

300 planes de negocio

Plan de negocio
SERVICIO TÉCNICO INFORMÁTICO

Sector de Nuevas Tecnologías

Datos de 2008



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de
Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa

Este documento es una de las medidas llevadas a cabo dentro de la Red de Emprendedores de los Montes de Granada, que se integra en el proyecto TEMA (Proyecto integrado de desarrollo sostenible de los TERRITORIOS DE MONTAÑA en la provincia de Granada) - Proyectos cofinanciados por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional en un 70%, en el marco del Programa operativo de Andalucía 2007 - 2013, con cargo a la convocatoria de 2007 de la Secretaría de Estado de Cooperación Local, para la cofinanciación de proyectos de desarrollo local y urbano-.

1. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

En este proyecto se describe la creación de una empresa dedicada a prestar servicios técnicos informáticos tanto a empresas como a particulares.

1.1. Aspectos jurídicos específicos a considerar en la creación del negocio

Para montar un negocio de este tipo habrá que tener en cuenta la siguiente legislación aplicable:

- Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.
- Real Decreto 1332/1994, de 20 de junio, que desarrolla determinados aspectos de la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de regulación del Tratamiento Automatizado de Datos de Carácter Personal.
- Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Directiva 96/9/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 1996, sobre Protección jurídica de las Bases de Datos.
- Real decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 52/1999, de 28 de diciembre, de reforma de la Ley 16/1989, de 17 de julio, de Defensa de la Competencia.
- Ley 39/2002, de 28 de octubre, de Transposición del ordenamiento jurídico español de diversas directivas comunitarias en materia de protección de los consumidores y usuarios.

Por último, hay que destacar que la empresa debe estar inscrita en el I.A.E. (Índice de Actividades Económicas).

1.2. Perfil del emprendedor

Lo ideal es que la persona que se embarque en este proyecto tenga conocimientos tanto teóricos como prácticos del sector y gran capacidad organizativa. Además, es conveniente que el emprendedor sea una persona con iniciativa y perfil comercial desarrollado.

También es recomendable que las personas interesadas en montar un negocio de este tipo sean personas dadas a las relaciones interpersonales y tengan habilidades para las relaciones públicas, así como un perfecto manejo de la informática.

2. ANÁLISIS DEL MERCADO

2.1. El sector

El mercado español de las Tecnologías de la Información obtuvo en el año 2007 una facturación total de 18.227 millones de euros, lo que supone un incremento del 9% y una tasa de crecimiento que duplica la media europea, según se desprende del informe "Las Tecnologías de la Información en España", elaborado por la Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones en España (AETIC), en colaboración con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Según este mismo informe, el mercado interior neto creció un 9% y se situó en 12.596 millones de euros. Con un 11,7%, los servicios informáticos se posicionaron con la mayor tasa de crecimiento dentro del mercado interno, alcanzando de esta manera un total de 5.557 millones de euros. En segundo lugar se encontraban los servicios telemáticos e interactivos, que registraron una mejora del 10,6% con respecto al año 2006 y una facturación de 939 millones de euros.

El software experimentó un alza del 10,3% situándose en tercer lugar con 1.765 millones. El incremento más destacado se ha dado en las áreas de aplicaciones multimedia, con el 25,4% y de aplicaciones verticales, con el 21,4%.

El segmento del hardware obtuvo la cifra de 3.750 millones de euros, el 7,2% más que el año 2006, lo que representa una importante aceleración de esta actividad en 2007. La producción en dicho año ascendió a los 15.073 millones de euros, el 9,7% más que el año anterior, resultado que sitúa este indicador del comportamiento del sector por encima del conjunto de la actividad del país. El avance del sector, superior al registrado por la economía española en su conjunto, eleva al 1,62% su aportación en términos de Producto Interior Bruto, mejorando en dos puntos básicos el valor del 2006.

El sector financiero se sitúa como el principal cliente del sector de las tecnologías de la información, con una cifra de 3.110 millones de euros, y la Administración Pública, con 1.559 millones. Ambos suponen más de la mitad de la facturación global del sector en el que se encuadra nuestro negocio.

Los sectores de Sanidad y Educación son los que experimentan un mayor crecimiento entre el 2006 y el 2007, con tasas superiores al 14%.

