

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA INSTALACIÓN DE UNA OFICINA
INFORMÁTICA DE VENTAS CON EL SERVICIO DE PLOTEOS Y
FOTOCOPIADO EN LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR: Bach. KAROL JOSEF, CALLE FLORES

Chiclayo, 15 de octubre del 2015

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA INSTALACIÓN DE UNA OFICINA
INFORMÁTICA DE VENTAS CON EL SERVICIO DE PLOTEOS Y
FOTOCOPIADO EN LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE.**

POR:

Bach. Karol Josef, Calle Flores

Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el
Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADO POR:

Mgtr, ANGULO BUSTIOS, Luis Augusto

Presidente de Jurado

Lic, ARRIOLA JIMENEZ, Fernando Antonio

Secretario de Jurado

Mgtr, AMOROS RODRÍGUEZ, Eduardo Martin

Vocal/Asesor de Jurado

CHICLAYO, 2015

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme sabiduría durante esta trayectoria de vida universitaria. A mis padres Olga y Santiago, por el apoyo incondicional en todo momento, ya que con su amor, trabajo, ejemplo y dedicación han logrado que culmine mi carrera universitaria.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi madre por motivarme cada vez que me encontraba vencido y a aquellas personas y profesores que me brindaron su apoyo incondicional para culminar el desarrollo de la presente tesis.

RESUMEN

La presente tesis titulada “Plan de negocio para la instalación de una oficina Informática de ventas con el servicio de Ploteos y Fotocopiado ubicado en la ciudad de Bagua Grande”, se llevó a cabo por la ausencia de equipos de cómputo en las viviendas de nuestro país tal como lo sustenta el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) indicando que el 70% de los hogares en el Perú no tienen computadora, mientras que solo una cuarta parte (30%) tiene al menos uno de estos equipos.

Por lo expuesto, la venta de tecnología informática es un mercado muy amplio para el inicio de un negocio rentable. Por otro lado en el servicio de ploteos hay una ventaja estratégica ya que no existen competidores, lo cual es el atractivo para la evaluación de este plan de negocio. Cabe mencionar que todas las personas utilizan y necesitan el servicio de fotocopiado por lo que se ha propuesto en este plan.

Para el desarrollo del Plan de Negocio se llevaron a cabo entrevistas a profundidad en la Municipalidad Provincial de Utcubamba y Municipalidad Distrital de Cajaruro con el fin de conocer la oferta y demanda actual, en cuanto al servicio de Ploteos y Fotocopiado. También, se encuestó a los ciudadanos del distrito de Bagua Grande entre 20 a 60 años de edad debido a su capacidad de pago para realizar la compra de tecnología informática (Laptops).

Como conclusión encontramos que existe una demanda insatisfecha, en cuanto al servicio de Ploteos y en Tecnología Informática debido a la falta de oferta básica para la instalación de estos servicios, por lo que requiere una fuerte inversión en la compra de los equipos. Pero lo más importante es que el 97% de las personas si necesitan este servicio en la ciudad Bagua Grande, tales como ingenieros e instituciones de la zona.

Palabras claves: Plan de Negocio, Plotter, Computadora, Negocio, Informática, Ploteos.

ABSTRACT

The present thesis entitled "Business Plan for the installation of a computer sales office with service and photocopying Plottings located in the city of Bagua Grande," was held by the lack of computers in the homes of our As the country that sustains the National Institute of Statistics and Information (INEI) indicating that 70% of households in Peru have no computer, while a fourth solo part (30%) have at least one of these teams.

By the foregoing, the sale of computer technology is a Large Market for starting profitable business m UN. Elsewhere on the service hay plots a strategic advantage as there are no competitors here What is the attraction for evaluation of esta Business Plan. It is worth mentioning that all characters use and photocopying need for what has been proposed in this plan.

Development of the Business Plan were conducted in depth interviews the provincial municipality of Utcubamba and Cajaruro District Municipality in order to meet the supply and demand f real, in service of Plottings and photocopying. Also, surveyed one among the citizens of the District of Bagua Grande 20 one years of age because their ability to pay one paragraph making the purchase of information technology (laptops) 60.

In conclusion we find that there is an unsatisfied demand The fourth Plottings Serving Information Technology And due to lack of basic offer for the installation of these services, because it requires a strong investment in the purchase of equipment. But most important is that 97% of people whether they need esta service in the city of Bagua Grande, tales of how engineers and Institutions in the area.

Keywords: Business Plan, Plotter, Computer, Business, Computers, plottings.

ÍNDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
I INTRODUCCIÓN	13
II. MARCO TEORICO	16
III. MATERIALES Y MÉTODOS	18
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	18
3.2. ÁREA Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	18
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	18
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	19
3.5. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	20
3.6. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	21
CAPITULO IV: DISCUSIÓN Y RESULTADOS	22
4.1. ANÁLISIS ESTRATÉGICO	22
4.1.1. ANÁLISIS DEL MACROENTORNO	22
4.1.2. CADENA DE VALOR DEL SECTOR DE SERVICIO DE PLOTEOS 2015 – 2019.....	25
4.1.3. ANÁLISIS DEL MICROENTORNO	26
4.1.4. ANÁLISIS FODA.....	29
4.2. VIABILIDAD DE MERCADO	36
4.2.1. OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL ESTUDIO DE MERCADO	36
4.2.2. DEFINICION DEL MERCADO OBJETIVO.....	37
4.3. VIABILIDAD TÉCNICA – OPERATIVA	38
4.3.1. OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL ESTUDIO TÉCNICO	39
4.3.2. LOCALIZACIÓN DE LA COMERCIALIZACIÓN	39
4.3.3. TAMAÑO DEL NEGOCIO	41
4.4. VIABILIDAD ORGANIZACIONAL – LEGAL	55
4.5. VIABILIDAD MEDIOAMBIENTAL	62
4.6. VIABILIDAD ECONOMICO FINANCIERO	64
4.6.1. INGRESOS	64
4.6.2. EGRESOS.....	66
4.6.3. GASTOS ADMINISTRATIVOS	68
4.6.4. FLUJOS	69
4.6.5. PUNTO DE EQUILIBRIO	70
4.6.6. EVALUACIÓN ECONOMICA FINANCIERA ANUAL	71
4.6.7. ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD ECONOMICO	72
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
VII. ANEXOS	77

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 01 CADENA DE VALOR DEL SECTOR DE SERVICIO DE PLOTEOS 2015 – 2019	25
FIGURA N° 02 CINCO FUERZAS COMPETITIVAS DEL SECTOR COMERCIO Y SERVICIOS EN BAGUA GRANDE	26
FIGURA N° 03 GEOGRAFÍA DE LA UBICACIÓN DEL NEGOCIO	41
FIGURA N° 04 FLUJOGRAMA DE DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE VENTA DE EQUIPOS TECNOLOGICOS	50
FIGURA N° 05 FLUJOGRAMA DE DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL DE PLOTEOS ...	51
FIGURA N° 06 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	58
FIGURA N° 07 FLUJOGRAMA PARA LA APERTURA DE UNA EMPRESA	61
FIGURA N° 08 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA	115
FIGURA N° 09 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAJARURO	115
FIGURA N° 10 FOTOCOPIADORA DENTRO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAJARURO	115

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 01 CLIENTES POTENCIALES DE LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE SEGÚN SEXO	98
GRÁFICO N° 02 GRADO DE INSTRUCCIÓN	98
GRÁFICO N° 03 OCUPACIÓN LABORAL DE LOS CLIENTES POTENCIALES	99
GRÁFICO N° 04 NIVEL DE INGRESO DE LOS CLIENTES POTENCIALES	99
GRÁFICO N° 05 NÚMERO DE CLIENTES QUE CUENTAN CON UNA LAPTOP	100
GRÁFICO N° 06 NECESIDAD DE COMPRAR UNA LAPTOP MODERNA	100
GRÁFICO N° 07 PREFERENCIA DE MARCA DE LAPTOPS	101
GRÁFICO N° 08 DISPONIBILIDAD PARA INVERTIR EN LA COMPRA DE UNA LAPTOP.....	101
GRÁFICO N° 09 DONDE COMPRARÍA SU LAPTOP	102
GRÁFICO N° 10 PREFERENCIA DE LOS CLIENTES POTENCIALES	102
GRÁFICO N° 11 FACTORES QUE INFLUYEN AL MOMENTO DE REALIZAR LA COMPRA UNA LAPTOP.....	103
GRÁFICO N° 12 PREFERENCIA DE PAGO.....	103
GRÁFICO N° 13 FRECUENCIA DE USO DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO	104
GRÁFICO N° 14 CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL MISMO RUBRO DE NEGOCIO	104
GRÁFICO N° 15 SATISFACCIÓN ACTUAL DE LOS LUGARES DONDE REALIZA LOS SERVICIOS.....	105
GRÁFICO N° 16 CONSIDERACIÓN DE LOS CLIENTES POTENCIALES SI ES UNA BUENA OPCIÓN LA INSTALACIÓN DEL NEGOCIO.	105
GRÁFICO N° 17 MOTIVO AL ESCOGER EL LUGAR PARA REALIZAR SUS COMPRAS O SERVICIO SEGÚN PRECIO	106
GRÁFICO N° 18 MOTIVO AL ESCOGER EL LUGAR PARA REALIZAR SUS COMPRAS DE TECNOLOGÍA Y SERVICIO DE FOTOCOPIADO SEGÚN UBICACIÓN	106
GRÁFICO N° 19 MOTIVO AL ESCOGER EL LUGAR PARA REALIZAR SUS COMPRAS O SERVICIO SEGÚN REPUTACIÓN / PRESTIGIO.....	107
GRÁFICO N° 20 MOTIVO AL ESCOGER EL LUGAR PARA REALIZAR SUS COMPRAS O SERVICIO SEGÚN TECNOLOGÍA.....	107
GRÁFICO N° 21 EXPECTATIVA AL REALIZA SUS COMPRAS O SERVICIO SEGÚN PRECIO	108
GRÁFICO N° 22 EXPECTATIVA AL REALIZA SUS COMPRAS O SERVICIO SEGÚN UBICACIÓN ESTRATÉGICA.	108
GRÁFICO N° 23 EXPECTATIVA AL REALIZA SUS COMPRAS O SERVICIO SEGÚN BUENA ATENCIÓN	109
GRÁFICO N° 24 EXPECTATIVA AL REALIZA SUS COMPRAS O SERVICIO SEGÚN TECNOLOGÍA ADECUADA	109

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	19
TABLA N° 02 MATRIZ SEPTE - ANÁLISIS DE OCURRENCIAS DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN Y COMERCIAL 2015 – 2019.....	22
TABLA N° 03 ANÁLISIS DE TENDENCIAS DEL SECTOR COMERCIAL Y CONSTRUCCIÓN 2015 – 2019	24
TABLA N° 04 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS SECTOR SERVICIO	31
TABLA N° 05 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS SECTOR SERVICIO	32
TABLA N° 06 MATRIZ FODA CRUZADA.....	34
TABLA N° 07 MICROLOCALIZACIÓN	40
TABLA N° 08 MATRIZ DE PONDERACIÓN DE LA MICROLOCALIZACIÓN	40
TABLA N° 09 COSTO EN SOLES DE MOBILIARIOS E EQUIPOS DE OFICINA	42
TABLA N° 10 COSTO EN SOLES DE MAQUINA	43
TABLA N° 11 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL PLOTTER HP DESIGNJET T2500.....	43
TABLA N° 12 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL FOTOCOPIADORA KONIKA MINOLTA BIZHUB 363	45
TABLA N° 13 FICHA TÉCNICA DE LOS SERVICIOS	48
TABLA N° 14 COSTO DE LA MANO DE OBRA EN SOLES.....	53
TABLA N° 15 INGRESOS ANUALES 2015 AL 2019 EN SOLES	64
TABLA N° 16 DEMANDA DE PLOTEOS ANUALES DE LAS MUNICIPALIDADES	65
TABLA N° 17 PRECIO DE LOS PLOTEOS SEGÚN TAMAÑO DE PAPEL EN SOLES.....	65
TABLA N° 18 FACTURACIÓN PROMEDIO MENSUAL EN EL SERVICIO DE COPIAS EN SOLES.....	65
TABLA N° 19 EL 15 % DE DEMANDA CUBIERTA DEL MERCADO OBJETIVO.....	65
TABLA N° 20 VENTA DE LAPTOPS ANUALMENTE EN UNIDADES	66
TABLA N° 21 PRECIO DE COMPRA Y VENTA DE LAPTOPS EN SOLES	66
TABLA N° 22 COSTO DE INGRESOS POR AÑO EN SOLES	66
TABLA N° 23 DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS TANGIBLES EN SOLES	67
TABLA N° 24 ACTIVOS INTANGIBLES EN SOLES	67
TABLA N° 25 CAPITAL DE TRABAJO.....	67
TABLA N° 26 TOTAL DE INVERSIONES EN SOLES	68
TABLA N° 27 GASTOS DE PERSONAL ANUAL EN SOLES	68
TABLA N° 28 GASTOS DE SERVICIO POR AÑO EN SOLES	68
TABLA N° 29 ANÁLISIS DE FLUJOS	69
TABLA N° 30 ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS	70
TABLA N° 31 PUNTO DE EQUILIBRIO DE PLOTEOS EN UNIDADES Y SOLES.....	70
TABLA N° 32 PUNTO DE EQUILIBRIO EN LAPTOPS EN UNIDADES Y SOLES	71
TABLA N° 33 PUNTO DE EQUILIBRIO DE FOTOCOPIADO EN UNIDADES Y SOLES.....	71

TABLA N° 34 FLUJO ECONÓMICO EN SOLES	71
TABLA N° 35 FLUJO FINANCIERO EN SOLES	71
TABLA N° 36 VANE, VANF, TIRE, TIRF, C/B, PR.	72
TABLA N° 37 ANÁLISIS SENSIBILIDAD PESIMISTA AL - 90 %	72
TABLA N° 38 ANÁLISIS SENSIBILIDAD OPTIMISTA AL 110%.....	73
TABLA N° 39 FINANCIAMIENTO	110
TABLA N° 40 INGRESOS SIN FACTURAR A LAS MUNICIPALIDADES	112
TABLA N° 41 ESTADOS DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS SIN FACTURAR A LAS MUNICIPALIDADES	112
TABLA N° 42 ANÁLISIS DE FLUJOS SIN FACTURAR A LAS MUNICIPALIDADES	113
TABLA N° 43 VAN Y TIR SIN FACTURAR A LAS MUNICIPALIDADES.....	114
TABLA N° 44 EVALUACIÓN ECONÓMICA DE RECUPERACIÓN DEL NEGOCIO SIN FACTURAR A LAS MUNICIPALIDADES.....	114

