



FACULTAD DE NEGOCIOS

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**PLAN DE NEGOCIOS QUISTAN FERRETERIA DELIVERY,
IQUITOS, 2019**

Autores:

**Quispe Vásquez, Andy Américo
Para optar el título profesional de
Licenciado en Administración de
Empresas**

**Tangoa Soria, Antony Brahms
Para optar el título profesional de
Contador Público**

IQUITOS-PERÚ

2019

DEDICATORIA.

A mis queridos padres Américo y Mónica, por sus paciencia y amor, sus consejos y apoyo incondicional en cada momento de mi vida, fueron los principales incentivadores para poder trazarme metas académicas y a seguir superándome cada día, a mi hermana María, que siempre estuvo conmigo en todo momento, con mucho cariño este logro se lo dedico a ustedes.

Andy Quispe

A mis padres que me han dado la existencia y en ella la capacidad por superarme y desear lo mejor en cada paso por este camino difícil y arduo de la vida. Gracias por ser como son porque su presencia y persona han ayudado a construir y forjar la persona que soy ahora.

A mis maestros y amigos, que en el andar por la vida nos hemos ido encontrando, porque cada uno de ustedes ha motivado mis sueños y esperanzas en consolidar un mundo más humano y con justicia. Gracias a todos los que han recorrido conmigo este camino, porque me han enseñado a ser más humano.

Antony Tangoa

AGRADECIMIENTO

A Dios nuestro creador, por permitir este gran logro profesional en mi vida y haberme guiado por el sendero correcto, el esfuerzo fue grande pero el me brindo mucha fe y sabiduría para persistir en mi camino y ahora poder compartirlo con mi querida familia.

Andy Quispe

Gracias a Dios por la familia, gracias a mi madre por amarme y guiar mi camino, a mi padre por todo su esfuerzo y confianza, a mi hermano y a mis hermanas por su amor y su apoyo constante. Gracias nuevamente Dios mío por permitirme culminar esta etapa de mi vida junto a mi familia.

Antony Tangoa



UNIVERSIDAD
CIENTÍFICA
DEL PERÚ

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

FACULTAD DE NEGOCIOS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Con Resolución Decanal N° 0497-2019-UCP-FAC- NEGOCIOS, del 02 de diciembre del 2019, la Facultad de Negocios de la Universidad Científica del Perú-UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación del Plan de Negocio: **PLAN DE NEGOCIOS QUISTAN FERRETERIA DELIVERY, IQUITOS, 2019**, a los Docentes:

CPC Edwin Delgado Hildebrandt, Mgr.	Presidente.
Lic. Adm. Marco Antonio Reátegui Meza, Mgr.	Miembro
CPC Luis Palma Linares	Miembro

En el distrito de San Juan Bautista, siendo las 11:00 P.M. horas del día 5 del mes de NOVIEMBRE del año 2019, en las instalaciones de la Universidad Científica del Perú-UCP, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa del Plan de Negocio, presentado por:

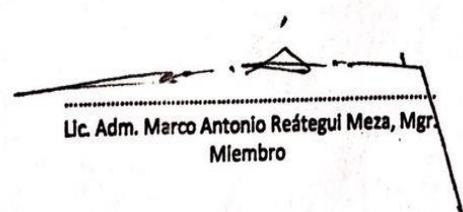
QUISPE VASQUEZ ANDY AMERICO
TANGO SORIA ANTONY BRHAMS

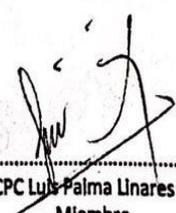
Como requisito para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas y Contador Público, respectivamente. Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas las que fueron absueltas. El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: APROBADO POR UNANIMIDAD

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el ACTA.


CPC Edwin Delgado Hildebrandt, Mgr.
Presidente


Lic. Adm. Marco Antonio Reátegui Meza, Mgr.
Miembro


CPC Luis Palma Linares
Miembro

CALIFICACIÓN:

Aprobado (a) Excelencia	: 19 - 20
Aprobado (a) Unanimidad	: 16 - 18
Aprobado (a) Mayoría	: 13 - 15
Desaprobado (a)	: 00 - 12

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

El Trabajo de Suficiencia Profesional titulada:

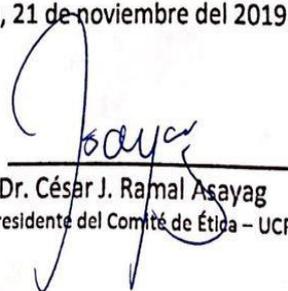
"PLAN DE NEGOCIOS QUISTAN FERRETERIA DELIVERY IQUITOS, 2019".

De los alumnos: **QUISPE VASQUEZ ANDY AMERICO Y TANGO SORIA ANTONY BRAHMS** pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **23% de similitud.**

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 21 de noviembre del 2019.


Andy Americo Quispe Vasquez
21-11-2019


Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética - UCP

CJRA/lasda
034 -2019

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
RESUMEN	01
SUMMARY	02
1. INFORMACIÓN GENERAL	
1.1 Nombre del negocio.....	03
1.2 Actividad empresarial.....	04
1.3 Idea del negocio.....	04
2. PLAN DE MARKETING	
2.1 Necesidades de los clientes.....	05
2.2 Demanda actual y tendencias.....	07
2.3 Oferta actual y tendencias.....	10
2.4 Programa de marketing.....	13
2.4.1. El producto.....	13
2.4.2. El precio.....	15
2.4.3. La promoción.....	16
2.4.4. La cadena de distribución.....	19
3. PLAN DE OPERACIONES	
3.1 Estudio de la fuente de aprovisionamiento de la empresa Quistan Inversiones S.A.C.....	20
3.2 Proceso de atención al cliente de la empresa Quistan Inversiones S.A.C.....	22
4. PLAN DE RECURSOS HUMANOS	
4.1 La organización de la empresa Quistan Inversiones S.A.C.....	24
4.2 Puestos, tareas y funciones de la empresa Quistan Inversiones S.A.C.....	24

4.3	Condiciones laborales de la empresa Quistan inversiones S.A.C.....	32
4.4	Régimen tributario de la empresa Quistan Inversiones S.A.C.....	32

5. PLAN ECONÓMICO Y FINANCIERO

5.1	Estudio económico de la empresa Quistan Inversiones S.A.C.....	28
5.2	Estudio financiero de la empresa Quistan Inversiones S.A.C.....	31

CONCLUSIONES.....	33
--------------------------	-----------

BIBLIOGRAFÍA.....	34
--------------------------	-----------

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura Nª 01 Ubicación de la empresa Quistan Inversiones S.A.C.....	.03
Figura Nª 02 Usuario del comercio electrónico.....	06
Figura Nª 03 Demanda de artículos de ferretería vía on-line.....	07
Figura Nª 04 Perfil de los interesados y compradores peruano, 2017.....	09
Figura Nª 05 Tipo de compra por internet del peruano,2017.....	09
Figura Nª 06 Aplicativo móvil Sodimac Constructor.....	10
Figura Nª 07 Aplicativo móvil Linio.....	11
Figura Nª 08 Aplicativo móvil Mercado Libre.....	11
Figura Nª09 Logo de la empresa Quistan Inversiones S.A.C, 2019.....	14
Figura Nª 10 App Quistan Ferretería.....	14
Figura Nª 11 Motocicleta con logo de la empresa para el delivery,2019.....	15
Figura Nª 12 Trimovil con logo de la empresa Quistan Inversiones S.A.C ara el delivery, 2019.....	14
Figura Nª 13 Afiche para la promoción de la introducción al mercado.....	17
Figura Nª 14 Gorro con logo de la empresa Quistan Inversiones S.A.C, 20109.....	17
Figura Nª 15 Polo con logo de la empresa Quistan Inversiones S.A.C, 2019.....	18
Figura Nª 16 Fan page de la empresa Quistan Inversiones S.A.C, 2019.....	18
Figura Nª 17 Canal de distribución de la empresa Quistan Inversiones S.A.C.....	19
Figura Nª 18 Proceso de aprovisionamiento de la empresa Quistan Inversiones Bambú21
Figura Nª 19 Proceso del servicio al cliente de la empresa Quistan Inversiones S.A.C.....	22
Figura Nª 20 Proceso de entrega de un pedido delivery.....	22

