

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ



FACULTAD DE NEGOCIOS

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Plan de Negocios Amazon Redes SAC,

Iquitos – 2018

Autoras:

Tenazoa Meza, Norma

Ríos Ruiz, Christian Alejandro

Para optar el título profesional

de Licenciada en Administración de Empresas y

Licenciado en Turismo y Hotelería

IQUITOS-PERÚ

2018

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, Norma y Gerardo; a ellos con todo mi cariño, amor y respeto. Por el enorme esfuerzo que hicieron para brindarme la mejor herencia, mi estudio superior. Hoy al culminar mi preparación profesional les dedico con mucho cariño este trabajo.

Norma Tenazoa

Dedico este trabajo a mi querida madre Maritza Ruiz, a mis abuelos Rafael y Teresa. A todas aquellas les dedico este esfuerzo que día a día se fue construyendo y hoy puedo decir, tomo su tiempo pero lo logre.

Alejandro Ríos

AGRADECIMIENTO

Mi eterna gratitud a Dios por concederme la dicha de terminar mi carrera, a mis padres por el esfuerzo que pusieron día a día, a mi querida universidad y a mis queridos profesores, gracias mil gracias por compartir sus conocimiento y hacer de mí una persona de bien, a mis compañeros mil gracias a todas las personas que de una u otra manera me apoyaron.

Norma Tenazoa

Agradezco infinitamente a Dios, a mis seres queridos que ya no están en esta tierra, pero si los llevo en mi corazón, y a todas las personas que contribuyeron en mi formación profesional.

Alejandro Ríos



Universidad Científica del Perú - UCP
Registrado en el Asiento N° 400010 de la Partida N° 11000318, Personas Jurídicas de Iquitos,
Superintendencia de los Registros Públicos - SUNARP

FACULTAD DE NEGOCIOS

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con Resolución Decanal N° 398-2018-UCP-FAC.NEGOCIOS del 16 de octubre de 2018, la FACULTAD DE NEGOCIOS DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ-UCP designa como Jurado a los señores:

- Lic. RR.II. Salvador Calderón Ferreira Mgr. **Presidente**
- Lic. NIT. Claudia Patricia Lozano Rocha **Miembro**
- Lic. Adm. Segundo Wilfredo Fasanando García **Miembro**

En el distrito de San Juan Bautista, siendo las 10:00 horas del día 09 de 11 del 2018, en las instalaciones de la UNIVERSIDAD, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa del Trabajo de Suficiencia Profesional **PLAN DE NEGOCIO AMAZON REDES SAC., IQUITOS, 2018.**

Presentado por:

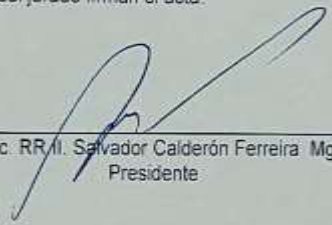
NORMA TENAZOA MEZA
CHRISTIAN ALEJANDRO RIOS RUIZ

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas y Licenciada en Turismo y Hotelería. Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas, las que fueron absueltas, el jurado delibera en privado y llegó a la siguiente conclusión:

La sustentación es:

Aprobado por Unanimitad

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


Lic. RR.II. Salvador Calderón Ferreira Mgr.
Presidente


Lic. NIT. Claudia Patricia Lozano Rocha
Miembro


Lic. Adm. Segundo Wilfredo Fasanando García
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
ABSTRACT.....	02
I. INFORMACIÓN GENERAL.....	03
1.1 Nombre del negocio	03
1.2 Actividad empresarial	03
1.3 Idea de negocio	04
II. PLAN DE MARKETING.....	05
2.1 Necesidades de los clientes	05
2.2 Demanda actual y tendencias	06
2.3 Oferta actual y tendencias	11
2.4 Programa de Marketing.....	14
2.4.1 El producto	14
2.4.2 El precio	17
2.4.3 La promoción	18
2.4.4 La cadena de distribución	19
III. PLAN DE OPERACIONES	20
3.1 Estudio de la fuente de aprovisionamiento	20
3.2 El proceso de servicio.....	20
IV. PLAN DE RECURSOS HUMANOS	23
4.1 La organización.....	23
4.2 Puestos, tareas y funciones.....	23
4.3 Condiciones laborales.....	25
4.4 Régimen Tributario.....	25
V. PLAN ECONÓMICO Y FINANCIERO.....	25
5.1 Estudio económico.....	26
5.2 Estudio financiero.....	25

CONCLUSIONES.....	29
BIBLIOGRAFÍA.....	3
	0

ÍNDICE DE CUADROS

	Página
Cuadro 1. Clasificación Industrial Internacional Uniforme	03
Cuadro 2. Proyección de la demanda, 2018.....	06
Cuadro 3. Estadísticas de las empresas en el Perú, 2015.....	08
Cuadro 4. Empresas formales, según segmento empresarial, 2015.....	09
Cuadro 5. Empresas formales, según segmento empresarial – Iquitos, 2015.....	10
Cuadro 6. Empresas formales, según actividad empresarial- Iquitos, 2015.....	10
Cuadro 7. Ranking mundial de redes sociales, 2018	11
Cuadro 8. Precios de la competencia, 2018.....	14
Cuadro 9. Servicio de la empresa.....	17
Cuadro 10. Comportamiento del mercado: tendencias y participación, 2018.....	27
Cuadro 11. Planilla de remuneraciones.....	27
Cuadro 12. Gastos administrativos.....	27
Cuadro 13. Gastos Comerciales.....	28
Cuadro 14. Inversión en activo fijo.....	28
Cuadro 15. Capital de trabajo.....	28
Cuadro 16. Programa de endeudamiento.....	29
Cuadro 17. Estado de resultados integrales.....	30
Cuadro 18. Flujo de caja.....	30
Cuadro 19. Cálculo del VAN y del TIR	30

ÌNDICE DE GRÀFICOS

	Página
Gráfico 1 Empresas formales, según segmento empresarial – Perú, 2015.....	09
Gráfico 2.Flujo grama del proceso de servicio al cliente de la empresa, 2018.....	21
Gráfico 3 Organigrama de la empresa, 2018.....	23

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Ubicación de Amazon redes Sac, en la ciudad de Iquitos, 2018.....	03
Figura 2. Principales redes sociales, 2018.....	06
Figura 3. Logo de Facebook,2018.....	12
Figura 4. Logo de Whats App, 2018.....	12
Figura 5. Logo de YouTube 2018.....	12
Figura 6. Logo de Tuiwter, 2018.....	13
Figura 7. Logo de Instagram, 2018.....	13
Figura 8. Logo de la empresa Amazon redes Sac, 2018.....	16
Figura 9. Fan page de la empresa Amazon redes Sac, 2018.....	18
Figura 10. La cadena de distribución, 2018	18

RESUMEN

La presente investigación propone la formación de una empresa dedicado a la gestión y mantenimiento de redes sociales para micro y pequeñas empresas en la región y el país, dada la demanda creciente del servicio.