ANEXO

ANEXO N° 01: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	77
ANEXO N° 02 MODELO DE NEGOCIO CANVAS.....	79
ANEXO N° 03: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES POTENCIALES PARA LA INSTALACION DE UNA OFICINA INFORMATICA DE VENTAS CON EL SERVICIO DE PLOTEOS Y FOTOCOPIADO EN LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE.	84
ANEXO N° 04: ENTREVISTA AL GERENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA Y CAJARURO.	86
ANEXO N° 05: ENTREVISTA A ESPECIALISTA EN ACTIVIDAD TÉCNICA – OPERATIVA, ORGANIZACIONAL Y DE PERSONAS.....	87
ANEXO N° 06 RESULTADOS DE LA ENCUESTA E ENTREVISTA.....	88
ANEXO N° 07 DESCRIPCIÓN ESTADÍSTICA SEGÚN EDAD DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS CLIENTES POTENCIALES DE LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE.	97
ANEXO N° 08 GRÁFICOS DE RESULTADOS DE ENCUESTA REALIZADA A LOS CLIENTES POTENCIALES DE LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE.	98
ANEXO N° 09 CARACTERISTICAS DEL CREDITO.....	110
ANEXO N° 10 ESTADOS FINANCIEROS SIN FACTURAR A LAS MUNICIPALIDADES.....	112
ANEXO N° 11 FOTOGRAFÍAS DE LAS MUNICIPALIDADES	115

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el 96.5% de las personas requiere una laptop porque son más modernas y tienen más libertad de movimiento, una computadora portátil permite tener mayor movilidad por más tiempo gracias a su eficiencia energética y a la duración de su batería. Y lo mejor de todo, al contar con la tecnología Wi-Fi. Por otra parte se ha detectado que las marcas más compradas son: Sony, Toshiba y Compaq. Asimismo las personas compran por mejor desempeño, capacidad y velocidad.

En cuanto al servicio de ploteos, hay una ventaja estratégica porque no existen competidores, lo cual es el atractivo para la evaluación del negocio. Las personas, empresas que requieren este servicio tienen la obligación de trasladarse a la ciudad de Jaén, para poder adquirirlo. Además en el servicio de fotocopiado todas las personas lo utilizan y lo necesitan y lo más importante es que el 95% de las personas si necesitan este servicio en la ciudad Bagua Grande como ingenieros e instituciones de la zona.

Por lo tanto de allí viene la necesidad de realizar el plan de negocio, pues se aprovecha la oportunidad, asimismo se estará ofertando productos tecnológicos de manera que se obtendrá buenos ingresos, por ser una de las primeras empresas que brinde el servicio en la ciudad de Bagua Grande.

Por lo tanto para el plan de negocios se utilizó el modelo CANVAS que se divide en nueve módulos básicos que reflejen la lógica que sigue una empresa para conseguir ingresos. Estos nueve módulos cubren las cuatro áreas principales de un negocio: clientes, oferta, infraestructuras y viabilidad económica.

Para resumir, primero se planeó el *segmento de clientes* para el negocio los cuales serían, Estudiantes Universitarios, clientes Domésticos, Ingenieros Civiles, Arquitectos y Empresas Gubernamentales. Segundo se planteó la *propuesta de*

valor, ofreciendo precios económicos y diversidad de marca de laptops, con precios económicos y servicio a domicilio en cuanto al mantenimiento de computadoras; asimismo ofreciendo un nuevo servicio de ploteos. Tercero se estructuró la *relación con los clientes*, a través de las redes sociales y atención personalizada; descuentos y promociones. Cuarto se ideó el *canal de distribución* optando por un local en el centro de la ciudad, Página web, publicidad a través de la radio. Quinto se proyectó los *ingresos* del plan de negocio de fotocopiado y ploteos a través de depósitos y transferencias de las Municipalidades. Sexto se trazó las *actividades claves* del negocio con respecto a la venta de equipos informáticos, hardware y servicio de soporte técnico para equipos informáticos, servicio de ploteos a color en A0, A1, A2, A3, servicio de fotocopiado. Séptimo los *recursos claves* que se obtuvo para el negocio es una ubicación céntrica del local, alto conocimiento en equipos tecnológicos, Material y Equipos. Octavo se examinó los *socios claves* que serían: Grupo Deltron, Máxima, Librería Carmen, Servicop Marck, CopyFULL Importaciones E.I.R.L, y convenio con Municipalidades Locales. Y por último se ejecutó los *costos* de la empresa, costos en hardware, gastos operativos, desarrollo de web, equipos, software, recursos humanos, alquiler de local y material de trabajo. Para más detalle ver anexo N° 02.

Por lo que nos preguntamos ¿será factible la instalación de una oficina informática de ventas con el servicio de ploteos y fotocopiado, en la ciudad de Bagua Grande?

Para resolver esto se planteó como objetivo general si es factible la instalación de una oficina informática de ventas con el servicio de ploteos y fotocopiado, en la ciudad de Bagua Grande. Además para cumplir lo antes mencionado se plantea analizar la factibilidad de mercado, demostrar la factibilidad técnica – operativa, determinar la factibilidad organizacional, determinar la factibilidad económica y financiera del Plan de negocio de la instalación de una oficina informática con el servicio de ploteos y fotocopiado.

Los equipos informáticos se han vuelto herramientas fundamentales para toda persona. Son de mucha utilidad en cualquier actividad, ya sea académicamente, profesional, laboral y no solo esto sino también de poseer internet es además un medio de comunicación muy importante y un medio de información y expresión, sin olvidar que también puede ser un entretenimiento y una herramienta muy valiosa en el aprendizaje.

Igualmente en este plan se pretende que la empresa a crear contribuya al desarrollo económico y social de la ciudad de Bagua grande, mediante una mejora de calidad y mejor capacidad en la tecnología de equipos informáticos, servicio de ploteos y fotocopiado. Dado que la Provincia de Utcubamba está en crecimiento al igual el Distrito de Bagua Grande donde se realizará el negocio. Asimismo en la ciudad se ha identificado que no existe el servicio de ploteos, y las personas que requieren el servicio tienen la obligación de trasladarse a la ciudad de Jaén o Chiclayo.

II. MARCO TEORICO

Plan de negocios: Un plan de negocios es un documento que contiene una propuesta de un nuevo negocio o mejoramiento de uno ya existente, pronósticos de ventas y análisis financieros, evaluación de riesgo a la inversión.

Mercado: Conjunto de actividades realizadas libremente por los agentes económicos sin intervenir del poder público. Cualquier lugar donde se encuentran compradores y vendedores donde se realizan transacciones de productos y servicios.

El servicio: es una actividad o una serie de actividades de naturaleza más o menos intangible que por regla general, aunque no necesariamente, se generan en la interacción que se produce entre el cliente y los empleados de servicios y/o los recursos o bienes físicos y/o los sistemas del proveedor de servicios, que se proporcionan como soluciones a los problemas del cliente. (Grönroos, 1990, p. 27).

Laptop: se puede traducir como significa portátil y es el término generalizado para las computadoras portátiles. Se trata de una computadora que contiene los mismos componentes que una de escritorio, pero con ciertas modificaciones en sus dimensiones, por lo que resulta una computadora muy delgada, con la pantalla, teclado y ratón integrados. Así se logra la portabilidad para trasladar y utilizar de manera fácil y sencilla en todas partes, con la posibilidad de ser alimentada por su batería ó desde el enchufe eléctrico doméstico mientras se recarga.

ultrabook: es un tipo de ordenador portátil que se caracteriza por ser extremadamente ligero y delgado, en comparación con sus antecesores los netbooks y los subportátiles. "Ultrabook" fue solicitado como marca por Intel en el año 2011, en una iniciativa para crear una competencia con el MacBook Air

de Apple. Sin embargo, el término ha pasado a ser de uso común para hacer referencia a este tipo de ordenadores, a pesar de que pueden albergar procesadores y chipsets de otros fabricantes, como AMD o VIA.

Plotter: trazador gráfico es un dispositivo de impresión para gráficos vectoriales o dibujos lineales. Suele utilizarse en la ingeniería, el diseño y la arquitectura. Existen plotters que permiten impresiones de gran tamaño.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Un plan de negocio es una investigación que tiene diseño no experimental transversal; ya que es una investigación inicial y preparatoria que se realiza recogiendo datos y precisar la viabilidad de la instalación e implementación de una oficina informática de ventas con el servicio de Ploteos y Fotocopiado en la ciudad de Bagua Grande.

3.2. ÁREA Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Área emprendedurismo y línea de plan de negocios entrepreneur

3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

3.3.1. Población

Para el desarrollo del estudio se considera como público objetivo a los habitantes del distrito de Bagua Grande entre 20 y 60 años, que tiene una población de 29,889 habitantes mayores de edad según datos del INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática).

3.3.2. Muestra

Tipo de muestra; aleatorio estratificado, Para realizar esta investigación se tomara una muestra representativa de la población de la ciudad de Bagua Grande, está conformada por 379 personas del Distrito de Bagua Grande entre 20 y 60 años, se determinó este rango de edad por la razón de que son personas activas de mentalidad moderna, y cuentan con recursos económicos para poder adquirir algún equipo informático.

Para lo cual hemos creído conveniente aplicar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Npqz^2}{E^2(N-1) + pqz^2}$$

Dónde:

N=29,889 Valor de la muestra inicial (preliminar)

Z= 1.96 = Para un nivel de confianza del 95%

E= 5% = Error estándar

P= 50% = Probabilidad a favor

Q= 50% = Probabilidad en contra

Calculo de la muestra:

$$n = \frac{(29889)(0.5)(0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2(29889 - 1) + [(0.5)(0.5)(1.96)^2]}$$

$$n = 379$$

3.3.3. Muestreo

El muestreo que se utilizo fue probabilístico aleatorio, dado que se encuestó a los habitantes de la ciudad de Bagua Grande y con estos datos aportados por los ciudadanos, se hizo el análisis para una información pertinente.

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla N° 01 Operacionalización de Variables

Variable	Dimensión	Su dimensión	Indicador	
Plan de Negocios	Factibilidad de Mercado	Estratégico: segmentación de mercado.	Nivel socio económico / estilos de vida beneficio buscado	
		Inv. de mercado: Demanda / oferta.	Mercado. Pronósticos. Necesidad. Ingresos, gastos	
		Mercado consumidor y competidor.		
		Mercado servicios sustitutos y complementarios.		
	Factibilidad Técnica - Operativa		Localización.	Ubicación.
			Procesos.	Tecnología de los procesos operacionales.
			Capacidad.	
		Mano de obra en operaciones.	Condiciones de Trabajo.	

		Cadena de suministro.	Factores claves de desempeño.
		Estimación de costos y presupuestos de operaciones.	Ventas, producción, gastos generales.
	Factibilidad Organizacional y de Personas.	Modelo Organizacional.	Funcional o matricial.
		Capital Humano.	Reclutamiento, selección, integración, medición del desempeño, delegación y reconocimiento.
	Factibilidad Económica - Financiera	Diseño económico y financiero.	Estructura económica y financiera.
		Evaluación económica y financiera.	VAN, TIR.
		Plan económico y financiero.	Objetivos, metas y estrategias.

3.5. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Identificación de una necesidad y convertirla en oportunidad, pues un plan de negocio nace por la existencia de una necesidad que nosotros podemos suplir mediante un producto o servicio.
- Recolección y síntesis de información, para valorar y conocer el mercado al que está dirigido y así poder establecer los parámetros generales.
- Construcción de instrumentos de recolección, que permitieron conocer al consumidor a través del registro y análisis de datos.
- Desarrollo de la idea de negocio, identificando el mercado potencial, procesos, recursos a utilizar, alianzas estratégicas, costos e inversión.
- Evaluación del entorno económico, social, cultural, político, tecnológico del mercado.
- Se desarrolló planes para cada objetivo, que fueron medidos en base a indicadores

RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos se hizo a través de:

- Revisión de libros, documentos e informes, y gráficos estadísticos obtenidos vía internet.
- Realización de encuesta, Entrevistas
- Método de observación.

3.6. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el procesamiento de la información se emplearan Software especializados como Excel, MegaStat. Los resultados se analizaron mediante tablas cruzadas y gráficos. Asimismo con la información que se obtuvo, se determinó la demanda de mercado, aspecto clave en el diseño del plan de negocio, asimismo se desarrolló el análisis de los objetivos.

IV. DISCUSIÓN Y RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS ESTRATÉGICO

4.1.1. Análisis del Macroentorno

En esta sección se presentará un análisis de los factores principales del macro entorno del sector Comercial y Servicios mediante la matriz SEPTE. La siguiente evaluación incluirá cinco factores: el demográfico, económico, sociocultural, tecnológico y ambiental, y ofrecerá una breve descripción de los componentes más pertinentes al sector.

