERSIDAD EAN  
FACULTAD DE POSTGRADO  
GERENCIA INFORMATICA  
BOGOTA D.C  
2013**

# CONTENIDO

## Contenido

|   |    |
|---|----|
| 1. Investigación de Mercado.....                      | 11 |
| 1.1 Objetivos .....                                   | 11 |
| 1.1.1 Corto Plazo (6 Meses - 1 Año).....              | 11 |
| 1.1.2 Mediano Plazo (1 año - 3 años).....             | 11 |
| 1.1.3 Largo Plazo (3 Años - 5 Años).....              | 11 |
| 1.2 Justificación .....                               | 12 |
| 1.3 Análisis del Sector .....                         | 13 |
| 1.3.1 Análisis del Sector TIC .....                   | 15 |
| 1.3.2 Conexiones fijas a Internet: .....              | 15 |
| 1.3.3 Acceso móvil a Internet: .....                  | 16 |
| 1.4 Análisis del Mercado .....                        | 16 |
| 1.5 Análisis de la Competencia.....                   | 17 |
| 2. Estrategia de Mercado .....                        | 18 |
| 2.1 Concepto del Producto o Servicio.....             | 18 |
| 2.1.1 Fortalezas .....                                | 19 |
| 2.1.2 Debilidades.....                                | 19 |
| 2.1.3 Ubicación y Tamaño .....                        | 19 |
| 2.1.4 Ventajas Competitivas.....                      | 20 |
| 2.2. Estrategias de distribución y Comunicación ..... | 21 |
| 2.3 Estrategias de Precio y Promoción.....            | 22 |
| 2.4 Estrategias de servicio.....                      | 23 |
| 3. Proyecciones de Ventas .....                       | 23 |
| 4. Operación.....                                     | 24 |
| 4.1 Ficha Técnica del Servicio .....                  | 24 |
| 4.2 Estado de Desarrollo.....                         | 25 |
| 4.3 Descripción del Proceso Productivo.....           | 25 |

|   |    |
|---|----|
| 4.3.1 Diseño Detallado .....                        | 26 |
| 4.4 Necesidades y Requerimientos.....               | 31 |
| 4.5 Plan de Producción .....                        | 34 |
| 5. Costo de Producción .....                        | 34 |
| 6. Infraestructura Tecnológica.....                 | 35 |
| 7. Organización.....                                | 37 |
| 7.1 Estrategia Organizacional .....                 | 37 |
| 7.1.1 Análisis DOFA.....                            | 37 |
| 7.2 Estructura Organizacional .....                 | 39 |
| 7.2.1 Funciones Básicas del Equipo de trabajo ..... | 40 |
| 7.3 Aspectos Legales .....                          | 41 |
| 7.4 Costos Administrativos .....                    | 41 |
| 7.4.1 Gastos de Personal.....                       | 41 |
| 7.4.2 Gastos de Puesta en Marcha.....               | 42 |
| 7.4.3 Gastos Anuales de Administración.....         | 42 |
| 8. Finanzas.....                                    | 43 |
| 8.1 Ingresos .....                                  | 43 |
| 8.2 Formatos Financieros .....                      | 45 |
| 8.2.1 Balance General.....                          | 45 |
| 8.2.2 Estados de Resultados.....                    | 47 |
| 8.2.3 Flujo de Caja.....                            | 48 |
| 9. Egresos .....                                    | 48 |
| 9.1 Indicadores .....                               | 48 |

## GLOSARIO

**Android:** Es un sistema operativo basado en Linux el cual puede ser utilizado en dispositivos móviles de última generación como teléfonos inteligentes y tabletas.

**Hosting:** Como lo indica su nombre hace referencia al hospedaje, que aplicado al Internet, significa alojar una página web en un servidor para que pueda ser accedida en cualquier parte del mundo.

**IOS:** es un Sistema Operativo móvil de la empresa Apple INC el cual es utilizado por los diferentes dispositivos como el iPhone, iPod Touch , iPad y el Apple TV.

**SMS:** según sus siglas en inglés (Short Message Service) corresponde a un servicio de mensajes de texto con un tamaño limitado de hasta 160 caracteres los cuales pueden ser enviados desde y hacia dispositivos móviles como teléfonos celulares.

**TIC:** La sigla significa Tecnología de la Información y la Comunicación y hace referencia a un conjunto de tecnologías que son empleadas para proveer a las personas de la información y comunicación a través de los diferentes medios tecnológicos.

**UPS:** Como lo describe su sigla (Sistema de alimentación Ininterrumpida en inglés Uninterruptible Power Supply) Es una fuente de suministro de energía cuyo objetivo es proveer energía extra a los dispositivos en caso de interrupción temporal de energía.

## **LISTA DE TABLAS**

- Tabla 1 Resume de ventas proyectado a 5 años
- Tabla 2 Perfil participantes proyecto de grado.
- Tabla 3 Restaurantes de estrato 5 y 6 por ciudades
- Tabla 4 Venta anual por producto
- Tabla 5 Ciclicidad de ventas en el año
- Tabla 6 Equipos e Instalaciones
- Tabla 7 Recursos y Requerimientos del Proceso Productivo
- Tabla 8 Costo de producción
- Tabla 9 Detalle de costo de producción por años
- Tabla 10 Detalle de insumos de la empresa
- Tabla 11 Matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas)
- Tabla 12 Costo de requerimiento de personal
- Tabla 13 Gastos de puesta en Marcha
- Tabla 14 Gastos de Administración
- Tabla 15 Gastos de Administración por años
- Tabla 16 Capital de trabajo y activos Fijos
- Tabla 17 Amortización del crédito
- Tabla 18 Balance General
- Tabla 19 Estado de Resultados
- Tabla 20 Indicadores
- Tabla 21 Proyecciones de Venta Anual
- Tabla 22 Flujo de Caja

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 Diagrama de flujo General RESERVAWEB

Figura 2 Diagrama de flujo registro de usuario

Figura 3 Diagrama de flujo consulta restaurantes por área geográfica

Figura 4 Diagrama de flujo consulta tipo de restaurante

Figura 5 Diagrama de flujo registrar reserva

Figura 6 Diagrama de flujo actualización portal web o aplicativo móvil

Figura 7 Infraestructura tecnológica

## RESUMEN EJECUTIVO

“ReservaWeb” es una empresa que ofrecerá servicios de reservas para restaurantes por medio de un Portal web o aplicativo Móvil. La empresa se ubicara en el barrio Salitre en la localidad de Fontibón.

Como principales objetivos la empresa busca en un plazo no mayor a 1 año atraer el 5% del mercado de restaurantes en Bogotá y a 5 años más del 60% del mercado.

Para lograr este resultado se tendrá 3 recursos Comerciales que serán los encargados de vender el servicio, inicialmente contactando a los clientes potenciales, para llevar a cabo el negocio concretándolos en las visitas a los establecimientos de mayor prestigio y reconocimiento a nivel nacional, para incrementar la rentabilidad del negocio. El propósito de “RESERVAWEB”, es lograr que sus clientes lleguen mediante referencias, lo cual contribuye al posicionamiento y reconocimiento que a su vez se vería reflejada en el incremento de clientes.

En la proyección a 5 años se estima que las cifras y el reconocimiento aumente a escala al igual que la expansión del servicio para las principales ciudades de Colombia.

El Aplicativo Móvil es una herramienta innovadora para los celulares debido a que en la actualidad no se cuenta con ninguna plataforma que ofrezca este servicio a la comunidad Móvil. “ReservaWeb”, ofrecerá como valor agregado el aplicativo para dispositivos móviles el cual se podrá descargar gratis para celulares de gama alta (Smartphone). El aplicativo cuenta con un buscador de restaurantes por zona geográfica, que le permite al usuario final buscar el restaurante más cercano al sitio en donde está ubicado, adicionalmente se implementara la posibilidad de entregar puntos de fidelidad a los usuarios que más reservas hagan en el mes.

Se espera en un año llegar al 5 % del mercado potencial, únicamente en Bogotá, con 500 restaurantes afiliados en la capital, sin embargo en la proyección a 5 años se espera llegar a más del 60% del mercado en Bogota ósea 7500 restaurantes asociados durante este periodo.

Como ventajas Competitivas y propuesta de valor agregado se definen las principales para llevar al éxito a la empresa:

- **Bajo Costo:** El servicios es gratuito para el usuario final, sin embargo las ganancias adquiridas se derivan del número de reservas que se hagan efectivas en cada establecimiento afiliado (restaurantes).
- **Reservas al Instante:** El portal permite interactuar mediante la plataforma virtual con cada uno, de los restaurantes asociados, los cuales tienen la misión de actualizar su inventario de mesas y menú del día, para que RESERVAWEB, pueda dar respuesta inmediata de aprobación de la reserva al usuario final
- **Publicidad:** ofrece una gran ventaja al restaurante, debido a que permite que sea reconocido a nivel nacional mediante la WEB, ofreciendo publicidad gratuita e incentivando a los usuarios a comentar sus experiencias acerca del servicio recibido. La Publicidad también se hará mediante Redes sociales, se integrará con las promociones que ofrecerán los restaurantes para atraer al cliente.
- **Movilidad:** Nuestro revolucionario sistema agrupador de producto nos permite ofrecer una amplia variedad de herramientas para dispositivos móviles (Iphone, Ipad, blackberry), para aumentar el número de reservas y optimizar beneficios.

La inversión requerida para iniciar el proyecto es de \$ 81.910.000, distribuida de la siguiente forma:

|               |            |
|---------------|------------|
| Aporte Socios | 20.000.000 |
| Crédito       | 61.910.000 |

La proyección de ventas a 5 años se define de la siguiente forma:

*Tabla 1 Resume de ventas proyectado a 5 años*

| AÑO                           | CANTIDAD | VENTA          |
|-------------------------------|----------|----------------|
| 1                             | 50.000   | \$ 200.000.000 |
| 2                             | 50.000   | \$ 208.000.000 |
| 3                             | 50.000   | \$ 216.320.000 |
| 4                             | 50.000   | \$ 224.972.800 |
| 5                             | 50.000   | \$ 233.971.712 |
| <b>TIR</b>                    |          | <b>1.2%</b>    |
| <b>Punto de Equilibrio en</b> |          | <b>\$</b>      |

|                                |                    |
|--------------------------------|--------------------|
| <b>Ventas Año1</b>             | <b>125.600.000</b> |
| <b>Rentabilidad Neta Año 1</b> | <b>23.34%</b>      |

*Fuente: Elaboración propia.*

Se concluye que este proyecto es viable, debido a que el mercado de los restaurantes en Bogotá es muy grande y si logramos llegar a más del 60% en cinco años, tendremos una rentabilidad bastante favorable.

De acuerdo a nuestra proyección financiera se espera un crecimiento al año 5 de ventas del 28.19%.

### **Equipo de Trabajo**

Presentación del perfil de los integrantes del proyecto de grado.

*Tabla 2 Perfil participantes proyecto de grado.*

| <b>Nombre Emprendedores</b>    | <b>Profesión</b>                                  | <b>Nivel de Formación</b> | <b>Dominio de Idiomas</b> | <b>Experiencia profesional (empresas, consultorías, universidades, otros)</b> |
|--------------------------------|---|---------------------------|---------------------------|---|
| Lina Marcela Quintana Manrique | <b>Ingeniera de Sistemas y Telecomunicaciones</b> | Pregrado                  | Ingles Nivel medio        | Redeban Multicolor  |
| Francisco Manuel Bernal Amaya  | <b>Ingeniero de Sistemas</b>                      | Pregrado                  | Ingles Nivel medio        | ICBF. Instituto de Bienestar Familiar   |

*Fuente: Elaboración propia.*

## INTRODUCCION

“RESERVAWEB”, es una organización dedicada a ofrecer servicios de reservas a restaurantes a nivel nacional.

Esta idea surgió en el momento en que se identificó una oportunidad de negocio, innovadora y poco convencional, para cubrir las necesidades de las personas en sus ratos de ocio.

Queremos ofrecer un servicio que a nosotros como usuarios nos gustaría usar. Un sistema de reservas gratuito, rápido y eficaz. Creemos que Internet es un medio eficaz para encontrar y reservar restaurantes de una manera sencilla, cómoda y ventajosa.

En “RESERVAWEB” lo hacemos posible ofreciendo los mejores restaurantes de Colombia con descuentos especiales y condiciones de reserva transparentes.

Hoy en día los servicios móviles son primordiales para el ser humano, teniendo en cuenta que en los celulares de última generación se encuentran todo tipo de aplicaciones que facilitan el acceso a internet, permitiendo obtener de manera inmediata lo que se está buscando.

Por esta razón “RESERVAWEB”, como valor agregado lanza al mercado la aplicación móvil para las principales plataformas, IOS, BlackBerry y Androide, con el fin de que usted haga la reserva al restaurante que prefiera en poco tiempo y con la mayor comodidad.

## **Plan de Negocio RESERVAWEB**

### **1. Investigación de Mercado**

#### **1.1 Objetivos**

##### **1.1.1 Corto Plazo (6 Meses - 1 Año)**

- Brindar el servicio al 5% de restaurantes en Bogotá de estratos 4, 5 y 6.
- Realizar una estrategia de marketing impactante donde se muestre el portal web de reservas como una opción de fácil acceso y atractiva a usuario final.
- Implementar una infraestructura tecnológica robusta, que ofrezca al cliente y al usuario final satisfacción de sus necesidades y calidad de servicio.
- Brindar el servicio de reserva en línea a los usuarios finales mediante aplicaciones móviles, que se distribuirán a través de las tiendas virtuales de las diferentes plataformas de telefonía celular.

##### **1.1.2 Mediano Plazo (1 año - 3 años)**

- Expandir el servicio a los restaurantes identificados como potenciales en el mercado y realizar un estudio sobre los nuevos restaurantes inaugurados en la ciudad de Bogotá y lograr hacerlos miembros de ReservaWeb.
- Posicionarnos en el mercado como líderes en el sistema de reservas para restaurantes por la alta calidad y rapidez del servicio para los consumidores y clientes directos.
- Adicionar valor agregado con la generación y consulta de puntos de fidelidad en la aplicación Móvil y portal Web online, entregados por los restaurantes como premio por la fidelidad de sus clientes.

##### **1.1.3 Largo Plazo (3 Años - 5 Años)**

- Obtener más del 60% del mercado de restaurantes estratos 4, 5 y 6 en Bogotá e identificar posibles nuevos clientes potenciales.
- Implementar servicios de domicilios a través del portal web y las aplicaciones móviles.
- Implementar el servicio de pagos en línea con la mayor seguridad y confidencialidad de la información.
- Expandirnos a nivel Nacional empezando por las principales ciudades del país como: Cali, Medellín, Barranquilla y Cartagena.

## 1.2 Justificación

DANE. (2011). El sector de hotelería y restaurantes representa el 2,7% del **PIB** (Producto Interno Bruto) según cifras al primer trimestre de 2011. En la última década ha aumentado su participación en el PIB en un punto porcentual. Recuperado de <https://www.mincomercio.gov.co/descargar.php?id=56907>.

DANE. (2011). El sector comercio, restaurantes y hoteles representa el 12,1% del PIB y es la cuarta rama de actividad económica de acuerdo a la participación en el producto. Recuperado de <https://www.mincomercio.gov.co/descargar.php?id=56907>.