Cada vez más las micro y pequeñas empresas del Perú presenta una demanda creciente, por el uso de las redes sociales debido al bajo costo que este significa y a la efectividad de su uso. Por eso se propone un plan de negocios para brindar el servicio de gestión y mantenimiento de las redes sociales.

El plan de negocios arroja aceptable rentabilidad, lo que demuestra su viabilidad, se ha considera los gastos administrativos y comerciales han sido considerados como básicos, como también se ha considerado el costo de ventas.

Se pretende aprovechar la oportunidad del sector micro empresa, por la tendencia creciente en el uso de las redes sociales como instrumento de promoción y posicionamiento. Para el cual se ha creado una estructura orgánica simple con funciones claras para cada puesto.

Palabras claves, plan de negocios, redes sociales, facebook, whast aap, usuarios,

ABSTRACT

This research proposes the formation of a company dedicated to the management and maintenance of social networks for micro and small businesses in the region and the country, given the growing demand for the service.

Increasingly, the micro and small companies of Peru present a growing demand for the use of social networks due to the low cost that this means and the effectiveness of its use. That is why a business plan is proposed to provide the service of management and maintenance of social networks.

The business plan shows acceptable profitability, which shows its viability, it has been considered administrative and commercial expenses have been considered as basic, as has also been considered the cost of sales.

The aim is to take advantage of the opportunity of the micro business sector, due to the growing trend in the use of social networks as an instrument for promotion and positioning. For which a simple organic structure has been created with clear functions for each position.

Keywords, business plan, social networks, facebook, whast aap, users

I. INFORMACIÓN GENERAL.

1.1 Nombre del Negocio

Nombre: Amazon Redes SAC

Se dedicará a la gestión y mantenimiento de redes sociales de empresas.

Localización: Ciudad de Iquitos, región Loreto, Perú.

Amazon redes SAC, se encontrará ubicado en la calle Morona N°1005 del distrito de Iquitos, provincia de Maynas de la región Loreto.

Figura N° 01: Ubicación de la empresa, 2018



Fuente: www.google.es

1.2 Actividad empresarial

Cuadro 01: Clasificación Industrial Internacional Uniforme – CIIU.

S	Otras actividades de servicio			
	96	Otras actividades de servicios personales		
		960	Otras actividades de servicios personales	
			9609	Otras actividad de servicios personales n.c.p

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas- INEI

1.3 Idea del negocio

La idea de negocios del presente proyecto nace después de realizar un análisis al mercado, se pudo comprobar la necesidad de mostrar y atender las necesidades de los negocios por medios virtuales.

Las redes sociales se han convertido en una medio de comunicación importante en los últimos años. Se han convertido en el principal canal de comunicación de las empresas con sus clientes. Ya que además de observar los servicios, estos pueden hacer sus pedidos, solicitar información a través de la página web. Como también pueden realizar sus pagos de modo seguro.

La empresa Amazon redes SAC ofrece la orientación sobre los servicios a tomar de acuerdo a la capacidad de pago, como también de acuerdo a las necesidades del cliente, como publicar fotos, construir su red social, mantenimiento de sus redes sociales, asesoría de reclamos, entre otros.

II. PLAN DE MARKETING.

2.1 Necesidades de los clientes.

El mayor problema de las redes sociales, para las empresas, es el tiempo que conlleva tenerlas al día. La empresa Amazon Redes SAC, se encargará de estudiar cada caso y realizar una propuesta personalizada, orientada a lograr objetivos específicos de acuerdo a sus necesidades. Garantizando un uso impecable de imágenes y una correcta ortografía en sus mensajes.

La importancia de las redes sociales en las empresas es cada día mayor, cuanto más grande es el uso de las redes sociales por parte de sus usuarios, mayor las posibilidades que se pueden encontrar en las redes sociales y mayor por la utilidad práctica que le pueden dar las empresas.

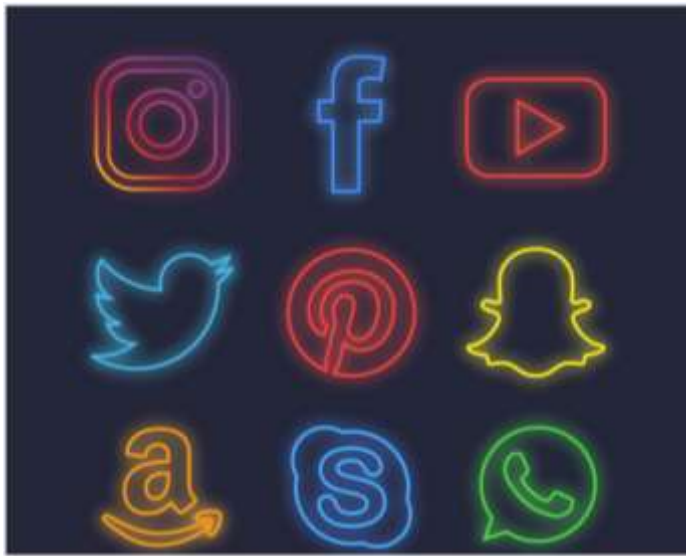
Muchas ocasiones parece que tener presencia en la red es algo inútil o no necesario, esta afirmación es errónea, ya que las redes sociales no sólo le permiten tener una presencia a las empresas por medio de la cual potenciales clientes puedan llegar a conocerla o clientes actuales puedan comunicarse y tener una relación más estrecha, también es una buena herramienta de comunicación para las empresas.