Figura N° 21 Estructura organizacional de la empresa Quistan Inversiones S.A.C,

2019..... 23

ÍNDICE DE CUADROS

	Página
Cuadro Nº 01 Clasificación Industrial Internacional Uniforme – CIIU.....	04
Cuadro Nº 02 Proyección de la demanda ciudad de Iquitos, 2019 (en miles)	07
Cuadro Nº 03 Perfil de los interesados y compradores peruanos, 2017.....	09
Cuadro Nº 04 Tipo de compra por internet del peruano, 2017.....	09
Cuadro Nº 05 Empresas con giros similares en la ciudad de Iquitos, 2019.....	10
Cuadro Nº 06 Precio de los productos que brinda las empresas, 2019.....	16
Cuadro Nº 07 Comportamiento del mercado: Tendencias y participación.....	27
Cuadro Nº 08 Ingresos por ventas (soles).....	27
Cuadro Nº 09 Costos de ventas (soles).....	27
Cuadro Nº 10 Gastos administrativos (soles).....	28
Cuadro Nº 11 Gastos comerciales (soles)	28
Cuadro Nº 12 Gastos pre operativos (soles)	28
Cuadro Nº 13 Inversión en activos (soles).....	29
Cuadro Nº 14 Depreciación (soles).....	29
Cuadro Nº 15 Programa de endeudamiento (soles).....	30
Cuadro Nº 16 Estado de resultados integrales (soles).....	31
Cuadro Nº 17 Flujo de caja (soles).....	31
Cuadro Nº 18 VAN y TIR.....	31

PLAN DE NEGOCIOS QUISTAN FERRETERIA DELIVERY, IQUITOS, 2019

Andy Américo, Quispe Vásquez.

Antony Brahms, Tangoa Soria

RESUMEN

La empresa se dedicará a la comercialización de equipos livianos, artículos de ferretería, construcción y eléctricos, a través de un App y con servicio delivery, por la que se constituirá la empresa Quistan Inversiones S.A.C.

El plan de marketing determinó un mercado potencial que puede adquirir los productos. Las compras on-line presentan una tendencia creciente, destacando dentro de ellos tres productos muy adquiridos por las familias. Las redes sociales serán la principal herramienta de promoción.

En cuanto al plan de operaciones, los procesos al ser un factor importante en la empresa, ya que de ellos dependen que se brinde un servicio de calidad para los clientes. Se ha diseñado dos procesos principales para la empresa.

Referente al plan de recurso humano, las políticas son claras, han sido elaborados para una micro empresa. La estructura orgánica también fue diseñada como para una microempresa, la misma que tiene carácter funcional.

En cuanto al plan económico y financiero, los ratios arrojados son favorables, el Valor Actual Neto (VAN) es de 91,485 soles, la Tasa Interna de Retorno (TIR) es de 40% y el Índice Beneficio Costo es de 1.67 soles. Lo que demuestra que la inversión es viable y rentable.

Palabras claves: App, delivery, compras on-line.

SUMMARY

The company will dedicate to the marketing of light equipment, hardware, construction and electrical items, through an App and with delivery service, by which the company Quistan Inversiones S.A.C.

The marketing plan, a potential market that can acquire the products has been determined. Online purchases have a growing trend, highlighting within them three products widely purchased by families. Social networks will be the main promotional tool.

As for the operations plan, the processes being an important factor in the company, since they depend on providing a quality service for customers. Two main processes for the company have been designed.

Regarding the human resource plan, the policies are clear, have been developed for a micro enterprise. The organic structure was also designed as for a microenterprise, which has a functional nature.

Regarding the economic and financial plan, the ratios are favorable, the Net Present Value (NPV) is 91,485 soles, the Internal Rate of Return (IRR) is 40% and the Benefit Cost Index is 1.67 soles. Which shows that the investment is viable and profitable.

Keywords: App, delivery, online shopping.

1.2 Actividad empresarial

Cuadro 01. Clasificación Industrial Internacional Uniforme, 2019

G	Comercio al por mayor y menor, excepto el de vehículos automotores y motocicletas.			
	47	Venta al por menor de otros enseres domésticos en comercios especializados		
		475	Venta al por menor de otros enseres domésticos en comercios especializados	
			4752	Venta al por menor de artículos de ferretería, pintura y productos de vidrio en comercios especializados.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI.

1.3 Idea del negocio.

Se busca satisfacer la necesidad de adquirir un producto de construcción, eléctrico, sanitario y equipos livianos de uso personal, en la comodidad del hogar, oficina o negocio, con la seguridad y garantía del servicio.

El segmento objetivo serán las personas, familias con ingreso dependiente o independiente mayores de 18 años y menores de 55 años; como también las empresa públicas y privadas que desean adquirir un producto, utilizando el servicio delivery.

La oferta de productos constará de artículos, accesorios, materiales y equipos livianos de construcción, ferretería, sanitario, eléctricos y equipos de protección personal, a través de una app y con el servicio delivery. Para cancelado al contado y con medios de pagos. (Tarjeta de débito y tarjeta de crédito).

II. PLAN DE MARKETING.

2.1 Necesidades de los clientes

En el capítulo anterior se desarrolló las necesidades del cliente, con el presente plan de negocios se busca satisfacer la necesidad de adquirir un producto de construcción, eléctrico, sanitario y equipos livianos de uso personal, en la comodidad del hogar, oficina o negocio, con la seguridad y garantía del servicio, a través de una app.

Cabe mencionar que según un informe de la International Data Corporation (IDC) sobre el impacto del comercio electrónico y su evolución en América Latina, el e-commerce ha triplicado sus ventas en la región durante los últimos seis años y registra US\$40.000 millones.

Lo que encontró en Perú fue una necesidad no satisfecha. Los clientes querían comprar cómodamente a distancia desde su hogar, oficina o cualquier lugar del Perú, consolidar el paquete con todas sus compras y despreocuparse del envío, desaduanaje y la normativa aduanera sobre el pago de impuestos. Nosotros ante toda esa necesidad, actuamos primero con transparencia, y el peruano ha respondido satisfactoriamente, agregó Gonzalo Peralta de IDC.

Actualmente, TiendaMIA.com, plataforma norteamericana, permite participar en fechas emblemáticas de e-commerce como Black Friday, Amazon Prime, Cyber Monday, President Day y Labor Day; también tiene presencia en Argentina, Brasil, Chile, Uruguay, Colombia, y tiene previsto operar en el corto plazo en otros mercados de Sudamérica y Centroamérica.