SURA. Según el presidente de la Asociación Colombiana de Restaurantes, "**Acodres**", las ventas desde el 2004 han venido creciendo a un ritmo del **6%** anual. 9. Recuperado de <http://www.sura.com/pec/Archivos/PDF/RestaurantesVFbannercrucigra.pdf>

Villanueva, A. (2004). De acuerdo a estudios realizados por "**Acodres**", en Bogotá existen aproximadamente 4581 restaurantes de estrato 5 y 6. Estas cifras se mencionan para mostrar un panorama del crecimiento y proyección del sector de restaurantes en el país. Recuperado de [http://www.catering.com.co/ediciones\\_catering/EDICION18/manteles.pdf](http://www.catering.com.co/ediciones_catering/EDICION18/manteles.pdf)

Aprovechando el crecimiento del sector de restaurantes y la masificación del uso de internet y los dispositivos móviles inteligentes, vemos una oportunidad de negocio en el país, al ofrecer una solución para los restaurantes, la cual les permita gestionar las reservas en línea y a la

vez promocionarse en internet. Así mismo esta solución brindara a los usuarios de internet la utilidad de buscar en un solo sitio diferentes opciones gastronómicas y reservar cerca de su ubicación.

Existen algunos sitios web de reservas en el mercado colombiano pero se limitan a buscar el restaurante y realizar la reserva. El servicio que ofrecemos permitirá a los usuarios finales además de acceder a la información centralizada de los restaurantes de determinada zona del país o ciudad, también acceder a la información detallada de cada restaurante como la carta, precios, promociones, eventos, etc., esto permitirá que el usuario pueda seleccionar la reserva que más se adecue a sus preferencias. Por otro lado ninguna de las opciones existentes ofrece la distribución a través de aplicaciones móviles lo cual brindara ventajas competitivas a los restaurantes que usen nuestro servicio.

### 1.3 Análisis del Sector

Se analiza la participación restaurantes de estrato 5 y 6 en algunas ciudades de Colombia, información importante para el proyecto pues ayuda a determinar por qué ciudades se empieza a implementar el servicio.

*Tabla 3 Restaurantes de estrato 5 y 6 por ciudades*

| <b>Restaurantes de estratos 5 y 6 por ciudades</b> |                      |                  |                  |
|--|----------------------|------------------|------------------|
| <b>Ciudades</b>                                    | <b>Participación</b> | <b>Estrato 5</b> | <b>Estrato 6</b> |
| <b>Bogotá</b>                                      | 37.6%                | 2.945            | 1.636            |
| <b>Medellín</b>                                    | 17.2%                | 1.350            | 750              |
| <b>Cali</b>  | 19.4%                | 1.517            | 843              |
| <b>Barranquilla</b>                                | 8.0%                 | 623              | 346              |
| <b>Cartagena</b>                                   | 2.6%                 | 203              | 113              |
| <b>San Andrés</b>                                  | 0.1%                 | 11               | 6                |
| <b>Santa Marta</b>                                 | 1.8%                 | 141              | 78               |
| <b>Villavicencio</b>                               | 1.2%                 | 90               | 50               |
| <b>Pasto</b>                                       | 2.1%                 | 161              | 89               |
| <b>Bucaramanga</b>                                 | 6.8%                 | 534              | 297              |
| <b>Pereira</b>                                     | 3.2%                 | 254              | 141              |
| <b>Total</b>                                       | 100.0%               | 7.830            | 4.350            |

*Fuente: Elaboración Revista Catering*

Otras cifras:

- El mercado de restaurantes en Colombia se encuentra alrededor de los 15 billones de pesos.
- Según revista la Barra, (2012). El 34 por ciento del presupuesto del turista se invierte en alimentación. Recuperado de: [http://www.colombiaaprende.edu.co/html/estudiantesuperior/1608/articulos-218036\\_archivo\\_pdf3.pdf](http://www.colombiaaprende.edu.co/html/estudiantesuperior/1608/articulos-218036_archivo_pdf3.pdf)
- En el 2000 los colombianos consumían \$7.9 billones en alimentos por fuera del hogar, en el 2011 consumieron \$22,55 billones.
- Según revista la Barra, (2012). La Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica, los establecimientos de alimentos y bebidas en general aumentaron sus ingresos nominales en un 13,2 % promedio, con respecto al 2010. Recuperado de: <http://www.revistalabarra.com.co/ediciones/ediciones-2012/edicion-52/portada-28/top-100-restaurantes/restaurantes-un-negocio-en-permanente-evolucion.htm>
- Estas cifras permiten evidenciar la gran variedad gastronómica con la que cuenta el país y la proyección de crecimiento en los próximos años, lo cual nos da una visión del mercado potencial que puede ser explotado a través del cubrimiento de las necesidades propias del sector.

Tendencias del sector de Restaurantes:

- Los restaurantes temáticos.
- La innovación en los platos y arquitectura.
- Internacionalizar la cocina colombiana será el principal reto para todo el país.
- La publicidad y los medios de comunicación masivos están bombardeando a los consumidores con productos, programas, documentales y estilos de vida que favorecen la salud y longevidad de los seres humanos.
- Desarrollos tecnológicos que apoyen un crecimiento competitivo de esta Industria.
- Internet como canal publicitario y de marketing.
- La tendencia mundial de alimentos, es la comida latinoamericana.
- Ofrecer menús saludables e innovadores a bajos costos.
- Profesionalización de sus empleados y ejecutivos en temas de servicio.

El consumo en restaurantes es un rubro que va de la mano de algo más allá que “ir a comer”. El consumidor compra experiencias, va un sitio por la decoración, para disfrutar de un buen rato, para salir con alguna persona, para reuniones de negocio o para comer con la familia. Esto hace necesario que el cliente conozca con anterioridad la información detallada del sitio, para que al presentarse al restaurante pueda tener una experiencia completa de placer.

Uno de los factores principales del éxito de los Restaurantes de estratos altos está en la publicidad, y como bien sabemos el internet se ha convertido en uno de los principales canales de marketing en el mundo, es así como se han creado ininidad de portales con el propósito de brindar búsquedas y publicidad a diferentes sectores de mercado, entre estos el sector de los restaurantes.

Algunas alternativas para publicitar un restaurante son:

- Televisión: requiere un presupuesto alto, es un medio de comunicación masivo para público de todos los perfiles.
- Radio: medio masivo, para públicos más específicos y más cercanos al perfil y nivel de su establecimiento.
- Prensa: para pautar en ocasiones especiales, permite la divulgación en medios especializados en gastronomía.
- Vallas y paraderos: excelente opción para dar a conocer promociones, pero tiene un alcance limitado.
- Correo directo: Es la herramienta publicitaria más personalizada, pero está limitada a una excelente base de datos que le proporcione información de su mercado.
- Voz a voz: Es la publicidad más efectiva para su negocio, es decir el buen servicio y la grata experiencia que tengan sus clientes, quienes saldrán satisfechos y con ganas de recomendar a sus conocidos ese excelente lugar.
- Internet: agrupa los beneficios de las alternativas anteriores, y permite la divulgación rápida de la voz a voz, para capturar un gran mercado en poco tiempo.

### **1.3.1 Análisis del Sector TIC**

Cifras del boletín de las TIC del primer trimestre de 2012 publicado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:

En cuanto a la participación por tipo de acceso a Internet, con corte al 31 de marzo de 2012, se presenta que el acceso fijo a Internet tiene una participación del 54,15% y el acceso móvil a Internet del 45,85%.

### **1.3.2 Conexiones fijas a Internet:**

- Colombia para el primer trimestre de 2012, alcanzó un total de 3.501.167 suscriptores a Internet fijo.

- Según mintic, (mayo, 2012). Al término del primer trimestre de 2012, los suscriptores a Internet fijo presentaron un crecimiento del 4,5% con relación al cuarto trimestre de 2011 y de un 22,5% con respecto al primer trimestre del año 2011. Recuperado de: [http://www.mintic.gov.co/images/documentos/cifras\\_del\\_sector/boletin\\_banda\\_ancha\\_vive\\_digital\\_1t\\_2012.pdf](http://www.mintic.gov.co/images/documentos/cifras_del_sector/boletin_banda_ancha_vive_digital_1t_2012.pdf).

### **1.3.3 Acceso móvil a Internet:**

- Al término del primer trimestre de 2012, el servicio de Internet móvil alcanzó 2.964.612 suscriptores, lo que significó un aumento del 6,3% con relación al trimestre inmediatamente anterior y con relación al primer trimestre de 2011 el crecimiento fue del 34,9%.

- Según mintic, (mayo, 2012). La oferta de terminales para acceder a los servicios de Internet móvil está compuesta por dos (2) tipos de terminales: Data Card y teléfono móvil. De esta manera, y al término del primer trimestre del año 2012, la mayor concentración de terminales móviles se encuentra en los accesos a redes de 3 generación utilizando el terminal Data Card con el 42,6%, seguido de teléfono móvil 2G con 33,7% y teléfono móvil de 3G con 21,4%. Recuperado de: [http://www.mintic.gov.co/images/documentos/cifras\\_del\\_sector/boletin\\_banda\\_ancha\\_vive\\_digital\\_1t\\_2012.pdf](http://www.mintic.gov.co/images/documentos/cifras_del_sector/boletin_banda_ancha_vive_digital_1t_2012.pdf).

Las anteriores cifras demuestran el alto grado de crecimiento del uso del internet en el país y también la tendencia en aumento del uso de los teléfonos móviles para el acceso a internet.

Como bien se sabe y se ha demostrado, cuando las Tecnologías de la Información y la Comunicación son usadas como apoyo en las estrategias de negocios, éstas permiten mejorar la productividad en la economía, es por esto que la oportunidad de usar las TIC para obtener ventajas competitivas en el sector de Restaurantes y en general en el sector de consumo es una oportunidad de negocio interesante.

### **1.4 Análisis del Mercado**

El mercado objetivo es el sector de Restaurantes.

El segmento seleccionado son los Restaurantes de mantel de los estratos 5 y 6 de las principales ciudades del país.

Se selecciona este mercado objetivo ya que de acuerdo al análisis del sector, se encuentra una gran oportunidad de incursionar en el mercado al prestar un servicio de reservas en línea que pueda cubrir las necesidades del público general y a su vez pueda brindar a nuestros clientes, los restaurantes un sitio donde puedan administrar sus contenidos, generar publicidad, puedan aumentar y fidelizar a sus clientes, y puedan gestionar las reservas en línea.

El análisis del sector de la penetración de las TIC en la población colombiana nos muestra un panorama alentador ya que existe un gran segmento de público final que puede usar el servicio de reservas en línea, además de otras ventajas que ofrecerá nuestro servicio. Por otro lado no hay dudas que el Internet se ha convertido en la mayor fuente de información usada en todas partes del mundo, esto nos brindara facilidades al implementar y comercializar nuestro servicio.

El análisis del sector de Restaurantes nos da una visión clara del mercado y nos permite realizar estimaciones del mercado potencial y del consumo para el primer año de operación con buenos resultados.

## **1.5 Análisis de la Competencia**

De acuerdo a investigaciones realizadas, en Colombia existen aproximadamente 10 portales donde se pueden realizar búsquedas de restaurantes de acuerdo a las preferencias y ubicación de los clientes, pero muy pocos ofrecen el servicio de reserva en línea, y de esos pocos ninguno cuenta con la información detallada y actualizada para poder seleccionar su pedido antes de llegar al restaurante.

Entre los sitios existentes, solo 3 son reconocidos y tienen un alto volumen de visitas, pero su enfoque está concentrado en ofrecer opciones de ocio, diversión y promociones a los clientes, dejando de lado algunos detalles propios del servicio de reservas en línea para restaurantes, como son la información de la carta, los precios, la ubicación de las mesas, el servicio ágil, disponibilidad, estado de la reserva, etc.

Los principales competidores identificados son los portales web existentes que ofrecen búsquedas y reservas de restaurantes. Entre estos se encuentran:

**Atrapalo.com:** portal dedicado a promocionar ofertas relacionadas con diversas opciones para aprovechar el tiempo libre. Contiene búsqueda de restaurantes y reservas en línea.

**Gurú:** portal de búsqueda de restaurantes.

**Vive.in:** portal de búsqueda y reserva de restaurantes.

**Restaurantes.com.co:** portal de búsqueda de restaurantes.

**Acomerafuera.com:** portal de búsqueda de restaurantes.

**Losmejoresrestaurantes.com:** portal de búsqueda de restaurantes, reserva en línea con la información de la carta pero sin precios.

## 2. Estrategia de Mercado

### 2.1 Concepto del Producto o Servicio

"RESERVAWEB" ofrece un portal Web gratuito y un aplicativo Móvil a restaurantes, según clasificación de José, A. (Abril, 2010) Lujó, primeros, segundos y tercera clasificación para que por medio de ellos la población pueda realizar sus reservas online de manera rápida y eficiente las 24 horas del día. Recuperado de: <http://tallerdeturismopractico2.blogspot.com/p/clasificacion-de-los-restaurantes.html>.

"RESERVAWEB" se caracteriza por ofrecer un aplicativo Móvil y Portal Web que integra variedad de restaurantes según su gastronomía a nivel de Bogotá y nacional. Este portal ofrece:

- Selección de Menú y precios.
- Localizador de restaurantes por área geográfica.
- Información de interés de los restaurantes (descuentos, eventos, etc.)
- Estado de las reservas
- Foros de interés
- Consulta de restaurante por tipo de gastronomía.
- Confirmación de reversa vía e-mail y envío de mensajes SMS.
- Calificación de la atención en el restaurante.
- Registro y consulta para los restaurantes.
- Actualización de información por parte de los restaurantes.
- Registro y consulta de puntos de fidelidad de los usuarios.

El servicio que ofrece "RESERVAWEB" se encuentra disponible para cualquier persona que disponga de un computador con internet o poseedor de un Smartphone. Escobar, D, (Mayo, 2010). En Colombia el 46% de la población tiene acceso a internet. Recuperado de: <http://www.noticiascaracol.com/cienciaytecnologia/video-178301-el-46-de-la-poblacion-colombiana-tiene-acceso-a-internet>, lo que indica que existen 483 usuarios de internet por cada 1000 habitantes. En el transcurso de los años estas cifras aumentan lo cual es de gran beneficio para la empresa.

### **2.1.1 Fortalezas**

- En la actualidad en Colombia no existe un portal o aplicativo Móvil que ofrezca el servicio de reserva en Línea.
- El portal Web se desarrollara de forma dinámica con acceso de administración por parte de los restaurantes.
- La actualización y transmisión de la información es en línea.
- Se encuentra disponible las 24 horas del día.
- Es una aplicación segura y de fácil acceso.
- Aplicación móvil que se puede descargar gratuitamente.
- El portal se encuentra a disposición de cualquier persona.
- El portal brinda facilidades de filtros según la necesidad de búsqueda de sus usuarios.

### **2.1.2 Debilidades**

- Poca cultura en Colombia para realizar solicitud de reservas de restaurantes por internet.
- Comparado con otros países el porcentaje de la población con acceso a Internet es relativamente bajo, aún falta un 64% de la población.
- Puede presentarse resistencia al cambio por parte de los restaurantes.

### **2.1.3 Ubicación y Tamaño**

“RESERVAWEB”, es considerada microempresa por su tamaño, con un promedio de 5 empleados especializados en las diferentes áreas de la compañía y contratados por nomina directa.

Tendrá una infraestructura física (oficina), ubicada en la ciudad de Bogotá, en la localidad de Fontibón, sitio central y de fácil acceso. **Barrio: Salitre Plaza**

Para la infraestructura tecnológica (servidores, enlace internet, correo), se contratara con un proveedor de Telecomunicaciones, teniendo en cuenta la tendencia del mercado informático, con el fin de brindar seguridad y continuidad al negocio.