Tabla N° 02 Matriz SEPTE - Análisis de Ocurrencias del Sector Construcción y comercial 2015 – 2019

FACTO R	ECONÓMICO	SOCIOCULTURAL	TECNOLÓGICO	AMBIENTAL	POLITICO
O C U R R E N C I A S	<p>Evolución del PBI según el INEI: Los departamentos del país tuvieron un desempeño económico favorable en el 2014 y fue Amazonas quien tuvo un mayor crecimiento de su Producto Bruto Interno (PBI) al llegar a 13.9%.</p> <p>Inflación según el comercio: Precisó además que con el resultado de marzo, la inflación anualizada se</p>	<p>Comportamiento de la sociedad actual: Dinamismo de la inversión en Infraestructura pública y privada.</p> <p>Con respecto a la comercialización cultura de nuestros clientes que cada vez están valorando los productos tecnológicos, los cuales están inclinados a preferir productos con más capacidad y calidad, satisfaciendo sus</p>	<p>Adquisición de equipos industriales: En el mercado Peruano existen variedad de empresas que importan equipos informáticos con nuevas aplicaciones y nuevos sistemas modernos que permiten mejorar la calidad del producto. Y que se encuentran al alcance de las empresas interesadas.</p> <p>Para este plan de negocio se ha visto la oferta de productos Tecnológicos,</p>	<p>Evolución de la población total del Perú: En la actualidad, la población total del Perú es de 31'155,263 habitantes.</p> <p>Evolución de la población total de Amazonas: El departamento de Amazonas tiene una población de 422.629 Habitantes.</p> <p>Déficit habitacional: El déficit habitacional de</p>	<p>Referido a la política del gobierno local: es de apoyar proyectos de negocio con ciertas características o la política existente para ofrecer beneficios de diversa índole a los pequeños negocios o empresas en general: aspectos tributarios, permisos especiales, tratados comerciales, acuerdos entre países, política de aranceles convenios de estabilidad , fondos de capacitación, recursos</p>

<p>aceleró a 2,59%, aunque se mantuvo dentro del rango de la autoridad monetaria.</p> <p>La economía está basada en el comercio y la producción agrícola, en especial de arroz de muy excelente calidad, maíz y café; el comercio es activo con las ciudades de Chiclayo, Jaén, y con el vecino departamento de San Martín.</p> <p>Los distritos de la Provincia de Utcubamba tuvieron un desempeño económico favorable en el 2014 y fue Bagua Grande quien tuvo un mayor crecimiento de su Producto Bruto Interno (PBI) al llegar a 0.556%, informó el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).</p> <p>FUENTE: INEI, CAPECO</p>	<p>necesidades de tipo informático.</p> <p>Actitud del consumidor: El Comercio se ha incrementado debido al progreso que hay en el distrito de Bagua Grande, por otro lado en el servicio de fotocopiado se ha observado una demanda de 600 copias promedio diariamente.</p> <p>Nivel socioeconómico: Demanda real de sectores B, C y D de Viviendas.</p> <p>FUENTE: INEI</p>	<p>esta se ha incrementado y diversificado significativamente durante los últimos años.</p>	<p>la población asciende a 1,5 Millones de viviendas a nivel nacional. El 15% del déficit</p> <p>Mayor sensibilidad de la población Los Clientes de hoy en día no sólo se preocupan por la calidad del producto que consumen, también están en una constante búsqueda de empresas que cumplen con responsabilidad social y que en vez de afectar benefician a la población y su medio ambiente.</p> <p>FUENTE: INEI, BCR</p>	<p>para promover infraestructura y el marco legal relacionado y sus reglamentos, los cuales pueden influir sobre el desarrollo de un negocio en una zona determinada.</p> <p>Con respecto a la construcción civil se conforman Comités en asamblea de organizaciones de base de la provincia de Utcubamba, se ha conformado el comité gestor de construcción y funcionamiento. En sus primeras acciones, este Comité se propone formalizar su constitución, coordinar con las autoridades para definir un criterio común en cuanto a las aspiraciones de Utcubamba y exigir el cumplimiento de las obras suscritas entre el Gobierno Regional</p>
--	---	---	--	---

Fuente: Elaboración: INEI, CAPECO, BCR, 2015.

El análisis de ocurrencias expresa un crecimiento del PBI 13,9% anual en el 2014. La mayoría de demandantes insatisfechos de nuestro servicio, son considerados en el nivel socioeconómico B, C y D del distrito de Bagua Grande.

Tabla N° 03 Análisis de Tendencias del Sector comercial y construcción 2015 – 2019

FACTOR	ECONÓMICO	SOCIOCULTURAL	TECNOLÓGICO	AMBIENTAL	POLITICO
T E N D E N C I A	<p>Expectativa de crecimiento: Crecimiento total del 13,9% en el 2014. Proyección del PBI a 14,5 % en el 2017.</p> <p>FUENTE INEI</p>	<p>Tendencia del sector construcción: Mayores adquisiciones de cemento, aumentando en un 17.7% para el 2017.</p> <p>Avance físico en obras en 10,0%. Nivel socioeconómico: Para el 2017, se espera reducir en un 25% la demanda real de los sectores B, C y D que son personas que en la actualidad se encuentran alquilando una vivienda.</p> <p>Fuente: INEI</p>	<p>Tendencia de la tecnología de construcción: Potencial ingreso de proveedores extranjeros de tecnología avanzada al mercado.</p> <p>Reducción de procesos de elaboración de materiales de construcción. Optimización de conversión de materiales. Aumento de tiempo de avance de obras públicas y privadas.</p> <p>FUENTE: CAPECO</p>	<p>Expectativa de crecimiento de población en el Perú: Se proyecta un crecimiento del 11% para el 2017.</p> <p>FUENTE INEI</p>	<p>Tendencia de la energía: Utilización de energía sola en construcción. Planes de energía renovable para el 2020.</p> <p>Alianzas de financiamiento con terceros.</p> <p>PROVINCIA DE UTCUBAMBA: 10 PROYECTOS POR 19 MILLONES al 2015</p> <p>FUENTE: GRA (GOBIERNO REGIONAL DE AMAZONAS)</p>

Fuente: Elaboración: INEI, CAPECO, BCR, 2015

El análisis de tendencias estiman una composición del 10% del PBI dentro de 5 años, reducción del 25% del déficit habitacional, crecimiento demográfico de la población total del 11%, ingreso de tecnología extranjera a través de proveedores internacionales.

4.1.2. Cadena de Valor del sector de servicio de Ploteos 2015 – 2019

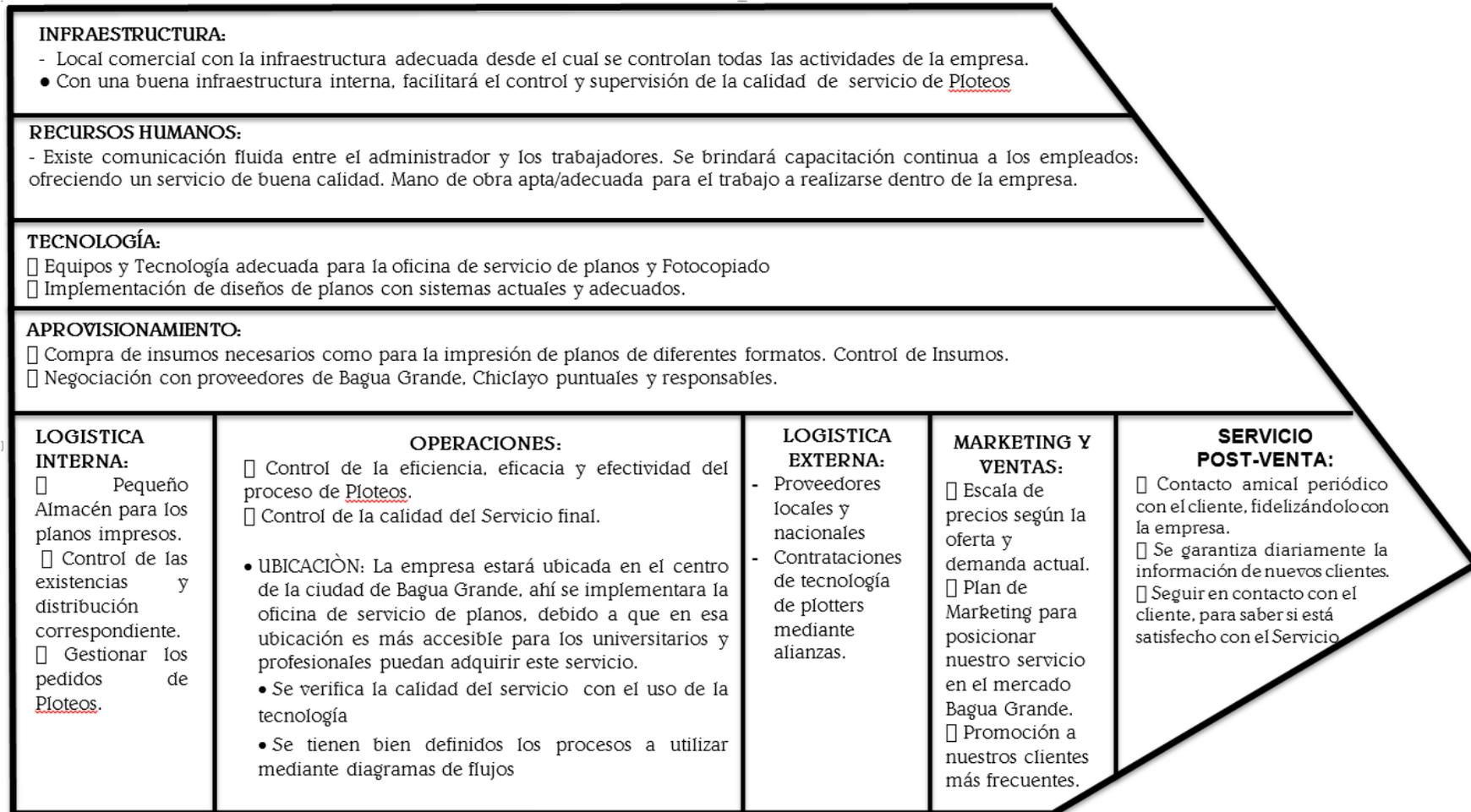


Figura Nº 01 Cadena de Valor del sector de servicio de Ploteos 2015 – 2019

4.1.3. Análisis del Microentorno

En este estudio se hizo una apreciación del micro entorno del sector de Comercio, usando como referencia el modelo del diamante de Porter (Cinco fuerzas competitivas de Porter).

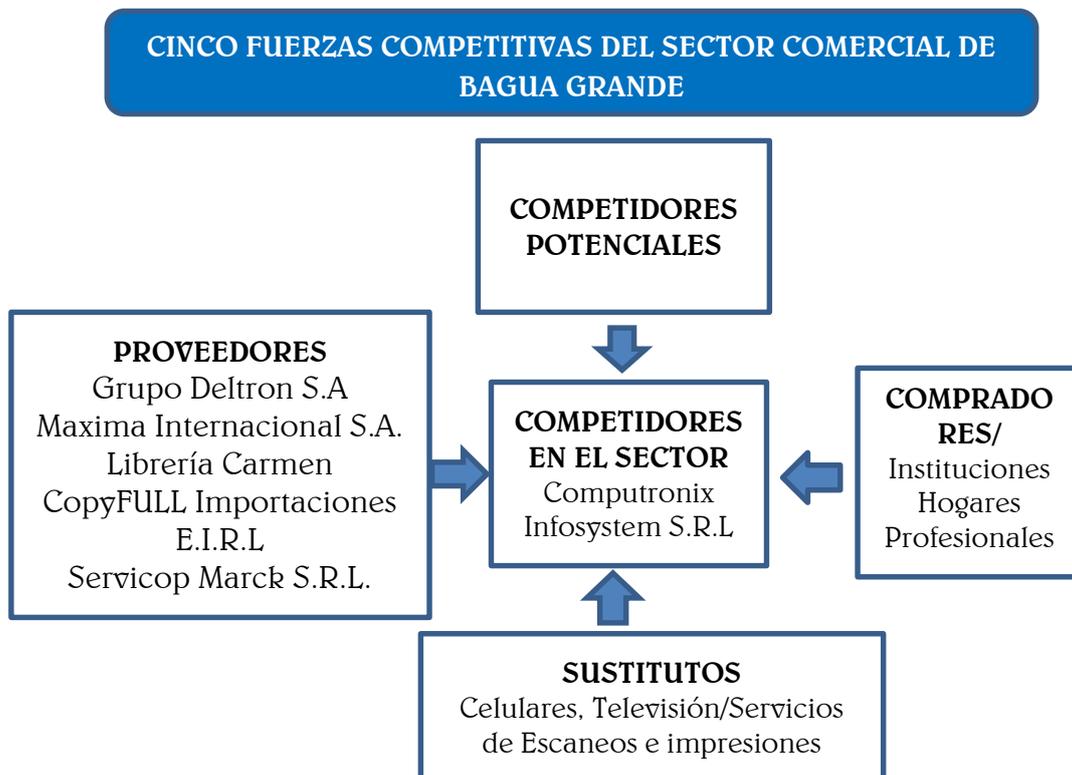


Figura Nº 02 Cinco fuerzas competitivas del sector Comercio y Servicios en Bagua Grande

4.1.3.1. Rivalidad entre los competidores

La oferta de productos informáticos se ha incrementado y diversificado significativamente durante los últimos años. Actualmente existe una amplia gama de productos enfocados a las preferencias de distintos tipos de consumidores.

Cómo empresas posicionadas en el sector y como nuestros principales competidores encontramos a:

- **Computronix:** Es una empresa que se dedica Compra y Venta, Servicios, accesorios e insumos informáticos, WiFi. Tiene como principal proveedor a Deltron, cuenta con precios accesibles a los consumidores.

- Infosystem S.R.L: tienen mucha calidad en sus productos, pero no tienen la publicidad suficiente como para que su empresa crezca, cuenta con precios accesibles.

En el servicio de ploteos no hay competidores en el mercado de esta ciudad de Bagua Grande. Existen dos empresas que se dedican a la venta de equipos tecnológicos. Sin embargo en la ciudad de Bagua Grande todavía no se hace notar la alta tecnología del mercado y por otro lado no cuenta con el servicio de Ploteos.

- **Estructura competitiva del Negocio:** Existen pocos competidores con el mismo rubro lo que no han abarcado cuantiosa parte del mercado.
 - Computronix
 - Infosystem S.R.L
- **Demanda del negocio:** La demanda de la compra de LAPTOPS en general está en aumento debido al crecimiento tecnológico en los últimos años, lo cual con lleva al incremento del poder adquisitivo de la población que ha generado mayor necesidad de obtener estos equipos ultranotebook, notebooks entre otros, en cuanto al servicio de ploteos, habido un crecimiento en el sector construcción y saneamiento.
- **Costo de Cambio:** El costo de cambio del cliente es bajo debido a dos factores: la ubicación con respecto al servicio de ploteos y el surtido de marcas de Laptops. El cliente está impulsado a ir a otros lugares para adquirir este servicio y es atraído por las marcas que se oferta.
- **Barreras de Salida:** Los costos de maquinaria son altos debido a que la inversión inicial en la instalación de equipos para brindar el servicio de Ploteos y Fotocopiado, es alta.

El Distrito de Bagua Grande es una gran oportunidad de desarrollo para cualquier empresa que desee invertir en ella. En este contexto es que se

pretende la instalación de una oficina informática de ventas con el servicio de Ploteos y Fotocopiado en esta ciudad.

