

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ



FACULTAD DE NEGOCIOS

INVESTIGACIÓN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**Plan de negocio de la empresa “MOMENTS OF SOCCER EIRL”,
enfocada a la implementación de cancha deportiva con grass
sintético en el distrito de San Juan Bautista, provincia de Maynas,
región Loreto- 2018**

Autor:

Luis Gabriel Saavedra Gonzales

**Para optar el título profesional
de Contador Público**

IQUITOS-PERÚ

2019

DEDICATORIA.

Dedicado a Dios por darme la vida, la salud y una bella familia. También a mis seres queridos, a mi mamá y a mis hermanos porque a pesar de las dificultades que pude haber pasado, siempre creyeron en mí, siendo ellos el pilar fundamental con su apoyo incondicional mantenido a través del tiempo, que se cristaliza en mi desarrollo profesional y en mi vida personal.

Luis Saavedra.

AGRADECIMIENTO.

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar de mi familia, gracias a mis hermanos por creer siempre en mí, a mi prima Patricia Llerena por su apoyo incondicional, sus consejos y tomarse el tiempo de estar guiándome a lo largo de mi estudio universitario.

A mi madre, por su gran amor y esfuerzo para alentarme a seguir siempre adelante sin importar los obstáculos, buscando lo mejor para el crecimiento profesional y personal mío y el de mis hermanos; por haberme formado como un hombre de bien, y por ser la mujer bella (en todo sentido) que me dio la vida y que hasta el día de hoy tengo la suerte de tenerla, no habrá palabras suficientes para expresar mi agradecimiento y amor hacia ella.

A mis maestros por sus consejos y enseñanzas dentro y fuera de las aulas, que me permitieron desarrollarme en mi ámbito laboral y como persona, a mis mentores que tuve la oportunidad de conocer en el desarrollo de mis prácticas profesionales y me dieron las herramientas necesarias para aprender y fortalecer mis capacidades y conocimientos.

Agradecer a mi alma mater por abrirme la puerta y darme la oportunidad de realizar mis estudios académicos.

Luis Saavedra.



UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

Registrada en el Asiento N° A00010 de la Partida N° 11000318, personas Jurídicas de Iquitos,
Superintendencia de los Registros Públicos - SUNARP

FACULTAD DE NEGOCIOS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA
PROFESIONAL

Con Resolución Decanal N° 230-2018-UCP-FAC.NEGOCIOS del 04 de julio de 2018, la FACULTAD DE NEGOCIOS DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ-UCP designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación del Trabajo de Investigación a los señores:

- | | |
|---|------------|
| • CPCC. Edwin Delgado Hildebrandt Mgr. | Presidente |
| • CPCC. Juan Severino D'Azevedo Collins Dr. | Miembro |
| • CPCC. Dalila Correa Álvarez | Miembro |

En el distrito de San Juan Bautista, siendo las 11 horas del día 03 de MAYO del 2019 en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ-UCP, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa del Trabajo de Investigación: "PLAN DE NEGOCIO DE LA EMPRESA MOMENTOS OF SOCCER EIRL., ENFOCADA A LA IMPLEMENTACIÓN DE CANCHA DEPORTIVA CON GRASS SINTÉTICO EN EL DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, 2018"

Presentado por:

LUIS GABRIEL SAAVEDRA GONZALES

Como requisito para optar el título profesional de Contador Público. 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 UNANIMIDAD

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta


CPCC. Edwin Delgado Hildebrandt Mgr.
Presidente


CPCC. Juan Severino D'Azevedo Collins Dr.
Miembro


CPCC. Dalila Correa Álvarez
Miembro

CALIFICACIÓN:

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

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
RESUMEN.....	01
SUMMARY.....	03
1. INFORMACIÓN GENERAL	
1.1 Nombre del negocio.....	05
1.2. Actividad empresarial.....	06
1.3. Idea del negocio.....	06
2. PLAN DE MARKETING	
2.1 Necesidades de los clientes.....	09
2.2 Demanda actual y tendencias.....	10
2.3 Oferta actual y tendencias.....	13
2.4 Programa de marketing.....	14
2.4.1. El producto.....	14
2.4.2. El precio.....	18
2.4.3. La promoción.....	19
2.4.4. La cadena de distribución.....	23
3. PLAN DE OPERACIONES	
3.1 Estudio de la fuente de aprovisionamiento.....	24
3.2 El proceso de abastecimiento.....	25
3.3 El proceso de Atención al cliente.....	27
4. PLAN DE RECURSOS HUMANOS	
4.1 La organización.....	32
4.2 Puestos, tareas y funciones.....	32
4.3 Condiciones laborales.....	36

4.4	Régimen tributario.....	36
5.	PLAN ECONÓMICO Y FINANCIERO	
5.1	Estudio económico.....	38
5.2	Estudio financiero.....	41
	CONCLUSIONES.....	45
	BIBLIOGRAFÍA.....	46

ÍNDICE DE CUADROS

	Página
Cuadro N° 01 Clasificación Industrial Internacional Uniforme – CIIU.....	06
Cuadro N° 02 Demanda proyectada ciudad de Iquitos, 2018.....	10
Cuadro N° 03 Negocios con giros similares en la ciudad de Iquitos, 2018....	13
Cuadro N° 04 Precio del servicios de la empresa, 2018.....	19
Cuadro N° 05 Cuadro comparativo de tipos de regímenes tributarios, 2018..	37
Cuadro N° 06 Comportamiento del mercado: Tendencias y participación.....	38
Cuadro N° 07 Ingresos por ventas (Soles).....	38
Cuadro N° 08 Gastos administrativos (Soles).....	39
Cuadro N° 09 Gastos comerciales (Soles)	39
Cuadro N° 10 Gastos pre operativos (Soles)	40
Cuadro N° 11 Inversión en activos (Soles).....	40
Cuadro N° 12 Depreciación (Soles).....	40
Cuadro N° 13 Programa de endeudamiento (Soles).....	41
Cuadro N° 14 Estado de resultados integrales (Soles).....	42
Cuadro N° 15 Flujo de caja (Soles).....	43
Cuadro N° 16 VAN y TIR....	44

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura N° 01 Ubicación de la empresa.....	05
Figura N° 02 Práctica de fútbol 07	07
Figura N° 03 Restaurante y centro de rehidratación.....	08
Figura N° 04 Cancha sintética.....	15
Figura N° 05 Pelota oficial FIFA.....	15
Figura N° 06 Servicio higiénicos.....	16
Figura N° 07 Arbitro.....	16
Figura N° 08 Chalecos deportivos.....	17
Figura N° 09 Logo de la empresa, 2018.....	18
Figura N° 10 Polos con logo de la empresa.....	21
Figura N° 11 Vasos chop con logo de la empresa.....	21
Figura N° 12 Fan page de la empresa, 2018.....	22

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página
Gráfico N° 01 Gasto mensual de un peruano en promedio, 2017	11
Gráfico N° 02 La cadena de distribución directa.....	23
Gráfico N° 03 El proceso de abastecimiento de la empresa.....	25
Gráfico N° 04 Proceso de atención al cliente.....	27
Gráfico N° 05 Estructura organizacional de la empresa.....	32

Plan de negocio de la empresa “MOMENTS OF SOCCER EIRL”, enfocada a la implementación de cancha deportiva con grass sintético en el distrito de San Juan Bautista, provincia de Maynas, región Loreto- 2018.