#### **2.1.4 Ventajas Competitivas**

En la actualidad, vivimos en un mundo globalizado, con constantes cambios tanto comerciales como tecnológicos que crean nuevas necesidades de consumo, las cuales debemos aprovechar para la creación de productos o servicios innovadores.

Para el posicionamiento de nuestro producto contamos con las siguientes ventajas competitivas:

- **Innovador:** Servicio novedoso y cautivador, actualmente no se encuentra en el mercado Colombiano, de fácil uso que permitirá revolucionar el mercado de las reservas en los restaurantes convencionales y ofrecerá una nueva expectativa en el consumidor, al hacer la reserva desde cualquier lugar del mundo.
- **Cambio de paradigma:** La sociedad actual está acostumbrada al sistema de reservas convencional, en donde se desplaza hasta el sitio, hace una llamada telefónica o simplemente ingresa al portal web del restaurante. “RESERVAWEB”, rompe este esquema, debido a que es un portal WEB que le ofrece no una sino varias alternativas de restaurante de acuerdo a sus preferencias y le permite hacer la reserva en línea con respuesta inmediata.
- **Oportuno:** En esta sociedad de consumo, tener un servicio en línea es una buena opción, debido a que no necesita desplazarse y simplemente si no le gusta ese restaurante tienen muchas opciones para escoger en el mismo instante, ofrece un valor agregado en cuanto a la descarga de la aplicación móvil para su celular, es amigable, proactivo e innovador.

- **Bajo Costo:** El costo de los servicios, es gratuito para el usuario final, sin embargo las ganancias adquiridas se derivan del número de reservas que se hagan efectivas en cada establecimiento afiliado.
- **Reservas al Instante:** El portal permite interactuar mediante la plataforma virtual con cada uno de los restaurantes asociados, los cuales tienen la misión de actualizar su inventario de mesas y menú del día, para que RESERVAWEB, pueda dar respuesta inmediata de aprobación de la reserva al usuario final.
- **Publicidad:** ofrece una gran ventaja al restaurante, debido a que permite que sea reconocido mundialmente mediante la WEB, ofreciendo publicidad gratuita e incentivando a los usuarios a comentar sus experiencias acerca del servicio recibido. La Publicidad también se hará mediante Redes sociales, se integrara con las promociones que ofrecerán los restaurantes para atraer al cliente.
- **Movilidad:** Nuestro revolucionario sistema agrupador de producto nos permite ofrecer una amplia variedad de herramientas para dispositivos móviles (iPhone, iPad, BlackBerry), para aumentar el número de reservas y optimizar beneficios.

## 2.2. Estrategias de distribución y Comunicación

Los canales de distribución y comercialización para nuestro servicio serán:

- Tiendas virtuales: distribución de nuestras aplicaciones móviles de reserva en restaurantes para teléfonos inteligentes y tabletas.
- Redes sociales: distribución de portal web de contenido y reservas en línea para restaurantes.
- Motores de búsqueda: distribución del portal web de contenido y reservas en línea para restaurantes.
- Prensa: distribución de publicidad del portal web.
- Correo electrónico: boletines de novedades y tendencias en el sector.
- Voz a voz: distribución por voz a voz, usando beneficios por referidos.

- Con estos canales de distribución buscamos aprovechar la masificación del uso del internet fijo y móvil y brindar el servicio ya sea por medio del portal web o usando las aplicaciones móviles desde el celular.
- La comercialización del servicio a nuestro clientes directos inicialmente se realizara con visitas personalizadas a cada cliente para dar a conocer los beneficios del servicio y ofrecer publicidad gratuita a través del portal, de esta manera se busca obtener una base de datos completa de restaurantes.

### 2.3 Estrategias de Precio y Promoción

La estrategia de precio fue determinada por el valor de la reserva dividida en dos conceptos, reserva efectuada y reserva efectiva.

**Reserva efectuada:** Es aquella reserva que se realiza por el portal de internet o por las aplicaciones móviles, la cual genera un número de referencia para la reserva. No necesariamente el usuario cumple con la reserva. En este caso se cobra un 10% del valor de la reserva.

**Reserva efectiva:** Es aquella reserva que se realiza por el portal de internet o por las aplicaciones móviles, la cual genera un número de referencia de la reserva y necesariamente el usuario se hace presente en el lugar para cumplir con su reserva. En este caso se cobra el 100% del valor de la reserva.

Valor de la reserva para primer semestre desde el inicio de operación: \$4.000.

Esta estrategia busca inicialmente capturar mercado y lograr un posicionamiento de la marca. La estrategia será atractiva para los clientes ya que los beneficios del servicio serán otorgados sin ningún tipo de costo adicional por licencias o por infraestructura, el costo solo se efectuara por reservas efectuadas y efectivas. Además de las bondades del servicio, también se obtendrá publicidad gratuita a medida que la marca ("RESERVAWEB") obtenga mayor reconocimiento y recordación en el público general. Esto se lograra con campañas intensivas de publicidad en la web a través de divulgación en las redes sociales, posicionamiento en motores de búsqueda, y publicidad en la prensa.

## 2.4 Estrategias de servicio

El servicio ofrecido tendrá un soporte técnico de 7 x 24 para solución de problemas e incidentes de la infraestructura tecnológica asociada.

Se ofrecerá servicio de capacitación a los restaurantes, para la gestión del portal de contenido, menús, precios, reservas, etc.

Se ofrecerá una línea de atención al cliente para atender las inquietudes de los clientes (restaurantes) y del consumidor final.

Se ofrecerá a través del portal web una guía completa para uso del servicio, tanto para el consumidor final como para los restaurantes.

## 3. Proyecciones de Ventas

El plan de ventas, está diseñado con base en las reservas que se hagan en cada uno de los restaurantes asociados a nuestro portal o nuestro aplicativo móvil.

El propósito de “RESERVAWEB”, es darse a conocer como el portal de reservas para restaurantes más grande de Bogotá y después de 5 años a nivel nacional: para ello tendrá un Gerente Comercial y 3 Asesores comerciales que serán los encargados de vender el servicio, inicialmente contactando a los clientes potenciales para llevar a cabo el negocio concretándolo en las visitas a los establecimientos de mayor prestigio y reconocimiento en Bogotá y en el futuro a nivel nacional, para incrementar la rentabilidad del negocio.

El objetivo de “RESERVAWEB”, es lograr que sus clientes lleguen mediante referencias, lo cual contribuye al posicionamiento y reconocimiento que a su vez se vería reflejada en el incremento de clientes.

La proyección de venta para el primer año se analizó determinando el valor unitario de reserva por \$4.000 logrando obtener un total de reservas de 50.000 para lo cual generaría un total de ventas de \$200.000.000.

*Tabla 4 Venta anual por producto*

| <b>NOMBRE<br/>PRODUCTO</b>      | <b>UNIDADES<br/>A VENDER</b> | <b>PRECIO<br/>DE VTA<br/>UNIT.</b> | <b>VENTAS<br/>TOTALES \$<br/>AÑO 1</b> |
|---------------------------------|------------------------------|------------------------------------|--|
| reserva web para<br>restaurante | 50.000                       | 4.000                              | 200.000.000                            |
| <b>SUBTOTAL</b>                 | <b>50.000</b>                | <b>4.000</b>                       | <b>200.000.000</b>                     |

*Fuente: Elaboración, Simulador SHA (Secretaria de Hacienda Distrital) SENA*

Para el análisis del plan de ventas del primer año se tuvo en cuenta la ciclicidad de ventas en los 12 meses del año teniendo en cuenta las fechas especiales como: mes de la mujer, amor y amistad, mes de la madre y del padre en donde las reservas se incrementarían:

*Tabla 5. Ciclicidad de ventas en el año*

| De acuerdo a la estacionalidad de su portafolio califique los meses según la tabla anterior |           | AÑO 1         | AÑO 1              |
|---|-----------|---------------|--------------------|
|   |           | UNIDADES      | VENTAS \$          |
| Enero   | 3         | 2.083         | 8.333.333          |
| Febrero   | 5         | 3.472         | 13.888.889         |
| Marzo   | 9         | 6.250         | 25.000.000         |
| Abril   | 5         | 3.472         | 13.888.889         |
| Mayo  | 9         | 6.250         | 25.000.000         |
| Junio   | 5         | 3.472         | 13.888.889         |
| Julio   | 9         | 6.250         | 25.000.000         |
| Agosto  | 5         | 3.472         | 13.888.889         |
| Septiembre  | 9         | 6.250         | 25.000.000         |
| Octubre   | 5         | 3.472         | 13.888.889         |
| Noviembre   | 5         | 3.472         | 13.888.889         |
| Diciembre   | 3         | 2.083         | 8.333.333          |
| <b>Total</b>  | <b>72</b> | <b>50.000</b> | <b>200.000.000</b> |

*Fuente: Elaboración, Simulador SHA (Secretaria de Hacienda Distrital) SENA*

La proyección de ventas para el proyecto de Reserva Web se evaluó para 5 años, en el anexo A se encuentra el plan de ventas para los años 2, 3, 4 y 5 con el detalle de ciclicidad por mes.

## 4. Operación

### 4.1 Ficha Técnica del Servicio

La infraestructura tecnológica está compuesta por hosting para la administración del portal web, en cuanto al aplicativo se identifican sistemas operativos como MeeGo, Android, Webos, OpenMoko, Symbian y a nivel de desarrollo se identificaron lenguajes como java, C++ y Flash Lite. Se tendrá un servidor HP en el cual se instalará la base de datos en PostgreSQL a la cual podrá acceder un administrador por restaurante del cual podrá realizar las funciones de Consultar, Actualizar, adicionar o eliminar.

## 4.2 Estado de Desarrollo

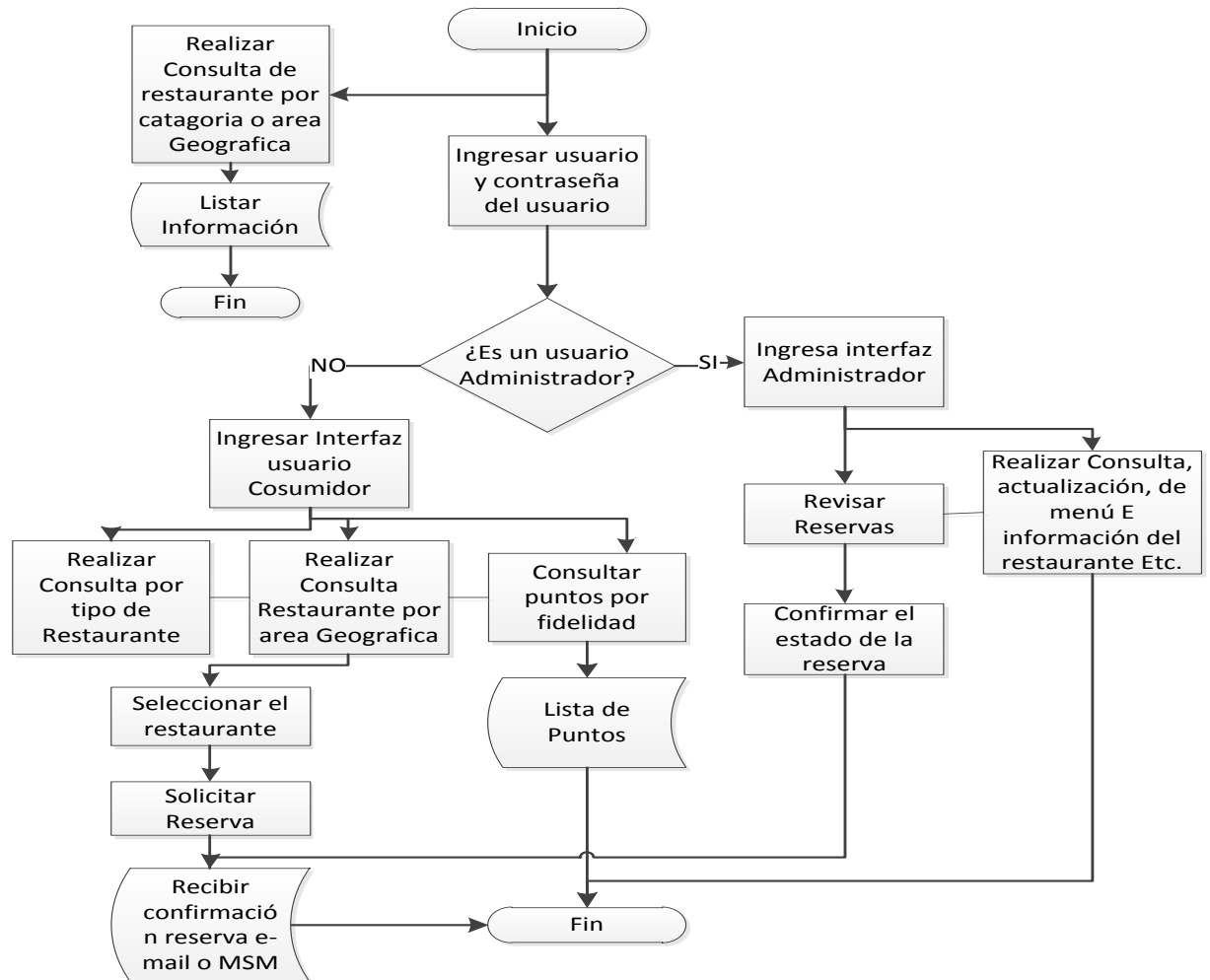
El estado actual del Producto se encuentra en etapa de Análisis y Diseño, para el aplicativo móvil y el portal web. La finalización de los desarrollos se estima en un periodo de 6 meses.

Se desea buscar un crédito cuando empiece la etapa de implementación.

## 4.3 Descripción del Proceso Productivo

1. El aplicativo Móvil o Portal Web permite a cualquier usuario con conexión a internet realizar búsquedas de nuestros restaurantes aliados sin necesidad de estar autenticados.
2. Cualquier usuario que desee realizar una reserva por nuestro Portal o Aplicativo deberá de registrarse.
3. **Usuario Consumidor:** El usuario autenticado podrá realizar consultas por: tipo de restaurante, por área geográfica y puntos de fidelidad.
4. Cuando el usuario seleccione el restaurante de su interés podrá solicitar la reserva del restaurante el cual le confirma por medio de un e-mail o mensaje de texto.
5. **Usuario Administrador:** Cuando el administrador del restaurante ingrese al aplicativo o Portal Web entrara a un módulo diferente al de un usuario consumidor.
6. El usuario administrador podrá consultar, confirmar o cancelar las reservas. Adicional podrá actualizar los menús, información del restaurante y actualizar los puntos de fidelidad de sus clientes.