4.1.3.2. **Entrada potencial de nuevos competidores**

- **Lealtad a la Marca:** No existe lealtad en el negocio informático por parte de los consumidores ya que la afluencia a las oficinas informáticas está condicionada a la Diversidad de marcas y a su ubicación.
- **Ventaja de Costo Absoluto:** La estructura de costos depende de los servicios que les brindan sus proveedores. Por ende la competencia se basa en promociones, ofertas y descuentos.

4.1.3.3. **Desarrollo potencial de productos sustitutos**

En el mercado Tecnológico siempre estarán presente los productos sustitutos debido a que estos productos satisfacen necesidades en común (hablar por teléfono, ver televisión, escuchar música, etc.) Por lo tanto, la inversión en tecnología y desarrollo se va agregando más y mejores funciones a estos equipos, siendo un mercado continuamente cambiante en más y mejores expectativas de funcionalidad.

4.1.3.4. **Poder de negociación de los Proveedores**

- Los proveedores: Son las empresas; Grupo Deltron S.A (Distribuidor Mayorista con la más amplia variedad de productos informáticos en el Perú), y Maxima Internacional S.A. (Mayorista en tecnologías de información).
- Nuestro proveedor también será Librería Carmen (Distribuidor de papel para la impresión de planos). Debido a que hay gran variabilidad de empresas que proveen este tipo de Productos y servicios el costo de cambio a otro proveedor es baja.
- CopyFULL Importaciones E.I.R.L (Venta de Fotocopiadoras y tóner)

- Servicop Marck S.R.L. (Venta de fotocopiadoras, Mantenimiento y reparación de estas)

4.1.3.5. Poder de negociación de los Consumidores

- El poder de negociación será los precios económicos debido a la diversidad de Marcas que se debe ofertar.
- Descuentos y promociones con los clientes potenciales, brindando Fidelidad, Confianza y una relación personalizada con estos.
- La Personas poseen muchos dispositivos en casa. Antes se compraba una sola computadora para el hogar; ahora la máquina es personal, así como el celular, el consumidor en esta ciudad busca necesariamente de buen precio y de buena calidad.
- Convenio con las municipalidades para brindarles nuestro servicio de Ploteos y fotocopiado (Municipalidad Provincia de Utcubamba y la Municipalidad Distrital de Cajaruro).
- La segmentación de mercado serán, los estudiantes, Profesionales, Consumidores Domésticos, Empresas, organizaciones Gubernamentales para brindar el servicio de fotocopiado a través de alianzas estratégicas.

4.1.4. ANÁLISIS FODA

4.1.4.1. Fortalezas

- F1: Crecimiento de ventas de equipos tecnológicos (hardware), software y servicios de Tecnología Informática, en el mercado peruano es del 11%.
- F2: Ubicaciones preferentes ya establecidas (localización en el centro de la ciudad).
- F3: Alto nivel tecnológico.
- F4: Poder de adquisición del servicio de las personas que pertenecen a nuestro mercado objetivo.
- F5: Costos bajos en mano de obra en atención y ventas.

- F6: Existencia de algunas ventajas competitivas del comercio tradicional, que le dota de cierta competitividad en algunos segmentos (proximidad, integración social, trato personalizado al cliente, etc.).

4.1.4.2. Oportunidades

- O1: Realizar convenios con instituciones públicas y privadas para brindar el servicio.
- O2: Alta necesidad de crear empleo en nuestra sociedad como fuerza laboral
- O3: Aparición de nuevos formatos comerciales y asimilación de nuevas tecnologías derivadas de la mejora de las comunicaciones.
- O4: Generación de nuevas oportunidades de negocio impuestas por la existencia de una demanda cada vez más personalizada (posibilidades de segmentación y especialización en ciertos nichos de mercado).
- O5: El creciente número de familias que se vienen asentando en la ciudad.

4.1.4.3. Debilidades

- D1: Alta sensibilidad al comportamiento del ciclo económico
- D2: Posicionamiento de marca.
- D3: La tecnología requerida demanda una alta especialización e inversión.

4.1.4.4. Amenazas

- A1: Potencial ingreso de nuevas empresas de nuestra ciudad a este rubro de negocio.
- A2: Incremento en el precio por parte de los proveedores.
- A3: Tendencia ascendente de las tasas de interés para financiamiento externo.
- A4: Introducción de nuevos métodos de compra íntimamente relacionados con el desarrollo tecnológico.
- A5: Inseguridad ciudadana
- A6: Riesgo que pueda darse en el país o región.
- A7: Crecimiento lento del mercado.

4.1.4.5. Matriz de evaluación de factores internos (EFI)

Tabla N° 04 Matriz de Evaluación de Factores Internos Sector Servicio

Factores Internos Claves	Valor	Clasificación	Valor ponderado
Fortalezas			
- Crecimiento de ventas de equipos tecnológicos (hardware), software y servicios de TI, en el mercado peruano es del 11%.	0.15	4	0.60
- F3: Ubicaciones preferentes ya establecidas (localización en el centro de la ciudad).	0.1	4	0.4
- F4: Alto nivel tecnológico.	0.1	4	0.4
- F5: Poder de adquisición del servicio de las personas que pertenecen a nuestro mercado objetivo.	0.09	4	0.36
- F6: Costos bajos en mano de obra en atención y ventas.	0.10	4	0.40
- F7: Existencia de algunas ventajas competitivas del comercio tradicional, que le dota de cierta competitividad en algunos segmentos (proximidad, integración social, vertebración urbanística, trato personalizado al cliente, etc.	0.09	4	0.36

Debilidades			
- D1: Alta sensibilidad al comportamiento del ciclo económico	0.12	2	0.24
- D2: Posicionamiento de marca.	0.08	2	0.16
- D3: La tecnología requerida demanda una alta especialización e inversión.	0.09	1	0.09
TOTAL	1		3.25

Fuente: Elaboración: Propia

Los valores de las calificaciones son los siguientes:			
1 = debilidad mayor	2 = debilidad menor	3 = fortaleza menor	4 = fortaleza mayor

El promedio ponderado de la matriz mefi es de 3.25 lo cual indica una posición interna fuerte. La cantidad de factores no incluye en la escala de los totales ponderados porque los pesos siempre suman 1.0. Además la empresa tiene cierta ventaja en el medio pero aún debe aminorar el efecto de las debilidades para que estas se conviertan en fortalezas que beneficien a la empresa.

4.1.4.6. Evaluación de Matriz de Factores Externos (EFE)

Tabla N° 05 Matriz de Evaluación de Factores Externos Sector Servicio

Factores Externos Claves	Valor	Clasificación	Valor ponderado
Oportunidades			
- O1: Realizar convenios con instituciones públicas y privadas para brindar el servicio.	0.15	4	0.60
- O2: Alta necesidad de crear empleo en nuestra sociedad como fuerza laboral	0.08	3	0.24
- O3: Aparición de nuevos formatos comerciales y asimilación de nuevas tecnologías derivadas de la mejora de las comunicaciones.	0.1	4	0.4
- O4: Generación de nuevas oportunidades de negocio impuestas por la existencia de una demanda cada vez más personalizada (posibilidades de segmentación y especialización en ciertos nichos de mercado).	0.07	3	0.21
- O5: El creciente número de familias que se vienen asentando en la ciudad.	0.12	3	0.36
Amenazas			
- A1: Potencial ingreso de nuevas empresas de nuestra	0.08	2	0.16

ciudad a este rubro de negocio.			
- A2: Incremento en el precio por parte de los proveedores	0.06	2	0.12
- A3: Tendencia ascendente de las tasas de interés para financiamiento externo.	0.08	1	0.08
- A4: Introducción de nuevos métodos de compra íntimamente relacionados con el desarrollo tecnológico.	0.06	2	0.12
- A5: Inseguridad ciudadana	0.05	1	0.05
- A6: Riesgo que pueda darse en el país o región.	0.09	2	0.18
- A7: Crecimiento lento del mercado.	0.05	2	0.1
TOTAL	1		2.62

Fuente: Elaboración: Propia

Los valores de las calificaciones son los siguientes:			
1 = amenaza mayor	2 = amenaza menor	3 = oportunidad menor	4 = oportunidad mayor

Por ello 2.62 es un ponderado arriba de la media, pero no lo suficiente, por lo que el sector necesita seguir estrategias que economicen las oportunidades externas y eviten las amenazas. Cabe señalar que entender a fondo los factores que se usan en la matriz efe es, de hecho, más importante que asignarles los pesos y las calificaciones, para comprender la situación del sector encontrando mejores situaciones para su mejor posicionamiento en el mercado.

4.1.4.7. MATRIZ FODA

Tabla N° 06 Matriz FODA cruzada

	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - F1: Crecimiento de ventas de equipos tecnológicos (hardware), software y servicios de TI, en el mercado peruano es del 11%. - F2: Ubicaciones preferentes ya establecidas (localización en el centro de la ciudad). - F3: Alto nivel tecnológico. - F4: Poder de adquisición del servicio de las personas que pertenecen a nuestro mercado objetivo. - F5: Costos bajos en mano de obra en atención y ventas. - F6: Existencia de algunas ventajas competitivas del comercio tradicional, que le dota de cierta competitividad en algunos segmentos (proximidad, integración social, vertebración urbanística, trato personalizado al cliente, etc.). 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - D1: Alta sensibilidad al comportamiento del ciclo económico - D2: Posicionamiento de marca. - D3. La tecnología requerida demanda una alta especialización e inversión.
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - O1: Realizar Alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas para brindar el servicio. - O2: Alta necesidad de crear empleo en nuestra sociedad como fuerza laboral - O3: Aparición de nuevos formatos comerciales y asimilación de nuevas tecnologías derivadas de la mejora de las comunicaciones. 	<p>ESTRATEGIA FO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprovechar el lugar establecido para brindar el servicio a las instituciones públicas cercanas al negocio. - Brindar un servicio eficaz, apoyado en la tecnología en la aparición de nuevos formatos comerciales, para una mejora continua. - Beneficiar los costos bajos en mano de obra para contratar personal y así generar empleo en la sociedad. 	<p>ESTRATEGIA DO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprovechar el monopolio momentáneo del servicio de ploteos para establecer precios que permitan recuperar pronto parte del capital invertido

<ul style="list-style-type: none"> - O4: Generación de nuevas oportunidades de negocio impuestas por la existencia de una demanda cada vez más personalizada (posibilidades de segmentación y especialización en ciertos nichos de mercado). - O5: El creciente número de familias que se vienen asentando en la ciudad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ventajas competitivas en las nuevas oportunidades de negocio. 	
<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> - A1: Potencial ingreso de nuevas empresas de nuestra ciudad a este rubro de negocio. - A2: Incremento en el precio por parte de los proveedores. - A3: Tendencia ascendente de las tasas de interés para financiamiento externo. - A4: Introducción de nuevos métodos de compra íntimamente relacionados con el desarrollo tecnológico. - A5: Inseguridad ciudadana - A6: Riesgo que pueda darse en el país o región. - A7: Crecimiento lento del mercado. 	<p>ESTRATEGIA FA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprovechar el talento humano de los colaboradores para transfórmalo en calidad de servicio, con la finalidad de hacer frente a la competencia local. 	<p>ESTRATEGIA DA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alianzas con entidades financieras que puedan otorgar facilidades para la inversión. - Sondeos periódicos a la clientela para poder tener información pertinente que ayude a mejorar el servicio, ya que somos exploradores del negocio.

FUENTE: Elaboración: propia

En esta matriz se desarrolla y analiza el comportamiento del sector sobre todo sus carencias y se plantea estrategias que lleven al negocio propuesto a un grado extremo de diferenciación. Estas estrategias deben ayudar a desarrollar ventajas competitivas de acuerdo a la realidad del negocio que se está proponiendo. Las ventajas competitivas trazadas son: la eficiencia y eficacia, la calidad en el servicio y atención al cliente y la innovación.

4.1.4.8. Misión y Visión

Misión: Brindar el servicio de venta de Tecnología Moderna de Laptops con el servicio de Ploteos y fotocopiado, comprometiéndonos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes a través de las mejoras continuas e innovaciones en el servicio.

VISION: Ser una empresa líder en ventas de Laptops con el servicio de Ploteos y fotocopiado en el mercado de la ciudad de Bagua Grande, con el compromiso creciente con la sociedad y el medio ambiente.

4.2. VIABILIDAD DE MERCADO

4.2.1. OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL ESTUDIO DE MERCADO

- **Estrategias de acuerdo con el Servicio:** Nuestro objetivo es la diversificación de nuestro servicio en la ciudad de Bagua Grande, los cuales serán a Ciudadanos, Organizaciones municipales y profesionales de arquitectura e ingeniería civil. Nos enfocaremos en desarrollar estrategias que nos permitan posicionarnos en la mente de nuestros clientes brindando un buen servicio, a través de la calidad y valor agregado.
- **Estrategias de acuerdo el Precio:** La empresa estará posicionado en la ciudad de Bagua Grande con precios accesibles a la diversificación de productos y acorde con los de la competencia, nuestros Servicio reflejaran una óptima relación de precio y calidad. La política de precios

de la empresa se define por costos de insumos y por referencia de los precios de los competidores.

- **Estrategias de acuerdo con la plaza:** El objetivo principal es lograr un posicionamiento en el mercado local, para lo cual nos ubicaremos en el centro de la ciudad para poder atender a nuestros clientes. Con miras a un largo plazo a abrir sucursales, asimismo a establecer convenios con las Municipalidades locales, para que nuestra empresa sea más reconocida.
- **Estrategias de acuerdo con la Promoción:** La empresa realizara continuamente ofertas, promociones; con lo cual se busca hacernos conocidos en el mercado y sobre todo distinguirnos de la competencia por la calidad y valor agregado de nuestro servicio.

4.2.2. DEFINICION DEL MERCADO OBJETIVO.

- **MERCADO POTENCIAL:** Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). El 70% de los hogares del país no tienen computadora, mientras mas de la cuarta parte (30%) tiene al menos uno de esos equipos, según los resultados de la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho) del trimestre julio-agosto – setiembre.