Luis Gabriel Saavedra Gonzales.

RESUMEN

El objetivo del estudio es el análisis de los diversos escenarios del sector de servicios de alquiler de campos deportivos de grass sintético por horas en el distrito de San Juan Bautista y distritos colindantes. El análisis se centra en la determinación de la capacidad del negocio de aprovechar las ventajas competitivas, con relación a las desventajas de la competencia.

La población objetivo es el segmento de personas entre 18 a más años, habidos por hacer deporte, con las condiciones de servicios acorde con las necesidades actuales de un cliente exigente.

Se utiliza la estrategia de diferenciación del servicio a los clientes respecto a la competencia, con el objetivo de superar sus expectativas para culminar con el análisis financiero del negocio.

Los resultados muestra que el análisis reporta un valor actual neto (VAN) positivo de **ciento cinco mil trescientos trece con 00/100 soles (S/.105,313.00)**, con una tasa interna de retorno (TIR) de **122%**, y la relación Beneficio Costo (B/C) igual a **6.03**, que indica que por cada sol invertido se recuperara la inversión más **seis con 03/100 soles de utilidad (S/.6.03)**. Estos indicadores muestran que el negocio es viable.

Palabras claves: Plan de negocios, servicios, campos deportivos, grass sintético.

Business plan of the company "MOMENTS OF SOCCER EIRL", focused on the implementation of sports field with synthetic grass in the district of San Juan Bautista, Maynas Province, Loreto Region- 2018.

Luis Gabriel Saavedra Gonzales.

SUMMARY

The objective of the study is the analysis of the different scenarios of the sector of rental services of synthetic grass sports fields for hours in the district of San Juan Bautista and adjoining districts. The analysis focuses on determining the ability of the business to take advantage of competitive advantages, in relation to the disadvantages of competition.

The target population is the segment of people between 18 and over, who have been doing sports, with the conditions of services according to the current needs of a demanding client.

The customer service differentiation strategy is used with respect to the competition, with the objective of exceeding their expectations in order to complete the financial analysis of the business.

The results shows that the analysis reports a net present value (VAN) positive of **one hundred five thousand three hundred thirteen with 00/100 soles (S/.105,313.00)**, with an internal rate of return (IRR) of **122%**, and the relation benefit cost (b/c) equal to **6.03**, which indicates that for each invested Sun to recover investment **six 03/100 utility soles (S /. 6.03)**. These indicators show that the business is viable.

Keywords: Business plan, services, sports fields, synthetic grass.

I. INFORMACION GENERAL.

1.1 Nombre del negocio.

Nombre comercial : Moments of Soccer.

Razón social : Moments of Soccer EIRL.

Sector de la actividad : Servicio – alquiler de canchas sintéticas.

Localización : Calle Los Rosales Nro. 561, distrito de San Juan
Bautista, provincia de Maynas, región Loreto, Perú.

Actividad : Servicio.

Figura 01: Ubicación de la empresa.



Fuente: [google.com/maps/place/Los+Rosales,+Iquitos/@-3](https://www.google.com/maps/place/Los+Rosales,+Iquitos/@-3).

1.2 Actividad empresarial.

Etapas del Servicio.

Cuadro 01. Clasificación Industrial Internacional Uniforme, 2017.

R	Actividades deportivas, de esparcimiento y artísticas.			
	93	Actividades deportivas, de esparcimiento y artísticas.		
		931	Actividades deportivas	
			9311	Gestión de instalaciones deportivas

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI.

1.3 Idea del negocio

Se busca satisfacer la necesidad de recreación mediante la práctica deportiva, como lo es el deporte del fútbol, específicamente el fútbol. Además también la necesidad de desestresarse para eliminar las toxinas del cuerpo, y mantener un estado de salud aceptable.

El segmento de mercado al cual está dirigido el negocio es la población básicamente masculina, entre las edades de 18 a 55 años de edad de la población económicamente activa (trabajadores dependientes e independientes) que asistirían mayormente en horarios nocturnos; asimismo, en el corto plazo se va ingresar a un mercado complementario dirigido a instituciones educativas (colegios, academias, etc.) y academias deportivas para niños o jóvenes en horarios distintos al nocturno.

El negocio se dedicará al servicio de alquiler de campo deportivo de grass sintético, para la práctica de fútbol; que incorpora servicios adicionales como: la seguridad del recinto, la limpieza de sus servicios higiénicos, restaurante y

centro de rehidratación que brinde la posibilidad de tomar una bebida y compartir con los amigos.

Figura 02: Práctica del fulbito.



Fuente:https://www.google.com/search?q=imagen+canchas+de+fulbito+de+grass+sint%C3%A9tico&client=Firefox-b&tbm=isch&source=iu&ictx=1&fir=ngQwOAlp6PNF5M%253A%252CSCkISeDG7S5MiM%252C_&vet=1&usg=AI4_-kR3U2P-pXa2WwG1oErqPKv3HFuODA&sa=X&ved=2ahUKEwj115rpcjhAhUyx1kKHVsiA7wQ9QEwBH oECAgQDA#imgrc=IEker42twAFySM:&vet=1

Figura 03: Restaurante y centro de rehidratación.



Fuente: https://www.google.com/search?q=imagenes+canchas+de+grass+sint%C3%A9tico+con+cafeter%C3%ADa+y+centro+de+rehidrataci%C3%B3n&client=firefox-b-ab&biw=1920&bih=966&tbm=isch&source=iu&ictx=1&fir=lado2YaPevi0CM%253A%252CTLas1Gj1eq7zOM%252C_&vet=1&usg=AI4_-kTi75V3bD7IUxx5SqJHYuOxnRou_g&sa=X&ved=2ahUKEwiEncbilcjhAhWEI-AKHfYqCvgQ9QEwAXoECACQBg#imgsrc=Ac2z2INcP8HfiM:&vet=1

II. PLAN DE MARKETING.

2.1 Necesidades de los clientes.

Tal como se comentó en el capítulo anterior, se busca satisfacer la práctica deportiva, específicamente la práctica del fútbol; además la necesidad de recreación, eliminar el estrés, las toxinas negativas del cuerpo, y mantener un estado de salud aceptable.

El ejercicio es una parte importante para un estilo de vida saludable. El ejercicio previene problemas de salud, aumenta la fuerza, la energía y puede ayudar a reducir el estrés. También puede ayudar a mantener un peso corporal saludable y reducir el apetito.

Con el ejercicio, el sistema inmune se acelera de manera temporal, aumenta su capacidad y defensas para el organismo. Realizar actividad física con regularidad ayuda a mantener un nivel saludable de azúcar en la sangre, que no sólo contribuye a controlar el peso, sino a evitar el riesgo de padecer diabetes tipo 2.

Dentro los beneficios de la práctica del deporte tenemos:

-) Mejora la forma y resistencia física.
-) Regula las cifras de presión arterial.
-) Incrementa o mantiene la densidad ósea.
-) Mejora la resistencia a la insulina.
-) Ayuda a mantener el peso corporal.
-) Aumenta el tono y la fuerza muscular.
-) Mejora la flexibilidad y la movilidad de las articulaciones.
-) Reduce la sensación de fatiga.