Figura 1 Diagrama de flujo General RESERVAWEB



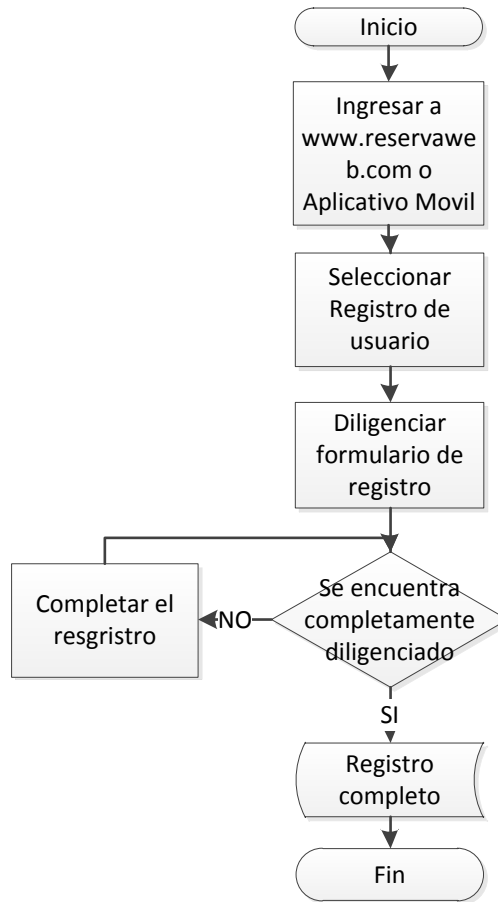
Fuente: elaboración propia

### 4.3.1 Diseño Detallado

#### 4.3.1.1 Registro de usuario

El usuario que desee realizar una reserva deberá de estar registrado en el Portal Web o Aplicativo Móvil. Los administradores de restaurantes deberán también registrarse para poder consultar o actualizar la información. El proceso que deberán de realizar es el siguiente:

Figura 2 Diagrama de flujo registro de usuario

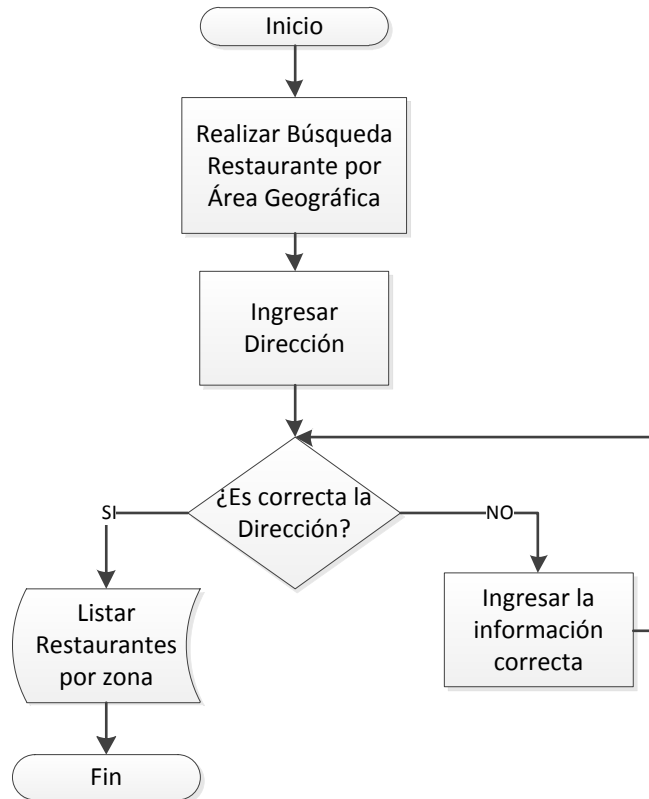


Fuente: elaboración propia

#### 4.3.1.2 Realizar Consulta Restaurantes por Área Geográfica

Una de las funcionalidades del Aplicativo consiste en permitir al usuario realizar búsquedas de restaurantes cercanos al área geográfica donde se encuentre, el cual los listara e informara su ubicación exacta. El proceso a realizar es el siguiente:

Figura 3 Diagrama de flujo consulta restaurantes por área geográfica

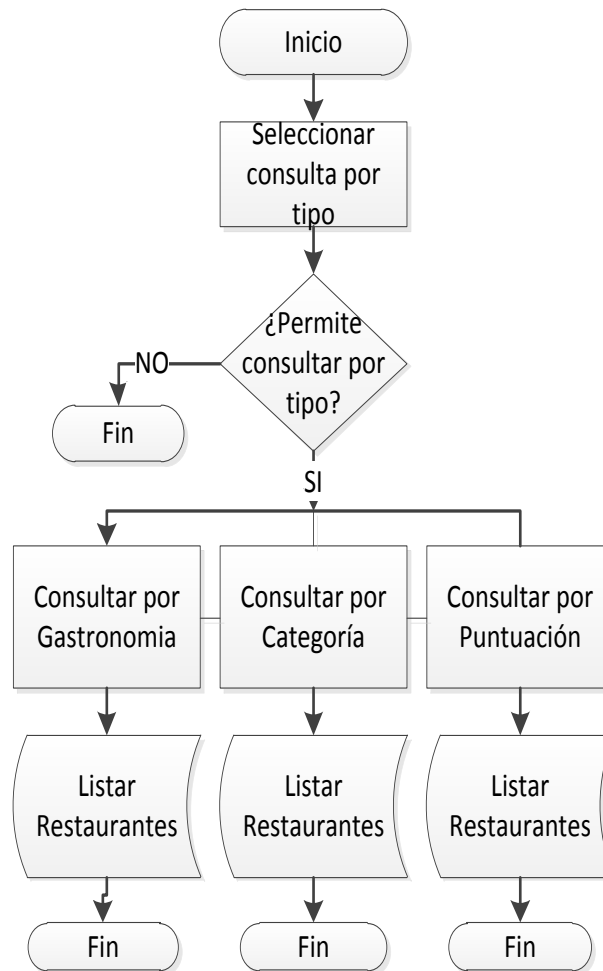


Fuente: elaboración propia

#### 4.3.1.3 Realizar consulta por tipo de Restaurante

Los clientes que deseen realizar búsqueda de restaurante lo podrán realizar por: Gastronomía, Categoría y puntuación del restaurante. Cualquiera que sea el modo de consulta el sistema listara los posibles restaurantes que clasifique. El proceso que deberán de realizar es el siguiente:

Figura 4 Diagrama de flujo consulta tipo de restaurante

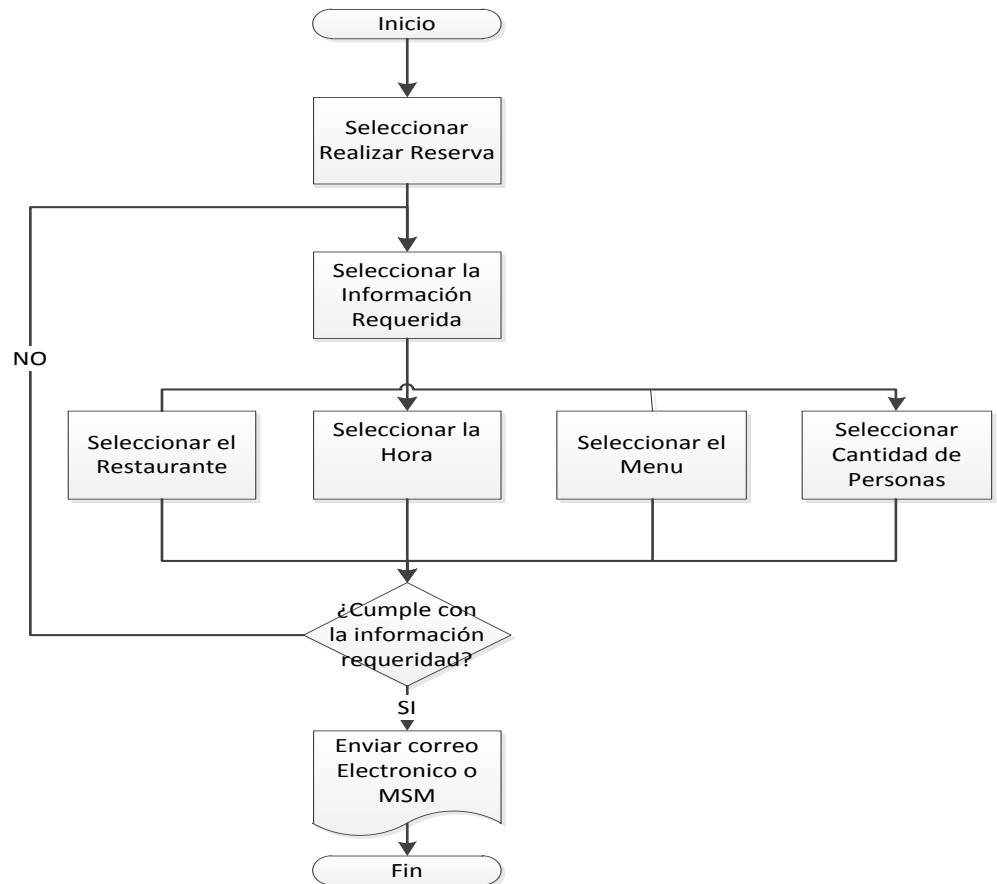


Fuente: elaboración propia

#### 4.3.1.4 Realizar Reserva

Los usuarios que deseen realizar una reserva deberán de estar registrados y seleccionar realizar la reserva y diligenciar la información requerida como: El restaurante, hora/fecha, menú y cantidad de personas se valida que cumpla con la información solicitada confirmar la reserva al usuario por MSM o E-mail. El proceso que deberán de realizar es el siguiente:

Figura 5 Diagrama de flujo registrar reserva

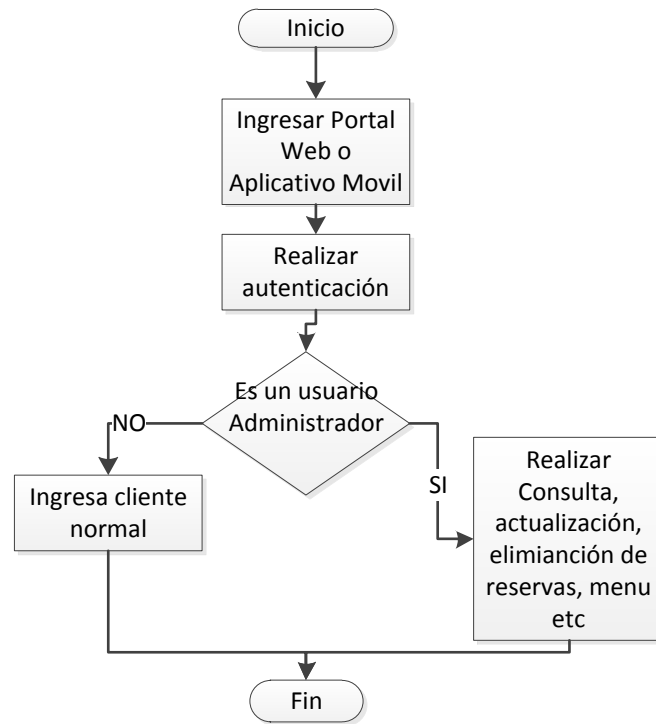


F  
Figura Fuente: elaboración propia

#### 4.3.1.5 Actualización Portal Web o Aplicativo Móvil

Los restaurantes deben tener un usuario administrador el cual les permitirá realizar consulta, actualización o eliminación de reservas, menú y demás información de interés. El proceso que deberán de realizar es el siguiente:

Figura 6 Diagrama de flujo actualización portal web o aplicativo móvil



Fuente: elaboración propia

#### 4.4 Necesidades y Requerimientos

Definición de los Equipos e Instalaciones requeridas para la empresa.

Tabla 6 Equipos e Instalaciones

| EQUIPO       | CANTIDAD | MARCA   | DESCRIPCION   |
|--------------|----------|---------|---|
| Computadores | 3        | Toshiba | Procesador<br>Intel core i7 -3630QM<br>(3.4hz Turbo Boost)<br><br>Sistema Operativo<br>Windows 8<br><br>MEMORIA GRAFICA<br>Mobile Intel ® HD Graphics<br><br>MEMORIA RAM<br>8 GB de memoria DDR3 DE |

|          |   |  |  |
|----------|---|--|--|
|          |   |  | <p>1600 MHz</p> <p>DISCO DURO<br/>750GB HDD (5400rpm, Serial ATA)</p> <p>UNIDAD OPTICA<br/>DVD-SuperMulti unidad (+ / - R doble capa)</p>  |
| Servidor | 1 |  | <p>Procesador<br/>Intel® Xeon® E5-4600</p> <p>Interconexión interna<br/>Intel QuickPath Interconnect (QPI): 6,4 GT/s; 7,2 GT/s; 8 GT</p> <p>Caché<br/>2,5 MB por núcleo;</p> <p>Sistema operativo<br/>Microsoft® Windows Server® 2012<br/>Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1, x64 (incluye Hyper-V® v2)<br/>SUSE® Linux® Enterprise Server<br/>Red Hat® Enterprise Linux®</p> <p>Chipset<br/>Intel serie C600</p> <p>Memoria<br/>1,5 TB (48 ranuras DIMM):<br/>DDR3 de 4 GB<br/>Almacenamiento<br/><b>Opciones de discos duros de conexión en marcha:</b><br/>cuatro unidades SAS, SSD de 2,5"</p> |

|                        |   |       |  |
|------------------------|---|-------|--|
|                        |   |       | Alimentación<br>Suministrada por el chasis blade Dell™ PowerEdge™ M1000e<br><br><b>Gabinete</b><br>Gabinete M1000e |
| Teléfonos              | 3 | Nokia |  |
| Servicio Hosting Claro | 1 |       |  |

*Fuente: elaboración propia*

*Tabla 7 Recursos y Requerimientos del Proceso Productivo*

| <b>ACTIVIDAD</b>                         | <b>N. PERSONAS</b> | <b>FUNCION</b>  |
|--|--------------------|---|
| <b>Ingeniero de sistemas - Webmaster</b> | <b>1</b>           | Se encarga de realizar el análisis, diseño y desarrollo del Portal Web y aplicativo Móvil.  |
| <b>Community Manager</b>                 | <b>1</b>           | Se encargara de realizar Marketing online, Estrategias de difusión y visibilidad de la marca de ReservaWeb, Relaciones públicas, Soporte técnico, Desarrollo de producto y aseguramiento de la calidad, Ventas y asociaciones de negocios, Web 2.0, Presentación de informes. |
| <b>Asesores Comerciales</b>              | <b>3</b>           | Sera la persona encargada de gestionar y concretar visitas a los clientes con el objetivo de lograr que adquieran el servicio de reserva online.  |
| <b>Gerente Comercial</b>                 | <b>1</b>           | Estará pendiente de la empresa que mantenga su buen funcionamiento. Realizara fuerte vínculo  |

|                 |          |   |
|-----------------|----------|---|
|                 |          | con los clientes potenciales y atraerá nuevos clientes. Tomará siempre las decisiones siempre en beneficio de la empresa, diseñara e implementar estrategias innovadoras para la empresa. |
| <b>Contador</b> | <b>1</b> | Se encarga de realizar los estados financieros y certifica las planillas para el pago de impuestos.   |

*Fuente: elaboración propia*

#### **4.5 Plan de Producción**

Para un periodo de 5 años consecutivos se estima un total de 50.000 reservas teniendo en cuenta que cada año se generará un incremento porcentual del 4% por reserva obteniendo así una rentabilidad neta inicial del 23.34% y final del 28.19% para el quinto año.

#### **5. Costo de Producción**

En los costos de producción para la marcha del negocio se requiere definir los costos de Arriendo de la oficina en donde va a operar el negocio, presupuestar el consumo de los servicios públicos y el mantenimiento anual de los computadores y servidor. A continuación se relaciona en la tabla el valor mensual que cada uno de los costos y el gasto total para el primer año.

*Tabla 8 Costo de producción*

| <b>OTROS COSTOS DE PRODUCCION</b> |                   |              |
|-----------------------------------|-------------------|--------------|
| <b>CONCEPTO</b>                   | <b>MENSUAL \$</b> | <b>AÑO 1</b> |
| Arriendo                          | 150.000           | 1.800.000    |
| Energía                           | 40.000            | 480.000      |

|                        |                |                  |
|------------------------|----------------|------------------|
| Agua                   | 50.000         | 600.000          |
| Teléfono               | 100.000        | 1.200.000        |
| Suministros de oficina |                |                  |
| Mantenimiento          | 170.000        | 2.040.000        |
| <b>Subtotal</b>        | <b>510.000</b> | <b>6.120.000</b> |

*Fuente: elaboración, Simulador SHA (Secretaría de Hacienda Distrital), SENA*

Los gastos de Mano de obra están representados en el recurso humano que se contratará para el funcionamiento del servicio los cuales son: un Webmaster y un Community Manager con un salario mensual, cada año se realizara un incremento del 4%. A continuación se relaciona la remuneración generada por año.