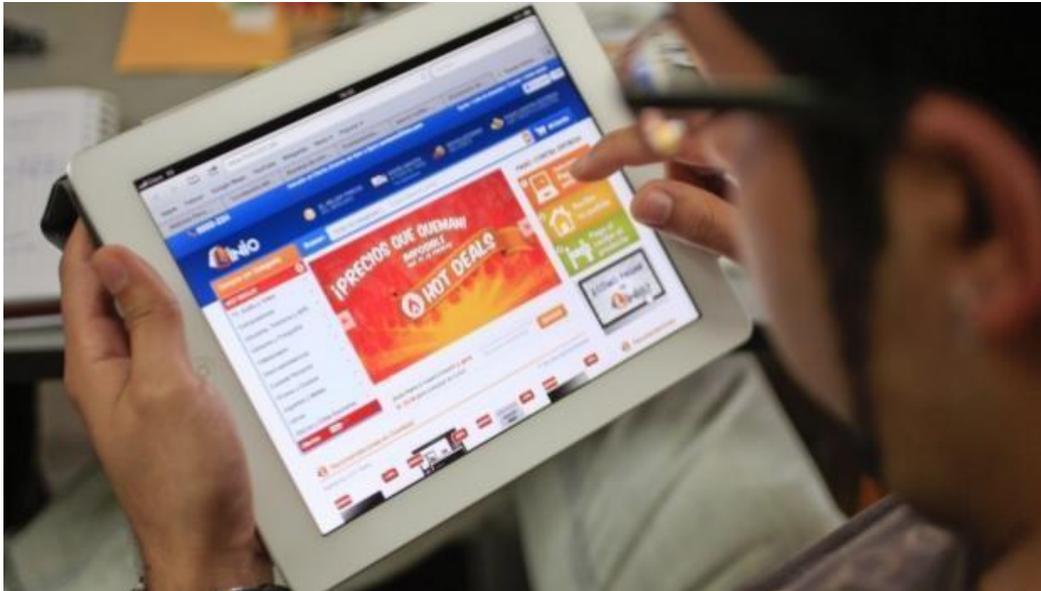
Actualmente, esta plataforma norteamericana vende unos 15.000 paquetes por mes, pero para este último bimestre debe superar los 35.000 paquetes, es decir, crecerá más de 200%. En lo que respecta a tickets promedios, en el Perú es de US\$120; mientras que en Argentina es de US\$150; Uruguay, US\$140; Chile, US\$125; Colombia, US\$100; y Brasil, US\$80. En estos diez meses de operación en Perú, TiendaMIA.com entregó más de 19.000 paquetes.

Según los pronósticos de la IDC para América Latina, el comercio electrónico, compuesto por la distribución, venta, compra, marketing y suministro de información de productos o servicios a través de Internet, crecerá un 25,4 % en 2019.

Se estima que el 50% de las compras por internet se encuentra en la ciudad de Lima y el resto se da en provincias. Para el caso de nuestra ciudad de Iquitos, presenta un potencial crecimiento, si bien es cierto, en el sector ferretero aún no se aprecia aplicativos móviles en nuestra ciudad, pero otros sectores han desarrollado y se están posicionando, como el sector

alimenticio y el sector prendas de vestir. Por lo que se considera una oportunidad importante para ser aprovechada, motivo del presente plan de negocios.

Figura 02. Usuario del comercio electrónico



Fuente: [google.com/search?q=necesidad+de+comprar+por+internet+en+el+peruano](https://www.google.com/search?q=necesidad+de+comprar+por+internet+en+el+peruano)

2.2 Demanda actual y tendencias.

Cuadro 02. Proyección de la demanda ciudad de Iquitos, 2019

	Total	Urbana	Total urbano
Población distrito Iquitos	150,221	68%	102,150
Población distrito de San Juan Bautista	154,696	68%	105,193
Población distrito Punchana	91,128	68%	61,967
Población distrito Belen	75,685	68%	51,466
Población ciudad de Iquitos (censada al 2015)	471,730		320,776
Crecimiento promedio anual de la población			2%
Población ciudad de Iquitos (proyectada al 2019)			352,973
Promedio de personas por familia			5
Total de familias (proyectado al 2019)			70,595
Familias que en promedio compran por internet en provincias 31%			0.31
Demanda potencial proyectada			21,884
Veces que las familias compran a la semana 01 x 57			57.00
Total consumo al año por familia			1,247,407
Segmento AB ciudad de Iquitos			2.50%
Segmento C ciudad de Iquitos			17.20%
Consumo del mercado objetivo (unidades)			245,739

Fuente: elaboración propia

Figura 03. Demanda de artículos de ferretería vía on line



Fuente: elcomercio.pe

A partir de la expansión constante de internet, el comercio electrónico también crece en el país. Así, en diciembre del 2018 el 18% de internautas peruanos afirmó haber comprado en Internet en los tres meses previos, según el estudio Compra Online, de GFK.

Su subdirector regional de Marketing, Gonzalo Abad, explicó que el avance respecto al 2017 (11% compró online) también se explica por el trabajo realizado por las marcas durante las campañas de venta online y su impacto en la generación de confianza en los clientes. El estudio indica que la compra online en dicho periodo llegó a 37% en los segmentos A y B.

El hábito en estos niveles está más vinculado al menor miedo que tienen a una operación virtual. En cambio, en el segmento C también hay interés, pero muchas compras no se concretan. Por zonas geográficas, Lima tuvo el mayor índice de compra (25%), seguida de las regiones del sur peruano (18%) y el oriente (14%).

Por edades, el segmento que realizó más compras se ubica en el rango de 18 a 24 años (21%), casi igualado por el grupo de 25 a 39 años (20%). Sin embargo, este segundo público es tan o más relevante porque tiene un mayor poder adquisitivo para las compras.

Y si bien algunas categorías de productos se han consolidado en el comercio electrónico, también existen otras con condiciones naturales para despegar. Los productos envasados tienen mayor oportunidad de despegar porque pueden generar más confianza. Asimismo, artículos cuya compra online y entrega en casa sea más conveniente (refrigeradora y otros).

Se estima que entre el 2013 y 2019, el valor del retail online en dispositivos móviles creció más de doce veces, de S/ 8,8 millones a S/ 108,8 millones. Y se prevé que llegue a S/ 236,9 millones de soles para el 2023.

