



FACULTAD DE NEGOCIOS

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**PLAN DE NEGOCIOS EAGLES WOMEN,
IQUITOS, 2019**

Autores:

**Alcántara Tello, Ruth Kerly
Olòrtegui Ferreyra, Steffany Melissa**

**Para optar el título profesional de
Licenciada en Administración de Empresas**

IQUITOS-PERÚ

2019

DEDICATORIA.

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por permitirme haberme llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre Marley Tello y a mi querido padre Feliz Alcántara, a mi hermanito menor Eric Daniel por ser lo más importante en mi vida y por brindarme su cariño incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones y que me apoyaron durante toda esta etapa de mi vida profesional, muchos de logros se los debo a ellos.

Kerly Alcántara

El presente trabajo se lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador quien me dio fuerzas para continuar con este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres y a mi abuelita por su amor, trabajo, sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y ser quien soy. Es un orgullo y privilegio ser hija y nieta.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas e impartieron sus conocimientos.

Steffany Olòrtegui

AGRADECIMIENTO

A Dios por acompañarme todos los días, a mi madre por ser la amiga que estuvo siempre conmigo con su amor incondicional, a mi padre por ser el apoyo y la fortaleza que necesito para seguir adelante; a ellos por apoyarme en lo que me he propuesto y sobre todo corregirme en mis errores, para continuar y nunca renunciar, para lograr mis metas y lo que me proponga por eso estoy inmensamente agradecida, sin ellos no hubiera sido posible este trabajo.

A la Universidad Científica del Perú, por ser mi segunda casa y haberme permitido formarme, a los docentes, quienes se han tomado el arduo trabajo de enseñarme sus conocimientos para lograr mis metas. A todos ellos muchas gracias.

Kerly Alcántara

Agradezco a Dios por bendecirme cada día de mi vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

Doy gracias a mis padres Ana y Sergio, sobre todo a mi abuelita Gregoria Angélica, por ser los principales promotores de mis sueños por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

En especial a la prestigiosa Universidad Científica del Perú – UCP, por haber sido mi casa de estudio durante estos años, a mis docentes por haber compartido sus conocimientos a lo largo de mi profesión.

Steffany Olórtegui

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:

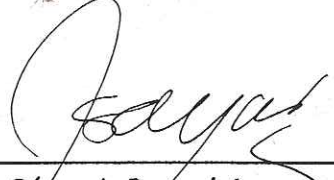
El Trabajo de Suficiencia Profesional titulado:

"PLAN DE NEGOCIOS EAGLES WOMEN, IQUITOS, 2019".

De los alumnos: **ALCANTARA TELLO RUTH KERLY Y OLORTEGUI FERREYRA STEFFANY MELISSA** pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **6% de similitud**.

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

San Juan, 4 de diciembre del 2019.



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

CIRA/lasda
055-2019

Urkund Analysis Result

Analysed Document: UCP_ADM_2019_TSP_STEFFANYOLORTEGUI_KERLYALCANTARA_V1.pdf (D60268186)
Submitted: 12/4/2019 2:51:00 PM
Submitted By: revision.antipiagio@ucp.edu.pe
Significance: 6 %

Sources included in the report:

UCP_ADM-CONT_2019_TSP_ANDYQUISPE_ANTONYTANGO_V1.pdf (D59352817)
UCP_CONTABILIDAD_2019_TSP_RAYLOZANO_DAVIDQUISPE_V1.pdf (D59706894)
UCP_Contabilidad_2019_TSP_Wilma Vieyra_V2.pdf (D58682380)
UCP_ADMINISTRACION_2019_TSP_MACARENARODRIGUEZ_V1.pdf (D57257684)
<https://peru21.pe/lima/2016-desaparecieron-2-551-personas-hallo-23-62022>

Instances where selected sources appear:

7

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Con Resolución Decanal N° 223-2020-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 24 de setiembre del 2020, se designó el Jurado.

Los jurados expresaron dictamen: pase a sustentación.

Con Resolución Decanal N° 260-2020-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 16 de octubre de 2020, se autorizó la sustentación para el día viernes 23 de octubre de 2020.

Siendo las 11.00 horas del día viernes 23 de octubre de 2020 se constituyó de modo no presencial el Jurado para escuchar a través del programa virtual ZOOM, la presentación y defensa del: **"PLAN DE NEGOCIOS EAGLES WOMEN, 2020"**.

Presentado por:

ALCÁNTARA TELLO, RUTH KERLY

OLÓRTEGUI FERREYRA, STEFFANY MELISSA

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en privado, llegando a la siguiente conclusión:

La sustentación es: **APROBADO POR UNANIMIDAD.**

A las 12.30 horas culminó el acto público.

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

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

Presidente del Jurado

Lic. Adm. Raúl Alejandro Cornejo Coa

Miembro del Jurado

Lic. Adm. José Antonio Váscones Vargas

Miembro del Jurado

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
RESUMEN.....	01
SUMMARY.....	02
1. INFORMACIÓN GENERAL	
1.1 Nombre del negocio.....	03
1. 2 Actividad empresarial.....	03
1.3 Idea del negocio.....	04
2. PLAN DE MARKETING	
2.1 Necesidades de los clientes.....	05
2.2 Demanda actual y tendencias.....	06
2.3 Oferta actual y tendencias.....	09
2.4 Programa de marketing.....	10
2.4.1. El producto.....	10
2.4.2. El precio.....	13
2.4.3. La promoción.....	14
2.4.4. La cadena de distribución.....	15
3. PLAN DE OPERACIONES	
3.1 El proceso de servicio de la empresa Eagles Women S.A.C.....	16
4. PLAN DE RECURSOS HUMANOS	
4.1 La organización de la empresa Eagles Women S.A.C.....	19
4.2 Puestos, tareas y funciones de la empresa Eagles Women S.A.C.....	19
4.3 Condiciones laborales de la empresa inversiones Eagles Women S.A.C.....	21
4.4 Régimen tributario de la empresa Eagles Women S.A.C	22