En cuanto al empleo, el número total de trabajadores de este sector a finales del año 2007 ascendió a 203.763, lo que representa una mejora del 5,6% con respecto al anterior año 2006. La tasa de titulados fue de 57,6%.

2.2. La competencia

Para el análisis de la competencia hay que distinguir varios tipos principales de competidores:

- *Otras empresas de servicio técnico informático que realizan trabajos de similares características de tamaño y oferta de servicios.* Representan la competencia más directa en este tipo de negocio. Por ello, resulta fundamental ofrecer un servicio de rapidez y calidad de manera que sea posible una diferenciación de la competencia.
- *Tiendas de informática.* Además de vender ordenadores de sobremesa, portátiles y accesorios, ofrecen un servicio técnico y contratos de mantenimiento.
- *Distribuidoras autorizadas con servicio técnico.* Venden ordenadores de una determinada marca y ofrecen servicio técnico.
- *Empresas de servicio técnico informático 24 horas.* Ofrecen los mismos servicios que la empresa descrita en este proyecto los 7 días a la semana, las 24 horas del día.

A la hora de competir es fundamental la calidad que se ofrece al cliente y el cumplimiento de los plazos.

2.3. Clientes

Entre los clientes potenciales de este negocio se encuentran los siguientes:

- Usuarios de productos y servicios informáticos a nivel doméstico.
- Tele-trabajadores.
- Profesionales liberales.
- Empresas de dentro y fuera del sector tanto para servicios puntuales como para servicios de mantenimiento continuo.
- Administraciones Públicas.

3. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

El negocio se enfocará a la prestación de servicio técnico informático, maximizando la calidad. Además, diferenciaremos nuestros servicios en función del segmento de cliente al que nos dirijamos, ofreciendo el servicio de mantenimiento mensual a clientes colectivos (empresas, administraciones públicas, etc.) y el servicio puntual a clientes particulares y a aquellos clientes colectivos que no demanden el servicio de mantenimiento. Es muy importante ampliar el abanico de actividades y tratar de enfocar el negocio desde el punto de vista que proporcione ingresos durante todo el año.

Podrían seguirse las siguientes líneas estratégicas:

1. Implantación de un sistema de gestión de calidad.

Es recomendable que la empresa implante un sistema de calidad de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001. Esto es muy importante, no sólo por los beneficios que se derivan de la implantación de este sistema, sino también por la garantía que se ofrece a los posibles clientes.

2. Imagen y prestigio de la empresa.

Hay que procurar conseguir que los clientes perciban una buena imagen de la empresa y de su nombre. La mejor forma de diferenciarse de la competencia es ofrecer calidad, cuidar la imagen del negocio, cumplir con los plazos y dar un trato personalizado y exquisito a los clientes. También es muy importante crear una imagen corporativa.

3. Estabilidad de las relaciones.

El objetivo de la empresa debe ser el de conseguir, no sólo captar a los clientes, sino fidelizarlos. Para ello, es imprescindible convertirse en una empresa de servicios en la que confíen y llegar a un grado de estabilidad tal que derive en una relación contractual duradera.

Para ello, se deben transmitir garantías de trabajo bien hecho y de plazo de entrega. Una vez que el compromiso de servicio es aceptado, se deben cubrir las

expectativas del cliente. Hacer trabajos con calidad y garantizar los plazos, supone un importante valor añadido que genera confianza y logra atraer y mantener a muchos clientes.

4. Ampliar la oferta de servicios.

Una empresa de servicios de este tipo tiene muchas posibilidades de ampliar su cartera de servicios en un futuro. Entre las actividades que puede ofrecer se encuentran los siguientes: servicio técnico 24 horas, asistencia remota, venta de consumibles y periféricos, compra-venta de equipos de segunda mano, cursos de formación, instalación de locutorios y cibercafés, diseño gráfico y web, etc.

5. Información.

Para conseguir una imagen seria y profesional es conveniente contar con un servicio de atención al cliente para resolver sus dudas y conocer sus quejas y las posibles mejoras del negocio. Estas acciones se podrán llevar a cabo a través del teléfono o del correo electrónico.

En este sentido, es fundamental en estos negocios la realización de presupuestos detallados, así como dar una respuesta rápida y sin compromiso para los clientes.

6. Página Web.

También es importante tener una página Web para que los interesados puedan acceder a la información sobre la empresa y los servicios ofertados. Además, esto sirve para que los clientes puedan hacer consultas acerca de las gestiones que desean hacer y lo que puede costarles.