Las redes sociales más importantes tienen una gran cantidad de usuarios, muchos de los cuales pueden interesarse por la empresa, y es esto lo que hay que aprovechar para llegar a ellos. Si es cierto que otro tipo de publicidad y la presencia en un local pueden ayudar a darse a conocer a la empresa, cuantas más formas de llegar a los clientes mejor.

Las redes sociales son un nuevo canal de negocios para las empresas, en el que captar a nuevos clientes pero hacer muchas más cosas: seleccionar personal, comunicarse con empleados y otras personas, darse a conocer y crear marca, ganar una reputación, establecer redes profesionales y de otro tipo, tener conocimientos del sector en tiempo real, etc. Muchas veces el efecto viral que puede tener una comunicación o una campaña en las redes sociales puede ser impresionante.

Cada vez una mayor cantidad de usuarios así como la necesidad de los clientes de mantener un contacto más estrecho con las empresas que utilizan se convierten en las principales razones de por qué una empresa debe tener presencia en las redes sociales.

Figura 02: Principales redes sociales, 2018



Fuente: www.google.com

2.2 Demanda actual y tendencias

Cuadro 02: Proyección de la demanda, 2018

Total empresas en el Perú-2015	1'691,462
Total empresas en la ciudad de Iquitos -2015	29,272
Micro y pequeña empresa en Iquitos 99.4%	29,096

Empresas que utilizan redes sociales 43.2%	12,570
--	--------

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro anterior se puede apreciar la cantidad total de las empresas en nuestro país que asciende a 1'691,462, en nuestra ciudad llega a un total de 29,272. Nuestro producto está orientado a la micro y pequeña empresa, que asciende en nuestra ciudad al 99.4%, es decir 29,096 empresas, pero ellas sólo el 43.2% utiliza redes sociales, es decir 12,570, que representa nuestra demanda proyectada.

La Asociación Peruana de BPO & ITO, publicó los resultados de su *Encuesta APEBIT Interacción con Clientes 2017*. El estudio revela que el 43,2 % de las empresas en Perú ya utilizan redes sociales como herramienta para atención al cliente. Mientras que un 21,6% espera implementar este canal de comunicación para 2018.

Según el estudio de *APEBIT*, la herramienta de automatización más extendida en los centros de contacto peruanos es sin duda la respuesta de voz automática o IVR (Interactive Voice Response), ya que es una tecnología utilizada por más del 66% de estas áreas en el país.

Además, se dio a conocer que el 25% de empresas en Perú pretenden implementar el canal de web chat en el transcurso de 2018. También el año próximo, un 15,8% de las empresas piensa implementar algún tipo de agente virtual, y un 5,6 % prevé incorporar tecnologías de grabación multicanal.

También reveló que más de la mitad (59%) de las compañías graban los llamados entrantes y/o salientes de su Contact Center. Y un 57% utiliza algún tipo de plataforma de CRM (Customer Relationship Management) para administrar la relación con sus clientes.

Según Carla Segura, presidenta de *APEBIT*, "hoy las compañías buscan unificar sus canales de contacto con sus clientes, para poder ofrecer el mismo nivel de servicios y el mismo mensaje en todos ellos".

Cuadro 03: Estadísticas de las empresas en el Perú, 2015

Región	Estrato empresarial				Total
	Micro	Pequeña	Mediana	Grande	
Amazonas	9 135	305	12	18	9 470
Ancash	45 770	1 359	38	71	47 238
Apurímac	13 746	406	5	19	14 176
Arequipa	92 002	3 545	104	283	95 934
Ayacucho	20 202	625	21	36	20 884
Cajamarca	34 569	1 197	37	82	35 885
Callao	51 693	2 278	92	364	54 427
Cusco	67 539	1 554	41	103	69 237
Huancavelica	6 997	123	1	4	7 125
Huánuco	22 677	693	15	48	23 433
Ica	42 165	1 453	39	124	43 781
Junín	57 713	1 588	55	95	59 461
La Libertad	84 681	3 110	80	256	88 127
Lambayeque	54 352	1 625	46	132	56 155
Lima	752 047	43 709	1 808	6 343	803 907
Loreto	27 730	1 385	43	114	29 272
Madre de Dios	11 277	420	21	38	11 756
Moquegua	10 862	268	8	23	11 161
Pasco	10 194	303	7	10	10 514
Piura	63 019	2 313	80	195	65 607
Puno	34 749	1 172	66	161	36 148
San Martín	31 592	1 149	31	91	32 863
Tacna	26 412	705	15	57	27 189
Tumbes	12 176	340	10	26	12 552
Ucayali	24 006	1 029	37	68	25 160
Total	1 607 305	72 664	2 712	8 781	1 691 462

Fuente: www.inei.gob.pe/

En el Perú, existen 1'607,305 empresas formales y la región Loreto, al 2015 se cuenta con 29,772 empresas formales, es decir nuestra región representa el 1.85% del tejido empresarial de nuestro país. De los cuales 27,730 son microempresas, 1,385 son pequeña empresa, 43 mediana empresa y 114 son gran empresa.

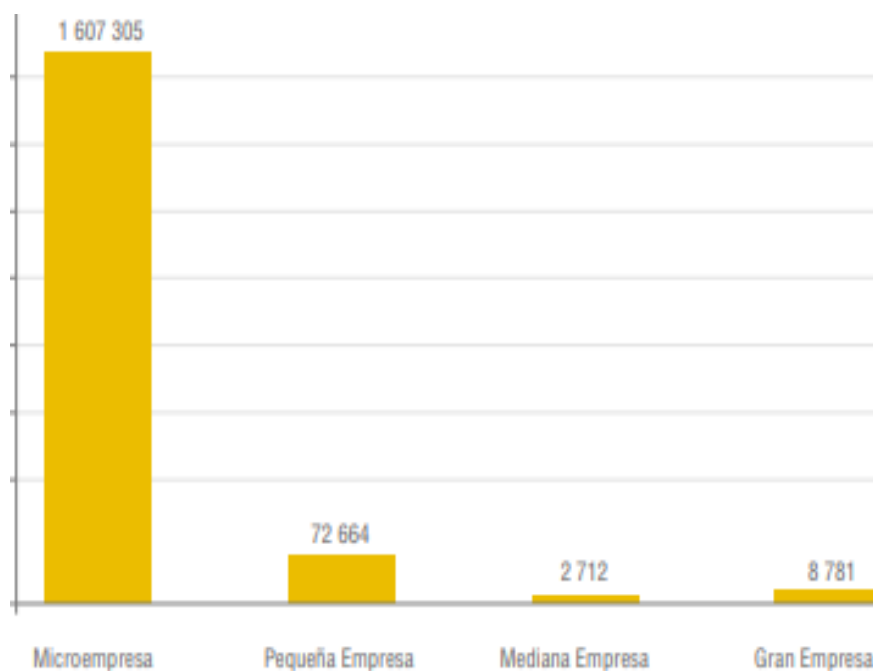
Cuadro 04: Empresas formales, según segmento empresarial- Perú, 2015