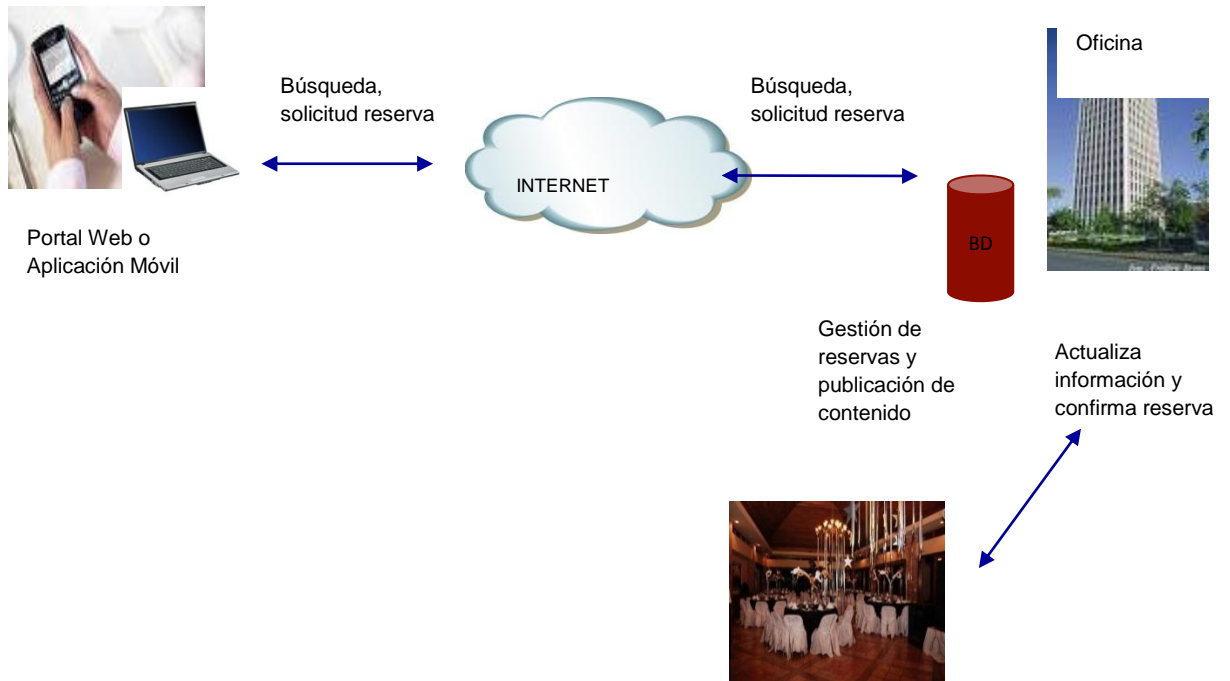
*Tabla 9 Detalle de costo de producción por años*

| <b>MANO DE OBRA</b> |                   |                   |                   |                   |                   |
|---------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| <b>CONCEPTO</b>     | <b>AÑO 1</b>      | <b>AÑO 2</b>      | <b>AÑO 3</b>      | <b>AÑO 4</b>      | <b>AÑO 5</b>      |
| Sueldo              | 24,000,000        | 24,960,000        | 25,958,400        | 26,996,736        | 28,076,605        |
| <b>Total</b>        | <b>24,000,000</b> | <b>24,960,000</b> | <b>25,958,400</b> | <b>26,996,736</b> | <b>28,076,605</b> |

*Fuente: elaboración, Simulador SHA (Secretaría de Hacienda Distrital), SENA*

## **6. Infraestructura Tecnológica**

Figura 7 Infraestructura tecnológica



Fuente: elaboración propia

Tabla 10 Detalle de insumos de la empresa

| Insumos            | Valor      | Funcionalidad  |
|--------------------|------------|--|
| Equipos de computo | 12,000,000 | Se compran 3 computadores portátiles los cuales se utilizaran para el desarrollo, diseño, soporte y operación del portal web y aplicativo Móvil. |
| ups                | 1,500,000  | Asegura la disponibilidad del servicio y manejo de contingencias ante posibles eventualidades de falta de luz.                                   |
| software           | 2,500,000  | Herramientas para diseño y desarrollo y mantenimiento del portal.  |
| otros              | 200,000    |  |

|                                   |                   |   |
|-----------------------------------|-------------------|---|
| cableado                          | 1,000,000         |   |
| <b>Total maquinaria y equipo:</b> | <b>17,200,000</b> |   |
| puestos de trabajo                | 4,000,000         | Cubículos de trabajo en donde se ubicaran los desarrolladores, webmaster y Community manager. |
| otros                             | 500,000           |   |
| <b>Total muebles y enseres:</b>   | <b>4,500,000</b>  |   |

*Fuente: elaboración propia*

## 7. Organización

### 7.1 Estrategia Organizacional

#### 7.1.1 Análisis DOFA

Tabla 11 Matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas)

|                   |                    |
|-------------------|--------------------|
| <b>FORTALEZAS</b> | <b>DEBILIDADES</b> |
|-------------------|--------------------|

|  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo costo para el cliente, con alternativas de reservas por dispositivos móviles.</li> <li>• Servicio Web de Fácil acceso, que facilita la comodidad del usuario final para la ejecución de reservas, aumentando ganancias a nuestros clientes directos y a la compañía,</li> <li>• Disponibilidad las 24 horas</li> <li>• Integrador de servicios de restaurantes.</li> <li>• Tiene la posibilidad de aumentar sus ventas (en \$ y unidades) sin necesidad de grandes aumentos en sus costos directos.</li> <li>• Atención a nivel nacional y diversidad de productos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Depende de terceros, en cuanto a canales de conexión.</li> <li>• La inversión es mínima por lo tanto no se pueden ofrecer muchos servicios inicialmente.</li> <li>• El recurso humano es escaso para iniciar la empresa.</li> </ul> |
| <b>OPORTUNIDADES</b>   | <b>AMENAZAS</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posicionamiento de la marca, por ser líder en el mercado de la capital.</li> <li>• El negocio tiene proyección a nivel</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se presta para para expandir el producto a más servicios</li> <li>• Creciente competencia: el segmento de comercio</li> </ul>   |

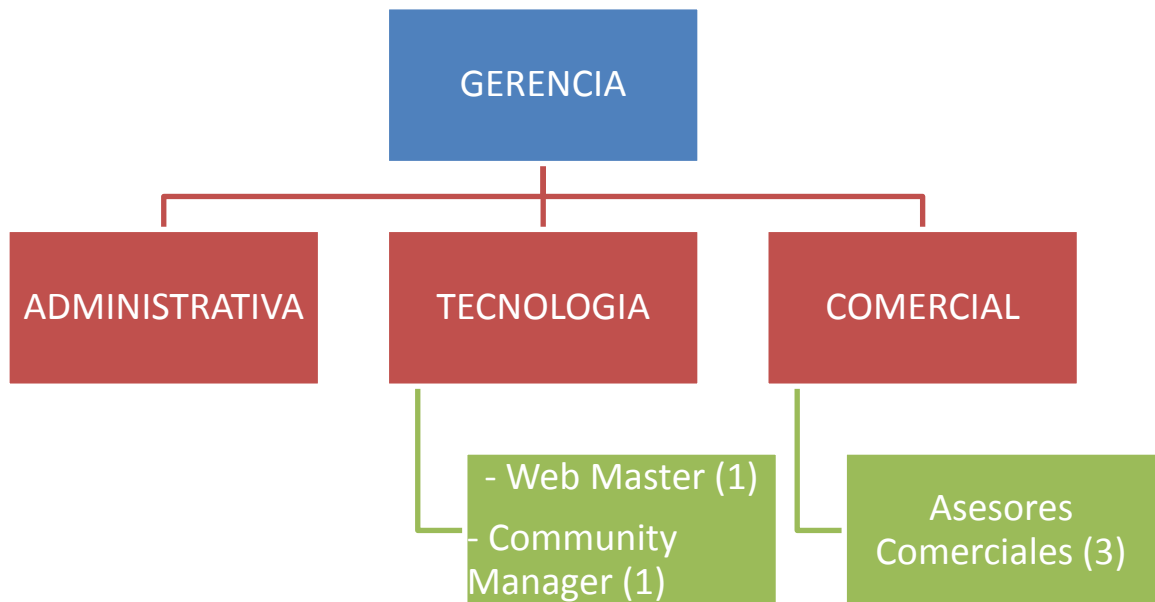
|  |  |
|--|--|
| <p>Nacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento en las ventas por el buen servicio y utilidad del portal.</li> <li>• Expandir el sistema de reservas a otros servicios como: hoteles, cines, conciertos, etc.</li> </ul> | <p>electrónico evoluciona rápidamente y es altamente competido. Empresas como eBay y Walmart son amenazas a corto plazo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo de inventario: para cumplir con sus tiempos prometidos de entrega, la empresa tiene que mantener un inventario importante. Esto la pone en riesgo ante cambios en la demanda y ciclos de producto</li> <li>• Desempeño bajo presión: la empresa tiene que justificar el "precio agresivamente alto" que le asignan los mercados financieros</li> </ul> |
|--|--|

*Fuente: elaboración propia*

## 7.2 Estructura Organizacional

Uno de los objetivos fundamentales de "RESERVAWEB", es crear un ambiente organizacional excepcional, que permita tener el mejor y más calificado recurso humano, para desempeñar las funciones. Con miras a un crecimiento rápido y oportuno que genere empleos, para contribuir al crecimiento de la empresa y del país.

*Figura 8 Infraestructura organizacional*



*Fuente: elaboración propia*

### 7.2.1 Funciones Básicas del Equipo de trabajo

- **GERENCIA:** Es la encargada de organizar la empresa, está compuesta por el representante legal de la misma. Sus principales funciones son:
  - Firma las compras aprobadas en el presupuesto anual
  - Controla el cumplimiento de los objetivos de la compañía
  - Aprueba las nuevas contrataciones
  - Supervisa las labores de sus subalternos
  - Lidera los nuevos proyectos desde el inicio hasta su ejecución
  - Realiza contactos comerciales junto con el asesor comercial, para convertirlos en clientes potenciales.
  
- **ADMINISTRATIVA y GESTIÓN DEL TALENTO:** Es la encargada de supervisar las instalaciones administrativas y personal de la compañía, este perfil lo desarrollará también el Gerente, sus funciones son:
  - Estar pendiente del clima laboral

- Se encarga del proceso de selección del personal nuevo
  - Gestionar las compras internas de la compañía
  - Evaluar el desempeño de los empleados
  - Se encarga de la infraestructura física
- **TECNOLOGIA:** Inicialmente se encarga de la infraestructura web, sus funciones son:
    - Mantenimiento de la infraestructura web
    - Mantenimiento BD
    - Mantenimiento de la infraestructura interna (LAN)
    - Administración canales de comunicaciones
- **COMERCIAL:** Esta es una de las áreas más importantes de la empresa, debido a que se centra en conseguir los clientes, sus funciones son:
    - Visitar a clientes
    - Realizar contacto telefónico con los clientes
    - Lanzar estrategias de mercadeo para posicionar el producto
    - Cerrar tratos con los clientes (restaurantes)
    - Buscar clientes potenciales para el negocio

### 7.3 Aspectos Legales

“RESERVAWEB” es una empresa privada del sector servicios, considerada una empresa. Meriño y Ramírez (Mayo, 2009). SAS de (Sociedades por Acciones Simplificadas), de operación nacional, dirigida al sector restaurantes. Recuperado de: <http://www.slideshare.net/jmerinho/sociedades-anonimas-simplificadas>.

### 7.4 Costos Administrativos

#### 7.4.1 Gastos de Personal

En los gastos de personal se incluye el personal requerido para la puesta en operación, comercialización y mantenimiento como se detalla a continuación:

*Tabla 12 Costo de requerimiento de personal*

| CARGO             | SUELDO MENSUAL \$ | SUELDO AÑO 1      | CARGO            | SUELDO MENSUAL \$ | SUELDO AÑO 1      | CARGO             | SUELDO MENSUAL \$ | SUELDO AÑO 1      |
|-------------------|-------------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| webmaster         | 1.000.000         | 12.000.000        | gerente          | 1.200.000         | 14.400.000        | vendedores 1 al 3 | 2.400.000         | 28.800.000        |
| community manager | 1.000.000         | 12.000.000        | sec aux contable | 600.000           | 7.200.000         |                   |                   | 0                 |
| <b>Subtotal</b>   | <b>2.000.000</b>  | <b>24.000.000</b> | <b>Subtotal</b>  | <b>1.800.000</b>  | <b>21.600.000</b> | <b>Subtotal</b>   | <b>2.400.000</b>  | <b>28.800.000</b> |

*Fuente: elaboración, Simulador SHA (Secretaria de Hacienda Distrital), SENA*

#### 7.4.2 Gastos de Puesta en Marcha

Para los gastos de puesta en marcha de la empresa se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos como legalización de la empresa según normas y leyes que se requieran, diseño de la plataforma para el funcionamiento y el registro de la marca.

*Tabla 13 Gastos de puesta en Marcha*

| <b>GASTOS DE PUESTA EN MARCHA:</b>   | <b>\$</b>       |
|--------------------------------------|-----------------|
| legalización empresa                 | 600000          |
| diseño plataforma                    | 5000000         |
| registro de marca                    | 700000          |
| otros                                | 300000          |
| <b>Total gastos puesta en marcha</b> | <b>51600000</b> |

*Fuente: elaboración, Simulador SHA (Secretaria de Hacienda Distrital), SENA*

#### 7.4.3 Gastos Anuales de Administración

Para los gastos de administración se tuvieron en cuenta los conceptos de arrendamiento, los servicios públicos como agua, energía y teléfono y los suministros de oficina. Adicional a estos gastos se tendrá en cuenta los gastos de contabilidad de la empresa.

*Tabla 14 Gastos de Administración*

| <b>GASTOS DE ADMINISTRACION</b> |                   |              |
|---------------------------------|-------------------|--------------|
| <b>CONCEPTO</b>                 | <b>MENSUAL \$</b> | <b>AÑO 1</b> |

|                        |                |                  |
|------------------------|----------------|------------------|
| Arriendo               | 150.000        | 1.800.000        |
| Energía                | 40.000         | 480.000          |
| Agua                   | 50.000         | 600.000          |
| Teléfono               | 100.000        | 1.200.000        |
| Suministros de oficina | 10.000         | 120.000          |
| Contador               | 300.000        | 3.600.000        |
| <b>Subtotal</b>        | <b>650.000</b> | <b>7.800.000</b> |

Fuente: elaboración, Simulador SHA (Secretaría de Hacienda Distrital), SENA

A continuación se detallan los gastos administrativos proyectados a 5 años con un incremento porcentual del 4% para cada año.