2.2 Demanda actual y tendencias.

Cuadro 02: Demanda proyectada ciudad de Iquitos, 2018.

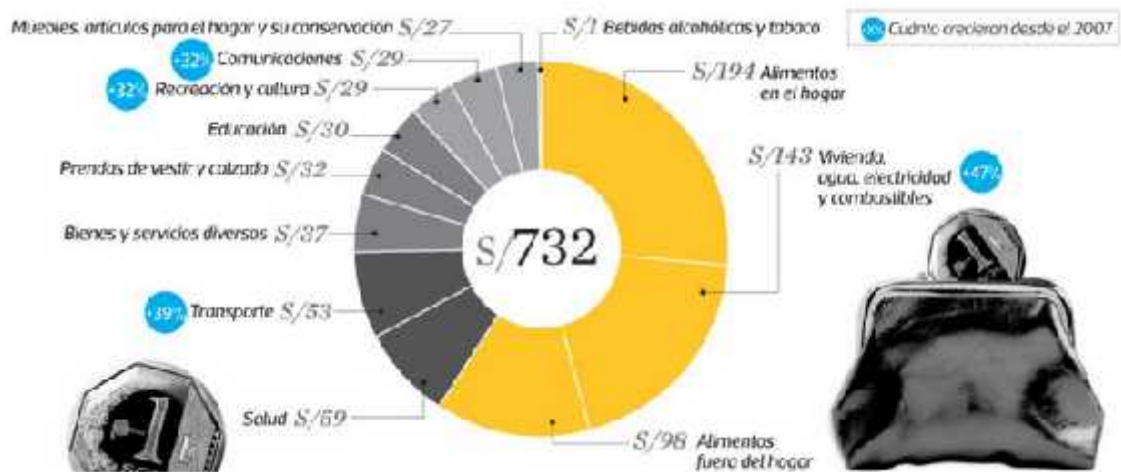
	Total	Urbana	Total urbano
Población distrito Iquitos	150,221	82%	123,181
Población distrito de San Juan Bautista	154,696	68%	105,193
Población distrito de Villa Punchana	91,128	70%	63,790
Población distrito de Belén	75,685	80%	60,548
Población ciudad de Iquitos (censada al 2015)	471,730		352,712
Crecimiento promedio anual de la población			2.0%
Población ciudad de Iquitos (proyectada al 2018)			374,301
Promedio de personas del sexo masculino 52.2%			0.522
Personas de sexo masculino en la ciudad de Iquitos (proyectado al 2018)			195,385
Población entre 18 y 55 años de edad 51.48%			0.5148
Demanda proyectada			100,584
Consumo del producto (horas por /persona)			8.00
Consumo del producto ciudad de Iquitos (horas/persona)			804,674
Segmento C ciudad de Iquitos			14.10%
Segmento D ciudad de Iquitos			15.40%
Consumo del mercado objetivo (horas/persona)			237,379

Fuente: Elaboración propia.

En el cuadro 02 podemos apreciar la proyección de la demanda al 2018. En la primera parte del cuadro podemos ver la población total y urbana al 2015 de los distritos de Iquitos, San Juan Bautista, Villa Puncha y Belén, y todos ellos en conjunto forman la gran urbe de la ciudad de Iquitos. Para el presente proyecto sólo se considera la población de la zona urbana de cada distrito. En este caso,

la población urbana censada al 2015 asciende a 352,712 personas. El promedio de crecimiento poblacional en el Perú es de 2%, por lo que la población proyectada al 2018 asciende a 374,301. Nuestro producto está diseñado principalmente para el sexo masculino, que representa el 52.20% de la población, que asciende a un total de 195,385 personas. Nuestra población objetivo están entre los 18 y 55 años de edad que representan el 51.48%, ascendiendo a una demanda proyectada de 100,584 personas. En promedio una persona consume 8 horas de alquiler al año, llegando a un total de 804,674. Los niveles socio-económico al cual nos dirigimos (segmento del mercado) son el C y D, que representan un 14.1% y 15.40%, respectivamente, llegando a un total de consumo del mercado objetivo de 237,379 horas/persona.

Gráfico. 01 Gasto mensual de un peruano promedio, 2017.



Tomado de: elcomercio.pe/economia/compone-gasto-mensual-peruano-promedio-notic

En la gráfica anterior podemos apreciar el gasto mensual del peruano promedio el año 2017, la mayor parte lo destina a los alimentos en el hogar S/.194.00 la

segunda parte lo destina a los gastos del hogar como vivienda, agua, luz y combustibles S/.143.00 En un tercer lugar se encuentran los alimentos fuera del hogar que suman S/.98.00. En recreación y cultura se gasta un promedio de S/.29.00. Y es a este segmento que queremos llegar con nuestro servicio.

2.3 Oferta actual y tendencias.

Cuadro 03. Negocios con giros similares en la ciudad de Iquitos, 2018.

Razón Social	Unidad de medida	Precio (soles)	
		Mañana	Noche
Golden Arena	Hora	60	80
Consortio Augustinos	Hora	40	60
Córner Sport Bar	Hora	40	60

Fuente: elaboración propia

La empresa cuenta con un negocio que permite el alquiler de canchas de fútbol incorporando un valor agregado referido a la seguridad, duchas y el servicio adicional del snack, lo que servirá para suscitar de quien lo desee, un momento de relajación completa y eliminar el estrés.

La filosofía de servicio de la empresa, presenta ventajas comparativas, en primer término, que no existe una empresa con el valor agregado en la región, respondiendo satisfactoriamente a sus necesidades del cliente y evaluar constantemente la evolución de acuerdo a las estrategias impuestas para cada caso.

En nuestra ciudad se ha determinado tres marcas posicionada en el rubro de alquiler de canchas sintéticas como son:

-) Golden Arena.
-) Consortio Agustinos.
-) Córner Sport Bar.

Son empresa con el mismo giro que se han posicionado en el mercado local, ya cuentan con cartera de clientes.

2.4 Programa de marketing.

2.4.1 El producto.

Según **Philip Kotler y Kevin Lane Keller**, un *producto "es todo aquello que se ofrece en el mercado para satisfacer un deseo o una necesidad"*.

El producto es el servicio de alquiler de canchas de grass sintético, con valor agregado de vigilancia permanente y servicio de snack.

a) Categorías de productos.

La empresa se dedica a brindar servicio de alquiler de campo deportivo de grass sintético, para la práctica de fútbol; incluye servicios adicionales como: la seguridad del recinto, la limpieza de sus servicios higiénicos. La atención es de lunes a domingo y previa reserva del horario, que condiciona el pago por adelantado.

Presentaciones de nuestros servicios:

Servicio de alquiler de cancha sintética:

- ✓ Pelota oficial FIFA.
- ✓ 18 Chalecos: 08 de color verde, 08 de color amarillo y 01 de color rojo (arquero) y 01 de color blanco (arquero).

Para el caso del árbitro el servicio es opcional y con pago adelantado, por los horarios.

Figura 04: Cancha sintética.



Fuente: [google.com/search?q=cancha+sintetica&source=lnm](https://www.google.com/search?q=cancha+sintetica&source=lnm)

Figura 05: Pelota oficial FIFA.



Fuente: [google.com/search?q=pelota+en+cancha+sintetica&source](https://www.google.com/search?q=pelota+en+cancha+sintetica&source)

Figura 06: Servicios higiénicos.