5. PLAN ECONÓMICO Y FINANCIERO

5.1 Estudio económico de la empresa Eagles Women S.A.C 23

5.2 Estudio financiero de la empresa Eagles Women S.A.C... 25

CONCLUSIONES..... 27

BIBLIOGRAFÍA..... 28

ÍNDICE DE CUADROS

	Página
Cuadro N° 01 Clasificación Industrial Internacional Uniforme, 2018.....	03
Cuadro N° 02 Proyección de la demanda de la empresa Eagles Women S.A.C. 2019.....	07
Cuadro N° 03 Precio de los negocios similares, dela ciudad de Iquitos, 2019.....	08
Cuadro N° 04 Precio de los servicios de la empresa Eagles Women, 2019....	13
Cuadro N° 05 Comportamiento del mercado: Tendencias y participación.....	23
Cuadro N° 06 Ingresos por ventas de la empresa Eagles Women (soles).....	23
Cuadro N° 07 Gastos administrativos de la empresa Eagles Women (soles)..	23
Cuadro N° 08 Gastos comerciales de la empresa Eagles Women (soles)	24
Cuadro N° 09 Gastos pre operativos de la empresa Eagles Women (soles)..	24
Cuadro N° 10 Inversión en activos de la empresa Eagles Women S.A.C (soles).....	24
Cuadro N° 11 Depreciación de los activos de la empresa Eagles Women (soles).....	25
Cuadro N° 12 Programa de endeudamiento de la empresa Eagles Women (soles).....	25
Cuadro N° 13 Estado de resultados integrales de la empresa Eagles Women S.A.C (soles).....	26
Cuadro N° 14 Flujo de caja de la empresa Eagles Women S.A.C (soles).....	26
Cuadro N° 15 VAN, TR y B/C de la empresa Eagles Women (soles).....	36

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura N ^a 01 Ubicación de la empresa Eagles Women S.A.C, 2019.....	03
Figura N ^a 02 Banner de personas desaparecidas en la calle, 2018	06
Figura N ^a 03 Personas desaparecidas en el Perú, periodo 2014 – 2016.....	07
Figura N ^a 04 Denuncias realizadas, por desaparición, por genero 2017.....	10
Figura N ^a 05 Distribución de denuncias por edades, 2016.....	11
Figura N ^a 06 Logo de la empresa Eagles Women S.A.C.	11
Figura N ^o 07 Evidencia de infidelidad.....	11
Figura N ^a 08 Robo sistematico.....	12
Figura N ^a 09 Fraudes.....	12
Figura N ^a 10 Secuestros.....	13
Figura N ^a 11 Fan page de la empresa Eagles Women, 2019.....	14
Figura N ^a 12 Cadena de distribución Eagles Women, 2019.....	15
Figura N ^a 13 Proceso de servicio de la empresa Eagles Women S.A.C, 2019.....	16
Figura N ^a 14 Estructura organizacional de la empresa Eagles Women S.A.C, 2019.....	17

**PLAN DE NEGOCIOS EAGLES WOMEN,
IQUITOS, 2019**

Ruth Kerly, Alcántara Tello

Steffany Melissa, Olórtegui Ferreyra

RESUMEN

La presente investigación se encuentra en el rubro servicio, principalmente en el seguimiento y ubicación de personas, en la ciudad de Iquitos, como primera etapa. Para luego con cobertura nacional.

Los resultados nos arrojan que existen una demanda creciente, así como es posible encontrar fuente de aprovisionamiento para generar servicio.

Los procesos se han elaborado en la empresa en función a las necesidades del cliente, para ello se ha considerado procesos cortos, ordenados. En cuando a las estrategias de promoción el objetivo es llegar a los clientes para que conozcan nuestros productos y servicios.

Además, existen condiciones favorables para constituir el negocio con éxito, desde la existencia de personas preparadas con experiencia. Con una estructura organizacional simple, y con indicadores económicos y financieros que demuestran la viabilidad del plan de negocios.

Palabras claves: plan de negocios, conductas deshonrosas, personas desaparecidas, secuestros, fugas, fraudes.

**EAGLES WOMEN BUSINESS PLAN,
IQUITOS, 2019**

Ruth Kerly, Alcantara Tello

Steffany Melissa, Olórtegui Ferreyra

SUMMARY

This research is in the service area, mainly in the monitoring and location of people, in the city of Iquitos, as the first stage. Then with national coverage.

The results show us that there is a growing demand, as it is possible to find a source of supply to generate service.

The processes have been developed in the company according to the needs of the client, for this it has been considered short, orderly processes. In terms of promotion strategies, the objective is to reach customers so that they know our products and services.

In addition, there are favorable conditions to establish the business successfully, since the existence of people prepared with experience. With a simple organizational structure, and with economic and financial indicators that demonstrate the viability of the business plan.

Keywords: business plan, dishonorable behavior, missing persons, kidnappings, leaks, fraud.

I. INFORMACION GENERAL

1.1 Nombre del negocio

Nombre comercial: Eagles Women

Razón social: Inversiones Eagles Women S.A.C

Sector de la actividad: servicios de búsqueda de personas

Localización: calle Independencia Nro. 456, distrito de Iquitos - provincia de Maynas, región Loreto, Perú.

Actividad: servicio

Figura 01. Ubicación de la empresa Inversiones Eagles Women S.A.C, 2019



Fuente: www.googlemaps.com

1.2 Actividad empresarial

Cuadro 01. Clasificación Industrial Internacional Uniforme, 2019

N	Actividades de servicio administrativos y de apoyo			
	80	Actividades de seguridad e investigación		
		803	Actividades de investigación	
			8030	Actividades de investigación

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI.

1.3 Idea del negocio.

Se busca satisfacer la necesidad de seguimiento y ubicación de las personas, ya sea de un familiar, esposo, novio, enamorado o un amigo u otra persona de nuestro entorno, ante la ausencia del mismo, ya sea por horas, días, semanas o meses.

Los segmentos serán las personas con ingresos dependientes e independientes, entre los 18 y 55 años de edad, dentro de ellas, parejas de enamorados, novios, convivientes, esposos, familiares, amigos u otras personas, que necesitan ubicar a alguien, por lo que se debe recoger evidencia.