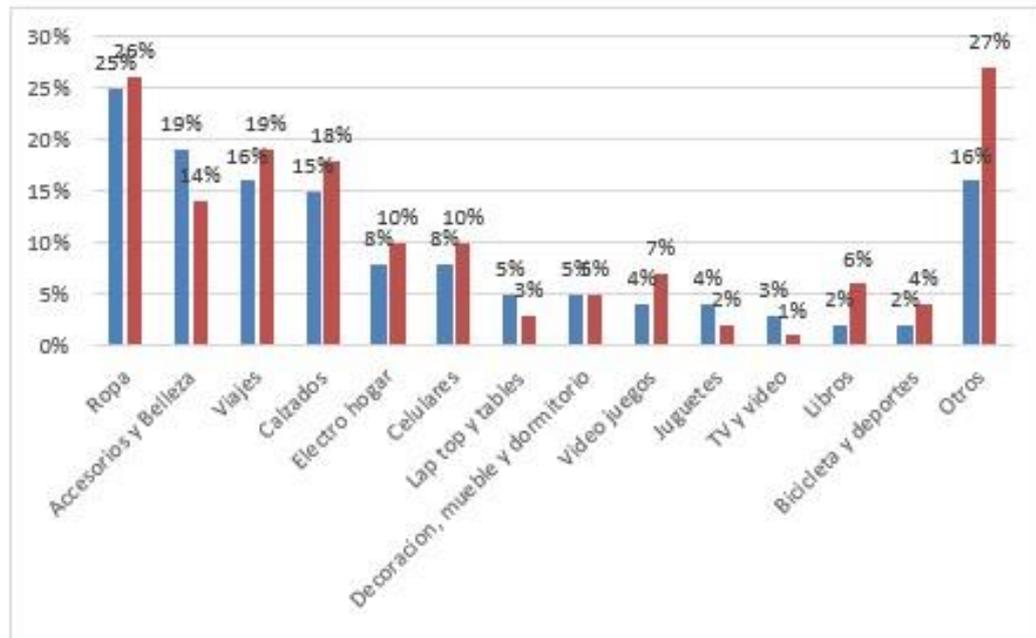
Algunos de los ítems de ferretería que registraron mayor demanda en el ecommerce, el año 2017, fueron: taladros (31%), sierras eléctricas (27%), amoladores (18%), entre otros. Asimismo, quienes principalmente realizaron estas compras fueron hombres, en su mayoría compradores muy informados, y que cada vez se inclinan más por pagar mediante transferencias bancarias o haciendo uso de sus tarjetas de créditos. (Diario el comercio.21.06.2018)

Figura 03. Perfil de los interesados y compradores peruanos, 2017

Interesados en e-commerce		Compradores on line	
Perfil	%	Perfil	%
NSE A/B	43%	NSE A/B	52%
NSE C	45%	NSE C	36%
<u>NSE D/E</u>	<u>12%</u>	<u>NSE D/E</u>	<u>12%</u>
18-24 años	34%	18-24 años	30%
25-39 años	43%	25-39 años	45%
<u>40 a mas</u>	23%	<u>40 a mas</u>	25%
Hombre	58%	Hombre	56%
Mujer	42%	Mujer	44%
Lima	63%	Lima	69%
Provincias	37%	Provincias	21%

Fuente: www.GFK Perú.com

Figura 04. Tipo de compra por internet del peruano, 2017



Fuente: www.GFK Perú.com

2.3 Oferta actual y tendencia.

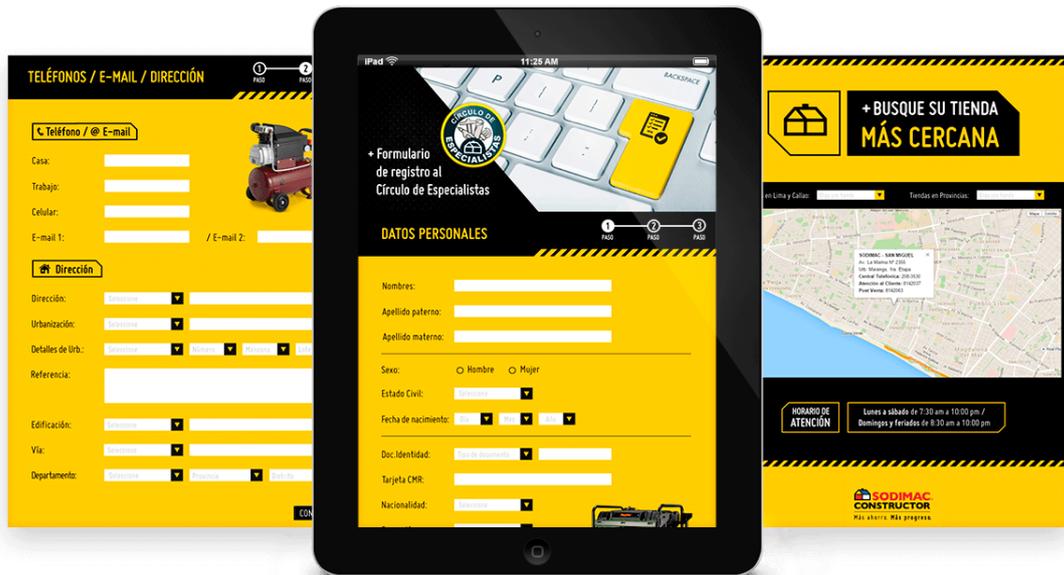
En el cuadro siguiente se puede apreciar los APPs, más utilizados a nivel nacional para la compra de artículos de ferretería, muchos con años en el mercado. Sólo en el caso de mercado libre presenta una cobertura a nivel nacional, linio a nivel internacional y Sodimac a nivel de la ciudad de Lima.

Cuadro 05. Empresas con giros similares en la ciudad de Iquitos, 2019

Applicative movil	Sodimac	Linio	Mercado libre
App para compra on line artículos de ferretería	Si	Si	Si

Fuente: elaboración propia

Figura 06. Aplicativo móvil Sodimac Constructor



Fuente: [google.com/search?q=aplicativo+movil+sodimac&rlz=1C1CHBD_esPE850PE850&s](https://www.google.com/search?q=aplicativo+movil+sodimac&rlz=1C1CHBD_esPE850PE850&s)

Figura 07. Aplicativo móvil Linio



Fuente: www.google.com/search?q=aplicativo+movil+linio&rlz=1C1CHBD_esPE

Figura 08. Aplicativo móvil Mercado Libre



Fuente: www.google.com/search?q=aplicativo+movil+mercado+libre&rlz=1C1CHBD_prl_OM:

La propuesta es abarcar el mercado local, en los distritos de Iquitos, Belén, Punchana y San Juan como primera etapa de considerando para cada distrito el radio urbano de cada uno.

2.4 PROGRAMA DE MARKETING.

2.4.1 El producto

La empresa se dedicará a la venta de artículos, accesorios, materiales y equipos livianos de construcción, ferretería, sanitario, eléctricos y equipos de protección personal, a través de una app y con el servicio delivery. Para ser cancelado al contado y con medios de pagos. (Tarjeta de débito y tarjeta de crédito).

Contaremos con una unidad móvil, tanto furgoneta como motocicleta para el reparto y atención de los pedidos de nuestros clientes, dentro del radio urbano de cada distrito, el uso de cada unidad móvil dependerá de la cantidad de pedido que realice el cliente.

- A continuación de detallará los principales productos a comercializar a través del APP Quistan Ferretería:
- Artículos eléctricos
- Artículos de limpieza
- Artículos sanitarios
- Artículos de construcción
- Herramientas
- Artículos de protección personas

Se ha considerado usar una app por las siguientes razones:

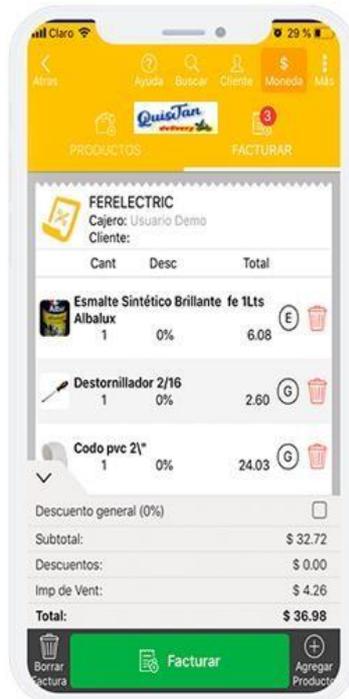
- 1) Aumenta la visibilidad y el tráfico online.
- 2) Contribuye a complementar la estrategia.
- 3) Ayuda a la generación de ingresos.
- 4) Permite conocer la tendencia de los clientes.
- 5) Fideliza a los clientes.
- 6) Vía de comunicación directa.
- 7) Ahorro en costes de publicidad.