7. Garantía.

Ofrecer una garantía de tres meses para la mano de obra y del plazo que establezca el fabricante para los repuestos utilizados.

8. Acuerdos con proveedores.

Establecer acuerdos con proveedores y fabricantes de piezas para que las proporcionen a la empresa en el momento en que sean necesarias.

9. Adhesión a la Junta Arbitral de Consumo.

Adherirse a la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía o del municipio donde opere para mejorar la imagen comercial.

10. Ubicación del local.

Debe estar bien situado dentro de la ciudad, de manera que no se encuentre aislado.

11. Profesionales.

En una empresa como esta uno de los principales valores añadidos está constituido por los recursos humanos. Por ello, deben ser personas cualificadas y hábiles en lo que se refiere al trato con el cliente.

4. PLAN COMERCIAL

4.1. Desarrollo de las actividades

Los servicios que puede ofrecer hoy en día un negocio de servicio técnico informático son muy variados, ya que pueden cubrir casi cualquier tipo de necesidad que se plantee en el desarrollo de la actividad normal de los particulares o empresas clientes con respecto a sus equipos informáticos.

A pesar de ello, el proyecto objeto de estudio intenta ser sencillo por lo que empezaremos por una línea de servicios más básica, para ir ampliándola a medida que el negocio se vaya asentando. Lo que se pretende es proporcionar un modelo a partir del cual se puedan ampliar y ajustar cuantos servicios se estimen oportunos.

Los servicios básicos que puede ofrecer una empresa de servicio técnico informático como la que se describe en este proyecto son:

- Reparaciones de portátiles y ordenadores de sobremesa
 - Solución de problemas hardware.
 - Solución de problemas software.
 - Detección y limpieza de virus, adware o spyware.
 - Conexión y mejoras de velocidad de Internet: solución de problemas y configuración de conexión a Internet RTB, RDSI, ADEL y cable, etc.
 - Redes LAN/redes inalámbricas (WIFI): solución de problemas de conectividad en la red, errores de configuración, problemas de router o cableado, etc.
 - Recuperación de datos perdidos.

- Instalación de programas, periféricos, etc.
 - Ampliación de memoria.
 - Programación sistemas copias de seguridad.
 - Instalación y optimización del sistema operativo.
 - Instalación de dispositivos.
 - Configuración de sistemas.
 - Instalación de componentes hardware y software.
 - Etc.

- Mantenimiento para empresas
 - Consultoría técnica.
 - Revisiones periódicas del sistema software operativo.
 - Reparaciones: recuperación de datos perdidos, detección y eliminación de virus, adware y spyware, solución de problemas hardware y software, etc.
 - Instalación de programas, periféricos, etc.: sistemas de posicionamiento global (GPS), programación sistemas copias de seguridad, sistemas de protección antivirus, instalación de componentes hardware y software, etc.

Al inicio del negocio, la empresa no venderá licencias de aplicaciones aunque sí se realizará su instalación. De momento, los clientes podrán adquirir las licencias en comercios dedicados a ello y traérselas para proceder a su instalación incluyéndole este servicio como un valor añadido dentro del mantenimiento contratado por el cliente.

Más adelante, cuando la empresa haya adquirido cierto bagaje en el sector, sería recomendable que comercializara las propias licencias que instala. Lo ideal es contactar con un proveedor de licencias que te las venda a un precio económico y con ello, obtener un margen por su venta.

4.2. Precios

Al no haber un límite fijado por ley, cada empresa estipula sus tarifas. Sin embargo, la estrategia de precios para una empresa como la que se desarrolla en este proyecto debe basarse en ofrecer un servicio de calidad a precios competitivos. Por ello, la fijación de precios va a estar orientada en función de los precios de la competencia.

Las tarifas y comisiones varían en función de los servicios contratados por el cliente y de los recursos necesarios para la gestión de los diferentes servicios que se ofertan. Por ello, no hay un precio estándar, aunque, como se ha comentado, siempre tendrá que fijarse una tarifa acorde con la competencia.

Concretamente, para este tipo de servicios hay diferentes opciones:

- Cobrar una tarifa fija por cada servicio.
- Cobrar una tarifa por hora.