El servicio se basa en ubicar a las personas desaparecidas, así como, recoger evidencia, fotos, videos, rutinas de la persona a quien se desea ubicar, a solicitud del interesado, con la absoluta discreción y con un servicio profesional, conformado por un equipo selecto de damas de la empresa, capacitadas especialmente para seguimiento y ubicación de las personas.

II. PLAN DE MARKETING.

2.1 Necesidades de los clientes

En el capítulo anterior se explicó las necesidades de los clientes, a continuación, se detalla los motivos de ausencia de una persona:

- a) Necesidad de ubicación por secuestro.
- b) Necesidad de ubicación por fuga
- c) Necesidad de ubicación por conducta deshonrosa
- d) Necesidad de ubicación por deudas

Para los temas referidos a secuestro se han disminuido en nuestro país, pero aún se aprecia casos de secuestros, esporádicamente, es a ese grupo reducido que se desea satisfacer la necesidad de búsqueda.

Para el caso de fuga mayormente se da en los menores de edad, por temas de rebeldía, seguido de los casos de conducta deshonrosa, que si bien son horas de ausencia, que muchas veces son las más solicitadas para la ubicación de la pareja. El caso de ubicación de personas por motivos de deudas es otro rubro del servicio solicitado.

Todas las personas cuentan con necesidades específicas Dentro de ellas podemos señalar que los familiares de las personas desaparecidas necesitan saber, qué ocurrió con sus parientes y enterrar dignamente sus restos, resolver problemas legales relacionados a la viudez u orfandad, recibir apoyo económico, atención psicológica o psicosocial. Acceder a la justicia y realizar actos de memoria y obtener el reconocimiento de la desaparición y por ultimo obtener compensaciones y reparaciones. Pero en nuestros tiempos es más que todo ubicar a la persona para conocer su estado de salud, conocer su decisión, etc.

En estos tiempos la necesidad no ha cambio mucho, ya que se mantiene en menor participación los secuestros, las pérdidas de niños y adolescentes se ha incrementado y la ubicación a personas por conductas deshonrosa se ha visto incrementada considerablemente. Dentro de ellas podemos mencionar, préstamos impagos, estafas, robos, adulterio, entre otros.

Figura 02. Banner de personas desaparecidas en la calle, 2018

ESAPARECIDO MISSING!



IRLA VALPEOZ
 40 years Old, Brown Eyes, Brown hair
 blind and uses a cane while traveling
 missing since Dec 11 2018 a las 11:47pm
 PLEASE CALL POLICE or:
 5865227384 (solo whatsapp)
 2103268887 (solo whatsapp)
 irleoz@gmail.com
 959446134 / 976466131
 Cusco, Machu Picchu, Huayna Picchu, Sacred Valley

RESCATE DE ANGEL

COSTOS POR DIA: \$ 33,500.00
 Helicoptero \$ 6000.00 COSTO POR HORA (aprox. 5 horas por día)
 Equipo medico y rescatistas \$ 1000.00
 Viáticos \$1000.00
 Pasajes \$ 1500.00
 Al final del día informaremos cómo va la recolecta, toda la energía está enfocada en encontrar a Ángela. Estamos enteramente agradecidos de su apoyo y no olvidés que en momentos como estos es difícil individualizar información, así que todos seremos bien informados a la brevedad posterior emitir el día.
¿DÓNDE DONAR?
 1.- BCP cuenta ahorros en dólares: 285-357-35135-1-61
 titular: Hillary Cuitiuro Monge y Eulogia Monge Zuniga
 2.- BCP cuenta ahorro en soles: 285-21707742-077
 titular: Ruth Cuitiuro Monge
 3.- Paypal: fcauitiuro@yahoo.es



DESAPARECIDO/A MISSING / DISPARU / SCOMPARSA



URGENTE

ATHALY SARA SALAZAR AYALA
 desaparece el 02/01/2018 en Cuzco (Perú)
 28 años, 1.58 m de estatura, ojos negro
 pelo lacio negro, tatuaje en el abdomen
 casaca rosada grande, pantalón legins
 o, botas de Trekking mostaza, cartera
 jeña artesanal a rayas color crema rojo
 Nacionalidad Española
 Teléfonos 34 - 642 650 775 / 34 -649 952 95
 Mail - sosdesaparecidos@sosdesaparecidos.1

Fuente: [google.com/search?rlz=1C1CHBD_esPE850PE850&biw=1517&](https://www.google.com/search?rlz=1C1CHBD_esPE850PE850&biw=1517&)

2.2 Demanda actual y tendencias.

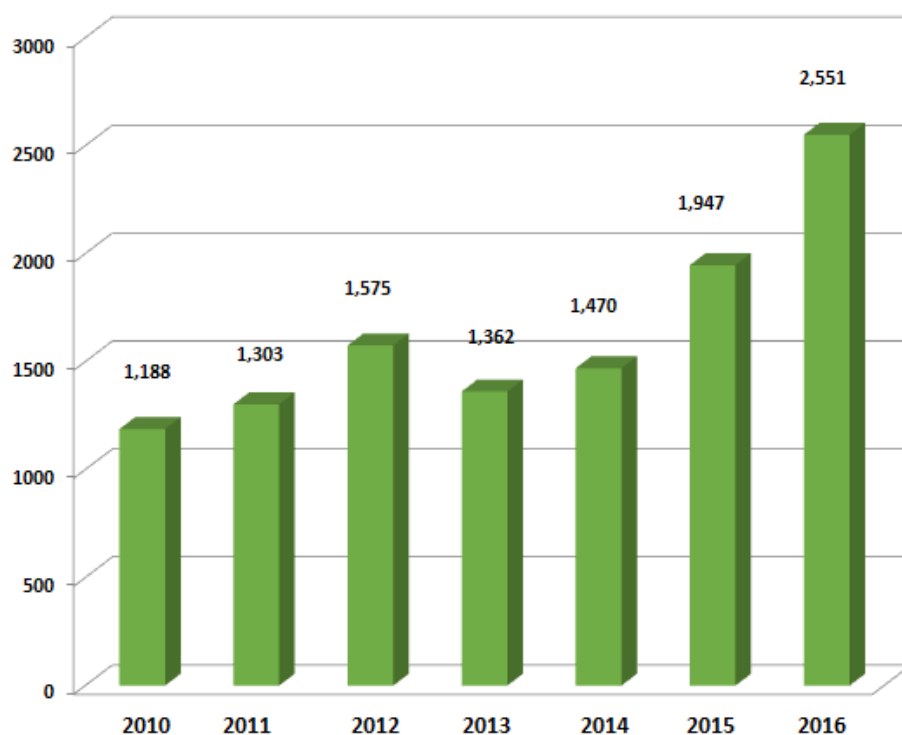
Cuadro 02. Proyección de demanda, 2018

Población en Loreto – en miles	1,059
Población en riesgo (13-39 años) en nuestra ciudad	45.6%
Población en riesgo total (en miles)	482.9
Riesgo en nuestra ciudad	0.6%
Total de demanda proyectada (en miles)	2.90