Estrato empresarial 1	N° de empresas	%
Microempresa	1 607 305	95,0
Pequeña Empresa	72 664	4,3
Mediana empresa	2 712	0,2
Total de mipymes	1 682 681	99,5
Gran Empresa	8 781	0,5
Total de empresas	1 691 462	100,0

Fuente: Superintendencia de Administración Tributaria –SUNAT

En el cuadro anterior se puede apreciar la distribución del tejido empresarial en nuestro país, la microempresa representa el 95%, la pequeña empresa alcanza un 4.3%, la mediana empresa llega al 0.2%, es decir el total Pymes en nuestro país es de 99.5%, la gran empresa solo alcanza el 0.5%. Nuestra empresa ha determinado como mercado objetivo, la micro y pequeña empresa de la región Loreto.

Gráfico 01: Empresas formales, según segmento empresarial -Perú, 2015



Fuente: Superintendencia de Administración Tributaria -SUNAT

En el cuadro anterior se puede apreciar la distribución en cantidades del tejido empresarial en nuestro país. El cuadro sólo considera las empresas formales en nuestro país.

Cuadro 05: Empresas formales, según segmento empresarial -Iquitos, 2015

Tipo de empresa	Cantidad	%
Microempresa	27730	94.7%
Pequeña empresa	1385	4.7%
Mediana empresa	43	0.1%
Gran empresa	114	0.4%
Total	29272	100%

Fuente: superintendencia nacional de administración tributaria-SUNAT

En el cuadro anterior se puede apreciar la distribución del tejido empresarial en la región Loreto, la microempresa representa el 94.7%, la pequeña empresa alcanza un 4.7%, la mediana empresa llega al 0.1%, la gran empresa solo alcanza el 0.4%. Nuestra empresa ha determinado como mercado objetivo, la micro y pequeña empresa de la región Loreto, que alcanza un 99.4%.

Cuadro 06: Empresas formales, según actividad empresarial -Iquitos, 2015

Tipo de empresa	Cantidad	%
Comercio	12967	44.30%
Servicio	12060	41.20%
Manufactura	2576	8.80%
Construcción	966	3.30%
Agropecuaria	410	1.40%
Minería	234	0.80%
Pesca	59	0.20%
Total	29272	100%

Fuente: superintendencia nacional de administración tributaria-SUNAT

En el cuadro 06, se aprecia la distribución de las actividades en nuestro país, el que se aprecia la concentración entre comercio y servicio que alcanza un 85.30%, la manufacturas representa el 8.8% y la construcción el 3.3%, la actividad agropecuaria 1.40%, la minería el 0.2% y la pesca el 0.2%.

2.3 Oferta actual y tendencias.

En la actualidad existen pocas empresas en nuestro medio que se dedique a prestar servicio de gestión y mantenimiento de redes sociales, son las propias empresas que en distintas medidas han estado desarrollando actividades en sus redes sociales. Algunas con actividades dinámicas, permanentes, diarias; y otras con actividades mensuales o cada dos meses o seis meses. También existe una empresa que han creado sus redes pero no realizaron actividades algunas, por lo que se identificaron dos grupos de empresas que tienen la necesidad de contar con una empresa que le brinde el servicio de gestión y mantenimiento.

Se cuenta con un ranking de redes sociales de mayor uso en nuestro medio, el mismo que se detalla a continuación:

Cuadro 07: Ranking mundial de las redes sociales, 2018

Red social	Ranking mundial
<u>Facebook</u>	1
<u>Whatsapp</u>	2
<u>Youtube</u>	3
<u>WeChat</u>	4
<u>QQ</u>	5
<u>Instagram</u>	6
<u>Qzone</u>	7
<u>Tumblr</u>	8
<u>LinkedIn</u>	9
<u>Twitter</u>	10
<u>Weibo</u>	11
<u>Snapchat</u>	12
<u>Baidu Tieba</u>	13
<u>Skype</u>	14
<u>Viber</u>	15
<u>Reddit</u>	16
<u>Line</u>	17
<u>Soundcloud</u>	18
<u>Badoo</u>	19

<u>Vine</u>	20
-------------	----

Fuente: Elaboración propia

El cuadro anterior se aprecia que la red social más usada en nuestro en el mundo y en nuestro medio es el Facebook, seguido de Whatsapp y en tercer lugar la del youtube, redes sobre las que se basaran los servicios que brindará nuestra empresa para la elaboración del presente plan de negocios.

Figura 03 : Logo face book, 2018



Fuente: google.com

Figura 04: Logo de Whats app, 2018



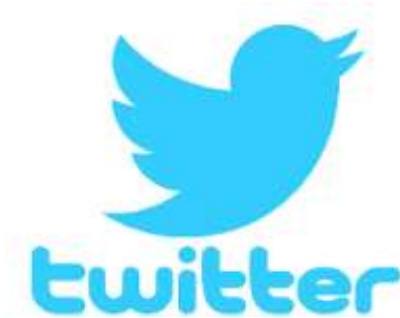
Fuente: google.com

Figura 05: Logo youtube, 2018



Fuente: www.google.com

Figura 06: Logo Tuiwter, 2018



Fuente: google.com

Figura 07: Logo Instagram, 2018



Fuente: google.com

Cuadro 08: Precio de los servicio de la competencia, 2018

Servicio	Grupo Tábano	Yaqha Soluciones Tecnológicas	Carlo Gino Vasquez
Administración de Fan page-Face book	S/. 200.00	S/. 150.00	S/. 200.00
Administración de mas de 02 redes sociales	S/. 300.00	S/. 250.00	S/. 300.00

Fuente: Elaboración propia

2.4 Programa de marketing.

2.4.1 El Producto

a) Categorías de productos.