Figura 09. Logo de la empresa Quistan Inversiones S.A.C, 2019



Fuente: elaboración propia

Figura 10. App Quistan Inversiones S.A.C



Fuente: elaboración propia

Figura 11. Motocicleta con logo de la empresa para delivery, 2019



Fuente: www.google.com/search?q=servicio+delivery+motocicleta&rlz=1C1CHBD

Figura 12. Trimovil con logo de la empresa Quistan inversiones S.A.C delivery, 2019



Fuente: <https://www.google.com/search?q=trimovil+cerrado+para+delivery&rlz=1C1CH>

2.4.2 El precio

Para el presente proyecto se ha tomado en cuenta los precios de los principales artículos de ferreterías, adquiridos por las familias en año 2018. Se ha considerado el precio de la competencia, como también se ha considerado la estructura de costos de la empresa.

a) Objetivos del precio.

El objetivo del precio que se persigue alcanzar en este proyecto, es la de contar con un precio accesible, que abarque la mayor cantidad de mercado en esta primera etapa.

Cuadro 06. Precio de los productos que brinda la empresa, 2019

Productos	unidad de medida	Precio (S/.)
Taladros	Unidad	100.00
Sierras eléctrica	Unidad	140.00
Amoldadores	Unidad	80.00

Fuente: elaboración propia

2.4.3 La promoción.

La finalidad es constituir una empresa dedicada a la comercialización y distribución de artículos de ferretería a través de la venta delivery, por lo cual la promoción será a través de las redes sociales:

- **Facebook:** Creación de una Fan page, la cual proporcionara información sobre la empresa y las actividades que se realizaran subiendo fotos y videos, además de tener el beneficio de ganar muchos seguidores. Se premiarán a todos aquellos que den like o compartan nuestras publicaciones.
- **Twitter:** Su objetivo principal es tener un gran número de seguidores y se realizara publicaciones constantes para que lo pueden ver nuestros clientes y seguidores.
- **Instagram:** Su objetivo también es ganar seguidores, además de publicar fotos para que nuestros seguidores los vean.
- **YouTube:** Subir y compartir videos de la entrega a los clientes, como también los sorteos.

Para el mercado local, se considerará los medios tradicionales de publicidad, como es el caso del diario, se va considerar el más leído por nuestros futuros clientes. Par el caso de la radio, será la más sintonizadas por nuestros clientes, en los programas de mayor sintonía. Y en el caso de la televisión, será la más sintonizada por nuestros futuros clientes.

En esta primera etapa de introducción al mercado la promoción será: *por la segunda compra reciba descuento del 20% sólo en artículos eléctricos.*

Figura 13. Afiche para la promoción de la introducción al mercado

Por la segunda compra,
reciba descuento del 20%
sólo en artículos eléctricos.

Compre seguro, compre ya !!!

Cant	Desc	Total
1	0%	6.08
1	0%	2.60
1	0%	24.03
Subtotal:		\$ 32.72
Descuentos:		\$ 0.00
Imp de Vent:		\$ 4.26
Total:		\$ 36.98

Fuente: elaboración propia

Figura 14. Gorro con logo de la empresa Quistan Inversiones S.A.C, 2019



Fuente: elaboración propia

Figura 15. Polo con logo de la empresa Quistan Inversiones S.A.C, 2019



Fuente: elaboración propia

Figura 16. Fan page de la empresa Quistan Inversiones S.A.C, 2019



Fuente: elaboración propia

2.4.4 La Cadena de Distribución de la empresa Quistan Inversiones S.A.C

La empresa se ubicará calle Castilla Nro. 1080, distrito de Iquitos - provincia de Maynas, región Loreto, Perú.

. Cabe mencionar que la cadena de distribución será directa.

Figura 17. Canal de distribución de la empresa Quistan Inversiones S.A.C



Fuente: elaboración propia

III. PLAN DE OPERACIONES

Los procesos en la empresa cumplen una función muy importante, de ellos depende la elaboración de un bien o servicio de calidad, que satisfaga las necesidades de los clientes, buscado siempre superar sus expectativas.

3.1 Estudio de la fuente de aprovisionamiento de la empresa Quistan inversiones S.A.C.

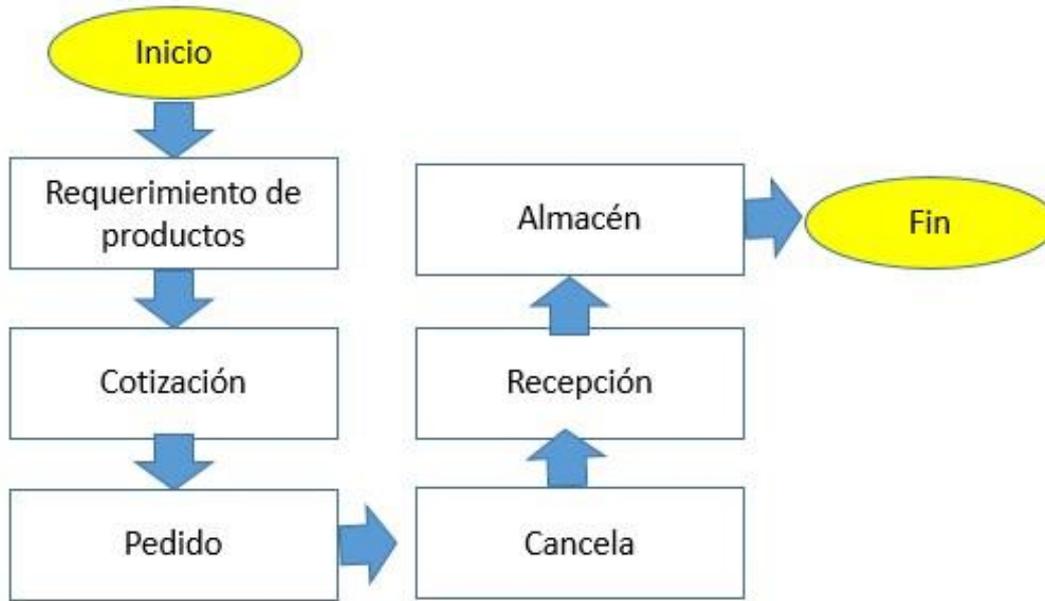
Los bienes y servicios que requiera la empresa para su funcionamiento, serán abastecidos desde la ciudad de Iquitos. Para el caso de los artículos de ferretería, eléctricos, sanitario, entre otros serán adquiridos de proveedores de la zona, manteniendo en todos los casos ciertos factores, como calidad, precio. El área responsable del abastecimiento y del mantenimiento de un promedio de stock en la empresa, es el área de compras, la misma que debe mantener actualizada el registro de proveedores, con un periodo de 6 meses.

En esta primera etapa se contará con los siguientes proveedores:

- | | |
|--------------------------------------|----------------------------|
| • Comercial Denisan SAC Ferretería | Av. Grau 1513-Iquitos |
| • D Todo ferretería Ferretería | Sgto. Lores 516 - Iquitos |
| • Centro comercial Quispe ferretería | Jr. Próspero 935 – Iquitos |

El aprovisionamiento empieza con el requerimiento de productos, para luego cotizar, como mínimo en tres proveedores, posteriormente se realiza el pedido, luego se procede a cancelar el pedido, seguidamente se recepciona, a la vez se verifica, controla. Y por último se ingresa al almacén.