Además, hay que tener en cuenta que el precio va a venir dado en función de la periodicidad con que se presta el servicio, es decir, si es un servicio esporádico y puntual tendrá un precio, mientras que si se trata de un servicio de mantenimiento, lo normal es que se cobre un precio mensual. Este precio mensual podrá establecerse de manera fija ofreciendo un número determinado de horas o bien establecerlo más barato o más caro en función de las horas que contrate nuestro cliente. Incluso, hay empresas que establecen la tarifa de este servicio de mantenimiento en función de los equipos objeto de dicho servicio.

En nuestro estudio estableceremos las tarifas por hora de trabajo. Las tarifas mensuales se establecerán también en función de las horas contratadas por el cliente.

4.3. Comunicación

Hay que tener en cuenta que una empresa de servicios depende en gran medida de la utilización de herramientas de comunicación, pues es la principal vía de captación de la clientela. Así pues, atenderemos a los siguientes aspectos:

- El personal debe transmitir profesionalidad, que el cliente aprecie que le atiende un experto, capaz de asesorarle y aconsejarle.
- Una vía muy eficaz es la de registrar la empresa en los principales directorios de empresas de este sector en Internet así como en las guías de anunciantes de la provincia donde se ubique.
- Otro medio económico y muy efectivo en este sector es la creación de una página Web en la que se publiciten todos los servicios que se ofrecen. Es muy importante porque los clientes pueden ponerse en contacto con la empresa a través de este medio y resolver sus dudas a la vez de pedir información sobre las diferentes gestiones que necesiten llevar a cabo.
- El buzoneo, mailing,... son otras herramientas de comunicación también muy adecuadas para este tipo de empresas.
- Publicidad en periódicos locales o de barrio, ya que es relativamente económica y llega a muchos clientes potenciales del negocio.
- Y tampoco se puede olvidar la gran influencia del boca a boca, importantísimo en este tipo de empresas a la hora de hacer nuevos contactos. Esto siempre dependerá de que nuestros clientes hayan quedado satisfechos con el servicio prestado.

5. ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS

5.1. Personal y tareas

Uno de los valores añadidos más importante de este tipo de empresas es el equipo humano del cual está formada.

En principio, una idea de la plantilla inicial podría ser la siguiente (la plantilla es variable, puede ser de otro tamaño, con más o menos profesionales de la misma área, etc.):

- **Gerente:** Que realizará todas las tareas de gestión de la empresa. Además desarrollará las actividades comerciales y los contactos con los proveedores de servicios. Lo recomendable es que sea una persona con conocimientos administrativos y con experiencia y formación adecuada. En este proyecto se establece que el emprendedor será el encargado de la gerencia del negocio. También se encargará de realizar trabajos de reparación, mantenimiento y servicio técnico.
- **Técnico informático:** Se encargará junto con el emprendedor de realizar trabajos de reparación, mantenimiento y servicio técnico.

Conforme la empresa tenga mayor volumen de trabajo, irá contratando al personal necesario para hacer frente a los nuevos trabajos.

HORARIOS

La duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo tiene que ser de cuarenta horas semanales de trabajo efectivo de promedio en cómputo anual según el Estatuto de los Trabajadores. El número de horas ordinarias de trabajo efectivo no podrá ser superior a nueve horas diarias. Por otro lado, es conveniente facilitar un número de teléfono móvil a través del cual se podrán atender a los clientes en horarios fuera de oficina, en caso de ser necesario.

5.2. Formación

Es muy importante que la plantilla esté integrada por profesionales debido a la naturaleza del negocio. La formación necesaria va a depender del puesto de trabajo que se trate:

- **Gerente:**

El gerente del negocio debe poseer conocimientos sobre la gestión del negocio y dotes comerciales. Lo recomendable para esta persona es que posea una titulación en alguna de las carreras siguientes: Licenciatura en Informática o Telecomunicaciones o el Ciclo Formativo de Grado Superior de Informática.

Así mismo, debe tratarse de una persona con iniciativa, habilidades sociales y un perfecto manejo de la informática.

- **Técnico informático:**

Es recomendable para este negocio contar con una persona para la realización de los proyectos junto con el emprendedor. La titulación adecuada para esta persona sería la de Ciclo Formativo de Grado Superior de Informática.

Por su parte, es muy valorable que tenga varios años de experiencia en el sector. Además, es conveniente que este trabajador destaque por su perfil comercial y en el trato con los clientes.