Fuente:

De acuerdo a diario Correo (2107), 2,551 desapariciones reportadas durante el 2016 en el Registro Nacional de Información de Personas Desaparecidas. Durante el último año estas denuncias aumentaron en casi 30%, pues en 2015 se reportaron solo 1,947 desapariciones, mientras que, en el 2014 fueron 1,470.

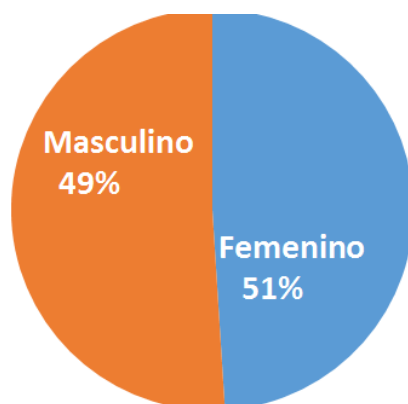
Figura 03. Personas desaparecidas en el Perú, periodo 2014-2016



Fuente: elaboración propia

El aumento de las cifras se debe en parte al mejoramiento del registro de denuncias en las comisarías, pues a partir de la Ley 29685, conocida como 'Ley Brunito', se incorporó un ícono en el sistema informático de la Policía para que se registre este tipo de denuncias.

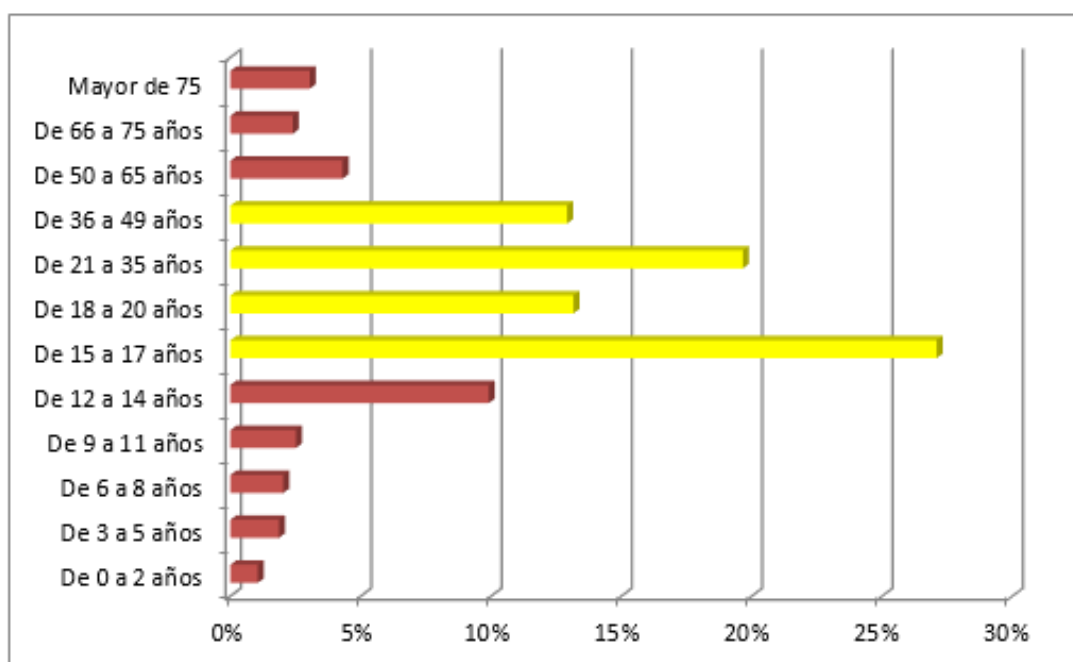
Figura 04. Denuncias realizadas, por desaparición, por género, 2017



Fuente: Registro nacional de personas desaparecidas

En el grafico anterior podemos ver las denuncias realizadas por género realizadas en año 2016, en el caso de mujeres desaparecidas alcanza un 51% y en el caso de hombre desaparecidos llega al 49%.

Figura 05. Distribución de denuncias por edades, 2016



Fuente: elaboración propia

El 73% de las desapariciones se concentra entre los 15 a 17 años el 27%; de 18 a 20 años, el 13%; de 21 a 35 años, el 20% y de 36 a 49 años, el 13%, en los cuatros rangos conjunto llega a un considerable porcentaje.

2.3 Oferta actual y tendencia.

Cuadro 03. Precio de los negocios similares, ciudad de Iquitos, 2019

Empresa	NEW YORK SECURITE	DETECTIVE PRIVADO IQUITOS
Servicio de seguimiento/pruebas	S/.1,800	S/.1,800
Servicio de ubicación de personas	S/.2,000	S/.2,000

Fuente: Elaboración propia

En nuestro medio existe escasa presencia de empresa dedicadas al giro de búsqueda de personas o detectives, la mayor presencia se da en la ciudad de Lima donde existe una oferta variada de estas empresas. También donde se concentra la mayor participación de mercado.

2.4 PROGRAMA DE MARKETING.

2.4.1 El producto de la empresa Eagles Women S.A.C

El establecimiento funcionara en el distrito de Iquitos, calle Independencia Nro.456, para el desarrollo de las actividades no es indispensable contar con un local amplio ya que la mayor parte del servicio es la obtención de información en el campo, para luego armar el informe en nuestras oficinas.

La empresa cuenta con dos servicios principales.