Fuente: [google.com/search?q=ba%C3%B1os+en+cancha](https://www.google.com/search?q=ba%C3%B1os+en+cancha)

Figura 07: Árbitro.



Fuente: [google.com/search?q=arbitro+en+cancha+sintetica&source](https://www.google.com/search?q=arbitro+en+cancha+sintetica&source)

Figura 08: Chalecos deportivos.



Fuente: [google.com/search?q=chalecos+amarillos+para+entrenar&source](https://www.google.com/search?q=chalecos+amarillos+para+entrenar&source)

Beneficios de la práctica de fútbol:

Los beneficios al hacer ejercicio no son pocos y se sabe que una rutina adecuada puede ayudarnos a mantener un nivel óptimo en nuestra salud. Sin embargo, los beneficios pueden verse radicales cuando no estamos acostumbrados a la actividad física, superamos los 60 años e iniciamos un deporte como el fútbol.

De acuerdo a un estudio danés, este deporte puede generar fuerza muscular, fortalecer los huesos y lograr tener un corazón más sano en los adultos mayores.

Los resultados aportan unas evidencias fuertes de que el fútbol es una forma de entrenamiento intensa, versátil y efectiva, incluso para hombres mayores inexpertos, afirmó el líder del estudio, Peter Krstrup, del Centro para los

Deportes de Equipo de Copenhague de la Universidad de Copenhague, en un comunicado de prensa del centro.

b) Línea de servicio.

El servicio de alquiler de cancha sintética para la práctica de fútbol, incluye servicios adicionales, como la seguridad de los vehículos, los servicios higiénicos y un snack.

c) La marca.

Nombre, término, letrero símbolo, diseño o una combinación de dichos elementos, que identifican los productos o servicios de un vendedor o grupo de vendedores para diferenciarlos de los de sus competidores.

Para el presente plan de negocios se ha considerado el siguiente logo:

Figura 09: Logo empresa, 2018.



Fuente: Elaboración propia.

2.4.2 El precio.

Según **Philip Kotler y Gary Armstrong**, autores del libro "Fundamentos de Marketing", el precio es *"la cantidad de dinero que se cobra por un producto o servicio. En términos más amplios, el precio es la suma de los valores que los*

consumidores dan a cambio de los beneficios de tener o usar el producto o servicio".

a) Objetivos del precio.

Kotler (2000, pag.520) señala cuatro objetivos que se busca alcanzar a través del precio y estos son:

-) Supervivencia.
-) Maximización de los beneficios.
-) Maximización de la cuota de mercado.
-) Liderazgo en la calidad del producto.

El objetivo que se persigue con el presente plan de negocios es la de maximización de la cuota de mercado, por ser un producto nuevo en el mercado.

Cuadro 04. Precio del servicio de la empresa, 2018.

Actividad comercial	Unidad de medida	Precio (soles)	
		Mañana	Noche
Alquiler de cancha sintética	Hora	35	50

Fuente: Elaboración propia.

2.4.3 La promoción.

La promoción abarca todas aquellas actividades, técnicas y métodos que comunican las ventajas del producto al mismo tiempo que convencen y persuaden a los compradores para que lo adquieran **(KOTLER, 1991)**.

Para la promoción del proyecto, se materializa en diferentes medios de difusión para publicitar el proyecto, con el objetivo de masificar la marca, entre ellas las redes sociales.

Nuestra principal promoción es, por cada 07 horas contratadas, las siguientes horas solo pagas el 50%.

a) Objetivos de la promoción.

El objetivo de la promoción es ofrecer al consumidor un incentivo para la compra o adquisición de un producto o servicio a corto plazo, lo que se traduce en un incremento puntual de las ventas.

Para el presente proyecto la principal herramienta de promoción son las redes sociales, específicamente el facebook, se ha creado un fan page para la difusión de nuestras ofertas y promociones. Como para nuestros sorteos a todas las personas que adquieran nuestro servicio, así como para aquellos que compartan y den like a nuestras publicaciones. Se premian y sortean souvenir como polos, pelotas, vasos, llaveros, horas gratis, entre otros.

Figura 10. Polos con logo de la empresa.



Fuente: [google.com/search?q=polos+deportivos+par](https://www.google.com/search?q=polos+deportivos+par)

Figura 11. Vasos chop con logo de la empresa.



Fuente: [google.com/search?q=vasos+chop+publicitarios](https://www.google.com/search?q=vasos+chop+publicitarios)

b) Acciones de publicidad.

Para la publicidad se ha considerado las siguientes acciones:

-)] Se realiza contrato, con la radio más sintonizada por nuestros clientes y en el programa de mayor audiencia por nuestros clientes, debiendo medirse la efectividad del mismo en un plazo de seis meses.
-)] Para la televisión también se ha considerado, el canal más visto por nuestros clientes, en el programa más sintonizado, también se evalúa la efectividad del mismo en un plazo de seis meses.
-)] En cuanto a la prensa escrita, también se ha considerado en el diario de mayor preferencia por nuestros clientes y solamente para las promociones de nuestros servicios.

Figura 12. Fan page de la empresa, 2018.



Fuente: Facebook.com

2.4.4 La cadena de distribución.

La dirección del negocio es calle Los Rosales 561, distrito de San Juan Bautista, provincia de Maynas – Perú.

a) Objetivo de distribución.

La cadena de distribución es el conjunto de actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa desde que se termina con la limpieza de las canchas hasta la apertura del negocio.

b) Funciones que debe cumplir el canal.

Una de las funciones es de colocar el producto en los puntos donde se ubica el cliente. Al tratarse de un negocio dedicado a brindar servicio de alquiler de cancha sintética para fútbol la distribución es directa.

Gráfico 02. La cadena de distribución directa.



Fuente: elaboración propia.

III. PLAN DE OPERACIONES.

3.1 Estudio de la fuente de aprovisionamiento.

El proceso de aprovisionamiento para los insumos, materiales y accesorios, se realiza a través de proveedores de la ciudad de Lima, a fin de mantener permanencia y costos mejorados para nuestra empresa.

Los materiales menores como pelotas, chalecos y servicios se aprovisionan de los proveedores de la ciudad de Iquitos.

Principales proveedores.

-) El paisa.
-) El mundo de la fantasía.
-) Representaciones Quispe.
-) Personas naturales con oficios (servicios).

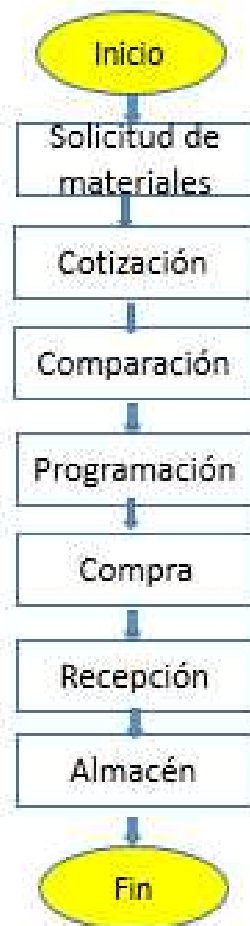
Los proveedores han sido elegido consideración factores, como: calidad, precio, tiempo de entrega, y forma de pago.

A continuación se detallan el proceso de atención al cliente:

- ✓ El proceso de abastecimiento, y
- ✓ El proceso de atención al cliente.