6. PLAN DE INVERSIÓN

Para realizar la cuantificación de la inversión necesaria se ha consultado a los principales proveedores del sector. En función de la información facilitada por estas fuentes, la inversión necesaria se desglosa en:

6.1. Las instalaciones

UBICACIÓN DEL LOCAL

Las empresas que se mueven en este sector suelen elegir locales céntricos, bien comunicados.

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DE LAS INSTALACIONES

La superficie del local no es algo determinante para el desarrollo de las actividades de un negocio como éste. En principio, para iniciar la actividad bastará con un local de una superficie aproximada de 47 m². Es conveniente que el local disponga de recepción, despacho, taller y aseo. De esta forma, la superficie quedará distribuida de la siguiente forma:

- Una recepción de 7m².
- Un despacho para el gerente con una superficie aproximada de unos 10 m².
- Un taller para las reparaciones de unos 25 m² aproximadamente.
- Aseo de 5 m².

COSTES POR ACONDICIONAMIENTO DEL LOCAL

Aquí se incluyen los conceptos relativos a:

- **Acondicionamiento externo:** Rótulos, cierres,...

- **Acondicionamiento interno:** Hay que adecuar el local para que se encuentre en condiciones para su uso. Además la ley obliga a incorporar un aseo para uso personal.

Para el acondicionamiento del local habrá que realizar una serie de obras que dependerán del estado en el cuál se encuentre el mismo. De este modo también supondrán un coste, a la hora de iniciar la actividad, la licencia de obra, la obra y los costes del proyecto.

Estos costes pueden rondar los 16.400,00 € (IVA incluido) aunque esta cifra varía mucho en función del estado en el que se encuentre el local. De este modo, la cantidad anterior puede reducirse en gran medida si el local ya ha sido acondicionado previamente.

6.2. Mobiliario y decoración

El objetivo debe ser conseguir la máxima funcionalidad posible al tiempo que transmitir una imagen moderna y profesional a los clientes. Además, hay que mantener esa imagen y prestigio que se comentó en las líneas estratégicas.

El mobiliario básico estará compuesto por los elementos que se exponen a continuación:

Mesa recepción.

- Mesa de despacho.
- Silla giratoria.
- Dos sillas de confidente.
- Estanterías.
- Armario.
- Cajonera.
- Armario-archivador.
- Papeleras.

- Mesas de taller.
- Taburetes

El coste por estos elementos puede rondar los 3.770,00 € (IVA incluido). Esta cantidad será muy superior si los elementos son de diseño, materiales especiales, etc.

6.3. Equipo informático

Es recomendable disponer de dos equipos informáticos completos con impresora, fax y conexión a Internet para el emprendedor además del software necesario para el desarrollo de la actividad. El coste de este equipamiento informático es de unos 4.408,00 € (IVA incluido).

6.4. Stock inicial

No es imprescindible realizar una compra excesiva de productos inicialmente, ya que se comprarán según el tipo de trabajo los que sean necesarios para desarrollarlo. No obstante, se debería tener un mínimo de materiales de consumo para empezar la actividad: spray de aire comprimido, cable CD-datos, cable prolongador, cable datos enrollados, etc.

Además, hay que incluir la compra de material de oficina: bolígrafos, papel, tinta para impresora, etc. El coste por estos conceptos se estima en 696,00 € (IVA incluido).

En el caso de que se comercializaran las licencias de las aplicaciones que instalamos, habría que adquirir cierto stock de estas licencias e ir reponiendo a medida que fueran vendiéndose. Sin embargo, y como ya se ha comentado anteriormente, en los inicios del negocio sólo ofreceremos el servicio de instalación y no la comercialización.

6.5. Equipamiento

En esta partida sólo incluiremos el equipo de aire acondicionado cuyo precio de adquisición es de 1.500,00 €.

6.6. Adquisición de herramientas y utillaje

Para comenzar la actividad habrá que realizar una compra de útiles básica, aunque posteriormente y en función de las necesidades de los diferentes trabajos se irán adquiriendo otras más específicas.

Entre las herramientas y utillaje se encuentran:

- Comprobadores cable LAN.
- Comprobadores dispositivo LAN.
- Comprobadores fibra óptica.
- Comprobadores WIFI.
- Comprobadores cables.
- Cortadoras cables.
- Crimpadoras cables.
- Pins hembras.
- Pins machos.
- Estuches de herramientas (destornilladores, alicates, etc.).