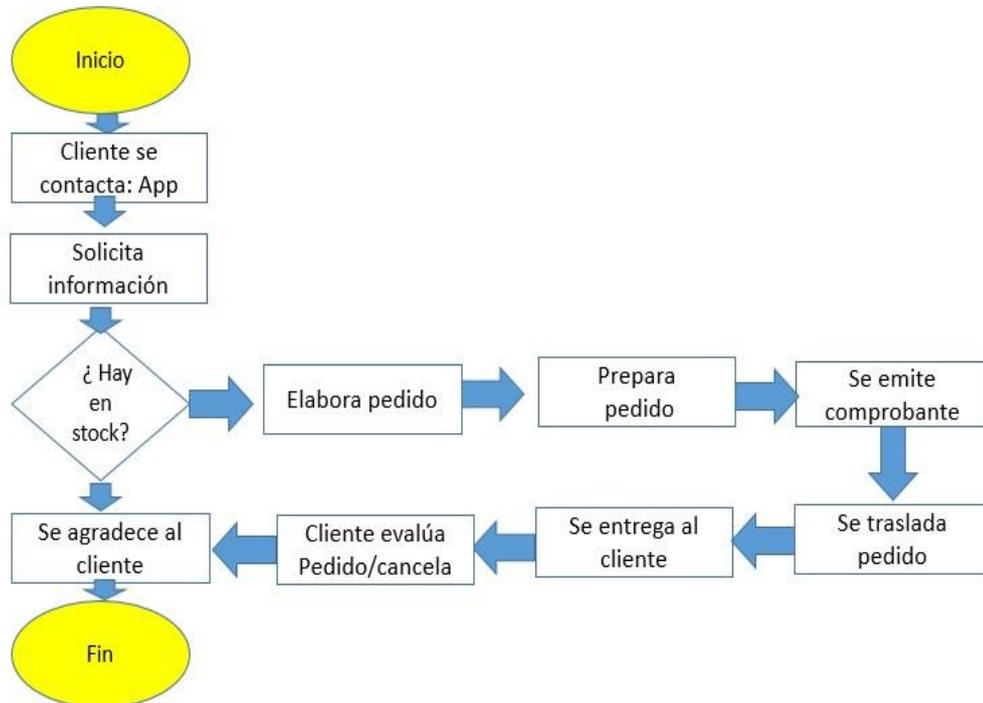
Figura 18. Proceso de aprovisionamiento de la empresa de la empresa Quistan Inversiones S.A.C.



Fuente: elaboración propia

3.2 El proceso del servicio al cliente de la empresa Quistan Inversiones S.A.C.

Figura 19. Proceso de atención de la empresa Quistan Inversiones S.A.C



Fuente: elaboración propia

Proceso del servicio al cliente de la empresa Quistan inversiones S.A.C:

1. Cliente se contacta: APP

Cliente se contacta a través del APP, por un mensaje, WhatsApp, Messenger, mensaje de texto, o a través de cualquier red social.

2. Solicita Información:

Cliente solicita información de los productos, se brinda toda la información detallada, para el cual se contara con catálogos que permitan brindar la información solicitada.

3. ¿Hay en Stock?:

- Sí, se elabora pedido.
- No; se le agradece al cliente.

4. Elabora pedido:

Se elabora pedido, para el cual se llena el formato nota de pedido.

5. Prepara pedido:

Se prepa el pedido solicitado por el cliente, con las características y condiciones del cliente.

6. Se emite comprobante:

Seguidamente se elabora el comprobante de pago, de acuerdo a las indicaciones del cliente.

7. Se traslada pedido:

Se procede a trasladar el pedido al cliente, en la dirección indicada

8. Se entrega al cliente:

Se procede a entregar el pedido al cliente.

9. Cliente evalúa pedido/cancela:

El cliente evalúa el pedido, verifica, controla, mide, y da su conformidad y procede a cancelar el pedido.

10. Agradece al cliente:

Se procede a agradecer y se le invita para su pronto retorno.

Figura 20. Entrega de un pedido delivery.



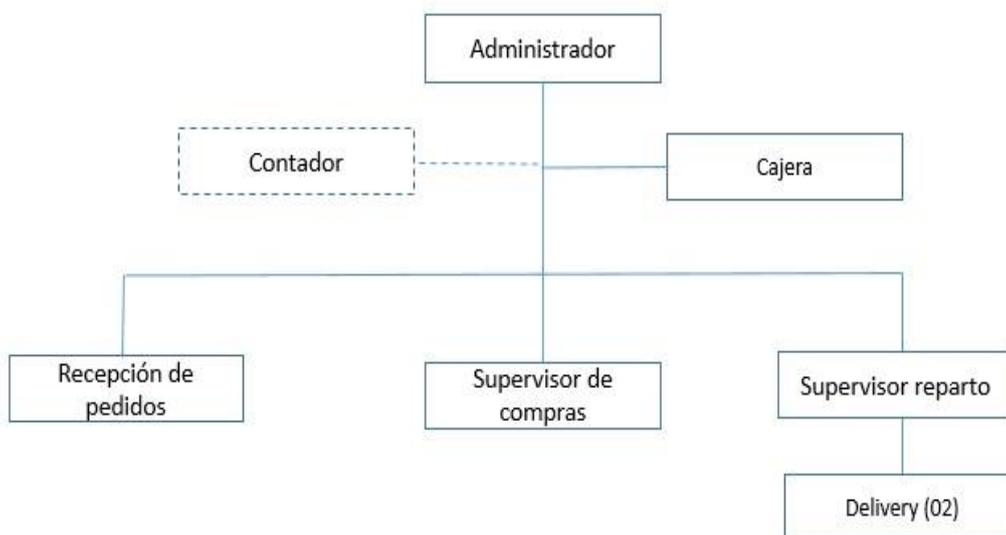
Fuente: [google.com/search?q=pedido+delivery+entregando&rlz=1C1CHBD](https://www.google.com/search?q=pedido+delivery+entregando&rlz=1C1CHBD)

IV. PLAN DE RECURSOS HUMANOS.

4.1 La organización de la empresa Quistan Inversiones S.A.C

La estructura orgánica de la empresa será la siguiente:

Figura 21. Estructura organizacional de la empresa Quistan Inversiones S.A.C, 2019



Fuente: elaboración propia

4.2 Puestos y funciones de la empresa Quistan Inversiones S.A.C.

Puesto: Administrador.

Funciones:

- a. Planear las actividades de compras y ventas de la empresa
- b. Elaborar el manual de funciones de todas las áreas de la empresa
- c. Supervisar, organiza y controla el trabajo de las demás área
- d. Aprobar la planilla de los colaboradores
- e. Supervisar el trabajo del contador
- f. Representar a la empresa ante las entidades financieras
- g. Es responsable de buscar el financiamiento en las empresas financiera
- h. Controlar la asistencia del personal

Puesto: Cajera**Funciones:**

- a. Realizar depósitos como realizar efectivo
- b. Custodiar, controlar y depositar el dinero productos de las ventas diarias
- c. Emitir un informe semanal de los ingresos de la empresa
- d. Facturar los pedidos
- e. Solicitar al cliente la información del monto con que cancelará su pedido, para preparar el cambio.
- f. Emitir los cheques para los gastos de la empresa

Puesto: Recepción de pedidos**Funciones:**

- a. Atender las llamadas de los clientes
- b. Brindar información al cliente
- c. Tomar nota de los pedidos del cliente
- d. Absolver las preguntas, dudas del cliente
- e. Consultar el tipo de medio de pago de los clientes
- f. Consultar el tipo de comprobante a emitir en caja al cliente.