Tabla 15 Gastos de Administración por años

| CONCEPTO                 | AÑO 1            | AÑO 2            | AÑO 3            | AÑO 4            | AÑO 5            |
|--------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Gastos de administración | 7.800.000        | 8.112.000        | 8.436.480        | 8.773.939        | 9.124.897        |
| <b>Total</b>             | <b>7.800.000</b> | <b>8.112.000</b> | <b>8.436.480</b> | <b>8.773.939</b> | <b>9.124.897</b> |

Fuente: elaboración, Simulador SHA (Secretaría de Hacienda Distrital), SENA

## 8. Finanzas

### 8.1 Ingresos

Analizando que el capital requerido para el inicio e implementación del proyecto es de \$81.910.000, como parte de la financiación de la empresa se tienen en cuenta los aportes en efectivo generados por los emprendedores representados en una suma de \$20.000.000, para cumplir con la totalidad del monto requerido se solicitará un crédito por \$61.910.000 con un interés mensual del 1,80% con un plazo de 48 meses.

Tabla 16 Capital de trabajo y activos Fijos

| CAPITAL DE TRABAJO              | CREDITO           | RECURSOS PROPIOS  | TOTAL             |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Inversiones diferidas           | 51.600.000        |                   | 51.600.000        |
| Caja                            | -11.390.000       | 20.000.000        | 8.610.000         |
| <b>Total capital de trabajo</b> | <b>40.210.000</b> | <b>20.000.000</b> | <b>60.210.000</b> |

| <b>ACTIVOS FIJOS<br/>(Discriminar)</b> | <b>CREDITO</b>    | <b>RECURSOS<br/>PROPIOS</b> | <b>TOTAL</b>      |
|--|-------------------|-----------------------------|-------------------|
| Maquinaria y equipo                    | 17.200.000        |                             | 17.200.000        |
| Muebles y enseres                      | 4.500.000         |                             | 4.500.000         |
| <b>Total inversión fija</b>            | <b>21.700.000</b> |                             | <b>21.700.000</b> |
| <b>Inversión Total</b>                 | <b>61.910.000</b> | <b>20.000.000</b>           | <b>81.910.000</b> |
| <b>Participación %</b>                 | <b>76%</b>        | <b>24%</b>                  | <b>100%</b>       |

Fuente: elaboración, Simulador SHA (Secretaría de Hacienda Distrital), SENA

A continuación se detalla la tabla de amortización del crédito.

Tabla 17 Amortización del crédito

| <b>CUOTA No.</b> | <b>VR.<br/>CUOTA</b> | <b>INTERESES</b> | <b>CAPITAL</b> | <b>SALDO</b>  |
|------------------|----------------------|------------------|----------------|---------------|
| 1                | \$ 1.937.122         | \$ 1.114.380     | \$ 822.742     | \$ 61.087.258 |
| 2                | \$ 1.937.122         | \$ 1.099.571     | \$ 837.551     | \$ 60.249.707 |
| 3                | \$ 1.937.122         | \$ 1.084.495     | \$ 852.627     | \$ 59.397.080 |
| 4                | \$ 1.937.122         | \$ 1.069.147     | \$ 867.974     | \$ 58.529.105 |
| 5                | \$ 1.937.122         | \$ 1.053.524     | \$ 883.598     | \$ 57.645.507 |
| 6                | \$ 1.937.122         | \$ 1.037.619     | \$ 899.503     | \$ 56.746.005 |
| 7                | \$ 1.937.122         | \$ 1.021.428     | \$ 915.694     | \$ 55.830.311 |
| 8                | \$ 1.937.122         | \$ 1.004.946     | \$ 932.176     | \$ 54.898.135 |
| 9                | \$ 1.937.122         | \$ 988.166       | \$ 948.955     | \$ 53.949.179 |
| 10               | \$ 1.937.122         | \$ 971.085       | \$ 966.037     | \$ 52.983.142 |
| 11               | \$ 1.937.122         | \$ 953.697       | \$ 983.425     | \$ 51.999.717 |
| 12               | \$ 1.937.122         | \$ 935.995       | \$ 1.001.127   | \$ 50.998.590 |
| 13               | \$ 1.937.122         | \$ 917.975       | \$ 1.019.147   | \$ 49.979.443 |
| 14               | \$ 1.937.122         | \$ 899.630       | \$ 1.037.492   | \$ 48.941.951 |
| 15               | \$ 1.937.122         | \$ 880.955       | \$ 1.056.167   | \$ 47.885.784 |
| 16               | \$ 1.937.122         | \$ 861.944       | \$ 1.075.178   | \$ 46.810.606 |
| 17               | \$ 1.937.122         | \$ 842.591       | \$ 1.094.531   | \$ 45.716.076 |
| 18               | \$ 1.937.122         | \$ 822.889       | \$ 1.114.233   | \$ 44.601.843 |
| 19               | \$ 1.937.122         | \$ 802.833       | \$ 1.134.289   | \$ 43.467.554 |
| 20               | \$ 1.937.122         | \$ 782.416       | \$ 1.154.706   | \$ 42.312.848 |
| 21               | \$ 1.937.122         | \$ 761.631       | \$ 1.175.491   | \$ 41.137.358 |
| 22               | \$ 1.937.122         | \$ 740.472       | \$ 1.196.649   | \$ 39.940.708 |
| 23               | \$ 1.937.122         | \$ 718.933       | \$ 1.218.189   | \$ 38.722.519 |
| 24               | \$ 1.937.122         | \$ 697.005       | \$ 1.240.117   | \$ 37.482.403 |
| 25               | \$ 1.937.122         | \$ 674.683       | \$ 1.262.439   | \$ 36.219.964 |
| 26               | \$ 1.937.122         | \$ 651.959       | \$ 1.285.163   | \$ 34.934.802 |
| 27               | \$ 1.937.122         | \$ 628.826       | \$ 1.308.295   | \$ 33.626.506 |
| 28               | \$ 1.937.122         | \$ 605.277       | \$ 1.331.845   | \$ 32.294.661 |
| 29               | \$ 1.937.122         | \$ 581.304       | \$ 1.355.818   | \$ 30.938.843 |

|    |              |            |              |               |
|----|--------------|------------|--------------|---------------|
| 30 | \$ 1.937.122 | \$ 556.899 | \$ 1.380.223 | \$ 29.558.621 |
| 31 | \$ 1.937.122 | \$ 532.055 | \$ 1.405.067 | \$ 28.153.554 |
| 32 | \$ 1.937.122 | \$ 506.764 | \$ 1.430.358 | \$ 26.723.196 |
| 33 | \$ 1.937.122 | \$ 481.018 | \$ 1.456.104 | \$ 25.267.092 |
| 34 | \$ 1.937.122 | \$ 454.808 | \$ 1.482.314 | \$ 23.784.778 |
| 35 | \$ 1.937.122 | \$ 428.126 | \$ 1.508.996 | \$ 22.275.782 |
| 36 | \$ 1.937.122 | \$ 400.964 | \$ 1.536.158 | \$ 20.739.624 |
| 37 | \$ 1.937.122 | \$ 373.313 | \$ 1.563.809 | \$ 19.175.815 |
| 38 | \$ 1.937.122 | \$ 345.165 | \$ 1.591.957 | \$ 17.583.858 |
| 39 | \$ 1.937.122 | \$ 316.509 | \$ 1.620.612 | \$ 15.963.246 |
| 40 | \$ 1.937.122 | \$ 287.338 | \$ 1.649.783 | \$ 14.313.462 |
| 41 | \$ 1.937.122 | \$ 257.642 | \$ 1.679.480 | \$ 12.633.983 |
| 42 | \$ 1.937.122 | \$ 227.412 | \$ 1.709.710 | \$ 10.924.272 |
| 43 | \$ 1.937.122 | \$ 196.637 | \$ 1.740.485 | \$ 9.183.787  |
| 44 | \$ 1.937.122 | \$ 165.308 | \$ 1.771.814 | \$ 7.411.974  |
| 45 | \$ 1.937.122 | \$ 133.416 | \$ 1.803.706 | \$ 5.608.267  |
| 46 | \$ 1.937.122 | \$ 100.949 | \$ 1.836.173 | \$ 3.772.094  |
| 47 | \$ 1.937.122 | \$ 67.898  | \$ 1.869.224 | \$ 1.902.870  |
| 48 | \$ 1.937.122 | \$ 34.252  | \$ 1.902.870 | \$ 0          |

*Fuente: elaboración, Simulador SHA (Secretaria de Hacienda Distrital), SENA*

## 8.2 Formatos Financieros

### 8.2.1 Balance General

Podemos observar en el balance general que desde el primer año de operación se obtienen utilidades, debido a que es alcanzado el punto de equilibrio antes de finalizar el año. A partir del segundo año las utilidades muestran interesantes utilidades para el crecimiento de la empresa.

En el Balance General realizado para la empresa ReservaWeb se analiza que para el activo corriente el cual está definido por Caja y Banco que es el dinero que la empresa tiene disponible el cual puede ser en efectivo o en una cuenta corriente, el Gasto diferido y Operativo el cual es el crédito que se solicitó para la puesta en marcha de la empresa y como se analiza en el Balance General es invertido y distribuido hasta el cuarto año. Se analiza que el flujo de caja es mayor que los gastos hasta el año 5 cuando la empresa en el año anterior año 4 había terminado de invertir el dinero obtenido del préstamo, lo cual hace que la empresa pueda seguir produciendo.

Para los activos fijos de ReservaWeb se tiene la Maquinaria y los Equipos los cuales tiene una depreciación desde el primer año hasta

el 5 año por el mismo valor, lo cual hace que el activo fijo de la maquinaria disminuya pues los equipos pueden tener depreciaciones físicas por el paso del tiempo, depreciación funcional a causa de utilización y depreciación económica por aparición de innovaciones tecnológicas.

Los Pasivos es todo lo que la empresa debe para el balance se definieron los pasivos corrientes como imporenta son los impuestos que se adeudan, IVA y obligación de crédito es lo que la empresa debe desde que adquiere el crédito en el año 1 este se convierte en el capital, en conclusión seria lo que la empresa a finales del primer año abono a la deuda del préstamo. Las obligaciones de crédito son deudas que la empresa debe pagar en un periodo menor de un año, se analiza como en el año 4 la deuda esta cancelada.

Los pasivos a largo plazo son las deudas que la empresa debe pagar en un periodo mayor a un año para la empresa el crédito planeado. La obligación crédito se define como el valor total de préstamo o total pasivo menos el abono a la deuda de un año o el total pasivo corriente desde el año 0.

El patrimonio está compuesto por el aporte inicial de los emprendedores de \$20.000.000 y las utilidades con las pérdidas y ganancias, se analiza que el total de patrimonio se incrementa cada año lo que indica que la empresa está siendo productiva y genera ganancias.

*Tabla 18 Balance General*

| <b>BALANCE GENERAL</b>        | <b>AÑO 0</b>      | <b>AÑO 1</b>       | <b>AÑO 2</b>       | <b>AÑO 3</b>       | <b>AÑO 4</b>       | <b>AÑO 5</b>       |
|-------------------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>ACTIVO</b>                 |                   |                    |                    |                    |                    |                    |
| <b>ACTIVO CORRIENTE</b>       |                   |                    |                    |                    |                    |                    |
| Caja y Bancos                 | 8.610.000         | 85.600.093         | 135.707.690        | 141.017.527        | 143.787.820        | 166.604.051        |
| Gastos Diferidos y Operativos | 51.600.000        | 41.280.000         | 30.960.000         | 20.640.000         | 10.320.000         |                    |
| <b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b> | <b>60.210.000</b> | <b>126.880.093</b> | <b>166.667.690</b> | <b>161.657.527</b> | <b>154.107.820</b> | <b>166.604.051</b> |
| <b>ACTIVO FIJO</b>            |                   |                    |                    |                    |                    |                    |
| Maquinaria y Equipo           | 17.200.000        | 17.200.000         | 17.200.000         | 17.200.000         | 17.200.000         | 17.200.000         |
| Muebles y Enseres             | 4.500.000         | 4.500.000          | 4.500.000          | 4.500.000          | 4.500.000          | 4.500.000          |
| Vehículos                     |                   |                    |                    |                    |                    |                    |

|   |                   |                    |                    |                    |                    |                    |
|---|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>SUBTOTAL FIJO</b>                    | <b>21.700.000</b> | <b>21.700.000</b>  | <b>21.700.000</b>  | <b>21.700.000</b>  | <b>21.700.000</b>  | <b>21.700.000</b>  |
| Depreciación Acumulada                  |                   | 4.340.000          | 4.340.000          | 4.340.000          | 4.340.000          | 4.340.000          |
| <b>TOTAL ACTIVO FIJO NETO</b>           | <b>21.700.000</b> | <b>17.360.000</b>  | <b>17.360.000</b>  | <b>17.360.000</b>  | <b>17.360.000</b>  | <b>17.360.000</b>  |
| <b>TOTAL ACTIVOS</b>                    | <b>81.910.000</b> | <b>144.240.093</b> | <b>184.027.690</b> | <b>179.017.527</b> | <b>171.467.820</b> | <b>183.964.051</b> |
| <b>PASIVOS</b>                          |                   |                    |                    |                    |                    |                    |
| <b>PASIVO CORRIENTE</b>                 |                   |                    |                    |                    |                    |                    |
| Imporrenta por Pagar                    |                   | 22.996.363         | 25.132.115         | 27.524.113         | 30.223.384         | 32.485.835         |
| IVA por Pagar                           |                   | 3.555.556          | 3.697.778          | 3.845.689          | 3.999.516          | 4.159.497          |
| Obligación (Crédito)                    | 10.911.410        | 13.516.187         | 16.742.779         | 20.739.624         |                    |                    |
| <b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>           | <b>10.911.410</b> | <b>40.068.106</b>  | <b>45.572.672</b>  | <b>52.109.426</b>  | <b>34.222.901</b>  | <b>36.645.333</b>  |
| <b>PASIVO LARGO PLAZO</b>               |                   |                    |                    |                    |                    |                    |
| Obligación (Crédito)                    | 50.998.590        | 37.482.403         | 20.739.624         |                    |                    |                    |
| <b>TOTAL PASIVO MEDIANO Y LARGO</b>     | <b>50.998.590</b> | <b>37.482.403</b>  | <b>20.739.624</b>  |                    |                    |                    |
| <b>TOTAL PASIVO</b>                     | <b>61.910.000</b> | <b>77.550.508</b>  | <b>66.312.296</b>  | <b>52.109.426</b>  | <b>34.222.901</b>  | <b>36.645.333</b>  |
| <b>PATRIMONIO</b>                       |                   |                    |                    |                    |                    |                    |
| Capital                                 | 20.000.000        | 20.000.000         | 20.000.000         | 20.000.000         | 20.000.000         | 20.000.000         |
| Utilidad del Ejercicio                  |                   | 46.689.585         | 51.025.810         | 55.882.291         | 61.362.629         | 65.956.090         |
| Utilidad Retenida Ejercicios Anteriores |                   |                    | 46.689.585         | 51.025.810         | 55.882.291         | 61.362.629         |
| <b>TOTAL PATRIMONIO</b>                 | <b>20.000.000</b> | <b>66.689.585</b>  | <b>117.715.394</b> | <b>126.908.101</b> | <b>137.244.920</b> | <b>147.318.719</b> |
| <b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>        | <b>81.910.000</b> | <b>144.240.093</b> | <b>184.027.690</b> | <b>179.017.527</b> | <b>171.467.820</b> | <b>183.964.051</b> |