El coste global de los distintos tipos de herramientas se ha estimado en 1.600,00 euros (IVA incluido).

6.7. Gastos iniciales

Dentro de los gastos iniciales vamos a incluir:

- Los gastos de constitución y puesta en marcha
- Las fianzas depositadas.

GASTOS DE CONSTITUCIÓN Y PUESTA EN MARCHA

Se incluyen aquí las cantidades que hay que desembolsar para constituir el negocio. Entre estas cantidades se encuentran: Proyecto técnico, tasas del Ayuntamiento (licencia de apertura); contratación del alta de luz, agua y teléfono; gastos notariales, de gestoría y demás documentación necesaria para iniciar la actividad.

Estos gastos de constitución y puesta en marcha, en el caso de iniciar el negocio como autónomo, serán de aproximadamente 2.320,00 euros (incluye IVA). Esta cuantía es muy variable de un caso a otro pues dependerá del coste del proyecto técnico, entre otros. Además aumentará en el caso de que se decida crear una sociedad.

FIANZAS DEPOSITADAS

Es frecuente que se pida una garantía o fianza de arrendamiento equivalente a dos meses de alquiler del local, lo que puede rondar los 1.410,00 € (este coste va a depender mucho de las condiciones del local y sobre todo de la ubicación del mismo).

6.8. Fondo de maniobra

A la hora de estimar el fondo de maniobra se ha considerado una cantidad suficiente para hacer frente a los pagos durante los 3 primeros meses, esto es: Alquiler, sueldos, seguridad social, suministros, asesoría, publicidad, etc.

Además habría que incluir la cuota préstamo en caso de que la inversión se realizase mediante financiación ajena.

Pagos Mensuales	TOTAL CON IVA
Alquiler	817,80 €
Suministros	139,20 €
Sueldos	2.900,00 €
S.S. a cargo de la empresa	396,00 €
Servicios de profesionales externos	116,00 €
Publicidad	116,00 €
Otros gastos	116,00 €
Total Pagos en un mes	4.601,00 €
Meses a cubrir con F. Maniobra	3
FM 3 meses (APROX)	13.803,00 €

6.9. Memoria de inversión

La inversión inicial necesaria para llevar a cabo este proyecto se resume en el siguiente cuadro:

CONCEPTOS	Total	IVA	Total con IVA
Adecuación del local	14.137,93 €	2.262,07 €	16.400,00 €
Mobiliario y decoración	3.250,00 €	520,00 €	3.770,00 €
Materiales de consumo	600,00 €	96,00 €	696,00 €
Equipo informático	3.800,00 €	608,00 €	4.408,00 €
Equipamiento	1.293,10 €	206,90 €	1.500,00 €
Herramientas	1.379,31 €	220,69 €	1.600,00 €
Gastos de constitución y puesta en marcha	2.000,00 €	320,00 €	2.320,00 €
Fianzas	1.410,00 €	0,00 €	1.410,00 €
Fondo de maniobra	13.803,00 €	0,00 €	13.803,00 €
TOTAL	41.673,34 €	4.233,66 €	45.907,00 €



7. ESTRUCTURA DE COSTES

7.1. Márgenes

Respecto a los márgenes, hay que destacar que van a depender de los distintos servicios que se oferten y del tipo de tarifa que va a aplicar la empresa a sus clientes. Además, como ya se comentó en el apartado de los precios, las tarifas serán diferentes dependiendo de la periodicidad del servicio contratado.

La mayoría de los costes variables que soporta la empresa varían en función de los materiales empleados para cada trabajo: papel, tinta de impresión, consumibles informáticos, etc. así como del combustible necesario para el desplazamiento del personal. Sin embargo, el mayor coste de una empresa de servicios como la analizada en este proyecto va a estar formado por costes fijos, concretamente por el coste de personal.

Según las precisiones anteriores, los costes variables estimados van a oscilar alrededor del 10% de los ingresos de la empresa. Esto se corresponde con un margen comercial del 90% sobre la facturación anual. Este margen será diferente en el caso de que comercializáramos nosotros mismos las licencias, puesto que el coste de adquisición de estas iría incluido en los costes variables. Esto minoraría el margen bruto sobre ingresos, sin embargo, derivaría en un mayor volumen de ingresos.