La empresa iniciará sus operaciones con dos servicios que se detallan a continuación:

- **Servicio básico:** Incluye tres redes sociales
- ✓ Facebook
- ✓ Whats App
- ✓ Con un alcance de 1000 prospectos

El servicio básico incluye

- (03) Post por día en Facebook
- En cuanto a la red social Whats App el manejo no tiene número de respuestas en la interacción con el público objetivo.
- Creación de Perfiles Twitter - Facebook

- Publicaciones diarias de sus Redes Sociales
- Creación de contenido redacción de mensajes adaptados según el contenido que su empresa envía y se coloca en las distintas redes..
- Moderación de Comentarios depurar y contestar comentarios malintencionados hacia la empresa o perfiles profesionales.

- **Servicio Premium** : Incluye 04 redes sociales:

- ✓ Facebook
- ✓ Whats App
- ✓ Twitter
- ✓ Instagram
- ✓ Con un alcance de 2000 prospectos

El servicio Premium incluye:

- (04) Tweet por día en Twitter
- (04) Post por día en Facebook
- (04) Post por día en Facebook
- (04) Post por día en Instagram
- (En cuanto a la red social Whats App el manejo no tiene número de respuestas en la interacción con el público objetivo.
- Creación de Perfiles Twitter - Facebook - Instagram.
- Diseño Personalizado de portada Box / (fondos de redes sociales) Twitter - Facebook - Instagram.
- Publicaciones diarias de sus redes sociales
- Creación de contenido redacción de mensajes adaptados según el contenido que su empresa al contratarnos y se coloca en las distintas redes en las que se publicarán.
- Moderación de Comentarios depurar y contestar comentarios malintencionados hacia la empresa o perfiles profesionales.

Principales redes sociales y sus beneficios y características.

Facebook: Sácale partido a la red social más popular del momento, tiene más de 600 millones de usuarios y cada uno comparte información con una media de 130 amigos, así que es una estupenda oportunidad para conseguir nuevos contactos y darte a conocer ampliamente.

Twitter: Tiene cientos de millones de usuarios que comentan y se comunican a cada momento. Mantente siempre actualizado con las últimas novedades y comparte la información más actual.

Instagram: Programa que permite compartir fotografías en distintas redes sociales como Facebook, Tumblr y Flickr. Es una aplicación capaz de aplicar efectos fotográficos en mano de los usuarios.

Youtube: Red social que permite a los usuarios crear su propia cuenta para acceder a diferentes servicios (contactos, mensajes etc)

Whats App: Es una aplicación de chat para teléfonos móviles de última generación, los llamados smartphones. Permite el envío de mensajes de texto a través de sus usuarios. Su funcionamiento es idéntico al de los programas de mensajería instantánea para ordenador más comunes.

Para el caso de nuestra investigación nuestro logo es:

Figura 08: Logo de la empresa, 2018



Fuente: Elaboración propia

2.4.2 El Precio

a.- Objetivos del proceso

Se ha determinado los precios de los principales servicios según el estudio de mercado realizado, para el presente proyecto.

Cuadro: 09: Servicio de la empresa, 2018

Detalle	Alcance	Unidad medida	Precio
Servicio básico	1000 prospectos	03 redes sociales	S/.200.00
Servicio Premium	2000 prospectos	04 redes sociales	S/. 300.00

Fuente: elaboración propia.

2.4.3 La Promoción.

a.- Objetivos de la promoción.

La empresa, ha considerado dentro sus políticas de promoción usar las principales redes sociales, las mismas que nuestros clientes prospectos usan, dentro de ellas tenemos:

- ✓ 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.
- ✓ 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 las diversas modalidades, se convierte en una estrategia de comunicación para atraer mayor número de público para la empresa.

b.- Acciones de publicidad

Las actividades de publicidad se ha considerado de la siguiente manera:

- Radio: spot radial, para la ciudad de quitos, en la estación radial más escuchada por nuestros clientes.
- Televisión: Spot televisivo para el mercado local, en la empresa televisiva más vista por nuestros clientes.

Figura 09: Fan page de la empresa, 2018

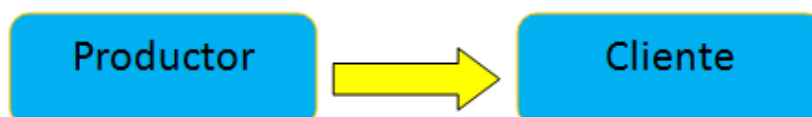


Fuente: Facebook.com

2.4.4 La Cadena de Distribución

Para el presente proyecto la empresa Amazon redes SAC, estará ubicado en la calle Morona # 1005, en el distrito de Iquitos de la Región Loreto. La contratación de nuestros servicio será de forma directa por consiguiente la distribución es directa.

Figura 10: La cadenas de distribución, 2018



Fuente: Elaboración propia

III. PLAN DE OPERACIONES

La empresa, ha diseñado procesos cortos simples que le permitan brindar un servicio de calidad, con operación es eficientes con el único fin de satisfacer las necesidades del cliente.

3.1 ESTUDIO DE LA FUENTE DE APROVISIONAMIENTO.

Para el presente caso la principal fuente de aprovisionamiento es el servicio de internet, seguido de la plataforma de las principales empresas de redes sociales a trabajar con es el Whats app, Instagram, Twuiter y Facebook.