Puesto: Supervisor de compras**Funciones:**

- a. Solicitar a todas las áreas de la empresa los bienes y servicios a utilizar en el mes
- b. Responsable del aprovisionamiento de los bienes y servicios para operar la empresa
- c. Gestionar la compra de los productos, eléctricos, sanitarios, de construcción para la venta.
- d. Llevar el control de la mercadería de la empresa
- e. Elaborar un registro de proveedores
- f. Elaborar el cuadro comparativo de precios
- g. Reporta directamente al administrador

Puesto: Supervisor de reparto

Funciones:

- a.** Organizar el reparto de los pedidos para los clientes
- b.** Organizar el reparto en la ciudad en dos áreas
- c.** Monitorear el traslado del pedido de local al cliente
- d.** Verificar el estado de las motos
- e.** Verificar los documentos en reglas de los repartidos o delivery
- f.** Monitorear el vencimiento del Soat
- g.** Llevar el control del uso del combustible de la empresa

Puesto: Delivery o repartidor

Funciones:

- a.** Realizar el reparto del pedido del negocio al domicilio del cliente
- b.** Solicitar el monto y el cambio que debe llevar para atender al cliente
- c.** Pasar el POS o recibir el dinero del cliente
- d.** Entregar el pedido al cliente
- e.** Entregar el comprobante al cliente
- f.** Esperar la conformidad del cliente
- g.** Recibir la evaluación del servicio al cliente,

4.3 Condiciones laborales de la empresa Quistan Inversiones S.A.C.

La empresa ha considerado las siguientes políticas laborales:

- La empresa contará con contrato laborales a tiempo completo, los que serán renovados cada 6 meses.
- Se trabajará ocho horas diarias.
- La empresa se acogerá a la Ley 26015 Ley de promoción de la Micro y Pequeña empresa, previamente se registrará en el Remype.
- Posteriormente evaluará su cambio al régimen general.
- Se pagará todos sus beneficios sociales normados en la ley.
- Sólo en el caso del contador será con contrato por servicios profesionales.

- **4.4 Régimen tributario de la empresa Quistan Inversiones S.A.C.**

La empresa se acogerá al Régimen Mype Tributario, La empresa para que se acoja los ingresos al año no deben superar las 1,700 unidades impositivas tributarias - UIT, condición que cumple nuestra empresa.

Siempre y cuando cumpla con las siguientes condiciones:

- En cuanto al pago a cuenta si los ingresos no superan las 300 UIT, el pago es del 1% de los ingresos netos.
- Si los ingresos superan las 300 UIT, el pago es de 1.5% de los ingresos netos.
- En cuanto a la declaración anual, hasta 15 UIT sobre la tasa de la utilidad es el 10%.
- Más de 15UIT, el pago es del 29.5%.
- Si los activos superan el 1,000,000 se debe declarar el impuesto temporal a los activos netos. (ITAN).

V. PLAN ECONÓMICO Y FINANCIERO.

5.1 Estudio económico.

Cuadro 07. Comportamiento del mercado: Tendencias y participación.

	Año 2020	Año 2021	Año 2022
Demanda actual anual por unidades	245,739		
Tendencia del mercado	0%	2%	2%
Demanda estimada anual por unidades	245,739	250,654	255,667
Participación de mercado	1.00%	1.05%	1.10%
Demanda del proyecto unidades	2,457	2,632	2,812

Fuente: elaboración propia.

Cuadro 08. Ingresos por ventas de la empresa Quistan ferretería Delivery (soles).

	Año 2020	Año 2021	Año 2022
Ventas anuales unidades	2,457	2,632	2,812
Precio mercado soles	320.00	320.00	324.80
Tendencia del precio	0%	1.5%	2.0%
Precio de venta efectiva uniades	S/.320.00	S/.324.80	S/.331.30
VENTA TOTAL EMPRESA (soles)	S/.786,365	S/.854,830	S/.931,716

Fuente: elaboración propia.

Cuadro 09. Costo de ventas de la empresa Quistan ferretería Delivery (soles).

	Año 2020	Año 20120	Año 2021
Ventas	2,457	2,632	2,812
Costo compra	S/239.00	S/243.78	S/248.66
COSTO DE LA MERCADERÍA VENDIDA	S/587,316	S/641,596	S/699,303

Fuente: elaboración propia.

Cuadro 10. Gastos administrativos de la empresa Quistan ferretería Delivery (soles).

	Año 2020	Año 2021	Año 2022
Administrador	1	1	1
Sueldo mensual	S/. 1,400	S/. 1,700	S/. 1,800
Supervisores: Pedidos,compras y reparto	3	3	3
Sueldo mensual	S/. 1,200	S/. 1,400	S/. 1,500
Delivery: repartidor	S/. 2	S/. 2	S/. 3
Sueldo mensual	S/. 1,000	S/. 1,100	S/. 1,200
Remuneraciones del personal	S/. 7,000	S/. 8,100	S/. 9,900
Costo laboral	8.67%	8.67%	8.67%
Remuneración total mensual	S/. 7,607	S/. 8,802	S/. 10,758
Contador	S/. 280	S/. 330	S/. 395
Servicios públicos	S/. 180	S/. 195	S/. 210
Útiles oficina	S/. 215	S/. 265	S/. 355
Otros	S/. 192	S/. 224	S/. 345
Total mensual	S/. 8,474	S/. 9,816	S/. 12,063
TOTAL ANUAL	S/.101,684	S/.117,792	S/.144,756

Fuente: elaboración propia.

Cuadro 11. Gastos comerciales de la empresa Quistan ferretería Delivery (soles).

	Año 2020	Año 2021	Año 2022
Publicidad	S/. 330.00	S/. 350.00	S/. 420.00
Alquiler local	S/. 990.00	S/. 1,210.00	S/. 1,430.00
Promociones	S/. 259.00	S/. 300.00	S/. 450.00
Otros	S/. 220.00	S/. 265.00	S/. 323.00
Total mensual	S/. 1,799.00	S/. 2,125.00	S/. 2,623.00
TOTAL ANUAL	S/.21,588.00	S/.25,500.00	S/.31,476.00

Fuente: elaboración propia.

Cuadro 12. Gastos pre operativos de la empresa Quistan ferretería Delivery (soles).

	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022
Estudio de mercado	S/. 1,688.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00
Trámites diversos	S/. 795.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00
Total	S/. 2,483.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00

Fuente: elaboración propia.

Cuadro 13. Inversión en activos de la empresa Quistan ferretería Delivery

(soles).

	Valor adquisición	Cantidad	Valor total	Tiempo vida	Depreciación a
Local	S/. 0	1	S/. 0	20	S/. 0
Equipos	S/. 2,000	1	S/. 2,000	5	S/. 400
Vehículos Motocar	S/. 6,000	2	S/. 12,000	5	S/. 2,400
Muebles	S/. 3,000	1	S/. 3,000	5	S/. 600
Total			S/. 17,000		S/. 3,400

Fuente: elaboración propia.

Cuadro 14. Depreciación de la empresa Quistan ferretería Delivery (soles).

	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Residual
Depreciación activo fijo	S/.17,000.00	-S/.3,400.00	-S/.3,400.00	-S/.3,400.00	S/.6,800.00
Amortización activo intangible	S/.2,483.00	-S/.496.60	-S/.496.60	-S/.496.60	S/.993.20
TOTAL	S/.19,483.00	- S/.3,896.60	-S/.3,896.60	-S/.3,896.60	S/.7,793.20

Fuente: elaboración propia.