7.3. Estructura de costes

La estimación de los principales costes mensuales es la siguiente:

- **Consumos:**

Los costes variables se componen básicamente del coste de los materiales utilizados para cada trabajo concreto. También se incluye el gasto en desplazamientos del personal hacia algún sitio determinado. En principio, estos costes se han estimado en un 10% de los ingresos.

- **Alquiler:**

Para este negocio es necesario contar con un local de unos 47 m². El precio medio va a depender en gran medida de la ubicación y condiciones del local, para el estudio se ha estimado un precio de 705,00 €.

- **Suministros, servicios y otros gastos:**

Aquí se consideran los gastos relativos a suministros tales como: luz, agua, teléfono... También se incluyen servicios y otros gastos (limpieza, consumo de bolsas, material de oficina, etc.). Estos gastos se estiman en unos 120,00 € mensuales.

- **Gastos comerciales:**

Para dar a conocer el negocio y atraer a clientes, tendremos que soportar ciertos gastos comerciales y de publicidad de unos 100,00 € mensuales.

- **Gastos por servicios externos:**

En los gastos por servicios externos se recogen los gastos de asesoría. Estos gastos serán de unos 100,00 € mensuales.

- **Gastos de personal:**

Para realizar el estudio se ha considerado que el negocio será gestionado por el emprendedor, que será el gerente del negocio. Además se contratará a un técnico a tiempo completo con aptitudes comerciales que se encargará también de la recepción. El gasto de personal se distribuirá mensualmente del modo siguiente (incluye la prorrata de las pagas extra):

Puesto de trabajo	Sueldo / mes	S.S. a cargo empresa	Coste mensual
Gerente (emprendedor autónomo)	1.700,00 €	0,00 € (*)	1.700,00 €
Técnico	1.200,00 €	396,00 € (**)	1.596,00 €
TOTAL	2.900,00 €	396,00 €	3.296,00 €

(*)Cotización a la Seguridad Social en régimen de autónomo incluida en el sueldo.

(**) Seguridad Social a cargo de la empresa por los trabajadores en Régimen General contratados a tiempo completo.

- **Otros gastos:**

Contemplamos aquí una partida para otros posibles gastos como las reparaciones y el consumo de combustible así como otros gastos no incluidos en las partidas anteriores (tributos y seguros, etc.). La cuantía estimada será de 1.200,00 € anuales por lo que su cuantía mensual será de 100,00 €.

- **Amortización:**

La amortización anual del inmovilizado material se ha estimado del modo siguiente:

CONCEPTO	Inversión	% Amortización	Cuota anual Amortización
Adecuación del local (*)	14.137,93 €	10 %	1.413,79 €
Mobiliario y decoración	3.250,00 €	20 %	650,00 €
Equipo informático	3.800,00 €	25 %	950,00 €
Equipamiento	1.293,10 €	20 %	258,62 €
Herramientas	1.379,31 €	20 %	275,86 €
TOTAL ANUAL			3.548,27 €

(*) La amortización de la adecuación del local se ha realizado en 10 años.

El plazo de amortización de la adecuación del local sería el correspondiente a su vida útil pudiéndose aplicar las tablas fiscales existentes para ello. No obstante, dado que se ha supuesto que el local será en régimen de alquiler, dicha vida útil queda condicionada al plazo de vigencia del contrato de alquiler si este fuera inferior a aquella.

Además habría que incluir la amortización de los gastos a distribuir en varios ejercicios (gastos de constitución y puesta en marcha):

CONCEPTO	Inversión	% Amortización	Cuota anual Amortización
Gastos a distribuir en varios ejercicios	2.000,00 €	33,3 %	666,67 €
TOTAL ANUAL			666,67 €



7.4. Cálculo del umbral de rentabilidad

El umbral de rentabilidad es el punto donde los ingresos son iguales a los gastos, a partir de este punto el negocio comienza a dar beneficio.

Este umbral se ha calculado del modo siguiente:

- **Ingresos mensuales:** Vendrán dados por la prestación de servicios.
- **Gastos mensuales:** Estarán compuestos por los costes variables (se ha supuesto un coste variable del 10% de los ingresos) y la suma de: Alquiler, suministros, servicios y otros, gastos comerciales, servicios externos, gastos de personal, amortización y otros gastos.