El mercado potencial está dado por los habitantes del distrito de Bagua Grande entre 20 y 60 años, que tiene una población de 29,889 habitantes mayores de edad según datos del INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática). Entonces, nuestro mercado Potencial consistiría en:

$$70\% \times 29,889 = 20,922 \text{ Personas.}$$

- **Mercado disponible:** Con respecto a la encuesta realizada, existe un 56.5% que no cuentan con una Laptop o Computadora en casa. Entonces, nuestro mercado disponible consistiría en:

$$56.5\% \times 20,922 = 11,821 \text{ personas.}$$

- **Mercado efectivo:** Con respecto a la preferencia de comprar una Laptop portátil el 46.11%, de las personas prefieren una empresa especialista en venta de Laptops, nuestro mercado Efectivo consistiría en: $46.11\% \times 11,821 = 5,451$ personas.
- **Mercado objetivo:** En este mercado ya se tiene definido al conjunto de consumidores que forman parte del mercado efectivo, el cual forma parte del mercado disponible y a la vez del mercado potencial, al cual estaremos dirigidos mercadológicamente, con el fin de que se conviertan en consumidores leales a nuestro servicio.
Entonces, en la encuesta aplicada el 75.5% de las personas iría a comprar su laptop en la nueva empresa que se instalara en la ciudad de Bagua Grande. Por ende nuestro mercado objetivo sería:
 $75.5\% \times 5,451 = 4,124$ personas.

Con respecto a la encuesta realizada, creemos que el negocio abarcará el 15% en 5 años de la demanda no cubierta, entonces nuestro mercado objetivo consistiría en:

$$15\% \times 8,591 = 1,289 \text{ personas.}$$

4.3. VIABILIDAD TÉCNICA – OPERATIVA

En la entrevista a un especialista en el negocio en actividad técnica – operativa del negocio en la inversión Fija y Capital de Trabajo. Con respecto a **maquinarias** propuesta de cotización fue hecha por las empresas **COPYFULL IMPORTACIONES E.I.R.L, Y GRUPO DELTRON S.A.** con una inversión de S/. 36,265 Como se puede apreciar en el Tabla N° 3.10 Esta inversión se caracteriza por su inmaterialidad, son servicios o derechos adquiridos para la puesta en marcha el negocio. Para efectos de la recuperación de su valor se considera en los costos operativos del Negocio en el rubro de amortización de intangibles.

4.3.1. OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL ESTUDIO TÉCNICO

Nuestro objetivo general del estudio técnico se encuentra orientado a la compra y venta de tecnología informática además el servicio de Ploteos y fotocopiado en la ciudad de Bagua Grande

4.3.2. LOCALIZACIÓN DE LA COMERCIALIZACIÓN

4.3.2.1. MACRO-LOCALIZACIÓN

Para determinar la mejor ubicación del negocio se comenzó a evaluar las alternativas desde una perspectiva amplia. En primer lugar, se seleccionó a Bagua Grande como la ciudad más conveniente para brindar el servicio. Esta decisión se basó en una serie de factores demográficos, socioeconómicos y estratégicos.

Recatando que Bagua grande. Se convirtió de zona rural a zona urbana, ahora es un activo centro comercial transitorio y la ciudad más importante de la región de Amazonas, con una población de más de 150.000 habitantes, paso activo para uno de los ingresos a la selva peruana, a través de la carretera marginal de la selva peruana.



4.3.2.2. MICRO-LOCALIZACIÓN

Determinamos el micro-localización del negocio en el distrito de Bagua Grande, específicamente en la zona urbana de Pueblo Joven. A continuación, presentamos 3 propuestas de Locales en dicha zona.

TABLA N° 07 Microlocalización

	Alternativa 1	Alternativa 2	Alternativa 3
Ubicación	Bagua grande Pueblo Joven	Bagua grande Al noreste	Norte de Bagua Grande
Precio	S/.800.00	S/.700.00	S/.300.00
Extensión	7x20 m ²	5x15 m ²	5x10 m ²
Forma	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Accesibilidad	Av. Chachapoyas		
Topografía	Plano	Plano	Desniveles
Posibilidad de expansión	Media	Muy baja	Muy Baja

Fuente: Elaboración: Propia

La evaluación para seleccionar la mejor alternativa fue realizada utilizando una matriz de ponderación, en la cual se evalúa cada característica en una escala del 1 al 5 con las siguientes calificaciones:

Calificación	Puntaje
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy Bueno	5

Fuente: Elaboración: Propia

La matriz de ponderación se puede apreciar a continuación:

Tabla N° 08 Matriz de ponderación de la Microlocalización

	Alternativa 01			Alternativa 02		Alternativa 03	
	Peso	Calificación	Total	Calificación	Total	Calificación	Total
Ubicación	26	5	130	4	104	3	78
Precio	20	3	60	4	80	5	100
Extensión	14	4	56	3	42	2	28
Forma	14	4	56	4	56	3	42
Accesibilidad	10	4	40	3	30	2	20
Topografía	9	4	36	3	27	2	18
Posibilidad de Expansión	7	4	28	2	14	2	14
TOTAL	100		406		353		300

Fuente: Elaboración: Propia

Las ponderaciones para las características definidas fueron seleccionadas según las sugerencias de numerarios locales. Los valores totales se pueden ver en la tabla a continuación:

Local	Puntaje
Alternativa 1	406
Alternativa 1	353
Alternativa 3	300

Finalmente, en el siguiente mapa se puede apreciar la ubicación exacta del Local Jr. San Martín 320, con respecto a las avenidas cercanas, así como su forma general y extensión.



Figura N° 03 Geografía de la ubicación del negocio

4.3.3. TAMAÑO DEL NEGOCIO

4.3.3.1. CAPACIDAD DEL NEGOCIO

En el negocio se contará en stock 5 Laptops de diferentes características haciendo que su precio sea distinto y de varias marcas de Laptops. Para que el cliente elija a su comodidad, esto es con respecto al servicio de ventas. En el área de fotocopiado se contará con 2 fotocopiadoras de marca Minolta con gran capacidad para sacar en menor tiempo las copias y agilizar la atención de nuestro servicio.

Continuando en el plan de negocio se tendrá en cuenta que la característica principal que busca el cliente en Ploteos, es la calidad de impresión y de papel, para lo cual contaremos con un Ploters HP de tamaño A0, posteriormente se aumentará; considerando también que el cliente puede necesitar hacer algún arreglo en el trabajo antes de ser Ploteado, contaremos con 2 computadoras de escritorio a su disposición, las cuales estarán a una altura adecuada con lo finalidad que las utilicen, además de contar con una computadora en el escritorio principal por donde se recibirán los archivos. En el área de Ploteo debemos tener una mesa grande de vidrio en la cual se realizarán los cortes. También contaremos con una pequeña sala de espera.

Detalles para brindar el servicio de ventas, Ploteos y fotocopiado

- Vitrina de 2 metros para exhibir las laptop en stock
- Área de Ploteos: 1 Ploters HP A0 o superior; 1 mesa de vidrio de 2 x 3 mts; 1 estante.
- Área de Recepción: 2 computadores de escritorio, 1 escritorio.
- Sala de Espera: Sillas de espera.

TABLA N° 09 COSTO EN SOLES DE MOBILIARIOS E EQUIPOS DE OFICINA

Mobiliarios y Equipos de Oficina	Cantidad	Costos Unitario	Costo Total
Escritorio de oficina	1	S/. 300.00	S/. 300.00
Mueble para PC	2	S/. 130.00	S/. 260.00
Sillas Ejecutivas	2	S/. 100.00	S/. 200.00
Vitrina de vidrio	1	S/. 150.00	S/. 150.00
Computadora – Impresora	2	S/. 1,200.00	S/. 2,400.00
Telefono	1	S/. 40.00	S/. 40.00
Extintores	1	S/. 80.00	S/. 80.00
Papelera	1	S/. 20.00	S/. 20.00
TOTAL			S/. 3,450.00

Fuente: Elaboración: SODIMAC, 2014.

TABLA N° 10 COSTO EN SOLES DE MAQUINA

EQUIPOS	Cantidad	Costos Unitario	Costo Total
Plotter Hp Designjet T2500 Postscript Multifunción	1	S/. 21,580	S/. 21,580
FOTOCOPIADORA	3	S/. 4,000	S/. 12,000
PC de escritorio	2	S/. 1,200	S/. 2,400
Soporte de metal para Plotter Hp	1	S/. 285	S/. 285
TOTAL			S/. 36,265

Fuente: Elaboración: CopyFULL Importaciones E.I.R.L, Grupo Deltron S.A. 2014.

Máquinas y Equipos Propuesta de cotización fue hecha CopyFULL Importaciones E.I.R.L, GRUPO DELTRON SA, la cual requiere una inversión total en máquinas de S/.36,265.00 (ver tabla N° 3.10). Mobiliario de oficina indica que este rubro requiere de un monto de S/.3,450.00. (Ver tabla N° 3.9).

**Tabla N° 11 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL PLOTTER HP DESIGNJET
T2500**

Características	
Tipo de impresora	44" impresora de gran formato - chorro de tinta – color
Impresora	
Tecnología de inyección de tinta	HP Thermal Inkjet
Paleta de tinta admitida (colores)	6 tintas - cian, magenta, amarillo, negro fotográfico, negro mate, gris
Tamaño mínimo de gota de tinta	6 pl
Configuración de cartuchos de tinta	6 depósitos de tinta individuales; 2 colores por cabezal de impresión
Velocidad de impresión	Hasta 1.33 ppm - impresión en negro calidad borrador - A1 (594 x 841 mm) Hasta 1.33 ppm - impresión en color calidad borrador - A1 (594 x 841 mm)
Tecnología de conectividad	Cableado
Interfaz	USB, Ethernet Gigabit
Resolución máxima (B/N)	2400 ppp x 1200 ppp

Resolución máxima (color)	2400 ppp x 1200 ppp
Soporte PostScript	Estándar
Simulación idioma	PCL 3, PostScript 3, HP RTL, CALS G4, HP GL/2, TIFF, PDF 1.7
Opciones de la impresora	Cambio automático entre rollos
Manejo de soportes	Bandeja manual de 1 hoja, 2 cargadores de rollos automáticos
Memoria RAM	
RAM instalada (máx.)	32 GB
Almacenamiento	
Disco duro	160 GB
Tratamiento soporte	
Tipo de soporte	Papel normal, papel cuché, papel fotográfico semisatinado, papel fotográfico con brillo, papel de fotografía satinado, papel fotográfico mate, papel bond, papel fotográfico satinado, papel retroiluminado
Tamaño mínimo de soporte (Personalizado)	210 mm x 279 mm
Tamaño máximo de soporte (personalizado)	1118 mm x 1676 mm
Tamaño soporte	A4 (210 x 297 mm), A3 (297 x 420 mm), A2 (420 x 594 mm), A1 (594 x 841 mm), A0 (841 x 1189 mm), 210 x 279 mm, 1118 x 1676 mm
Rango de grosores del soporte	Hasta 0,8 mm
Peso del soporte	60 g/m ² - 328 g/m ²
Alimentador(es) de média	2 x carga manual - 1 rollos - Rodillo (111,8 cm x 91 m) peso: 60 g/m ² - 328 g/m ² 1 x carga manual - 1 hojas - 1118 x 1676 mm peso: 60 g/m ² - 328 g/m ²
Conexión de redes	
Conexión de redes	Servidor de impresión
Tecnología de conectividad	Cableado
Protocolo de interconexión de datos	Ethernet, Fast Ethernet
Expansión / Conectividad	
Ranura(s) de expansión	1 (total) / 1 (libre) x EIO
Conexiones	1 x LAN Gigabit - RJ-45, 1 x USB 2.0
Diverso	
Consumibles incluidos	3 x cabeza de impresión 1 x cartucho de tinta (cian) 1 x cartucho de tinta (magenta)

	1 x cartucho de tinta (amarillo) 1 x cartucho de tinta (Photo Negro) 1 x cartucho de tinta (gris) 1 x cartucho de tinta (negro mate)
Cumplimiento de normas	GOST, EMC, RoHS, EN 60950-1, WEEE, REACH
Alimentación	
Dispositivo de alimentación	Fuente de alimentación - interna
Voltaje necesario	CA 120/230 V
Frecuencia requerida	50/60 Hz
Consumo eléctrico en funcionamiento	120 vatios
Consumo eléctrico en modo de espera / reposo	27 vatios
Compatibilidad de Sistema	
Sistema Operativo requerido	Linux, Microsoft Windows XP SP2 ó posterior, Apple MacOS X 10.6, Apple MacOS X 10.5, Microsoft Windows Vista (32/64 bits), Microsoft Windows 7 (32/64 bits), Microsoft Windows Server 2008 (32/64-bits), Microsoft Windows Server 2003 (32/64-bits)
Sistema de requisitos Hardware	MacOS X 10.5 - PowerPC G4 - RAM 1 GB - HD 2 GB Windows XP SP2 o posterior - Pentium - 1 GHz - RAM 1 GB - HD 2 GB Windows 7/Vista - 1 GHz - RAM 2 GB - HD 4 GB MacOS X 10.6 - PowerPC G4 - RAM 2 GB - HD 4 GB
Ancho (transporte)	177 cm
Profundidad (transporte)	76.6 cm
Altura (transporte)	77 cm
Peso (transporte)	109 kg

Fuente: Elaboración: CopyFULL Importaciones E.I.R.L, 2014.