3.2 El proceso de abastecimiento.

Gráfico 03. Proceso de abastecimiento de la empresa.



Fuente: Elaboración propia.

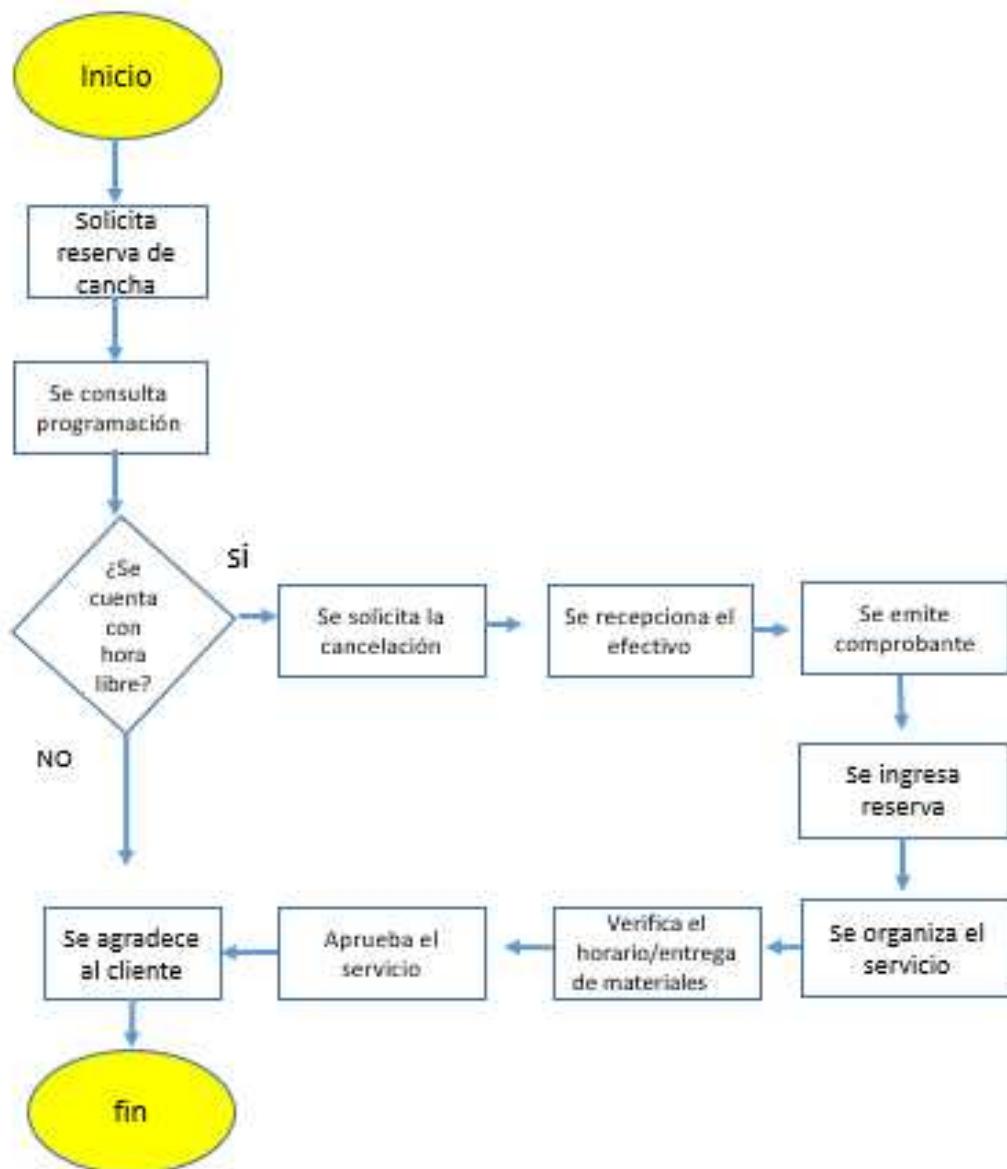
El proceso de aprovisionamiento empieza con la solicitud de requerimiento del departamento de operaciones, ya sea de materiales, insumos, servicios o accesorios, que se requiere para las operaciones de la empresa. El área de compras realiza la cotización como mínimo en tres proveedores, manteniendo los factores de calidad, precio, tiempo de entrega, y forma de pago, entre otros. Posterior a ello se elabora un cuadro comparativo para elegir la mejor opción de compra, para luego programar la compra. Luego, se programa la recepción

del mismo, en las cuales se va controlar y verificar la calidad, precio y cantidad de los productos recepcionados, los mismos que deben corresponder al requerimiento en cuanto a los factores técnicos y económicos, para posteriormente pasar al almacén.

3.3 El proceso de atención al cliente.

Para efectos de prestar los servicios de manera eficiente, las instalaciones están debidamente señalizadas con los aforos reglamentarios, zonas de riesgo, cumpliendo la norma técnica de seguridad en la distribución de planta física. Así mismo, todos los terminales eléctricos y de computadores, tienen cableado estructurado.

Gráfico 04. Proceso de atención al cliente.



Fuente: Elaboración propia.

Proceso de atención al cliente:

A continuación detallaremos el proceso de atención al cliente:

1. Solicita reserva de cancha:

Cliente interesado en reservar el alquiler de la cancha sintética, se comunica con la asistente de administración por medio de una llamada telefónica, correo electrónico, messenger, whatsapp, mensaje de texto, entre otros.

2. Se consulta programación :

Posteriormente se consulta programación de reservas, para verificar disponibilidad,

3. ¿Se cuenta con hora disponible? :

Si: Se procede al siguiente paso 4.

No: Se le propone otro horario disponible, y si acepta se sigue con el paso 4. Si no acepta se sigue con el paso 10.

4. Se recepciona efectivo:

Se procede a recibir la cancelación del servicio por adelantado.

5. Se emite comprobante:

Se emite comprobante a solicitud del cliente, ya sea boleta de venta o factura.

6. Se ingresa la reserva:

Una vez realizada la cancelación por el servicio de alquiler, se procede a ingresar la reserva según las indicaciones del cliente.

7. Se organiza el servicio:

Se procede a organizar el servicio según las exigencias del cliente, es decir se prepara las pelotas, chalecos, conos, entre otros.

8. Se verifica el horario y se entrega los materiales:

Para la atención del cliente en la hora pactada, se verifica el horario y se entrega los materiales solicitados por el cliente. Previamente se verificará los zapatos de fulbito de los clientes, a fin que sea los adecuados para cancha sintética.

9. Aprueba el servicio:

Cliente aprueba el servicio después de haber consumido sus horas solicitadas, o de lo contrario hacer llegar sus quejas y reclamos, a la administración de la empresa.

10. Se agradece al cliente:

Se procede agradecer al cliente y se invita a su pronto retorno.

La empresa hace uso de un espacio de 1500 m² de un total de 4000 m², el terreno tiene dimensiones: 80 m lineales de largo por 50 metros lineales de ancho y estará ubicado en el distrito de San Juan Bautista, en una zona de fácil acceso con transitabilidad segura. El terreno está valorado en 30,000 soles, y está ubicado en calle los Rosales cuadra 5 a 500 metros de la Av. Abelardo Quiñones. Tomando como hito de referencia la Plaza Abelardo Quiñones del indicado distrito.