Gastos (*)	CUANTÍA
Alquiler	8.460,00 €
Suministros	1.440,00 €
Sueldos	34.800,00 €
Seguridad Social a cargo de la empresa	4.752,00 €
Servicios externos	1.200,00 €
Publicidad	1.200,00 €
Otro gastos	1.200,00 €
Amortización del inmovilizado material	3.548,27 €
Gastos a distribuir en varios ejercicios	666,67 €
Total gastos fijos estimados	57.266,94 €
Margen bruto medio sobre ventas	90%
Umbral de rentabilidad	63.629,93 €

Esto supondría una facturación anual de 63.629,93 euros. Por tanto, la facturación media mensual para mantener el negocio es de 5.302,49 euros.

8. FINANCIACIÓN

Obtener el dinero para iniciar el negocio es una de las principales cuestiones que habrá que resolver.

Para financiar el negocio existen varias opciones: Financiación propia, subvenciones, préstamos, etc. La elección final va a depender de las condiciones del emprendedor que vaya a poner en marcha el negocio.

9. ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO

9.1. Balance de situación inicial

El balance de situación inicial sería el que se muestra a continuación:

ACTIVO	Euros	PASIVO	Euros
Adecuación del local	14.137,93 €	Fondos Propios	FP
Mobiliario y decoración	3.250,00 €	Fondos Ajenos	FA
Equipo informático	3.800,00 €		
Material de consumo	600,00 €		
Equipamiento	1.293,10 €		
Herramientas	1.379,31 €		
Gastos de constitución	2.000,00 €		
Fianzas	1.410,00 €		
Tesorería (*)	13.803,00 €		
IVA soportado	4.233,66 €		
Total activo	45.907,00 €	Total pasivo	45.907,00 €

(*) Se consideran 13.803,00 € como fondo de maniobra.

9.2. Estimación de resultados

Para realizar la previsión de ingresos se han supuesto tres posibles niveles de ingresos:

	Prev. 1	Prev. 2	Prev. 3
Ingresos	50.000,00	70.000,00	90.000,00
Consumos (Ingresos x 10%)	5.000,00	7.000,00	9.000,00
Margen bruto (Ingresos- Coste de los ingresos)	45.000,00	63.000,00	81.000,00

La previsión de resultados para el negocio es la siguiente:

PREVISIÓN DE RESULTADOS	Prev. 1	Prev. 2	Prev. 3
INGRESOS	50.000,00	70.000,00	90.000,00
CONSUMOS	5.000,00	7.000,00	9.000,00
MARGEN BRUTO	45.000,00	63.000,00	81.000,00
GASTOS DE ESTRUCTURA:			
GASTOS DE EXPLOTACIÓN			
Alquiler	8.460,00	8.460,00	8.460,00
Suministros, servicios y otros gastos	1.440,00	1.440,00	1.440,00
Otros gastos	1.200,00	1.200,00	1.200,00
GASTOS DE PERSONAL (1)			
Salarios + SS	39.552,00	39.552,00	39.552,00
GASTOS COMERCIALES			
Publicidad, promociones y campañas	1.200,00	1.200,00	1.200,00
GASTOS POR SERVICIOS EXTERNOS			
Servicios externos	1.200,00	1.200,00	1.200,00
AMORTIZACIONES			
Amortización del Inmovilizado	3.548,27	3.548,27	3.548,27
GASTOS A DISTRIBUIR EN VARIOS EJERCICIOS			
Gastos a distribuir en varios ejercicios	666,67	666,67	666,67
TOTAL GASTOS DE ESTRUCTURA	57.266,94 €	57.266,94 €	57.266,94 €
RESULTADO antes de intereses e impuestos (2)	-12.266,94 €	5.733,06 €	23.733,06 €

(1) El gasto de personal estará integrado por el sueldo para la persona que gestione el negocio y el sueldo de un trabajador a tiempo completo, a lo que se le suma la Seguridad Social a cargo de la empresa.

(2) Si la inversión se afronta mediante financiación ajena, habrá que sumar a los costes los intereses de dicha financiación. Estos intereses no han sido introducidos en la cuenta de resultados puesto que dependerán de los recursos de los que dispongan las personas concretas que vayan a emprender el negocio.