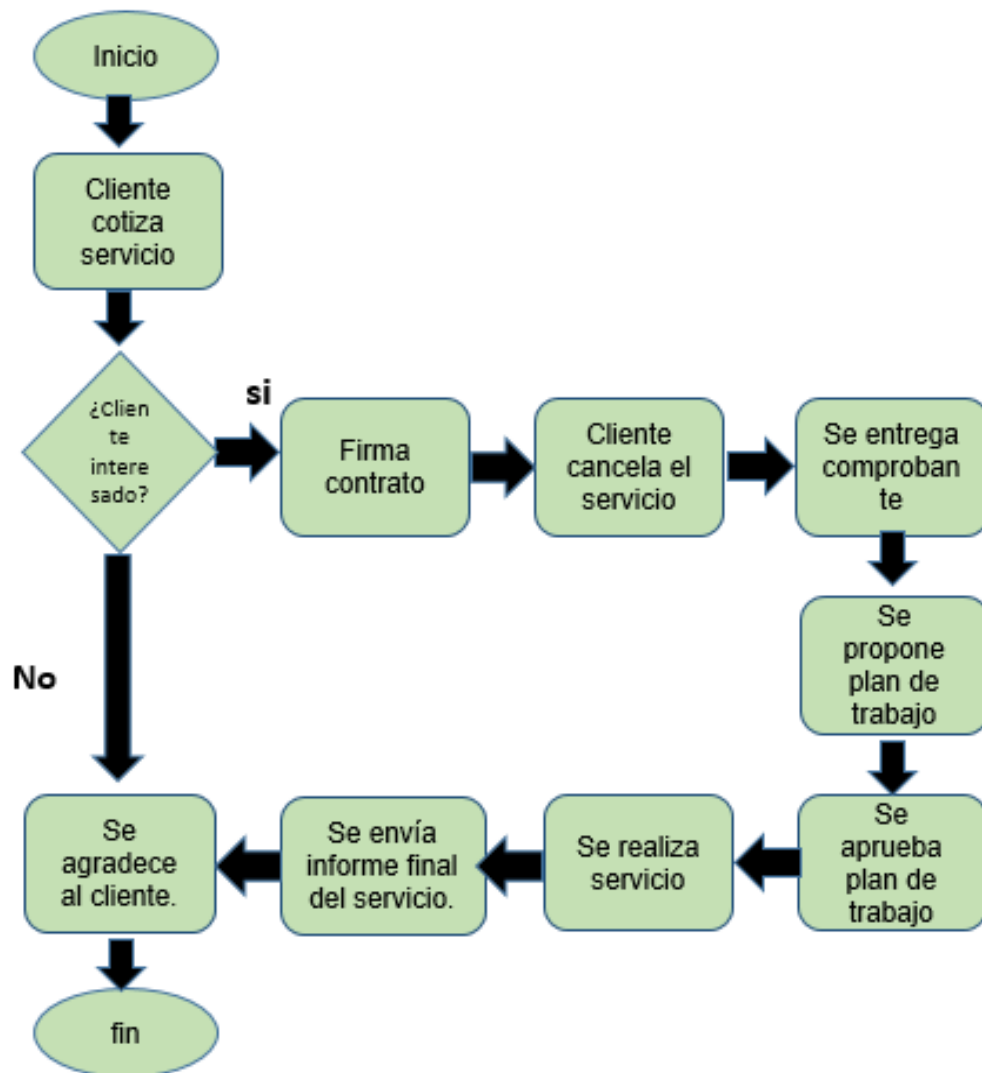
3.2 EL PROCESO DE SERVICIO

Con el fin de brindar un servicio de calidad, la empresa Amazon redes SAC, ha creado un proceso corto, el que se brindará en horarios de 8:00 am 1:00pm y de 4:00pm a 7:00pm. de lunes a viernes. De aprobarse el trabajo del cliente, se firmará un contrato y el pago será por adelantado. En cuanto a la

interacción con los clientes para responder pregunta, consultas, dudas, quejas, reclamos será de manera inmediata por parte del responsable a cargo de la empresa. Para el cual se dotará de un equipo móvil con acceso a internet

En el siguiente flujo grama detallaremos el proceso del servicio al cliente:

Gráfico 02: Flujo grama del proceso de servicio al cliente de la empresa, 2018.



Fuente: Elaboración propia

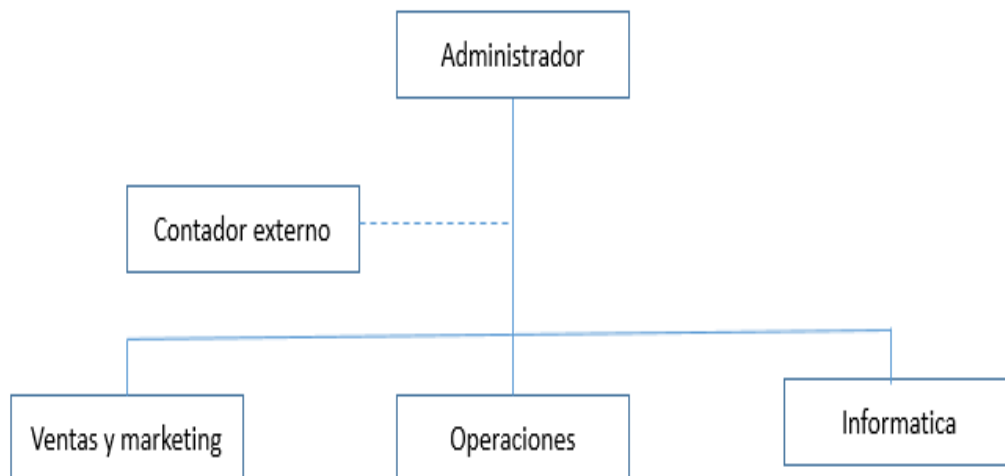
- Los clientes que necesiten nuestros servicios, cotizarán los mismos, para luego decidir si optan por nuestro servicio,
- Nos hacemos la pregunta ¿Cliente interesado de la pregunta en nuestro servicio. El mismo que puede tener dos respuestas, de ser afirmativo se pasa al siguiente punto caso contrario se agradece al cliente.
- Se realiza un contrato sobre los trabajos a realizar, a fin de darle formalidad al caso.
- Firmado el contrato se procede a solicitar la cancelación de servicio por anticipado en un 100%

- Se emite el comprobante ya sea boleta de venta o factura, según la necesidad del cliente.
- El siguiente paso es proponer un plan de trabajo al cliente con los detalles de todas las actividades a realizar en cada red social, según el servicio escogido por el mismo.
- Se solicita la aprobación del mismo, con lo que se da inicio al servicio, se procede a crear las redes sociales o se pone en mantenimiento a las mismas.
- Se realiza las actividades aprobadas por el cliente en el plan de trabajo y en el tiempo propuesto según contrato.
- Se realiza un informe detallando las actividades realizadas y una estadística del desempeño del servicio, los logros, alcances y demás detalles.
- Finalmente se agradece al cliente por el servicio prestado o por haber brindado información.