En cuanto a la cancha de grass sintético para fulbito, la empresa brinda servicio con dos campos sintéticos de 20 x 35 metros con un grass óptimo, el que cuenta con las siguientes especificaciones técnicas:

Tecnología	: Monofilamento (un solo hilo)
Cuenta de Hilo	: 8800 DTEX (norma técnica)
Ancho	: 1.00 -1.20 metros

Grosor	: 95 -115 mm
Peso Total	: 1941 Gr./M2
Certificados	: ISO 9001, ISO14001, FIFA 1 STAR, FIFA, QUALITY RECOMMENDED

Presentación

Aplicación	: Campo deportivo, fútbol, fulbito
Color	: Esmeralda / Esmeralda - Limón
Ancho de Rollo	: 3.75 metros
Largo de Rollo	: A Pedido
Instalación	: Caucho Granulado SBR ¹ (8kg), Arena lavada (20kg)

Fibra

Galga	: 5/8"
Puntada	: 10cm 13/10cm
Puntada/m2	: 8910/M2
Peso de Hilado.	: 823Gr./M2
Primer Backing	: PP + MESH SCRIM INLAY
Peso Primer Backing	: 198 gr. /M2 (respaldo)
Segundo Backing	: Látex
Peso Segundo Backing	: 920 Gr./M2

En cuanto a la iluminación se cuenta con lo siguiente:

06 postes por campo (3 por lado).

24 luces halógenas (4 por poste).

Los servicios higiénicos contarán con lo siguiente:

01 Baño de mujeres con 02 lavaderos y 02 inodoros.

01 baño de caballeros con 06 duchas, 04 urinarios, 4 inodoros.

Además se contará con:

01 Oficina administrativa para canchas.

01 Almacén de materiales deportivos (Pelotas, chalecos, cintas y conos).

01 Camerino para 12 personas.

02 Bancas de madera.

Casilleros de metal para 20 personas.

Se dispone con un snack, para la venta de refrescos, gaseosas, licores sándwich rápidos, otros referidos. Se cuenta con TV / Cable. También se tiene un estacionamiento para 10 autos y 20 motos. Por medida de seguridad el perímetro está cercado con enmallado metálico.

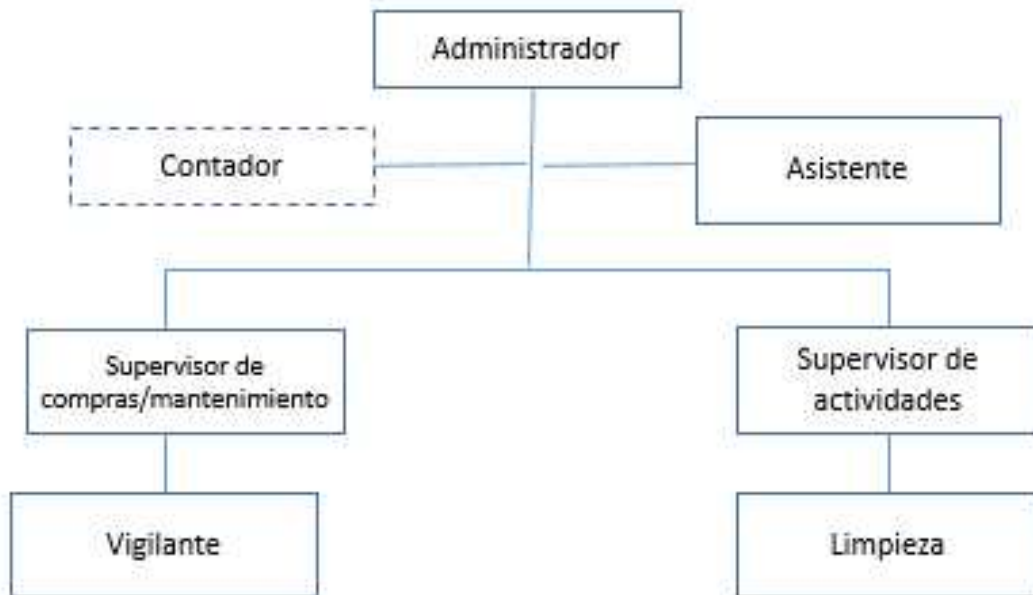
El horario de atención al cliente, es el siguiente:

- Lunes a Sábado : 8:00 am a 11:00 pm
- Domingos y feriados : 8:00 am a 5:00 pm

IV. PLAN DE RECURSOS HUMANOS.

4.1 La organización.

Gráfico 05. Estructura organizacional de la empresa.



Fuente: Elaboración propia

4.2 Puestos y funciones.

Puesto: Administrador.

Funciones:

1. Control de asistencia y permanencia del personal.
2. Control de los costos (egresos) e ingresos de la empresa.
3. Pago de las remuneraciones.
4. Presentar la información financiera y económica mensual y anual para el propietario y las autoridades fiscalizadoras competentes.
5. Pago de tributos.
6. Realizar reuniones informativos y motivacionales con el personal.

7. Adoptar las medidas necesarias para una adecuada gestión de la seguridad de trabajadores y edificaciones.
8. Atender las quejas, reclamos y observaciones de los clientes.
9. Otros relacionados a sus funciones que disponga el propietario.

Puesto: Supervisor de compras/mantenimiento.

Funciones:

1. Tiene bajo su responsabilidad el aprovisionamiento y control de los insumos, productos y servicios que necesite la empresa.
2. Supervisa el trabajo del personal a su cargo y de los vigilantes.
3. Realiza el cuadro comparativo de las cotizaciones.
4. Coordina y reporta directamente al administrador de todas sus actividades laborales.
5. Mantiene actualizado el registro de nuestros proveedores.
6. Llevar el control de los inventarios de los insumos a través del método PEPS.
7. Tiene bajo su responsabilidad que se aprovisionen los materiales, servicios, insumos y accesorios para el normal desarrollo de los servicios.
8. Reporta los deterioros encontrados en los bienes e instalaciones del negocio.
9. Otros relacionados a sus funciones que disponga el administrador.

Puesto: Supervisor de actividades.

Funciones:

1. Realizar de manera ordenada, la planificación, organización y control de todas las tareas propia para la atención de los clientes.
2. Supervisa el trabajo del personal a su cargo y de limpieza.

3. Dirigir y planificar el conjunto de actividades de su área.
4. Supervisar y controlar el mantenimiento y uso de maquinaria, materiales, utillaje del departamento, realizando los correspondientes inventarios y propuestas de reposición.
5. Colaborará en la instrucción del personal a su cargo.
6. Reporta directamente al administrador.
7. Otros relacionados a sus funciones que disponga el administrador.

Puesto: Asistente de administración.

Funciones:

1. Brindar información detallada sobre los servicios de la empresa.
2. Recepciona el dinero por pagos por los servicios, emitiendo los comprobantes de pago que correspondan.
3. Reporta al administrador el ingreso de la venta del día.
4. Deposita el dinero ingresado dentro de las 24 horas siguientes.
5. Otros relacionados a sus funciones que disponga el administrador.