- Servicio de seguimiento
- Servicio de búsqueda de personas desaparecidas

1.- Servicio de Seguimiento:

El primer servicio se ha diseñado principalmente para recoger información y evidencia de las pruebas solicitadas por el cliente:

- Sospecha de actitudes deshonorosas
- Sospecha de robos sistemático
- Sospecha de fraude

Pruebas: El servicio incluye obtener pruebas como:

Videos, fotos, testimonios, recorridos, audios.

2.- Servicio de ubicación de Personas:

El segundo servicio se ha diseñado para la ubicación de personas por diversos motivos como:

- Necesidad de ubicación por secuestro
- Necesidad de ubicación por fuga
- Necesidad de ubicación por deudas

Figura 06. Logo de la empresa Eagles Women S.A.C.



Fuente: elaboración propia

Figura 07. Evidencia de infidelidad



Fuente: [search?q=infieles&client=firefox-b&source=lnms&tbn](https://www.google.com/search?q=infieles&client=firefox-b&source=lnms&tbn)

Figura 06. Robo sistemático



Fuente: [google.com/search?q=robo+sistemico&client=firefox-b](https://www.google.com/search?q=robo+sistemico&client=firefox-b)

Figura 09. Fraude



Fuente: [google.com/search?q=fraudes&client=firefox-b&source=lnms](https://www.google.com/search?q=fraudes&client=firefox-b&source=lnms)

Figura 10. Secuestro



Fuente: [google.com/search?q=secuestro&client=firefox-b&source=ln](https://www.google.com/search?q=secuestro&client=firefox-b&source=ln)

2.4.2 El precio

Kevin, Berkowitz (2004) el precio es el dinero u otras consideraciones (Incluyendo otros bienes y servicios) que se intercambian por la propiedad o uso de un bien o servicio. En este sentido, el precio refleja la relación de intercambio entre los bienes y servicios accesibles en el mercado, y como tal está sujeto a las leyes de la oferta y la demanda y, en algunos casos, a su regulación por parte de organismos oficiales.

Para el caso de presenta trabajo, los precios se han establecido teniendo en cuenta la estructura de costo y el precio de la competencia:

Cuadro 04. Precio de los servicios de la empresa Eagles Women S.A.C, 2019

Servicios	Precio x semana
Servicio de seguimiento para recoger pruebas - Local	S/.1,500.00
Servicio de ubicación de personas – Local	S/. 2,000.00

Fuente: Elaboración propia

2.4.3 La promoción.

Ivan Thompson (2010), es un elemento del marketing que tiene como objetivos específicos: informar, persuadir y recordar al público objetivo acerca de los productos que la empresa u organización les ofrece, pretendiendo de esa manera, influir en sus actitudes y comportamientos, para lo cual, incluye un conjunto de herramientas como la publicidad, promoción de ventas, relaciones públicas, marketing directo y venta personal.

La promoción se realizará a través de las redes sociales, como Facebook, Instagram, twitter, correo electrónico, etc. Por ser un medio masivo de bajo costo y de alto nivel de cobertura, que a la vez también es uno de los medios más usado por nuestros futuros clientes.

Figura 1. Fan page de la empresa Eagles Women, 2019



Fuente: Elaboración propia

2.4.4 La Cadena de Distribución de la empresa Eagles Women S.A.C

La empresa se ubicará en la dirección, antes señalada. El negocio funcionará en local alquilado de fácil acceso para los clientes.

Figura 12. Canal de distribución de la empresa Eagles Women S.A.C



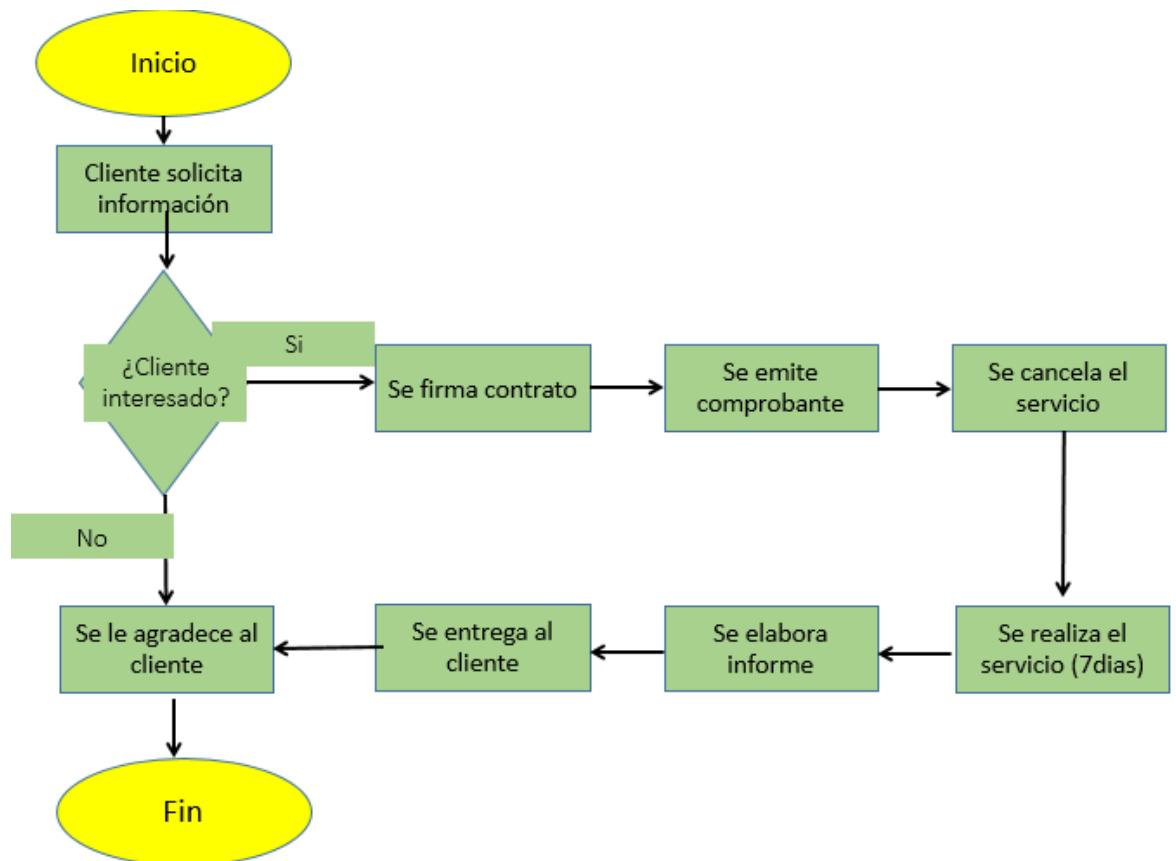
Fuente: elaboración propia

III. PLAN DE OPERACIONES

Nuestro servicio de seguimiento y ubicación de personas serán investigados por un equipo femenino, dedicados a la investigación y con alta experiencia en el giro. La investigación será realizada con absoluta reserva. Los accesorios, como accesorios espía, como lentes, lapicero, llavero, reloj, alarma, etc. Serán traídos de la ciudad de Lima.