Fuente: elaboración, Simulador SHA (Secretaría de Hacienda Distrital), SENA

## 8.2.2 Estados de Resultados

Tabla 19 Estado de Resultados

| CONCEPTO                         | Año 1              | Año 2              | Año 3              | Año 4              | Año 5              |
|----------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Ventas                           | 200.000.000        | 208.000.000        | 216.320.000        | 224.972.800        | 233.971.712        |
| Depreciaciones                   | 4.340.000          | 4.340.000          | 4.340.000          | 4.340.000          | 4.340.000          |
| Costos Indirectos de Fabricación | 6.120.000          | 6.364.800          | 6.619.392          | 6.884.168          | 7.159.534          |
| Mano de Obra                     | 24.000.000         | 24.960.000         | 25.958.400         | 26.996.736         | 28.076.605         |
| <b>TOTAL COSTO DE VENTAS</b>     | <b>34.460.000</b>  | <b>35.664.800</b>  | <b>36.917.792</b>  | <b>38.220.904</b>  | <b>39.576.140</b>  |
| <b>UTILIDAD BRUTA</b>            | <b>165.540.000</b> | <b>172.335.200</b> | <b>179.402.208</b> | <b>186.751.896</b> | <b>194.395.572</b> |
| Salarios de Administración       | 21.600.000         | 22.464.000         | 23.362.560         | 24.297.062         | 25.268.945         |

|   |                   |                   |                   |                   |                   |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Gastos de Administración                | 7.800.000         | 8.112.000         | 8.436.480         | 8.773.939         | 9.124.897         |
| Salarios de Ventas                      | 28.800.000        | 29.952.000        | 31.150.080        | 32.396.083        | 33.691.927        |
| Gastos de Ventas                        | 15.000.000        | 15.600.000        | 16.224.000        | 16.872.960        | 17.547.878        |
| Amortización del Diferido               | 10.320.000        | 10.320.000        | 10.320.000        | 10.320.000        | 10.320.000        |
| <b>TOTAL GASTOS OPERACIONALES</b>       | <b>83.520.000</b> | <b>86.448.000</b> | <b>89.493.120</b> | <b>92.660.045</b> | <b>95.953.647</b> |
| <b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>             | <b>82.020.000</b> | <b>85.887.200</b> | <b>89.909.088</b> | <b>94.091.852</b> | <b>98.441.926</b> |
| Intereses Crédito                       | 12.334.053        | 9.729.275         | 6.502.684         | 2.505.839         |                   |
| <b>TOTAL GASTOS NO OPERACIONALES</b>    | <b>12.334.053</b> | <b>9.729.275</b>  | <b>6.502.684</b>  | <b>2.505.839</b>  |                   |
| <b>UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTOS</b> | <b>69.685.947</b> | <b>76.157.925</b> | <b>83.406.404</b> | <b>91.586.013</b> | <b>98.441.926</b> |
| Impuesto de Renta                       | 22.996.363        | 25.132.115        | 27.524.113        | 30.223.384        | 32.485.835        |
| <b>UTILIDAD NETA</b>                    | <b>46.689.585</b> | <b>51.025.810</b> | <b>55.882.291</b> | <b>61.362.629</b> | <b>65.956.090</b> |
| <b>IMPUESTOS</b>                        |                   |                   | <b>%</b>          |                   |                   |
| Impuesto de Renta                       |                   |                   | 33%               |                   |                   |
| IVA                                     |                   |                   | 16%               |                   |                   |

Fuente: elaboración, Simulador SHA (Secretaría de Hacienda Distrital), SENA

### 8.2.3 Flujo de Caja

Se relacionan las ventas o ingresos de contado, gastos operativos como: pagos laborales, arrendamiento, servicios, mantenimiento, publicidad, otros y preoperativos. Inversiones fijas como: maquinaria, muebles y enseres. Recursos obtenidos como: préstamo y recurso propio. Amortización pasivo financiero: cuotas de capital, intereses crédito. Pago de Impuestos como: IVA cobrado y IVA pagado. Se encuentra en el anexo B

## 9. Egresos

### 9.1 Indicadores

El valor presente neto indica un valor favorable, ya que indica una utilidad favorable al final del ejercicio proyectado.

Se analiza la rentabilidad neta del año 1 es del 23,34% lo que indica que su capital se ha incrementado y se analiza que en el periodo de 5 años ha incrementado.

La TIR indica que es viable invertir en el plan de negocios, y que el flujo de caja es suficiente para cubrir los costos y gastos, recuperar la inversión y además generar utilidad.

*Tabla 20 Indicadores*

| <b>Indicadores</b>                 | <b>AÑO 1</b> | <b>AÑO 2</b> | <b>AÑO 3</b> | <b>AÑO 4</b> | <b>AÑO 5</b> |
|------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Liquidez                           | 3,2          | 3,7          | 3,1          | 4,5          | 4,5          |
| Capacidad de pago (veces)          | 7            | 9            | 14           | 38           |              |
| Endeudamiento (%)                  | 53,76%       | 36,03%       | 29,11%       | 19,96%       | 19,92%       |
| Rentabilidad Bruta (%)             | 82,77%       | 82,85%       | 82,93%       | 83,01%       | 83,09%       |
| Rentabilidad Operacional (%)       | 41,01%       | 41,29%       | 41,56%       | 41,82%       | 42,07%       |
| Rentabilidad Neta (%)              | 23,34%       | 24,53%       | 25,83%       | 27,28%       | 28,19%       |
| Margen de Contribución (%)         | 100,00%      | 100,00%      | 100,00%      | 100,00%      | 100,00%      |
| <b>Otra información financiera</b> |              |              |              |              |              |
| VAN                                | 59.009.682   |              |              |              |              |
| TIR                                | 1,2%         |              |              |              |              |
| Punto de Equilibrio en ventas (\$) | 125.600.000  |              |              |              |              |

*Fuente: elaboración, Simulador SHA (Secretaria de Hacienda Distrital), SENA*

## ANEXO A

*Tabla 21 Proyecciones de Venta Anual*

| MESES        | AÑO 2      |               |                    | AÑO 3      |               |                    | AÑO 4      |               |                    | AÑO 5      |               |                    |
|--------------|------------|---------------|--------------------|------------|---------------|--------------------|------------|---------------|--------------------|------------|---------------|--------------------|
|              | Ciclicidad | Unidades      | Ventas<br>\$       | Ciclicidad | Unidades      | Ventas<br>\$       | Ciclicidad | Unidades      | Ventas<br>\$       | Ciclicidad | Unidades      | Ventas<br>\$       |
| Enero        | 3          | 2.083         | 8.666.667          | 3          | 2.083         | 9.013.333          | 3          | 2.083         | 9.373.867          | 3          | 2.083         | 9.748.821          |
| Febrero      | 5          | 3.472         | 14.444.444         | 5          | 3.472         | 15.022.222         | 5          | 3.472         | 15.623.111         | 5          | 3.472         | 16.248.036         |
| Marzo        | 9          | 6.250         | 26.000.000         | 9          | 6.250         | 27.040.000         | 9          | 6.250         | 28.121.600         | 9          | 6.250         | 29.246.464         |
| Abril        | 5          | 3.472         | 14.444.444         | 5          | 3.472         | 15.022.222         | 5          | 3.472         | 15.623.111         | 5          | 3.472         | 16.248.036         |
| Mayo         | 9          | 6.250         | 26.000.000         | 9          | 6.250         | 27.040.000         | 9          | 6.250         | 28.121.600         | 9          | 6.250         | 29.246.464         |
| Junio        | 5          | 3.472         | 14.444.444         | 5          | 3.472         | 15.022.222         | 5          | 3.472         | 15.623.111         | 5          | 3.472         | 16.248.036         |
| Julio        | 9          | 6.250         | 26.000.000         | 9          | 6.250         | 27.040.000         | 9          | 6.250         | 28.121.600         | 9          | 6.250         | 29.246.464         |
| Agosto       | 5          | 3.472         | 14.444.444         | 5          | 3.472         | 15.022.222         | 5          | 3.472         | 15.623.111         | 5          | 3.472         | 16.248.036         |
| Septiembre   | 9          | 6.250         | 26.000.000         | 9          | 6.250         | 27.040.000         | 9          | 6.250         | 28.121.600         | 9          | 6.250         | 29.246.464         |
| Octubre      | 5          | 3.472         | 14.444.444         | 5          | 3.472         | 15.022.222         | 5          | 3.472         | 15.623.111         | 5          | 3.472         | 16.248.036         |
| Noviembre    | 5          | 3.472         | 14.444.444         | 5          | 3.472         | 15.022.222         | 5          | 3.472         | 15.623.111         | 5          | 3.472         | 16.248.036         |
| Diciembre    | 3          | 2.083         | 8.666.667          | 3          | 2.083         | 9.013.333          | 3          | 2.083         | 9.373.867          | 3          | 2.083         | 9.748.821          |
| <b>Total</b> | <b>72</b>  | <b>50.000</b> | <b>208.000.000</b> | <b>72</b>  | <b>50.000</b> | <b>216.320.000</b> | <b>72</b>  | <b>50.000</b> | <b>224.972.800</b> | <b>72</b>  | <b>50.000</b> | <b>233.971.712</b> |

*Fuente: elaboración, Simulador SHA (Secretaria de Hacienda Distrital), SENA*

## ANEXO B

*Tabla 22 Flujo de Caja*

| MESES  | MES 1     | MES 2      | MES 3      | MES 4      | MES 5      | MES 6      | MES 7      | MES 8      | MES 9      | MES 10     | MES 11     | MES 12    | TOTAL AÑO   |
|--------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-------------|
| VENTAS | 8.333.333 | 13.888.889 | 25.000.000 | 13.888.889 | 25.000.000 | 13.888.889 | 25.000.000 | 13.888.889 | 25.000.000 | 13.888.889 | 13.888.889 | 8.333.333 | 200.000.000 |

| CONCEPTO/MESES                        | MES 1             | MES 2             | MES 3             | MES 4             | MES 5             | MES 6             | MES 7             | MES 8             | MES 9             | MES 10            | MES 11            | MES 12           | TOTAL AÑO          |
|---------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------|--------------------|
| <b>I. Ingresos Operativos</b>         |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                  |                    |
| 1. Ventas de Contado                  | 8.333.333         | 13.888.889        | 25.000.000        | 13.888.889        | 25.000.000        | 13.888.889        | 25.000.000        | 13.888.889        | 25.000.000        | 13.888.889        | 13.888.889        | 8.333.333        | 200.000.000        |
| <b>Total Ingresos Operativos</b>      | <b>8.333.333</b>  | <b>13.888.889</b> | <b>25.000.000</b> | <b>13.888.889</b> | <b>25.000.000</b> | <b>13.888.889</b> | <b>25.000.000</b> | <b>13.888.889</b> | <b>25.000.000</b> | <b>13.888.889</b> | <b>13.888.889</b> | <b>8.333.333</b> | <b>200.000.000</b> |
| <b>II. Gastos Operativos Fijos</b>    |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                  |                    |
| <b>A. Fijos:</b>                      |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                  |                    |
| 1. Pagos Laborales:                   | 6.400.000         | 6.400.000         | 6.400.000         | 6.400.000         | 6.400.000         | 6.400.000         | 6.400.000         | 6.400.000         | 6.400.000         | 6.400.000         | 6.400.000         | 6.400.000        | 76.800.000         |
| 2. Arrendamientos                     | 300.000           | 300.000           | 300.000           | 300.000           | 300.000           | 300.000           | 300.000           | 300.000           | 300.000           | 300.000           | 300.000           | 300.000          | 3.600.000          |
| 3. Servicios                          | 570.000           | 570.000           | 570.000           | 570.000           | 570.000           | 570.000           | 570.000           | 570.000           | 570.000           | 570.000           | 570.000           | 570.000          | 6.840.000          |
| 4. Mantenimiento                      | 170.000           | 170.000           | 170.000           | 170.000           | 170.000           | 170.000           | 170.000           | 170.000           | 170.000           | 170.000           | 170.000           | 170.000          | 2.040.000          |
| 5. Publicidad                         | 700.000           | 700.000           | 700.000           | 700.000           | 700.000           | 700.000           | 700.000           | 700.000           | 700.000           | 700.000           | 700.000           | 700.000          | 8.400.000          |
| 6. Transporte                         |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                  |                    |
| 7. Otros                              | 320.000           | 320.000           | 320.000           | 320.000           | 320.000           | 320.000           | 320.000           | 320.000           | 320.000           | 320.000           | 320.000           | 320.000          | 3.840.000          |
| 8. Preoperativos                      | 51.600.000        |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                  | 51.600.000         |
| <b>Subtotal</b>                       | <b>60.060.000</b> | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b> | <b>101.520.000</b> |
| <b>A. Variables</b>                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                  |                    |
| <b>Total Gastos Operativos</b>        | <b>60.060.000</b> | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b> | <b>153.120.000</b> |
| <b>Superavit /(deficit) Operativo</b> | <b>51.726.667</b> | <b>5.428.889</b>  | <b>16.540.000</b> | <b>5.428.889</b>  | <b>16.540.000</b> | <b>5.428.889</b>  | <b>16.540.000</b> | <b>5.428.889</b>  | <b>16.540.000</b> | <b>5.428.889</b>  | <b>5.428.889</b>  | <b>-126.667</b>  | <b>46.880.000</b>  |

|  |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                    |                   |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| <b>III. Inversiones Fijas</b>              |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                    |                   |
| 3. Maquinaria y Equipo                     | 17.200.000        |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                    | 17.200.000        |
| 4. Muebles y Enseres                       | 4.500.000         |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                    | 4.500.000         |
| <b>Subtotal</b>                            | <b>21.700.000</b> |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                    | <b>21.700.000</b> |
| <b>IV. Recursos Obtenidos</b>              |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                    |                   |
| 1. Préstamo Línea Emprendimiento           | 61.910.000        |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                    |                   |
| 2. Recursos Propios                        | 20.000.000        |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                    |                   |
| <b>Subtotal</b>                            | <b>81.910.000</b> |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                    |                   |
| <b>V. Amortización Pasivos Financieros</b> |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                    |                   |
| 1. Cuotas de Capital Crédito Propuesto     | 822.742           | 837.551           | 852.627           | 867.974           | 883.598           | 899.503           | 915.694           | 932.176           | 948.955           | 966.037           | 983.425           | 1.001.127         | 10.911.410         |                   |
| 2. Intereses Crédito Propuesto             | 1.114.380         | 1.099.571         | 1.084.495         | 1.069.147         | 1.053.524         | 1.037.619         | 1.021.428         | 1.004.946         | 988.166           | 971.085           | 953.697           | 935.995           | 12.334.053         |                   |
| <b>Subtotal</b>                            | <b>1.937.122</b>  | <b>1.937.122</b>  | <b>1.937.122</b>  | <b>1.937.122</b>  | <b>1.937.122</b>  | <b>1.937.122</b>  | <b>1.937.122</b>  | <b>1.937.122</b>  | <b>1.937.122</b>  | <b>1.937.122</b>  | <b>1.937.122</b>  | <b>1.937.122</b>  | <b>23.245.462</b>  |                   |
| <b>Superavit /(deficit) Financiero</b>     | <b>6.546.211</b>  | <b>3.491.767</b>  | <b>14.602.878</b> | <b>3.491.767</b>  | <b>14.602.878</b> | <b>3.491.767</b>  | <b>14.602.878</b> | <b>3.491.767</b>  | <b>14.602.878</b> | <b>3.491.767</b>  | <b>3.491.767</b>  | <b>-2.063.789</b> | <b>83.844.538</b>  |                   |
| <b>VI. Pago de Impuestos</b>               |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                    |                   |
| IVA Cobrado                                | 1.333.333         | 2.222.222         | 4.000.000         | 2.222.222         | 4.000.000         | 2.222.222         | 4.000.000         | 2.222.222         | 4.000.000         | 2.222.222         | 2.222.222         | 1.333.333         | 32.000.000         |                   |
| IVA Pagado                                 |                   |                   | 3.555.556         |                   | 6.222.222         |                   | 6.222.222         |                   | 6.222.222         |                   | 6.222.222         |                   | 28.444.444         |                   |
| <b>Subtotal</b>                            |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                    |                   |
| <b>SUPERAVIT / DEFICIT DE CAJA</b>         | <b>7.879.545</b>  | <b>5.713.989</b>  | <b>15.047.323</b> | <b>5.713.989</b>  | <b>12.380.656</b> | <b>5.713.989</b>  | <b>12.380.656</b> | <b>5.713.989</b>  | <b>12.380.656</b> | <b>5.713.989</b>  | <b>-508.233</b>   | <b>-730.455</b>   | <b>87.400.093</b>  |                   |
|  |                   | 7.879.545         | 13.593.534        | 28.640.857        | 34.354.846        | 46.735.502        | 52.449.491        | 64.830.147        | 70.544.136        | 82.924.792        | 88.638.781        | 88.130.548        | 578.722.179        |                   |
| <b>CAJA FINAL</b>                          | <b>7.879.545</b>  | <b>13.593.534</b> | <b>28.640.857</b> | <b>34.354.846</b> | <b>46.735.502</b> | <b>52.449.491</b> | <b>64.830.147</b> | <b>70.544.136</b> | <b>82.924.792</b> | <b>88.638.781</b> | <b>88.130.548</b> | <b>87.400.093</b> | <b>666.122.272</b> |                   |