Puesto: Vigilante

Funciones:

1. Controlar el ingreso y salida de bienes de la empresa.
2. Responsable de la custodia de los bienes de la empresa.
3. Llevar el control de todos los bienes de la empresa.
4. Realizar al término de su servicio la entrega documentado de todos los bienes a su relevo, firmando el cuaderno de Registro y Ocurrencia.
5. Mantener en buen estado el cuaderno de Registro y Ocurrencia.
6. Es responsable de realizar un informe diario sobre los sucesos ocurridos en su turno.

7. Reporta directamente al supervisor de compras/mantenimiento.
8. Otros relacionados a sus funciones que disponga el supervisor de compras/mantenimiento.

Puesto: Limpieza.

Funciones:

1. Mantener limpio todas las instalaciones del negocio.
2. Seleccionar adecuadamente los tipos de desperdicios que produzca la empresa (orgánicos / plásticos / peligrosos).
3. Disponer adecuadamente la disposición final de los desperdicios que produzca el negocio.
4. Velar que los servicios higiénicos se encuentren en perfecto estado, informando oportunamente alguna anomalía al supervisor de actividades, a quién reporta directamente.
5. Otros relacionados a sus funciones que disponga el supervisor de actividades.

Puesto: Contador (tercerizado).

Funciones:

1. Mantener al día la información contable.
2. Elaborar la información financiera y económica que soliciten el dueño, el administrador, y las entidades fiscalizadoras correspondientes.
3. Preparar la declaración anual y mensual de todos los tributos según corresponda.

4.3 Condiciones laborales.

La empresa ha firmado contratos a tiempo completo con todos los trabajadores, con excepción de los servicios del Contador, a quien se le contrata a través de contrato de locación de servicios profesionales regulado por el código civil, y entrega recibo por honorarios como comprobante de pago. La empresa se acoge a la Ley 26015 - Ley de promoción de la Micro y Pequeña empresa, previamente se ha registrado en el REMYPE.

Para brindar el servicio de snack, se terceriza a través de una concesionaria con contratos por un periodo de un año.

4.4 Régimen tributario.

Las empresas formales pueden acogerse a 5 regímenes que se cuenta en nuestro país. Como son:

- ✓ Nuevo régimen simplificado – NRUS.
- ✓ Régimen especial de renta –RER.
- ✓ Régimen general.
- ✓ Régimen de la amazonia.
- ✓ Régimen Mype tributario – RMT.

La empresa se acoge al régimen de la amazonia, la misma que reduce sus pagos de impuesto a la renta del 29.5% al 5%.

Cuadro 05. Cuadro comparativo de tipos de regímenes tributarios, 2018.

Conceptos	Nuevo Régimen Único Simplificado	Régimen Especial de Renta	Régimen MYPE Tributario	Régimen General	Régimen de la Amazonía
Persona Natural	Si puede acogerse	Si puede acogerse	Si puede acogerse	Si puede acogerse	Si puede acogerse
Persona Jurídica	Sólo pueden las EIRL 1	Si puede acogerse	Si puede acogerse	Si puede acogerse	Si puede acogerse
Límite de Ingresos	Hasta s/.96,000 anuales o S/.8,000 mensual	Hasta s/.525,000 anuales	Ingresos netos no superan 1700 UIT en el ejercicio gravable	Sin limite	Sin limite
Límite de Compras	Hasta s/.96,000 anuales o S/.8,000 mensual	Hasta s/.525,000 anuales	Sin limite	Sin limite	Sin limite
Comprobantes a emitir	✓ Boleta de venta. ✓ Tickets que no dan derecho a crédito fiscal	Factura, boletas y todos los demás permitidos	Factura, boletas y todos los demás permitidos	Factura, boletas y todos los demás permitidos	Factura, boletas y todos los demás permitidos
Declaración Jurada Anual de Renta	No	No	Si	Si	Si
Pago de Tributos Mensuales	Pago mínimo de s/.20 y máximo de s/.50, de acuerdo a una tabla de ingreso y/o compras por categorías.	Renta: cuota de 1.5% de ingresos neto mensuales IGV: 18%	Renta: Si no superan las 300 UIT de ingresos netos anuales: pagaran 1% de los ingresos.	Renta: Pagos a cuenta mensuales.	Renta: Pago a cuenta mensual. El que resulte como coeficiente o el 1.5 % según la ley del IR. IGV: 18%
Trabajadores	Sin Limite	Máximo 10 por turno	Sin limite	Sin limite	Sin limite
Valor de los activos	S/.70,000	S/.126,000	Sin limite	Sin limite	Sin limite

Fuente: [www. Sunat.gob.pe](http://www.Sunat.gob.pe)

V. PLAN ECONÓMICO Y FINANCIERO.

5.1 Estudio económico.

Cuadro 06. Comportamiento del mercado: Tendencias y participación.

	Año 2018	Año 2019	Año 2020
Demanda actual anual por unidades	237,379		
Tendencia del mercado	0%	2%	2%
Demanda estimada anual por unidades	237,379	242,126	246,969
Participación de mercado	2.00%	2.80%	3.92%
Demanda del proyecto unidades	4,748	6,780	9,681

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 07. Ingresos por ventas (Soles).

	Año 2018	Año 2019	Año 2020
Ventas anuales	4,748	6,780	9,681
Precio mercado soles	35.00	35.00	35.53
Tendencia del precio	0%	1.5%	1.5%
Precio de venta efectiva unidades	35.00	35.53	36.06
VENTA TOTAL EMPRESA	166,165	240,843	349,083

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 08. Gastos administrativos (Soles).

	Año 2018	Año 2019	Año 2020
Administrador	1	1	1
Sueldo mensual	1,500	1,600	1,600
Supervisores	2	3	3
Sueldo mensual	1,200	1,200	1,400
Asistente	1	1	1
Sueldo mensual	1,000	1,100	1,100
Vigilante/limpieza	1	1	1
Sueldo mensual	1,000	1,000	1,000
Remuneraciones del personal	5,900	7,300	7,900
Costo laboral	8.67%	8.67%	8.67%
Remuneración total mensual	6,411	7,933	8,585
Contador	300	320	350
Servicios públicos	600	620	620
Útiles oficina	200	220	250
Otros	300	320	350
Total mensual	7,811	9,413	10,155
TOTAL ANUAL	93,736	112,952	121,856

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 09. Gastos comerciales (Soles).

	Año 2018	Año 2019	Año 2020
Publicidad	250.00	280.00	300.00
Alquiler local	0.00	0.00	0.00
Promociones	200.00	220.00	250.00
Otros	450.00	450.00	450.00
Total mensual	900.00	950.00	1,000.00
TOTAL ANUAL	10,800.00	11,400.00	12,000.00

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 10. Gastos pre operativos (Soles).

	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020
Estudio de mercado	1,200.00	0.00	0.00	0.00
Trámites administrativos	800.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL	2,000.00	0.00	0.00	0.00

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 11. Inversión en activos (Soles).

	Valor adquisición	Cantidad	Valor total	Tiempo vida	Depreciación anual
Local	90,000	1	90,000	20	4,500
Terreno	30,000	1	30,000	0	0
Equipos	6,000	1	6,000	5	1,200
Vehículos	6,000	1	6,000	5	1,200
Muebles	2,000	1	2,000	5	400
Total			134,000		7,300

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 12. Depreciación (Soles).