3.1 El proceso de servicio de la empresa Eagles Women S.A.C

Figura 13. Proceso de servicio de la empresa Eagles Women S.A.C



Fuente: elaboración propia

Proceso del servicio de la empresa Eagles Women S.A.C:

1. Cliente solicita información de nuestros servicios:

Cliente solicita información de nuestros servicios. Esto lo puede realizar por visita a nuestras oficinas o por algún medio digital, como correo, fan page, whats app, messenger, etc.

2. ¿Cliente interesado?

- No, se le agradece al cliente
- Si, se cierra la venta del servicio

3. Se firma el contrato

Dada la aceptación del cliente, después de cerrar la venta se procede a firmar el contrato, según el tipo del servicio que ha escogido. Se lee el contrato, se absuelve cualquier duda.

4. Se emite comprobante

Se procede a emitir comprobante, según las indicaciones del cliente, es decir se debe solicitar al cliente si va desear factura o boleta de venta. En el comprobante se debe detallar el tipo del servicio elegido del cliente.

5. Se cancela el servicio

Se procede a solicitar la cancelación del servicio por parte de cliente, Se debe anotar en el comprobante la palabra cancelado.

6. Se realiza el servicio:

Se procede a brindar el servicio de acuerdo al contrato, cliente debe dar toda la información básica para la realización del servicio.

7. Se elaboración el informe

Se elabora un informe sobre el resultado del servicio, dentro de los 7 días como máximo, adjuntando las evidencias del caso.

8. Se entrega al cliente

El informe debe ser entregado al cliente, con todas las evidencias del caso. Cada agente de investigación debe sacar una cita al cliente para la entrega personal explicando todo lo investigado. Se entrega el resultado de la investigación.

9. Se agradece al cliente

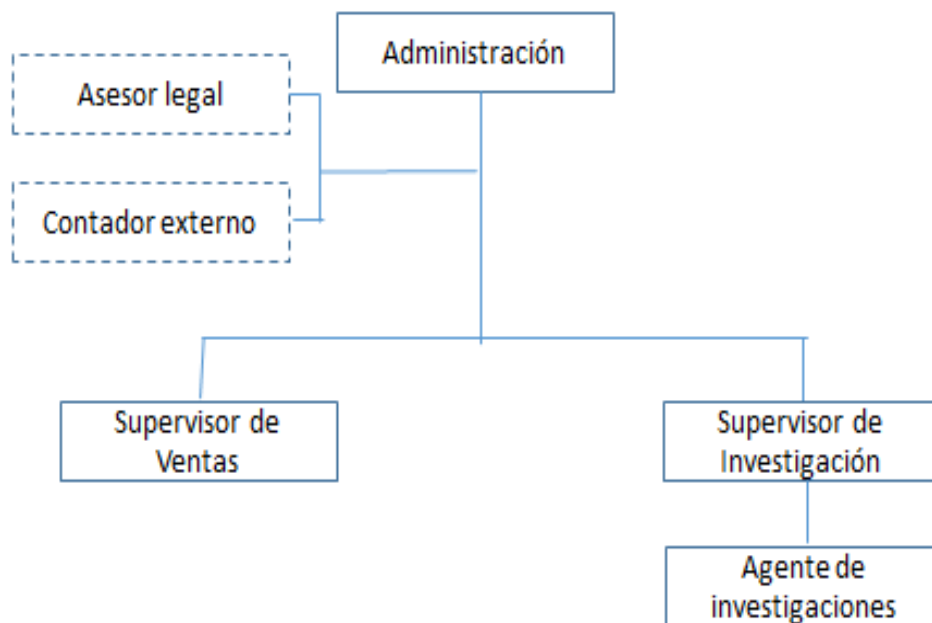
Se procede a dar las gracias al cliente

IV. PLAN DE RECURSOS HUMANOS.

4.1 La organización de la empresa Eagles Women S.A.C

La estructura orgánica de la empresa será la siguiente:

Figura 14. Estructura organizacional de la empresa Eagles Women S.A.C, 2019



Fuente: Elaboración propia

4.2 PUESTOS Y FUNCIONES

1) Puesto: Administrador

Funciones:

- Elaborar y gestionar todos los procesos administrativos de la empresa.
- Supervisar el trabajo del supervisor de ventas y del supervisor de investigaciones.
- Coordinar todos los tipos de tramites con entidades públicas como: (SUNAT, Municipalidad, Essalud), y con entidades financieras en busca de financiamiento.
- Es responsable de los contratos, sueldos, horarios de trabajo y actividades del personal.

- Es responsable de la atención al cliente, de las quejas, dudas, consultas.
- Responsable de la logística de la empresa.
- Responsable del control de los ingresos y egresos de la empresa
- Ver todo tipo de estrategias y marketing para la empresa como son: publicidad radial, volantes, logotipo, gigantografía, paneles publicitarios, la creación de una página web y del fan page.
- Elaborar un informe quincenal y mensual, para el buen desarrollo y crecimiento de la empresa
- Crear incentivos para los empleados

2) Puesto: Supervisor de Ventas

Funciones:

- Definir los objetivos de ventas
- Coordinar el trabajo dentro del establecimiento
- Realizar las actividades necesarias para lograr los objetivos.
- Atiende las quejas reclamos de los clientes.
- Planificar, elaborar y gestionar el presupuesto del departamento, bajo unos estándares de eficiencia y optimización de recursos.
- Dirigir y liderar el equipo de trabajo.