IV. PLAN DE RECURSOS HUMANOS.

4.1 LA ORGANIZACIÓN.

Grafico 03: Organigrama de la empresa, 2018



Fuente: Elaboración propia

4.2 PUESTOS, TAREAS Y FUNCIONES

a) Puesto: Administrador

Tareas: Dirige las actividades internas de la empresa, con los trabajadores y externas con proveedores, clientes y estado, buscando maximizar la participación de mercado y rentabilidad económica y financiera de la empresa.

Funciones:

- Planea, dirige, ejecuta y controla las actividades tanto interna como externa de la empresa..
- Define las políticas de aprovisionamiento, costos, precios, descuentos y promociones.

- Establece los indicadores de gestión para cada área, controla y evalúa y controla, sanciona o premia el cumplimiento.
- Establece, monitorea, controla al área de ventas y marketing para el cumplimiento de la meta de ventas
- Realiza los pagos a los proveedores previa programación del mismo
- Controla los resultados

b) Puesto: Contador Externo

Tareas: Responsable de los registros contables de los distintos libros y de mantener al día la elaboración de los estados financieros.

Funciones:

- Registro de los libros contables
- Cálculo y pago de impuestos
- Elaboración de los estados financieros
- Atención a la información solicitada por Sunat

c) Puesto: Área de ventas y marketing

Tareas: Responsable del cumplimiento de meta de las ventas, recluta el personal idóneo para el área de ventas.

Funciones:

- Elabora la proyección de las ventas mensuales y anuales
- Elabora las actividades de promoción
- Elabora el presupuesto de ventas y promoción
- Elabora los reportes de ventas
- Elabora y ejecuta la estrategia de marketing

d) Puesto: Jefe de Operaciones

Tareas: Es responsable directo del servicio al cliente

Funciones:

- Reporta directamente al administrador
- Hace cumplir en el tiempo previsto todos los servicios que contrato el cliente según el paquete comprado
- Prever que todos servicios se desarrollen con normalidad para lo cual debe entregar su cuadro de necesidades a su jefe inmediato.

e) Puesto: Informática

Tareas: Es responsable del software y hardware de la empresa

Funciones:

- Reporta directamente al administrador
- Prever que todos servicios se desarrollen con normalidad
- Propone y soluciona los inconvenientes que dificulten el normal funcionamiento de la empresa.

4.3 CONDICIONES LABORALES

La empresa , se acogerá a la MYPE, por los beneficios que brinda al emprendedor, evaluando posteriormente su paso al régimen laboral general.

Se contará con trabajadores a tiempo completo y de ser necesario a part time. El horario de trabajo será de 8 horas, de 8:00am a 1:00pm y de 3:00pm a 7:00pm. Para el caso del contador externo el pago será por recibos por honorarios.

4.4.-RÉGIMEN TRIBUTARIO.

En nuestro país existe 5 régimen tributarios al cual se puede acoger una empresa en formación:

- Nuevo régimen simplificado - NRUS
- Régimen especial de renta –RER
- Régimen general

- Régimen de la amazonia
- Régimen Mype tributario - RMT

La empresa Amazon Redes SAC, se acogerá al régimen especial, es decir con pagos mensuales del 1.5%, posteriormente se evaluará pasar a régimen general. Se acoge al RER por las ventajas con que se cuenta.

V. PLAN ECONÓMICO Y FINANCIERO

5.1 Estudio económico

Cuadro 10: Comportamiento del mercado: tendencias y participación, 2018

	Año 1	Año 2	Año 3
Demanda actual (Q)	12,570	12,570	12,570
Tendencia del mercado	15%	20%	25%
Demanda estimada (Q)	14,456	15,084	15,713
Participación de mercado	2%	3%	4%
Demanda anual del Proyecto (Q)	289	453	629
Demanda mensual del Proyecto (Q)	24	38	52
% Servicio básico	30%	30%	30%
Demanda de servicio básico	7	11	16
% de servicio premium	70%	70%	70%
Demanda de servicio premium	17	26	37

Fuente: elaboración propia

Cuadro 11: Planilla de Remuneraciones

PLANILLA DE REMUNERACIONES											
Puesto	Cantidad	Sueldo Básico	Dcto. Al	Total Descuento	Neto a pagar	Aporte del empleador				Total aportes	Planilla Total
			ONP 13%			Essalud 9%	CTS	Gratificación	Bonific. Especial.		
Administrador	1	S/. 1,200.00	S/. 108.00	S/. 108.00	S/. 1,092.00	S/. 108.00	S/. 100.00	S/. 200.00	S/. 18.00	S/. 426.00	S/. 1,626.00
Ventas y marketing	1	S/. 950.00	S/. 85.50	S/. 85.50	S/. 864.50	S/. 85.50	S/. 79.17	S/. 158.33	S/. 14.25	S/. 337.25	S/. 1,287.25
Jefe de operaciones	1	S/. 950.00	S/. 85.50	S/. 85.50	S/. 864.50	S/. 85.50	S/. 79.17	S/. 158.33	S/. 14.25	S/. 337.25	S/. 1,287.25
Jefe de informática	1	S/. 950.00	S/. 85.50	S/. 85.50	S/. 864.50	S/. 85.50	S/. 79.17	S/. 158.33	S/. 14.25	S/. 337.25	S/. 1,287.25
Total		S/. 4,050.00	S/. 364.50	S/. 364.50	S/. 3,685.50	S/. 364.50	S/. 337.50	S/. 675.00	S/. 60.75	S/. 1,437.75	S/. 5,487.75

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 12: gastos administrativos

	Año 1	Año 2	Año 3
Remuneraciones del personal	S/. 5,487.00	S/. 5,487.00	S/. 5,487.00
Servicios públicos	S/. 300.00	S/. 300.00	S/. 300.00
Útiles oficina	S/. 300.00	S/. 300.00	S/. 300.00
Otros	S/. 200.00	S/. 200.00	S/. 200.00
TOTAL MENSUAL	S/. 6,287.00	S/. 6,287.00	S/. 6,287.00
TOTAL ANUAL	S/. 75,444.00	S/. 75,444.00	S/. 75,444.00