**TABLA N° 12 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL FOTOCOPIADORA
KONIKA MINOLTA BIZHUB 363**

Especificaciones copiadora	
Proceso de copia	Electrostatic laser copy, Tandem, indirect
Sistema de tóner	Simitri HD™ - polymerised toner
Velocidad Copia/Impresión A4 mono (ppm)	Up to 36 cpm
Velocidad Copia/Impresión A3 mono (ppm)	Up to 20 cpm
Velocidad doble cara A4 mono (ppm)	Up to 36 cpm

Tiempo de 1ª copia/impresión mono (seg.)	3.6 sec.
Tiempo de calentamiento	Approx. 30sec.*
Resolución de copia (dpi)	600 x 600 dpi
Gradaciones	256 gradations
Multi-copy	1 - 9,999
Formato original	A5 - A3
Zoom	25 - 400% in 0.1% steps, Autozooming
Funciones de copia	Chapter, cover and page insertion Proof copy (print, screen with HDD) Adjustment test print Digital art functions Job setting memory Poster Mode, Image repeat Overlay, Watermark, Stamping, Copy Protection Card Shot
Especificaciones impresora	
Resolución de impresión (dpi)	Equivalent to 1800 x 600 dpi
Velocidad de controlador CPU	667 MHz
Lenguaje de descripción de página	PCL6, PCL5e/c (XL3.0), PostScript 3 (CPSI 3016), XPS
Sistemas operativos	Windows 2000 / XPx32 / XPx64 Windows VISTA x32 / x64 Windows 7 x32 / x64 Windows DPWS support Macintosh 9.2 / 10.2 / 10.4 Server 2000 / 2003 / 2003x64 / 2008 / 2008x64 Unix/Linux/Citrix
Fuentes de impresión	80x PCL Latin, 137x PostScript 3 Emulation Latin
Funciones de impresión	Direct print of PCL, PS, TIFF, JPEG, XPS, PDF and Encrypted PDF files Mixmedia and Mixplex Job programming "Easy Set" Overlay, Watermark, Copy Protection
Especificaciones escáner	
Velocidad escáner mono (opm)	Colour/Mono up to 70 opm (300 dpi via DF) Colour/Mono up to 42 opm (600 dpi via DF)
Resolución del escáner (dpi)	Max.: 600 x 600 dpi
Especificaciones sistema	
Memoria de sistema estándar (MB)	2048 MB
Disco duro de sistema estándar (GB)	250 GB
Interface estándar	10Base-T/100Base-T/1000Base-T Ethernet, USB 2.0
Protocolos de red	TCP/IP (IPv4 / IPv6), IPX/SPX, NetBEUI, AppleTalk (EtherTalk), SMB, LPD, IPP, SNMP, HTTP

Tipos de frames	Ethernet 802.2 Ethernet 802.3 Ethernet II Ethernet SNAP
Alimentador automático de documentos	Up to 100 originals A6-A3 35-128 g/m ² simplex 50-128 g/m ² duplex
Tamaño de papel	A6-A3, Customised paper sizes (90-297 x 139.7-431.8 mm)
Gramaje del papel (gr/m²)	60-210 g/m ²
Capacidad de entrada de papel (hojas)	Standard:1,150 sheets, Max.: 3,650 sheets
Bandejas de papel de serie	Bandeja 1: 500 sheets, A5 - A3, 60 - 90 g/m ² Bandeja 2: 500 sheets, A5 - A3, 60 - 90 g/m ² Bandeja manual: 150 sheets, A6-A3, 60 - 210 g/m ²
Bandejas de papel opcionales	Bandeja 3: 500 sheets, A5 - A3, 60 - 90 g/m ² Bandeja 3 + 4: 2x 500 sheets, A5 - A3, 60 - 90 g/m ² Bandeja de alta capacidad: 2,500 sheets, A4, 60 - 90 g/m ²
Doble cara automática	A5 - A3, 60 - 90 g/m ²
Capacidad de salida de papel (con finalizador)	max. 3,200 sheets
Capacidad de salida de papel (sin finalizador)	max. 250 sheets
Grapado	50 sheets or 48 sheets + 2 cover sheets (up to 209g/m ²)
Capacidad de salida de grapado	Max. 1,000 sheets
Cuadernillo	15 sheets or 14 sheets + 1 cover sheet (up to 209g/m ²)
Capacidad de salida de cuadernillo	75 sheets (tray)
Volumen mensual de copia/impresión recomendado	7,900
Volumen mensual de copia/impresión máximo	48,000
Consumo de energía	220-240 V / 50/60Hz, Less than 1.5 KW
Dimensiones (An. x Pr .x Al., mm)	623 x 799 x 816
Peso (kg)	Approx. 78kg

Fuente: Elaboración: CopyFULL Importaciones E.I.R.L, 2014.

4.3.3.2. SERVICIO

Con dicho Servicio se busca cumplir adecuadamente con las expectativas de calidad de servicio la cual se verá diferenciada del resto de servicios de la zona gracias a nuestro servicio adicional de Fotocopiado, Ploteos.

Este Servicio estará dirigido a Estudiantes, Profesionales, Consumidores Domésticos, Pequeños empresarios, Empresas Gubernamentales, Ingenieros Civiles, Empresas Constructoras de la ciudad de Bagua grande; quienes tienen la necesidad de comprar una laptop o del diseño e impresión de sus planos así como también el servicio de fotocopiado.

Con esta prestación se busca cumplir adecuadamente con las expectativas de calidad del mismo, la cual se diferencia del resto de empresas de tecnología porque brinda el servicio de Ploteos en la zona y la atención de 10 horas los días con mayor afluencia, y variedad de máquinas adecuadas para poder cumplir con las expectativas de los clientes con respecto al tiempo de entrega y a la calidad del producto final.

Tabla N° 13 Ficha Técnica de los servicios

FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO		
ATENCIÓN DE OFICINA	MAÑANA	9 am - 1 pm
	TARDE	3 pm - 8 pm
ATENCIÓN DELIVERY	MAÑANA	10 am - 1 pm
	TARDE	3 pm - 8 pm

Fuente: Elaboración: Propia

➤ **FICHA TECNICA DEL ESTABLECIMIENTO**

- **Entrada:** La oficina contará con una entrada; Entrada principal para los clientes. Entrada de personal y proveedores
- **Servicios Higiénicos:** Se contará con un baño:
- SS.HH, se encontrara con lavatorio y urinarios.

➤ **Zona Principal**

- Encontraremos el ploterr, papeles para plotters y tinta para las impresoras.

➤ **Zona de recepción**

- En esta zona encontraremos un escritorio con una computadora estacionaria donde las personas llegaran a pedir su servicio y a la vez esta recepción cobrará y controlará los tiempos de cada cliente.

4.3.3.3. PROCESOS

El Plan de negocios constará de dos procesos, el proceso en el que se venderá equipos tecnológicos, y el proceso en el cuál se brinda el servicio de Ploteos y fotocopiado.

En este punto se desarrollará, evaluará y diseñará los procesos del servicio de Ploteos, generándose la información indispensable para la ingeniería básica. En el proceso se realizará la operación del servicio, definiendo el know how, “cómo se hace” de la información obtenida de la investigación y desarrollo.

Se definirán los requerimientos de máquinas e instrumentos necesarios que tenga el proceso, así mismo se evaluarán las condiciones del medio que afectan a los procesos.

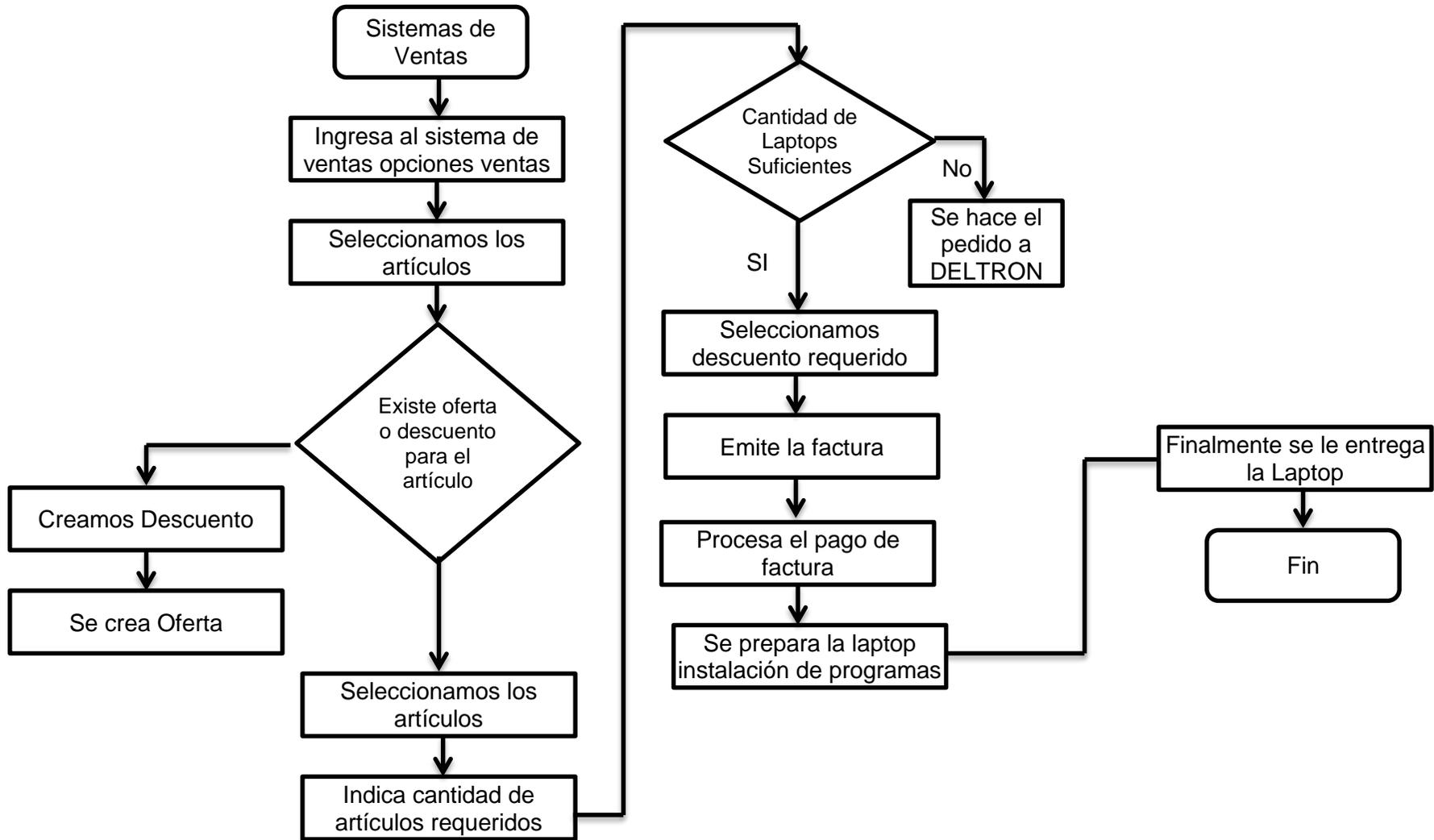


Figura N° 04 FLUJOGRAMA DE DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE VENTA DE EQUIPOS TECNOLOGICOS

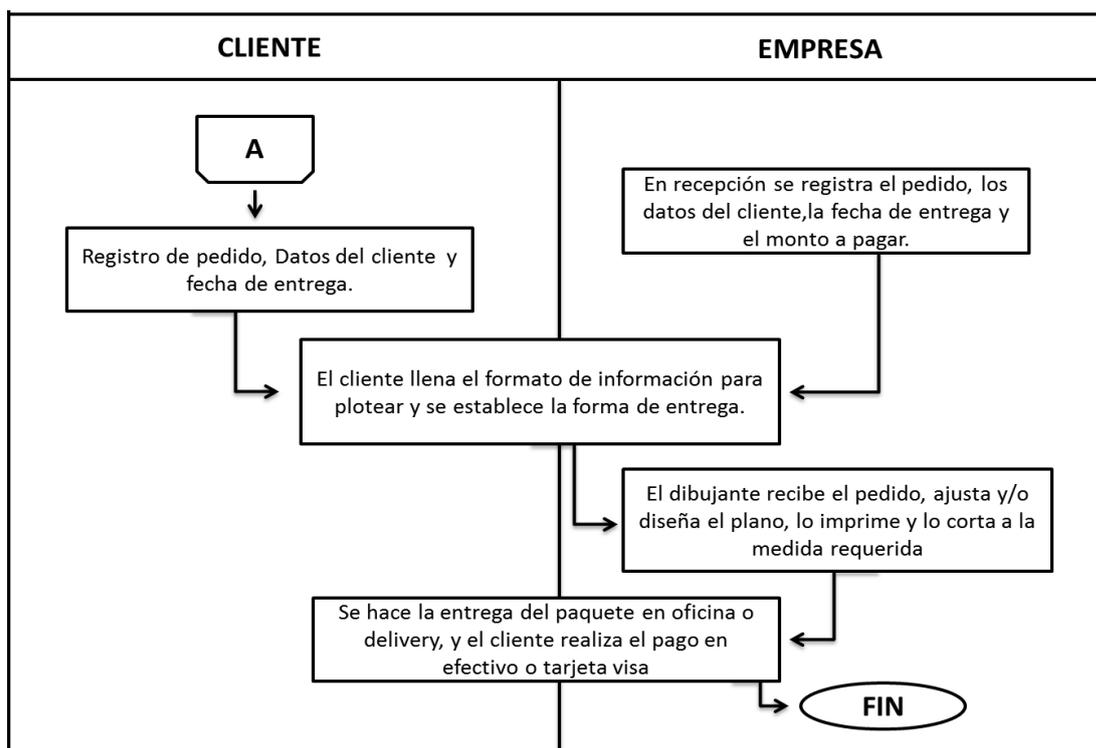


Figura N° 05 FLUJOGRAMA DE DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL DE PLOTEOS

4.3.3.4. CALIDAD

El control y supervisión con respecto a la calidad funcional del negocio es fundamental para nuestra empresa y cualquier otra existente, debido que en base al buen funcionamiento de nuestras operaciones, podremos brindar un servicio eficiente y sobre todo óptimo, para de esta manera obtener buenos resultados económicos, pero sobre todo brindar un excelente servicio al cliente.

4.3.3.4.1. CALIDAD FUNCIONAL

Funcionamiento de nuestras máquinas: a continuación mencionaremos algunos puntos importantes para asegurar un buen funcionamiento de nuestras máquinas, la calidad del servicio que ofreceremos depende de estas en su mayoría.

A. Ventilación necesaria para las máquinas.

Este es un punto importante a tener en cuenta para el buen funcionamiento de las máquinas, debido a que por trabajar a corriente tienden a sobrecalentarse como cualquier máquina que funciona de manera constante, entonces, implementaremos ventiladores ubicados en puntos estratégicos de nuestro local, para de esta manera asegurar que nuestras maquinas se mantengan ventiladas y operen de manera normal y así no hayan contratiempos o problemas en el momento de elaborar el producto.

B. Máquinas y programas de último modelo tecnológico.

Máquinas actuales de Tecnología Informática de diferentes marcas que mantendrán una tecnología de punta. Además la maquinaria que utilizaremos para brindar el servicio de Ploteos y fotocopiado será actual para que nuestra impresión de los planos sean de buena calidad al igual que las fotocopias.

C. Mantenimiento gradual de las máquinas.

El mantenimiento de las maquinas será vital para su buen funcionamiento. En la empresa se mantendrá una programación mensual de mantenimiento y si es necesario en ocasiones especiales. El mantenimiento será manejado por nuestros trabajadores y empresas externas, garantizando así su correcto funcionamiento y evitando fallas inesperadas causando una ineficiente imagen al público.