3) Puesto: Supervisor de investigaciones

Funciones:

- Recolectan, identifican clasifican y analizan las pruebas relacionado a la investigación solicitada por el cliente
- Buscar los medios necesarios para llegar a la evidencia de cada caso
- Reporta al supervisor de investigaciones
- Solicita al supervisor los materiales, presupuesto necesario para cumplir con su trabajo

4) Puesto: Agente de Investigación.

Funciones:

- Responsable de la planificación del trabajo de los agentes de investigación
- Monitorea permanente el trabajo de los agentes de investigación
- Coordina con el cliente todas las acciones a realizar
- Informa al administrador permanentemente del avance diario del caso
- Es quien establece contacto con la Policía Nacional del Perú, en caso se necesite.

4.3 Condiciones laborales de la empresa Eagles Women S.A.C.

La empresa se acogerá a la Ley de la Micro y Pequeña empresa, por todos los beneficios que brinda a los emprendedores. Principalmente por los beneficios laborales, tributarios y financieros.

Se contará con colaboradores a tiempo completo, los mismos que no excederán de las 8 horas diarias. Posteriormente evaluará su paso al régimen general laboral. Es decir pagará todos sus beneficios sociales normados en la ley. Solo para el caso del contador y del abogado se trabajarán con contratos por servicios profesionales.

4.4 Régimen tributario de la empresa Eagles Women 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%.

V. PLAN ECONÓMICO Y FINANCIERO.

5.1 Estudio económico.

Cuadro 05. Comportamiento del mercado: tendencias y participación

	Año 2020	Año 2021	Año 2022
Demanda actual anual por (unidades)	2,900		
Tendencia del mercado	0%	3%	4%
Demanda estimada anual por (unidades)	2,900	2,987	3,106
Participación de mercado	4.00%	6.00%	7.00%
Demanda del proyecto (unidades)	116	179	217

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 06. Ingresos por ventas de la empresa Eagles Women S.A.C (soles)

	Año 2020	Año 2021	Año 2022
Ventas anuales (unidades)	116	179	217
Precio mercado (por unidad)	1,500.00	1,500.00	1,545.00
Tendencia del precio	0%	3%	4%
Precio de venta efectiva(por unidad)	S/.1,500.00	S/.1,545.00	S/.1,606.80
VENTA TOTAL EMPRESA	S/.174,000	S/.276,895	S/.349,404

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 07. Gastos Administrativos de la empresa Eagles Women S.A.C(soles)

	Año 2020	Año 2021	Año 2022
Administrador	1	1	1
Sueldo mensual	S/. 1,255	S/. 1,350	S/. 1,560
Supervisores	2	2	2
Sueldo mensual	S/. 1,540	S/. 1,680	S/. 1,710
Agente de seguridad	1	2	2
Sueldo mensual	S/. 1,530	S/. 1,560	S/. 1,620
Remuneraciones del personal	S/. 5,865	S/. 7,830	S/. 8,220
Costo laboral	8.67%	8.67%	8.67%
Remuneracion total mensual	S/. 6,373	S/. 8,509	S/. 8,932
Contador	S/. 600	S/. 650	S/. 710
Asesor Legal	S/. 1,210	S/. 1,250	S/. 1,350
Servicios públicos	S/. 365	S/. 387	S/. 399
Útiles oficina	S/. 211	S/. 220	S/. 2,356
Otros	S/. 344	S/. 366	S/. 388
Total mensual	S/. 9,103	S/. 11,382	S/. 14,135
TOTAL ANUAL	S/.109,240	S/.136,579	S/.169,625

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 08. Gastos Comerciales de la empresa Eagles Women S.A.C.(soles)

	Año 2020	Año 2021	Año 2022
Publicidad	S/. 330.00	S/. 365.00	S/. 423.00
Alquiler local	S/. 620.00	S/. 700.00	S/. 740.00
Promociones	S/. 235.00	S/. 280.00	S/. 295.00
Otros	S/. 214.00	S/. 266.00	S/. 344.00
Total mensual	S/. 1,399.00	S/. 1,611.00	S/. 1,802.00
TOTAL ANUAL	S/.16,788.00	S/.19,332.00	S/.21,624.00

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 09. Gastos pre operativos de la empresa Eagles Women S.A.C.(soles)

Gasto pre operativo	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022
Estudio de mercado	S/. 849.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00
Tramites diversos	S/. 655.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00
Total	S/. 1,504.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 10: Inversión en Activos de la empresa Eagles Women S.A.C(soles)

Activo fijo	Valor adquisición	Cantidad	Valor total	Tiempo vida	Depreciación a
Local/implementacion	S/. 6,700	1	S/. 6,700	20	S/. 335
Terreno	S/. 0	1	S/. 0	0	S/. 0
Equipos	S/. 12,000	1	S/. 12,000	10	S/. 1,200
Vehiculos	S/. 12,000	1	S/. 12,000	5	S/. 2,400
Muebles	S/. 3,500	1	S/. 3,500	5	S/. 700
Total			S/. 34,200		S/. 4,635

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 11: Depreciación de los Activos de la empresa Eagles Women S.A.C(soles)

	Valor inicial	Año 1	Año 2	Año 3	Residual
Depreciación activo fijo	S/.34,200.00	-S/.4,635.00	-S/.4,635.00	-S/.4,635.00	S/.20,295.00
Amortización activo intangible	S/.1,504.00	-S/.300.80	-S/.300.80	-S/.300.80	S/.601.60
TOTAL	S/.35,704.00	-S/.4,935.80	-S/.4,935.80	-S/.4,935.80	S/.20,896.60

Fuente: Elaboración propia

5.1 Estudio económico.

Cuadro 12. Programa de endeudamiento de la empresa Eagles Women S.A.C.