Fuente: elaboración propia

Cuadro 13: gastos comerciales

	Año 1	Año 2	Año 3
Publicidad	S/. 200.00	S/. 200.00	S/. 200.00
Promociones	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 100.00
Otros	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 100.00
TOTAL MENSUAL	S/. 400.00	S/. 400.00	S/. 400.00
TOTAL ANUAL	S/. 4,800.00	S/. 4,800.00	S/. 4,800.00

Fuente: elaboración propia

Cuadro 14: Inversión en activos fijos

	Valor adquisición	Cantidad	Valor total
Local	S/. 0.00	-	S/. 0.00
Equipos	S/. 3,500.00	4	S/. 14,000.00
Muebles	S/. 1,200.00	4	S/. 4,800.00
Total			S/. 18,800.00

Fuente: elaboración propia

Cuadro 15: Capital de trabajo

CALCULO CAPITAL DE TRABAJO	Anual	Mensual	Meses	Total
Compras	S/. 4,338.15	S/. 361.51	1	S/. 361.51
Gastos administrativos	S/. 75,444.00	S/. 6,287.00	2	S/. 12,574.00
Gastos comerciales	S/. 4,800.00	S/. 400.00	3	S/. 1,200.00
Total			2	S/. 14,135.51
Inversiones	S/. 18,800.00		10%	S/. 3,293.55
Capital de trabajo	S/. 14,135.51	S/. 32,936	90%	S/. 29,641.96
			100%	S/. 32,936

Fuente: elaboración propia

Cuadro 16: Programa de endeudamiento

35.00%	Anual	3%	mensual	
		36	meses	
n	Capital inicial	Interés	Amortización	Cuota total
1	32,936	988	915	1,903
2	32,021	961	915	1,875
3	31,106	933	915	1,848
4	30,191	906	915	1,821
5	29,276	878	915	1,793
6	28,361	851	915	1,766
7	27,446	823	915	1,738
8	26,531	796	915	1,711
9	25,617	768	915	1,683
10	24,702	741	915	1,656
11	23,787	714	915	1,628
12	22,872	686	915	1,601
13	21,957	659	915	1,574
14	21,042	631	915	1,546
15	20,127	604	915	1,519
16	19,212	576	915	1,491
17	18,298	549	915	1,464
18	17,383	521	915	1,436
19	16,468	494	915	1,409
20	15,553	467	915	1,381
21	14,638	439	915	1,354
22	13,723	412	915	1,327
23	12,808	384	915	1,299
24	11,893	357	915	1,272
25	10,979	329	915	1,244
26	10,064	302	915	1,217
27	9,149	274	915	1,189
28	8,234	247	915	1,162
29	7,319	220	915	1,134
30	6,404	192	915	1,107
31	5,489	165	915	1,080
32	4,574	137	915	1,052
33	3,660	110	915	1,025
34	2,745	82	915	997
35	1,830	55	915	970
36	915	27	915	942

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 17: Estado de resultados integrales

	Año 1	Año 2	Año 3
EGP			
Ingresos por ventas	88,475	97,292	135,128
Costo ventas	4,338	(4,583)	(6,461)
<i>Margen Bruto</i>	84,137	92,708	128,667
Gastos administrativos	(75,444)	(75,444)	(75,444)
Depreciación	(3,760)	(3,760)	(3,760)
Gastos comerciales	(4,800)	(4,800)	(4,800)
<i>Margen operativo</i>	133	8,704	44,663
Tributos		2,568	13,175
<i>Margen Neto</i>	133	6,137	31,487

Fuente: elaboración propia

En el estado de resultados integrales, podemos apreciar que la empresa presenta un resultado ajustado el primer año, pero para los dos siguientes años este resultado se revierte, ya que este año no hay inversión, el tercer año el resultado es mar holgado.

Cuadro 18: Flujo de Caja

FLUJO DE CAJA	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3
Ingresos por ventas		88,475	97,292	135,128
Inversión inicial				
Activo fijo	(18,800)			
Capital de trabajo	(14,136)			
Compras		4,338	(4,583)	(6,461)
Gastos administrativos		(75,444)	(75,444)	(75,444)
Gastos comerciales		(4,800)	(4,800)	(4,800)
Pago impuestos		-	2,568	13,175
Flujo Caja Económico (FCE)	(32,936)	12,570	15,032	61,598
Préstamo recibido	32,936			
Amortización		(10,979)	(10,979)	(10,979)
Gastos financieros		(10,045)	(6,093)	(2,141)
Escudo fiscal		2,963	1,797	632
Flujo Caja Financiero (FCF)	-	(5,491)	(242)	49,110

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 19: VAN, TIR y B/C

VAN Económico	S/. 78,786
Tasa de descuento	14%
TIR Económica	62%
Indice B/C	2.39

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES:

a.- La presente investigación de la empresa Amazon redes Sac, propone una idea de negocios innovadora, viable y rentable por la tendencia creciente de la demanda de las empresas en nuestro país y en nuestra región.

b.- El servicio está destinado principalmente a cubrir la demanda de los servicios de gestión y mantenimiento de las redes sociales, de la micro y pequeña empresa de nuestra región y de nuestro país, por ser un sector numeroso con alto potencial de crecimiento.

c.- Dentro las actividades que se ha incluido en el presente plan de negocios esta la promoción, usando las redes sociales, publicidad en diarios, radio más aceptados por nuestros clientes prospectos, con el fin de posicionar nuestra marca.

d.- En cuanto a la estructura organiza, se ha elaborado una estructura simple, que busca la eficiencia, sin caer en la duplicidad de funciones, por tal motivo las funciones son claras.

e.- La evolución financiera nos arroja resultados positivos desde el primer año, siendo este el más ajustado, el segundo año y tercer año los resultados son positivos holgadamente. El primer año es el año de la inversión motivo por el cual el resultado es ajustado.

BIBLIOGRAFÍA

Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (ENE 2017) Clasificación industrial Internacional Uniforme – CIUU.

Disponible en: www.inei.gob.pe

Instituto Nacional de Estadísticas e Informática -INEI, Censos Nacionales,

Disponible:

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0883/Libro.pdf

Leiva, J. (2009). Redes sociales, situación y tendencias en relación a la información.

AMIPCI. (2013). Hábitos de los usuarios de Internet en México.