	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Residual
Depreciación activo fijo	134,000.00	- 7,300.00	- 7,300.00	- 7,300.00	112,100.00
Amortización activo intangible	2,000.00	- 400.00	- 400.00	- 400.00	800.00
TOTAL	136,000.00	- 7,700.00	- 7,700.00	- 7,700.00	112,900.00

Fuente: Elaboración propia.

5.2 Estudio financiero.

Cuadro 13. Programa de endeudamiento (Soles).

Deuda a tomar S/. 140,000				
35.00% Anual		2.0%	mensual	
		36	meses	
n	Capital inicial	Interés	Amortización	Cuota total
1	140,000	2,800	3,889	6,689
2	136,111	2,722	3,889	6,611
3	132,222	2,644	3,889	6,533
4	128,333	2,567	3,889	6,456
5	124,444	2,489	3,889	6,378
6	120,556	2,411	3,889	6,300
7	116,667	2,333	3,889	6,222
8	112,778	2,256	3,889	6,144
9	108,889	2,178	3,889	6,067
10	105,000	2,100	3,889	5,989
11	101,111	2,022	3,889	5,911
12	97,222	1,944	3,889	5,833
13	93,333	1,867	3,889	5,756
14	89,444	1,789	3,889	5,678
15	85,556	1,711	3,889	5,600
16	81,667	1,633	3,889	5,522
17	77,778	1,556	3,889	5,444
18	73,889	1,478	3,889	5,367
19	70,000	1,400	3,889	5,289
20	66,111	1,322	3,889	5,211
21	62,222	1,244	3,889	5,133
22	58,333	1,167	3,889	5,056
23	54,444	1,089	3,889	4,978
24	50,556	1,011	3,889	4,900
25	46,667	933	3,889	4,822
26	42,778	856	3,889	4,744
27	38,889	778	3,889	4,667
28	35,000	700	3,889	4,589
29	31,111	622	3,889	4,511
30	27,222	544	3,889	4,433
31	23,333	467	3,889	4,356
32	19,444	389	3,889	4,278
33	15,556	311	3,889	4,200
34	11,667	233	3,889	4,122
35	7,778	156	3,889	4,044
36	3,889	78	3,889	3,967

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 14. Estado de resultados integrales (Soles)

	Año 2018	Año 2019	Año 2020
Ingresos por ventas	166,165	240,843	349,083
Costo ventas	0	0	0
Margen Bruto	166,165	240,843	349,083
Gastos administrativos	- 93,736	- 112,952	- 121,856
Depreciación y amortización	- 7,700	- 7,700	- 7,700
Gastos comerciales	- 10,800	- 11,400	- 12,000
Margen operativo	53,929	108,791	207,527
Gastos financieros	- 28,467	- 17,267	- 6,067
Margen antes de tributos	25,462	91,524	201,460
Tributos	- 1,273	- 4,576	- 10,073
Margen neto	24,189	86,948	191,387

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 15. Flujo de caja (Soles).

	Año 0	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Liquidación
Ingresos por ventas		166,165	240,843	349,083	
Inversión inicial					
Activo fijo	- 136,000				112,900
Capital de trabajo	- 24,925	- 18,125	- 19,348	- 4,510	66,908
Compras		S/.0	S/.0	S/.0	
Gastos administrativos		- 93,736	- 112,952	- 121,856	
Gastos comerciales		- 10,800	- 11,400	- 12,000	
Pago impuestos		- 2,696	- 5,440	- 10,376	
Flujo Caja Económico (FCE)	- 160,925	40,807	91,704	200,340	179,808
Préstamo recibido	140,000				S/.0
Amortización		- 46,667	- 46,667	- 46,667	
Gastos financieros		- 28,467	- 17,267	- 6,067	
Escudo fiscal		1,423	863	303	
Flujo Caja Financiero (FCF)	- 20,925	- 32,903	28,634	147,910	179,808

FCE	- 160,925	40,807	91,704	380,148
FCF	- 20,925	- 32,903	28,634	327,718

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 16. VAN y TIR.

VAN económico	S/.94,263
Tasa de descuento (CAPM)	30.70%
TIR Económica	57%
Índice B/C	1.59

VAN Financiero	S/.105,313
Tasa de descuento (WACC)	34.44%
TIR Financiero	122%
Índice B/C	6.03

Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES:

- a) De acuerdo al plan económico elaborado en el presente proyecto, se concluye que el mercado del servicio de alquiler de canchas sintéticas en la ciudad de Iquitos, tiene una demanda con tendencia creciente cada año y que genera gran movimiento comercial.
- b) En cuanto al plan de operaciones nos permite esquematizar y ordenar todos los procesos para la puesta en marcha del negocio, así como el proceso de aprovisionamiento y el proceso de atención al cliente fueron diseñados para la elaboración de un servicio que satisfaga la necesidad del cliente.
- c) En cuanto al plan de recurso humano, se diseñó una estructura orgánica simple y eficiente, acorde a las necesidades de una micro empresa. Las funciones están claras y precisa, para el correcto desarrollo de las actividades de cada puesto. La empresa se acoge al régimen de la micro y pequeña empresa en esta primera etapa por los beneficios que brinda.
- d) En cuanto al plan económico y financiero el proyecto arroja aceptable rentabilidad, y buena capacidad de pago para asumir sus compromisos en los 3 años. Los ratios financieros son favorables, demostrando la viabilidad del proyecto. El análisis reporta un valor actual neto (VAN) positivo de **ciento cinco mil trescientos trece con 00/100 soles (S/.105,313.00)**, con una tasa interna de retorno (TIR) de **122%**, y la relación Beneficio Costo (B/C) igual a **6.03**, que indica que por cada sol invertido se recuperara la inversión más **seis con 03/100 soles de utilidad (S/.6.03)**. Estos indicadores muestran que el negocio es viable (Ver Cuadro 16).

BIBLIOGRAFÍA:

-) CÁMARA DE COMERCIO. Prospectiva del sector de empresarial. 2007.
-) Clasificación Industrial Internacional Uniforme en https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesM/seriesm_4rev4s.pdf
-) Diario Gestión 14-12 -2015. Cuando la empresa proporciona a sus clientes algo único que es valorizado más que una simple oferta de un precio reducido-pág. 4
-) GARAY, Luís Jorge. Programa de estudio: la industria de América Latina ante la Globalización. Colombia Estructura Industrial e Internacionalización. Cargraphics, s.a. Bogotá 1998
-) J. I. Arango "Hacia un concepto de pequeña y mediana empresa" U. Nacional. 1993.
-) Marketing, Enciclopedia Microsoft® Encarta® 2000. © 1993-1999 Microsoft Corporación. Reservados todos los derechos.
-) MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología de la Investigación. Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Mc Graw Hill. Interamericana S.A. 1.995.
-) MIRANDA, Juan José (2010). Gestión de Proyectos, identificación y Formulación. Tercera Edición. McGraw Hill.
-) Phillip Kotler Gestión del Marketing en una empresa en la década de los 70.
-) Porter Michael. Costos y/o las fuentes de diferenciación, existentes y potenciales. 2012.
-) Del libro: «Dirección de Marketing», Duodécima Edición, de Kotler Philip y Keller Kevin, McGraw-Hill Interamericana, 2006, Pág. 372.

-) Del libro: Fundamentos de Marketing, 6ta. Edición, de Kotler y Armstrong, Prentice Hall, Pág. 353.
-) <http://www.marketing-free.com/producto/definicion-producto.html>