D. Calidad en el personal.

El personal será seleccionado minuciosamente, dentro de los cuales deben de contar con estudios universitarios y/o técnicos sustentados con su debido título u otro documento que avale su conocimiento. Así mismo, realizaremos pruebas técnicas para constatar su conocimiento en el negocio.

E. Capacitación en el personal.

Mantendremos a nuestro personal capacitado cada vez que se requiera, quiere decir que frente a alguna novedad con respecto al rubro o según la obtención de maquinaria nueva. De esta manera, podremos ofrecer un servicio de calidad tal como lo brindamos al público.

4.3.3.5. MANO DE OBRA

Nuestro plan de Negocio integra los esfuerzos del equipo orientados a lograr los objetivos propuestos. Para afrontar el desarrollo del servicio de ventas de equipos tecnológicos con el servicio de Ploteos y fotocopiado es necesario dimensionar un equipo que se encargue de gestionar en cada área para fortalecer el desempeño.

Se detalla el costo de la mano de obra por mes trabajado, además de otros beneficios dados.

TABLA N° 14 COSTO DE LA MANO DE OBRA EN SOLES

Personal	Cantidad	Pago	Total Mensual (S/.)	Total Anual (S/.)
I. Personal Administrativo			5,250.00	
Administrador	1	S/.1,500.00	S/.1,500.00	S/.21,000.00
Técnicos en AutoCAD	1	S/. 750.00	S/. 750.00	S/. 10,500.00
Técnicos en Computación.	2	S/. 750.00	S/. 1,500.00	S/. 21,000.00
Promotor de fotocopiado	2	S/. 750.00	S/. 1,500.00	S/. 21,000.00
Total Personal	6			
Total de Remuneraciones			S/. 5,250.00	S/. 73,500.00
ESSALUD (9%)			S/. 472.50	S/. 6,615.00
Total de Remuneraciones Pagadas			S/. 5,722.50	S/. 80,115.00

Fuente: Elaboración: Propia

En la tabla N° 3.14 se observa el total de personal requerido para este negocio que es de 6 empleados con su respectivo sueldo anual de S/.80,115.00. En el año se le pagan 12 sueldos laborales más 2 sueldos adicionales en gratificaciones correspondientes al mes de julio y diciembre.

4.3.3.6. CADENA DE SUMINISTROS

Nuestra cadena de suministros estará conformada por proveedores locales y nacionales que se encargarán de suministrarnos los materiales de venta y accesorios de oficina para brindar el servicio.

- **Gestión de Proveedores**

Nuestro servicio mantiene negociaciones con proveedores locales y nacionales para abastecernos de los con equipos tecnológicos, materiales de Ploteos y fotocopiado.

Tenemos 5 proveedores definidos para nuestro servicio de ventas, Ploteos y fotocopiado, siendo Grupo Deltron S. A., el principal representante en Perú, Distribuidor Mayorista con la más amplia variedad de productos informáticos en el Perú, y Máxima Internacional S.A. Mayorista en tecnologías de información. Nuestro proveedor también será Librería Carmen (Distribuidor de papel para la impresión de planos y Fotocopiado), Servicop Marck SAC y Copyfull Importaciones EIRL.

- **Gestión de Inventarios**

En la tabla N° 25 se puede observar que en el inventario habrá 5 Laptops para la venta, 16 tóner para fotocopias, 20 cajas de papel. Materiales para el servicio de Ploteos. Asimismo, el personal de tendrá a disposición de estos para poder realizar las actividades del servicio.

Estos materiales serán supervisados por los trabajadores para el momento indicado de utilización en el proceso de la prestación de impresión de planos y fotocopiado.

- **Tecnología**

Respecto a la tecnología se utilizara hardware y software de últimas versiones.

4.4. VIABILIDAD ORGANIZACIONAL – LEGAL

4.4.1. Tipo De Sociedad

Resulta importante plantear el modelo de estructura organizativa que la empresa va a ser efectivo y poder llevar un adecuado funcionamiento de la misma. Se procederá a proponer el tipo de entidad jurídica a la que la empresa va a formar parte.

Al tener como fin a la comercialización y brindar servicio, la constitución de la empresa estará formada por una Sociedad de responsabilidad Limitada (S.R.L), una de las alternativas expuestas en la Ley N°26887: Ley General de Sociedades. Según dicha ley, la empresa no puede tener acciones inscritas en el Registro Público del Mercado de Valores y, en caso uno de los accionistas decida transferir sus acciones, los otros accionistas tendrán preferencia para la adquisición de estas. Esta sociedad es una de las mejores alternativas por presentar las siguientes ventajas:

- La S.R.L. es una de las formas societarias que confieren a sus socios la limitación de su responsabilidad hasta el límite de su aporte.
- No es necesario pagar la totalidad del aporte de capital para constituir la.
- La distribución de los dividendos se realiza en proporción directa al monto de las acciones y al tiempo de su integración al capital social.

De esta manera, los accionistas iniciales tendrán un mayor control sobre la empresa, puesto que podrían evitar que pase a manos de desconocidos. Adicionalmente, los accionistas poseen responsabilidad limitada hasta el monto de su aporte, sea este en dinero o en especie. Finalmente, se establece como restricción un máximo de veinte accionistas.

4.4.2. AFECTACIÓN TRIBUTARIA

En esta sección se presentarán los impuestos a los que está afecto esta empresa tales como, el impuesto a la Renta, el Impuesto General a las Ventas, el Impuesto de Promoción Municipal y otros tributos municipales y

contribuciones; asimismo, se detalle la manera como son calculados y las tasas correspondientes.

a) IMPUESTO A LA RENTA

Los servicios prestados por esta empresa generan ingresos provenientes de actividades empresariales por lo que califican como renta de tercera categoría, conforme al artículo 28 del Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta. Por la magnitud del negocio, no es sujeto del Régimen Especial de este impuesto, por tanto, se acogerá al Régimen General.

Según el artículo 55° de la misma Ley, los perceptores de renta de tercera categoría, domiciliados en el país y sujetos del Régimen General, determinarán este tributo aplicando una tasa del 30% sobre su renta neta, la que se determina deduciendo de la renta bruta, confirmada principalmente por los ingresos generados por ventas, los gastos vinculados a la generación de la renta de tercera categoría, conforme a lo indicado en el artículo 37° de dicha Ley. En caso la empresa genere pérdidas en un ejercicio, puede compensarlas restándola de la renta neta en los siguiente cuatro ejercicios, según el artículo 50° del mismo TUO.

b) IMPUESTO GENERAL A LAS VENTAS

Los departamentos brindados por esta empresa están sujetos al IGV, así como sus adquisiciones. La empresa debe pagar este impuesto por todas las ventas de bienes y servicios que realice, así como las importaciones. El impuesto general a las ventas solo grava el valor añadido de cada etapa de la producción y distribución de bienes y servicios; por tanto, se deducirá del IGV bruto de las ventas, el importe del IGV de las adquisiciones denominados crédito fiscal. El saldo calculado es el importe por pagar al Estado.

La tasa de este impuesto es 16% del monto del bien y se debe liquidar mensualmente, sin embargo, a esta tasa usualmente se le suma el Impuesto de

Promoción Municipal que tiene las características que el IGV y una tasa de 2%, resultando en una tasa total de 18%.

c) APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL

La empresa debe cumplir con los aportes al seguro social de salud (ESSALUD), el cual cubre a los empleados así como sus derechohabientes. La tasa a pagar corresponde a 9% de la remuneración de los empleados. Por último, conforme a ley, los aportes a la Oficina de Normalización Provisional son descontados por la empresa a los empleados según una tasa de 13% sobre la remuneración.

4.4.3. NORMAS LEGALES

Existen diversas leyes con respecto a la creación de una empresa. Ley Marco De Licencia De Funcionamiento, de acuerdo a la Ley 28976 (Municipalidad Provincial de Utcubamba (2014). Recuperado el 15 de mayo del 2014: en http://www.muniutcubamba.gob.pe/lic_funcionamiento), se necesita adquirir una Licencia – La presente Ley tiene como finalidad establecer el marco jurídico de las disposiciones aplicables al procedimiento para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento expedida por las municipalidades. Para conseguir dicha licencia se debe presentar lo siguiente. Formato de solicitud de declaración jurada de licencia de funcionamiento que incluya:

- N° de RUC y N° de DNI o carné de extranjería del solicitante.
- N° de DNI o carné de extranjería del representante cuando actúen mediante representación (persona natural) o del Representante Legal (persona jurídica).
- Carta poder del representante con firma legalizada (persona natural) o vigencia de poder del representante legal (persona jurídica), de ser el caso.
- Verificados los requisitos se procede al pago por derecho de tramitación.
- Requisito específico según el área del establecimiento: Hasta 100m² Declaración Jurada de Observancia de Condiciones de Seguridad en Defensa Civil. De 101m² hasta 500m² B y Más de 500m²: Certificado de

Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil de Detalle o Multidisciplinaria. (Municipalidad Provincial de Utcubamba (2014). Recuperado el 25 de mayo del 2014: http://www.muniutcubamba.gob.pe/sites/default/files/files_ext/lic_fun/requisitosLicenciaFunc.pdf)

4.4.4. ESTRUCTURA ORGANICA Y FUNCIONAL DE LA EMPRESA.

Posteriormente presentaremos tanto el organigrama estructural como funcional de la empresa. (Figuras N° 3.6. y 3.7.), los mismos que pueden variar de acuerdo a las necesidades que se presentar en el futuro para el desarrollo de la misma empresa.

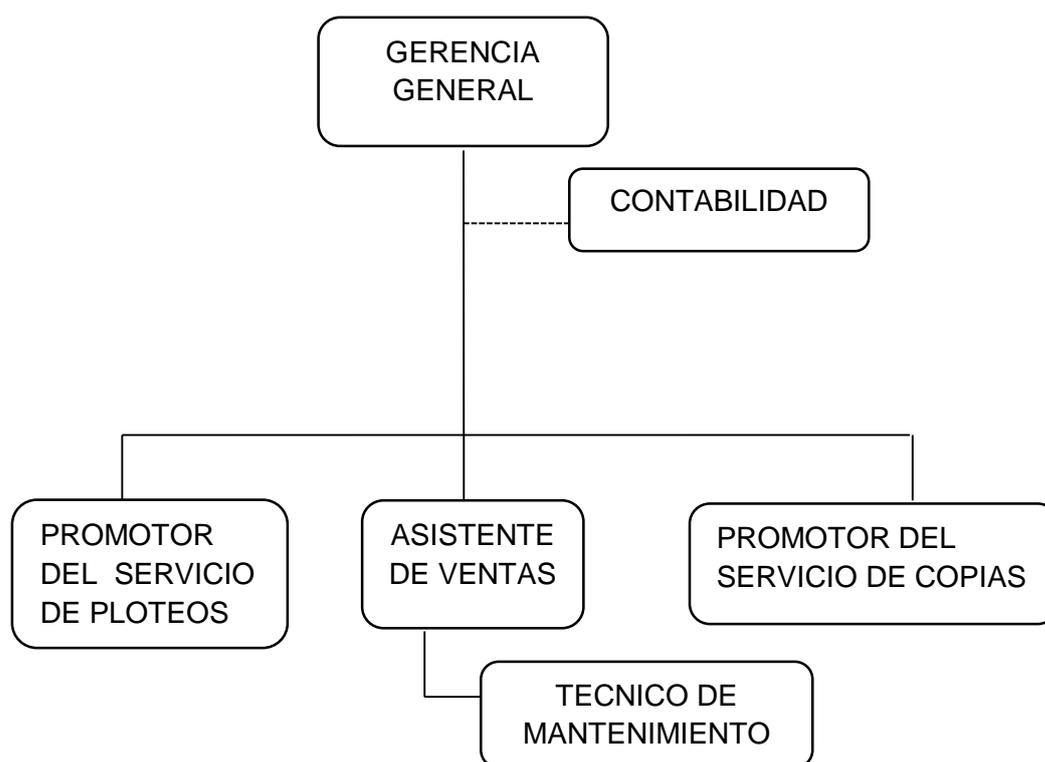


FIGURA N° 06 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

3.10.4.1. FUNCIONES DEL PERSONAL

La autoridad principal en la empresa es el Gerente General, quien está encargado de planificar, coordinar, dirigir y controlar el desarrollo de las actividades en la empresa según las decisiones del Directorio. Asimismo, debe ejercer la responsabilidad legal de la organización y asegurarse que se cumpla con las políticas, objetivos, tácticas, metas y normas de ésta. Por último, debe coordinar directamente con los cuatro gerentes y delegar ciertas funciones en ellos según considere necesario.

3.10.4.2. REQUERIMIENTOS DE PERSONAL

a) PERSONAL ADMINISTRATIVO

El Gerente General necesariamente debe contar con un título profesional en administración, economía o ingeniería industrial, además de una maestría en Administración de Negocios. Asimismo, será un requisito que cuente con amplia experiencia en puestos similares por al menos cinco años y tenga una edad mínima de 30 años.

3.10.5. ADMINISTRACIÓN GENERAL

3.10.5.1. PASOS POR SEGUIR PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LA EMPRESA.

- Elaborar la Minuta de Constitución Social, autorizada por un abogado. Tiempo aproximado para la elaboración: 1 días.
- Elevar la Minuta a Escritura Pública ante notario público. Tiempo aproximado para la elaboración: 2 días.
- Inscribir la sociedad ante la SUNARP. Tiempo aproximado de duración: 15 días. Inscribir el nombramiento de directores, gerentes y apoderados, según corresponda, ante la SUNARP. Tiempo aproximado de duración: 15 días.
- Obtener el Registro Único del Contribuyente (RUC) ante la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT). Tiempo aproximado de duración: 1 día (su aprobación es automática).