5.2 Estudio financiero.

Cuadro 15. Programa de endeudamiento de la empresa Quistan ferretería Delivery (soles).

Deuda a tomar		S/. 80,000		
35.00% Anual		1.5%	mensual	
		36	meses	
n	Capital inicial	Interés	Amortización	Cuota total
1	80,000	1,200	2,222	3,422
2	77,778	1,167	2,222	3,389
3	75,556	1,133	2,222	3,356
4	73,333	1,100	2,222	3,322
5	71,111	1,067	2,222	3,289
6	68,889	1,033	2,222	3,256
7	66,667	1,000	2,222	3,222
8	64,444	967	2,222	3,189
9	62,222	933	2,222	3,156
10	60,000	900	2,222	3,122
11	57,778	867	2,222	3,089
12	55,556	833	2,222	3,056
		12,200	26,667	
n	Capital inicial	Interés	Amortización	Cuota total
13	53,333	800	2,222	3,022
14	51,111	767	2,222	2,989
15	48,889	733	2,222	2,956
16	46,667	700	2,222	2,922
17	44,444	667	2,222	2,889
18	42,222	633	2,222	2,856
19	40,000	600	2,222	2,822
20	37,778	567	2,222	2,789
21	35,556	533	2,222	2,756
22	33,333	500	2,222	2,722
23	31,111	467	2,222	2,689
24	28,889	433	2,222	2,656
		7,400	26,667	
n	Capital inicial	Interés	Amortización	Cuota total
25	26,667	400	2,222	2,622
26	24,444	367	2,222	2,589
27	22,222	333	2,222	2,556
28	20,000	300	2,222	2,522
29	17,778	267	2,222	2,489
30	15,556	233	2,222	2,456
31	13,333	200	2,222	2,422
32	11,111	167	2,222	2,389
33	8,889	133	2,222	2,356
34	6,667	100	2,222	2,322
35	4,444	67	2,222	2,289
36	2,222	33	2,222	2,256

		2,600	26,667	
		22,200	80,000	

Fuente: elaboración propia

Cuadro 16. Estado de resultados integrales de la empresa Quistan ferretería Delivery (soles)

	Año 2020	Año 2021	Año 2022
Ingresos por ventas	S/.786,365	S/.854,830	S/.931,716
Costo ventas	-S/.587,316	-S/.641,596	-S/.699,303
Margen Bruto	S/.199,049	S/.213,234	S/.232,413
Gastos administrativos	-S/.101,684	-S/.117,792	-S/.144,756
Depreciación y amortización	-S/.3,897	-S/.3,897	-S/.3,897
Gastos comerciales	-S/.21,588	-S/.25,500	-S/.31,476
Margen operativo	S/.71,880	S/.66,045	S/.52,284
Gastos financieros	-S/.12,200	-S/.7,400	-S/.2,600
Margen antes de tributos	S/.59,680	S/.58,645	S/.49,684
Tributos	-S/.5,968	-S/.5,865	-S/.4,968
Margen neto	S/.53,712	S/.52,781	S/.44,716

Fuente: elaboración propia

Cuadro 17. Flujo de caja de la empresa Quistan ferretería Delivery (soles).

	Año 0	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Liquidación
Ingresos por ventas		S/.786,365	S/.854,830	S/.931,716	
Inversión inicial					
Activo fijo	-S/.19,483				S/.7,793
Capital de trabajo	-S/.117,955	-S/.43,035	-S/.14,386	-S/.3,204	S/.178,579
Compras		-S/.587,316	-S/.641,596	-S/.699,303	
Gastos administrativos		-S/.101,684	-S/.117,792	-S/.144,756
Gastos comerciales		-S/.21,588	-S/.25,500	-S/.31,476	
Pago impuestos		-S/.7,188	-S/.6,605	-S/.5,228	
Flujo Caja Económico (FCE)	-S/.137,438	S/.25,554	S/.48,952	S/.47,749	S/.186,372
Préstamo recibido	S/.80,000				S/.0
Amortización		-S/.26,667	-S/.26,667	-S/.26,667	
Gastos financieros		-S/.12,200	-S/.7,400	-S/.2,600	
Escudo fiscal		S/.1,220	S/.740	S/.260	
Flujo Caja Financiero (FCF)	-S/.57,438	-S/.12,093	S/.15,625	S/.18,742	S/.186,372
FCE	-S/.137,438	S/.25,554	S/.48,952	S/.234,121	
FCF	-S/.57,438	-S/.12,093	S/.15,625	S/.205,114	

Fuente: elaboración propia.

Cuadro 18. VAN y TIR de la empresa Quistan ferretería Delivery

VAN económico	S/.76,707
Tasa de descuento (CAPM)	14.80%
TIR Económica	36%
Indice B/C	1.56
VAN Financiero	S/.43,949
Tasa de descuento (WACC)	26.56%
TIR Financiero	52%
Indice B/C	1.77

Fuente: elaboración propia.

CONCLUSIONES:

1. El presente plan de negocios tiene por finalidad la constitución de una empresa dedicada a la venta de accesorios, equipos livianos, artículos de ferretería, construcción, entre otros.; a través de un APP y con el servicio delivery gratuito. Sector que presenta una demanda con tendencia creciente en los últimos años.
2. En cuanto al plan de marketing, se ha elaborado con la finalidad de ganar la mayor cuota de mercado en nuestra ciudad, las estrategias responden a la necesidad de los clientes, con el fin de satisfacerlas.
3. Referente al plan de operaciones se ha diseñados los procesos para la empresa, ya que cumple una función primordial que es la de crear un servicio de calidad que supere las expectativas de los clientes. Nuestros productos a través de la venta delivery buscan satisfacer las necesidades de los clientes.
4. El plan de recurso humano, cuenta con políticas claras, las mismas que responden a la necesidad del cliente, se priorizará cuidar la calidad de vida de los colaboradores, los que percibirán todos los beneficios que exige la
5. El plan económico y financiero, los estados financieros fueron proyectados para los 3 siguientes años. El flujo de caja muestra capacidad para asumir nuestros compromisos en el corto plazo.,
6. el valor actual neto (VAN) es de **noventa y un mil cuatrocientos ochenta y cinco y 00/100 soles (S/. 81,085.00)**, con una tasa interna de retorno (TIR) de 40%, y la relación Beneficio Costo (B/C) igual a **S/.1.67**, que indica que por cada sol invertido se recuperará la inversión más **1.67..**

BIBLIOGRAFIA:

- Clasificación Industrial Internacional Uniforme en https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesM/seriesm_4rev4s.pdf Extranjero, 2013.
- Diario el Gestion (2018). El 18% de Cibernautas peruanos ya realizan compras por internet.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). 2008. *Censos Nacionales 2007: XI de Población y VI de Vivienda. Lima, Perú. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). 2008. IV Censo Nacional Económico por departamento.* Lima, Perú.
- J. I. Arango “Hacia un concepto de pequeña y mediana empresa” U. Nacional. 1993.
- Hervás, F. 2017. Perú volverá a ser potencia en vóley. Diario La República, 04 de mayo de 2017. <https://gestion.pe/tendencias/campana-llevo-nataliamalaga-voley-finanzas-2032?ref=gesr>
- www.Tiendamia.com
- www.GFK.com