Deuda a tomar		S/. 50,000		
35.00% Anual		2.0%	mensual	
		36	meses	
n	Capital inicial	Interés	Amortización	Cuota total
1	50,000	1,000	1,389	2,389
2	48,611	972	1,389	2,361
3	47,222	944	1,389	2,333
4	45,833	917	1,389	2,306
5	44,444	889	1,389	2,278
6	43,056	861	1,389	2,250
7	41,667	833	1,389	2,222
8	40,278	806	1,389	2,194
9	38,889	778	1,389	2,167
10	37,500	750	1,389	2,139
11	36,111	722	1,389	2,111
12	34,722	694	1,389	2,083
		10,167	16,667	
n	Capital inicial	Interés	Amortización	Cuota total
13	33,333	667	1,389	2,056
14	31,944	639	1,389	2,028
15	30,556	611	1,389	2,000
16	29,167	583	1,389	1,972
17	27,778	556	1,389	1,944
18	26,389	528	1,389	1,917
19	25,000	500	1,389	1,889
20	23,611	472	1,389	1,861
21	22,222	444	1,389	1,833
22	20,833	417	1,389	1,806
23	19,444	389	1,389	1,778
24	18,056	361	1,389	1,750
		6,167	16,667	
n	Capital inicial	Interés	Amortización	Cuota total
25	16,667	333	1,389	1,722
26	15,278	306	1,389	1,694
27	13,889	278	1,389	1,667
28	12,500	250	1,389	1,639
29	11,111	222	1,389	1,611
30	9,722	194	1,389	1,583
31	8,333	167	1,389	1,556
32	6,944	139	1,389	1,528
33	5,556	111	1,389	1,500
34	4,167	83	1,389	1,472
35	2,778	56	1,389	1,444
36	1,389	28	1,389	1,417
		2,167	16,667	

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 13. Estado de resultados integrales de la empresa Eagles Women S.A.C (soles)

	Año 2020	Año 2021	Año 2022
Ingresos por ventas	S/.174,000	S/.276,895	S/.349,404
Costo ventas	-S/.116	-S/.181	-S/.226
Margen Bruto	S/.173,884	S/.276,714	S/.349,178
Gastos administrativos	-S/.109,240	-S/.136,579	-S/.169,625
Depreciación	-S/.4,936	-S/.4,936	-S/.4,936
Gastos comerciales	-S/.16,788	-S/.19,332	-S/.21,624
Margen operativo	S/.42,921	S/.115,867	S/.152,994
Gastos financieros	-S/.10,167	-S/.6,167	-S/.2,167
Margen antes de tributos	S/.32,754	S/.109,700	S/.150,827
Tributos	-S/.3,275	-S/.10,970	-S/.15,083
Margen neto	S/.29,479	S/.98,730	S/.135,744

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 14. Flujo de caja de la empresa Eagles Women S.A.C.(soles)

	Año 0	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Liquidación
Ingresos por ventas		S/.174,000	S/.276,895	S/.349,404	
Inversión inicial					
Activo fijo	-S/.35,704				S/.20,897
Capital de trabajo	-S/.26,100	-S/.22,684	-S/.15,164	-S/.3,021	S/.66,969
Compras		-S/.116	-S/.181	-S/.226	
Gastos administrativos		-S/.109,240	-S/.136,579	-S/.169,625	
Gastos comerciales		-S/.16,788	-S/.19,332	-S/.21,624	
Pago impuestos		-S/.4,292	-S/.11,587	-S/.15,299	
Flujo Caja Económico (FCE)	-S/.61,804	S/.20,880	S/.94,052	S/.139,609	S/.87,866
Préstamo recibido	S/.50,000				S/.0
Amortización		-S/.16,667	-S/.16,667	-S/.16,667	
Gastos financieros		-S/.10,167	-S/.6,167	-S/.2,167	
Escudo fiscal		S/.1,017	S/.617	S/.217	
Flujo Caja Financiero (FCF)	-S/.11,804	-S/.4,937	S/.71,836	S/.120,992	S/.87,866
FCE	-S/.61,804	S/.20,880	S/.94,052	S/.227,475	
FCF	-S/.11,804	-S/.4,937	S/.71,836	S/.208,858	

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 15. VAN, TIR y B/C de la empresa Eagles Women S.A.C.

VAN Económico	S/.140,526
Tasa de descuento (CAPM)	22.77%
TIR Económica	101%
Indice B/C	3.27
VAN Financiero	S/.114,742
Tasa de descuento (WACC)	32.66%
TIR Financiero	220%
Indice B/C	10.72

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES:

a.- La finalidad de la presente investigación es la constituir una empresa dedicada a prestar servicio de seguimiento y ubicación de personas, para un público con alta preocupación y dudas de los comportamientos de algunas personas del entorno laboral, familiar y amical.

b.- En cuanto al plan de operaciones, la empresa ha diseñado procesos cortos, eficientes, cuyo propósito es brindar un servicio de calidad. Se busca superar las expectativas y que satisfaga las necesidades de los clientes. Los procesos constituyen una parte importante en las empresas.

c.- En cuanto al plan de recurso humano, la empresa cuenta con personal capacitado con experiencia en el rubro de investigaciones. Se ha considerado el manual de organización y funciones, de la manera más sencilla a fin de tener las funciones claras.

d.- El plan económico y financiero nos arroja resultados positivos, con beneficios obtenidos por la empresa desde el primer año de funcionamiento, los dos siguientes años también. Lo que demuestra la viabilidad económica de la empresa. El valor actual neto (VAN), económico es de s/.140,5256 y la tasa interna de retorno (TIR) es del 101%, mientras que la relación beneficio costo es de s/.10.72.

BIBLIOGRAFIA:

Berkowitz, Kevin. (2004). El precio

Diario El correo (ENE 2017) Desapariciones reportada el 2016

Disponible:

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/E

<https://peru21.pe/lima/2016-desaparecieron-2-551-personas-hallo-23-62022>

Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2014) Divorcios inscritos el 2014

Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2014) Matrimonios inscritos el 2014

Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (ENE 2017) Clasificación industrial Internacional Uniforme – CIUU, Disponible en: www.inei.gob.pe

Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (ENE 2017) Encuesta Nacional de Programas Presupuestales / Estadísticas de seguridad ciudadana

Instituto Nacional de Estadísticas e Informática - INEI, Censos Nacionales 1993 y 2007, Disponible: www.inei.gob.pe

Thompson, Iván. (2010), La promoción

Tuiman, Imelda (2017) Defensoría del Pueblo- Jefa del programa de derechos.