Fuente: elaboración, Simulador SHA (Secretaría de Hacienda Distrital), SENA

LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

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

Nombre Completo Lina Marcela Quintana Manrique

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: 39.581.058

Nombre Completo Francisco Manuel Bernal Amaya

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: 80.182.513

Nombre Completo \_\_\_\_\_

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: \_\_\_\_\_

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:

Plan de Negocio RESERVAS

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 realizó (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>Lina Marcela Quintana P</u>      | NOMBRE COMPLETO: <u>Francisco Manuel Bernal A</u>    |
| FIRMA: <u>[Firma]</u>                                | FIRMA: <u>[Firma]</u>                                |
| DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>39.581.058</u>            | DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>80.182.513</u>            |
| FACULTAD: <u>Postgrado</u>                           | FACULTAD: <u>Postgrado</u>                           |
| PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Esp. Gerencia Informática</u> | PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Esp. Gerencia Informática</u> |

|                               |                               |
|-------------------------------|-------------------------------|
| NOMBRE COMPLETO: _____        | NOMBRE COMPLETO: _____        |
| FIRMA: _____                  | FIRMA: _____                  |
| DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____ | DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____ |
| FACULTAD: _____               | FACULTAD: _____               |
| PROGRAMA ACADÉMICO: _____     | PROGRAMA ACADÉMICO: _____     |

Fecha de firma: 23 Enero de 2013.

## BIBLIOGRAFIA

- Antonio J, (2010, Abril) Nociones básicas de restaurantería. Disponible en: <http://tallerdeturismopractico2.blogspot.com/p/clasificacion-de-los-restaurantes.html>.
- Escobar D, (2010, Mayo) El 46% de la población Colombiana tiene acceso a Internet. Disponible en: <http://www.noticiascaracol.com/cienciaytecnologia/video-178301-el-46-de-la-poblacion-colombiana-tiene-acceso-a-internet>
- Meriño y Ramírez (Mayo, 2009). Sociedad por Acciones Simplificada. Disponible en: <http://www.slideshare.net/jmerinho/sociedades-anonimas-simplificadas>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2011) Informe Turismo Enero – Junio 2011. Disponible en: <https://www.mincomercio.gov.co/descargar.php?id=56907>
- MINTIC, (2012, Mayo) Boletín trimestral de las TIC. Disponible en: [http://www.mintic.gov.co/images/documentos/cifras\\_del\\_sector/boletin\\_banda\\_ancha\\_vive\\_digital\\_1t\\_2012.pdf](http://www.mintic.gov.co/images/documentos/cifras_del_sector/boletin_banda_ancha_vive_digital_1t_2012.pdf)
- Revista la Barra, (2012) El sector de la hospitalidad en Colombia. Disponible en: [http://www.colombiaaprende.edu.co/html/estudiantesuperior/1608/articles-218036\\_archivo\\_pdf3.pdf](http://www.colombiaaprende.edu.co/html/estudiantesuperior/1608/articles-218036_archivo_pdf3.pdf)
- Revista la Barra, (2012) Restaurantes, un negocio en permanente evolución. Disponible en: <http://www.revistalabarra.com.co/ediciones/ediciones-2012/edicion-52/portada-28/top-100-restaurantes/restaurantes-un-negocio-en-permanente-evolucion.htm>
- Sura (2012, Agosto 2) RestaurantesVFbannercrucigra. Disponible en: <http://www.sura.com/pec/Archivos/PDF/RestaurantesVFbannercrucigra.pdf>
- Villanueva, A. (2004) Informe Restaurantes. Disponible en: [http://www.catering.com.co/ediciones\\_catering/EDICION18/manteles.pdf](http://www.catering.com.co/ediciones_catering/EDICION18/manteles.pdf)

| AÑO 2         |                    | AÑO 3      |               |                    | AÑO 4      |               |                    | AÑO 5      |               |                    |
|---------------|--------------------|------------|---------------|--------------------|------------|---------------|--------------------|------------|---------------|--------------------|
| Unidades      | Ventas<br>\$       | Ciclicidad | Unidades      | Ventas<br>\$       | Ciclicidad | Unidades      | Ventas<br>\$       | Ciclicidad | Unidades      | Ventas<br>\$       |
| 2.083         | 8.666.667          | 3          | 2.083         | 9.013.333          | 3          | 2.083         | 9.373.867          | 3          | 2.083         | 9.748.821          |
| 3.472         | 14.444.444         | 5          | 3.472         | 15.022.222         | 5          | 3.472         | 15.623.111         | 5          | 3.472         | 16.248.036         |
| 6.250         | 26.000.000         | 9          | 6.250         | 27.040.000         | 9          | 6.250         | 28.121.600         | 9          | 6.250         | 29.246.464         |
| 3.472         | 14.444.444         | 5          | 3.472         | 15.022.222         | 5          | 3.472         | 15.623.111         | 5          | 3.472         | 16.248.036         |
| 6.250         | 26.000.000         | 9          | 6.250         | 27.040.000         | 9          | 6.250         | 28.121.600         | 9          | 6.250         | 29.246.464         |
| 3.472         | 14.444.444         | 5          | 3.472         | 15.022.222         | 5          | 3.472         | 15.623.111         | 5          | 3.472         | 16.248.036         |
| 6.250         | 26.000.000         | 9          | 6.250         | 27.040.000         | 9          | 6.250         | 28.121.600         | 9          | 6.250         | 29.246.464         |
| 3.472         | 14.444.444         | 5          | 3.472         | 15.022.222         | 5          | 3.472         | 15.623.111         | 5          | 3.472         | 16.248.036         |
| 6.250         | 26.000.000         | 9          | 6.250         | 27.040.000         | 9          | 6.250         | 28.121.600         | 9          | 6.250         | 29.246.464         |
| 3.472         | 14.444.444         | 5          | 3.472         | 15.022.222         | 5          | 3.472         | 15.623.111         | 5          | 3.472         | 16.248.036         |
| 3.472         | 14.444.444         | 5          | 3.472         | 15.022.222         | 5          | 3.472         | 15.623.111         | 5          | 3.472         | 16.248.036         |
| 2.083         | 8.666.667          | 3          | 2.083         | 9.013.333          | 3          | 2.083         | 9.373.867          | 3          | 2.083         | 9.748.821          |
| <b>50.000</b> | <b>208.000.000</b> | <b>72</b>  | <b>50.000</b> | <b>216.320.000</b> | <b>72</b>  | <b>50.000</b> | <b>224.972.800</b> | <b>72</b>  | <b>50.000</b> | <b>233.971.712</b> |

| MESES  | MES 1     | MES 2      | MES 3      | MES 4      | MES 5      | MES 6      | MES 7      | MES 8      | MES 9      | MES 10     | MES 11     | MES 12    | TOTAL AÑO   |
|--------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-------------|
| VENTAS | 8.333.333 | 13.888.889 | 25.000.000 | 13.888.889 | 25.000.000 | 13.888.889 | 25.000.000 | 13.888.889 | 25.000.000 | 13.888.889 | 13.888.889 | 8.333.333 | 200.000.000 |

| CONCEPTO MESES                             | MES 1             | MES 2             | MES 3             | MES 4             | MES 5             | MES 6             | MES 7             | MES 8             | MES 9             | MES 10            | MES 11            | MES 12            | TOTAL AÑO          |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| <b>I. Ingresos Operativos</b>              |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                    |
| 1. Ventas de Contado                       | 8.333.333         | 13.888.889        | 25.000.000        | 13.888.889        | 25.000.000        | 13.888.889        | 25.000.000        | 13.888.889        | 25.000.000        | 13.888.889        | 13.888.889        | 8.333.333         | 200.000.000        |
| <b>Total Ingresos Operativos</b>           | <b>8.333.333</b>  | <b>13.888.889</b> | <b>25.000.000</b> | <b>13.888.889</b> | <b>25.000.000</b> | <b>13.888.889</b> | <b>25.000.000</b> | <b>13.888.889</b> | <b>25.000.000</b> | <b>13.888.889</b> | <b>13.888.889</b> | <b>8.333.333</b>  | <b>200.000.000</b> |
| <b>II. Gastos Operativos Fijos</b>         |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                    |
| <b>A. Fijos:</b>                           |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                    |
| 1. Pagos Laborales:                        | 6.400.000         | 6.400.000         | 6.400.000         | 6.400.000         | 6.400.000         | 6.400.000         | 6.400.000         | 6.400.000         | 6.400.000         | 6.400.000         | 6.400.000         | 6.400.000         | 76.800.000         |
| 2. Arrendamientos                          | 300.000           | 300.000           | 300.000           | 300.000           | 300.000           | 300.000           | 300.000           | 300.000           | 300.000           | 300.000           | 300.000           | 300.000           | 3.600.000          |
| 3. Servicios                               | 570.000           | 570.000           | 570.000           | 570.000           | 570.000           | 570.000           | 570.000           | 570.000           | 570.000           | 570.000           | 570.000           | 570.000           | 6.840.000          |
| 4. Mantenimiento                           | 170.000           | 170.000           | 170.000           | 170.000           | 170.000           | 170.000           | 170.000           | 170.000           | 170.000           | 170.000           | 170.000           | 170.000           | 2.040.000          |
| 5. Publicidad                              | 700.000           | 700.000           | 700.000           | 700.000           | 700.000           | 700.000           | 700.000           | 700.000           | 700.000           | 700.000           | 700.000           | 700.000           | 8.400.000          |
| 6. Transporte                              |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                    |
| 7. Otros                                   | 320.000           | 320.000           | 320.000           | 320.000           | 320.000           | 320.000           | 320.000           | 320.000           | 320.000           | 320.000           | 320.000           | 320.000           | 3.840.000          |
| 8. Preoperativos                           | 51.600.000        |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   | 51.600.000         |
| <b>Subtotal</b>                            | <b>60.080.000</b> | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>101.520.000</b> |
| <b>A. Variables</b>                        |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                    |
| <b>Total Gastos Operativos</b>             | <b>60.080.000</b> | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>8.460.000</b>  | <b>153.120.000</b> |
| <b>Superavit (deficit) Operativo</b>       | <b>51.726.667</b> | <b>5.428.889</b>  | <b>16.540.000</b> | <b>5.428.889</b>  | <b>16.540.000</b> | <b>5.428.889</b>  | <b>16.540.000</b> | <b>5.428.889</b>  | <b>16.540.000</b> | <b>5.428.889</b>  | <b>5.428.889</b>  | <b>-126.667</b>   | <b>46.880.000</b>  |
| <b>III. Inversiones Fijas</b>              |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                    |
| 3. Maquinaria y Equipo                     | 17.200.000        |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   | 17.200.000         |
| 4. Muebles y Enseres                       | 4.500.000         |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   | 4.500.000          |
| <b>Subtotal</b>                            | <b>21.700.000</b> |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>21.700.000</b>  |
| <b>IV. Recursos Obtenidos</b>              |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                    |
| 1. Préstamo Línea Emprendimiento           | 61.910.000        |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                    |
| 2. Recursos Propios                        | 20.000.000        |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                    |
| <b>Subtotal</b>                            | <b>81.910.000</b> |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                    |
| <b>V. Amortización Pasivos Financieros</b> |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                    |
| 1. Cuotas de Capital Crédito Propuesto     | 822.742           | 837.551           | 852.627           | 867.974           | 883.598           | 899.503           | 915.694           | 932.176           | 948.955           | 966.037           | 983.425           | 1.001.127         | 10.911.410         |
| 2. Intereses Crédito Propuesto             | 1.114.380         | 1.099.571         | 1.084.495         | 1.069.147         | 1.053.524         | 1.037.619         | 1.021.428         | 1.004.946         | 988.166           | 971.085           | 953.697           | 935.995           | 12.334.053         |
| <b>Subtotal</b>                            | <b>1.937.122</b>  | <b>1.937.122</b>  | <b>1.937.122</b>  | <b>1.937.122</b>  | <b>1.937.122</b>  | <b>1.937.122</b>  | <b>1.937.122</b>  | <b>1.937.122</b>  | <b>1.937.122</b>  | <b>1.937.122</b>  | <b>1.937.122</b>  | <b>1.937.122</b>  | <b>23.245.463</b>  |
| <b>Superavit (deficit) Financiero</b>      | <b>6.546.211</b>  | <b>3.491.767</b>  | <b>14.602.878</b> | <b>3.491.767</b>  | <b>14.602.878</b> | <b>3.491.767</b>  | <b>14.602.878</b> | <b>3.491.767</b>  | <b>14.602.878</b> | <b>3.491.767</b>  | <b>3.491.767</b>  | <b>-2.063.789</b> | <b>83.844.538</b>  |
| <b>VI. Pago de Impuestos</b>               |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                    |
| IVA Cobrado                                | 1.333.333         | 2.222.222         | 4.000.000         | 2.222.222         | 4.000.000         | 2.222.222         | 4.000.000         | 2.222.222         | 4.000.000         | 2.222.222         | 2.222.222         | 1.333.333         | 32.000.000         |

LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

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

Nombre Completo Lina Marcela Quintana Manrique

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: 39.581.058

Nombre Completo Francisco Manuel Becal Amaya

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: 80.182.513

Nombre Completo \_\_\_\_\_

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: \_\_\_\_\_

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:

Plan de Negocio RESERVALES

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>Lina Marcela Quintana P1</u>  | NOMBRE COMPLETO: <u>Francisco Manuel Bernal A</u>    |
| FIRMA: <u>[Firma]</u>                             | FIRMA: <u>[Firma]</u>                                |
| DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>39.581.058</u>         | DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>80.182.513</u>            |
| FACULTAD: <u>Postgrado</u>                        | FACULTAD: <u>Postgrado</u>                           |
| PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Esp. Gerencia Infancia</u> | PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Esp. Gerencia Informática</u> |

|                               |                               |
|-------------------------------|-------------------------------|
| NOMBRE COMPLETO: _____        | NOMBRE COMPLETO: _____        |
| FIRMA: _____                  | FIRMA: _____                  |
| DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____ | DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____ |
| FACULTAD: _____               | FACULTAD: _____               |
| PROGRAMA ACADÉMICO: _____     | PROGRAMA ACADÉMICO: _____     |

Fecha de firma: 23 Enero de 2013.