- Obtener la Licencia Municipal de Funcionamiento ante la Municipalidad del distrito donde se va a establecer la empresa. Tiempo aproximado 15 días.
- Legalizar los libros contables (Libro de Inventario y Balances, Libro Diario, Mayor, Registro de Compras y Registro de Ventas, etc.) ante notario público. Tiempo aproximado de duración: 3 días.
- Obtener la autorización del Libro de Planillas (En este libro se consignan el número de trabajadores de la empresa, su remuneración, su asistencia al centro laboral, así como sus derechos y obligaciones laborales) ante el Ministerio de Trabajo y Promoción Social (MTPS). Se puede legalizar los libros o las hojas sueltas elaboradas para tal efecto. En los lugares donde no exista Autoridad de Trabajo los libros serán legalizados por los jueces de paz letrados. Tiempo aproximado de duración: 5 días.
- Legalizar los libros societarios ante notario público, según corresponda (Libro de Actas de Junta General de Accionistas, Matrícula de Acciones, Libro de Actas de Acuerdos del Directorio, etcétera). Tiempo aproximado de duración: 3 días. (Ver figura N° 07)

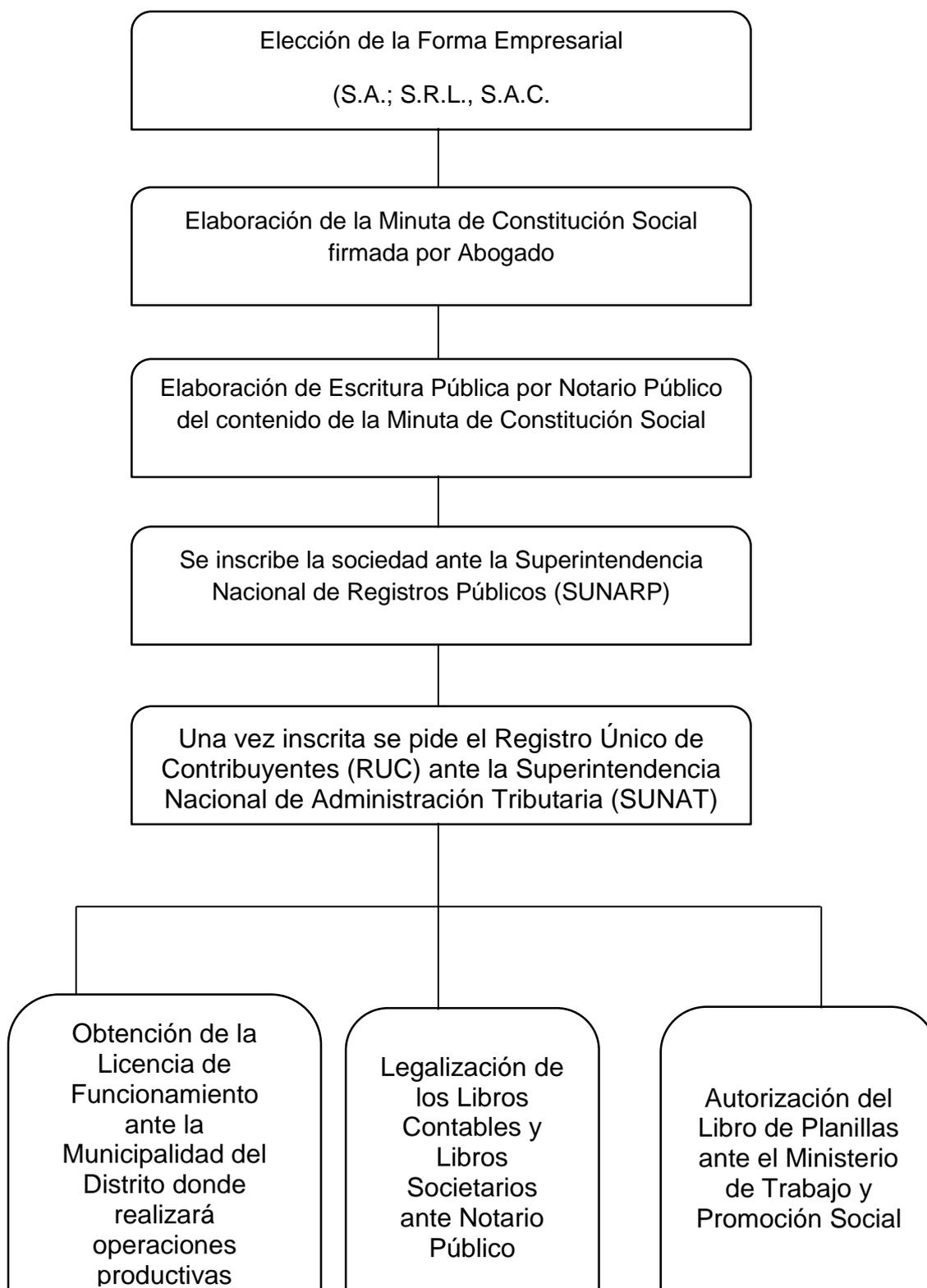


FIGURA N° 07 FLUJOGRAMA PARA LA APERTURA DE UNA EMPRESA

4.5. VIABILIDAD MEDIOAMBIENTAL

4.5.1. Responsabilidad Ambiental

La empresa demostrará su compromiso por la preservación del medio ambiente a través de su política del sistema integrado de gestión, en la que la empresa cumplirá con la legislación ambiental, minimizando el impacto ambiental negativo de sus operaciones e implementa métodos de uso racional de los recursos.

El cumplimiento del trámite ambiental no eximirá la obtención de autorizaciones, concesiones, licencias, informes u otros requerimientos, que a efectos distintos de los ambientales, sean exigibles con arreglo al ordenamiento jurídico.

4.5.2. GENERALIDADES

Todo negocio que se realiza por lo general implica alguna alteración sobre el medio ambiente físico, biológico, socio económico y cultural, que hasta unos años no se tomaba en cuenta; sin embargo hoy, debido a los grandes problemas ambientales que se tiene en el mundo, se exigen que todos los negocios no solo deben ser factibles técnica, económica y financieramente; sino también social y ambientalmente visible y sostenible en el tiempo.

El Perú no escapa a esa realidad, en virtud a ello el estado peruano ha establecido a la fecha una normatividad ambiental teniendo como premisa el criterio de la prevención de la contaminación. Uno de los instrumentos con el que se cuenta dentro de este contexto es el Estudio de Impacto Ambiental (EIA) para el Negocio.

El EIA es una herramienta, mediante la cual se evalúan los impactos positivos y negativos que el proyecto agroindustrial va a generar sobre el medio ambiente, y de ser necesario se proponen las medidas para ajustarlos a niveles de aceptabilidad, concordantes con los estándares de calidad ambiental y límites

máximos permisibles nacionales, así como normas ambientales de carácter internacional aplicables para el caso.

El presente “Estudio de Impacto Ambiental” para el Negocio de Ploteos en la ciudad de Chiclayo, Departamento de Lambayeque.

4.5.3. OBJETIVOS

4.5.3.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar, predecir, interpretar y comunicar los probables impactos ambientales que se originarían en las etapas de pro-operación y operación de este Negocios (oficina informática y los Servicios de Ploteos y fotocopiado).

4.5.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Evaluar y analizar los factores del negocio.
- Determinar los impactos ambientales que puede generar el Negocio durante las etapas de pre-operaciones.
- Proponer las medidas adecuadas que permitan prevenir

4.5.4. MARCO INSTITUCIONAL Y NORMATIVO

4.5.4.1. INSTITUCIONES

- **CONSEJO NACIONAL DEL AMBIENTE – CONAM**

El CONAM es el organismo rector de la política nacional ambiental, tiene por finalidad planificar, promover, coordinar, controlar y velar por el ambiente y el patrimonio natural de la nación. La política nacional en materia ambiental que formula el CONAM, es de cumplimiento obligatorio.

4.5.5. CONDICIONES DE LOS MATERIALES Y DE LOS EQUIPOS DEL NEGOCIO DE PLOTEOS.

La Empresa cumple las siguientes condiciones en cuanto a materiales y condiciones de trabajo se refiere:

- En la oficina se contara con 1 extintor, como medidas contra incendio, a su vez se tendrá en cuenta la correcta instalación del cableado eléctrico,

como también se hará uso de estabilizadores a fin de minimizar el riesgo de un corte circuito o incendio provocado por este.

- Los productos utilizados para la limpieza de los equipos serán de calidad alimentaria para asegurar que no existe interacción alguna entre posibles trazas de los mismos y el producto. Asimismo, no alterarán los materiales de construcción de los equipos industriales.
- Las operaciones de mantenimiento, reparación, limpieza se efectuarán durante la detención de las máquinas, salvo en sus partes totalmente protegidas.
- En la oficina se fijarán instrucciones detalladas, con señales de seguridad en caso de sismo.

4.6. VIABILIDAD ECONÓMICO FINANCIERO

4.6.1. INGRESOS

Tabla N° 15 INGRESOS ANUALES 2015 AL 2019 EN SOLES

TOTAL DE INGRESOS					
AÑOS	2015	2016	2017	2018	2019
LAPTOPS	S/. 87,384	S/. 92,613	S/. 98,188	S/. 104,131	S/. 110,833
PLOTEOS	S/. 42,000	S/. 44,780	S/. 47,745	S/. 50,906	S/. 54,276
COPIAS	S/. 60,000	S/. 63,972	S/. 68,207	S/. 72,722	S/. 77,536
TOTAL	S/. 189,384	S/. 201,365	S/. 214,139	S/. 227,759	S/. 242,645

Fuente: Elaboración Propia

Los ingresos en el año 2015 será de S/. 189, 384.00, formando gran parte de los ingresos la venta de Laptops representando un 46.14%, los Ploteos representando un 22.18% y en cuanto al servicio de copias con un 31.68% lo del total de los ingresos. Los ingresos proyectados a partir de este año tendrán una tasa de crecimiento del 6.62% que se obtuvo de información de INEI publicada por Diario Gestión (20 de noviembre del 2014).

Dicha proyección de ingresos se puede observar en la tabla N° 15 Ingresos anuales 2015 al 2019 en soles.

Tabla N° 16 Demanda De Ploteos Anuales De Las Municipalidades

PLOTEOS ANUAL	N°
Municipalidad Distrital de Cajaruro	3000
Municipalidad Provincial de Bagua Grande	4000
Total	7000

Fuente: Elaboración: Municipalidad Distrital de Cajaruro, Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2014.

En la Tabla N° 16 se observa el número promedio de impresiones de planos anuales de ambas, Instituciones públicas: Municipalidad Distrital de Cajaruro y la Municipalidad Provincial de Bagua Grande.

Tabla N° 17 Precio De Los Ploteos Según Tamaño De Papel En Soles

MENSUAL				
Año 2015	Modelo	Precio	N° de planos	Total
Ploteado de planos	A1	S/. 6.00	583	S/. 3,500.00
TOTAL			583	S/. 3,500.00

En la tabla N° 17 se pueden apreciar los márgenes de ganancia promedio por impresión de planos el que más utilizan las municipalidades del servicio que se manejan en el negocio de Ploteos.

Tabla N° 18 Facturación Promedio Mensual En El Servicio De Copias En Soles

COPIAS	SOLES
Municipalidad de Cajaruro	S/. 2,200.00
Municipalidad Provincial de Bagua Grande	S/. 2,800.00
Total	S/. 5,000.00

Fuente: Elaboración: Municipalidad Distrital de Cajaruro, Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2014.

Tabla N° 19 El 15 % De Demanda Cubierta Del Mercado Objetivo

Total de Personas	8.591
15 % Mercado objetivo	1,289
Anual	226

Fuente: Elaboración: Encuestas, 2014.

Tabla N° 20 Venta De Laptops Anualmente En Unidades

AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
226	241	257	274	293
Fuente: Elaboración: Encuestas, 2014.				1,289

Como se observa en el Tabla N° 20 en el primer año hay una venta promedio de 226 Laptops, con un incremento del 6.62 % hasta el año 2019. Cubriendo el 15 % de la demanda del mercado objetivo para los 5 años.

Tabla N° 21 Precio de Compra y Venta de Laptops en Soles

	Precio de Compra	Precio Venta
Laptops	S/. 1,299.00	S/. 1,649.00

Fuente: Elaboración: GRUPO DELTRON SA, 2014.

Por lo tanto en la venta de laptops hay una ganancia de S/. 350 por cada Laptop vendida. Lo cual se reflejan en la tabla N° 15 en la venta de Laptops.

Tabla N° 22 Costo de Ingresos por Año en Soles

	2015	2016	2017	2018	2019
INGRESOS	S/. 189,384	S/. 201,365	S/. 214,139	S/. 227,759	S/. 242,645
COSTOS	S/. 90,438	S/. 92,637	S/. 94,981	S/. 97,481	S/. 100,167
(insumos)	S/. 33,213	S/. 35,412	S/. 37,756	S/. 40,256	S/. 42,942
Mano de Obra	S/. 57,225				
UTILIDAD BRUTA	S/. 98,946	S/. 108,728	S/. 119,158	S/. 130,278	S/. 142,478

Fuente: Elaboración: propia.

Siendo el margen (utilidad Bruta) del 52.25% de los ingresos y el costo de los servicios representaría la diferencia del 47.75% de los ingresos, costo de venta y utilidad bruta se pueden visualizar en la tabla N° 22.

4.6.2. EGRESOS

Los Egresos están conformados por la inversión en mobiliarios y equipos de oficina llegando a un costo de S/. 3,450.00 ver en la tabla N° 09.

Tabla N° 23 Depreciación de Activos Tangibles es Soles

Depreciación de Tangibles					
	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Implementación de equipos	S/. 7,253				
Bienes de Oficina	S/. 690				
TOTAL TANGIBLES	S/. 7,943				

Fuente: elaboración propia

La depreciación empleada de los activos tangibles se ha considerado el sistema de línea recta para 5 años, con la finalidad de poder utilizarlos en el escudo tributario, dicho detalle lo observamos en el Tabla N° 23.

Tabla N° 24 Activos Intangibles En Soles

INTANGIBLES	Precio
Constitución de la empresa	S/. 800,00
Formalización	S/. 500,00
Licencia y permiso municipal	S/. 250,00
Permiso defensa civil	S/. 200,00
Licencia de funcionamiento	S/. 200,00
TOTAL	S/. 1.950,00

Fuente: elaboración propia

En la Tabla N° 24 se puede observar en detalle la inversión en activos intangibles que hacen un total de S/.1,950.00, todo esto es necesario para operar de manera adecuada en división del servicio del negocio.

Tabla N° 25 Capital De Trabajo

Capital de trabajo	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
Laptops	5	S/. 1,299	S/. 6,495
Toner	16	S/. 50	S/. 800
Papel	20	S/. 105	S/. 2,100
Tintas Plotter	8	S/. 70	S/. 560
Servicios	2	S/. 212	S/. 423.42
Otros			S/. 1,000.00
		TOTAL	S/. 11,378

Fuente: elaboración propia

El capital de trabajo inicial para 2 meses estará formado por S/. 11,378.00. Para otros gastos administrativos (Internet, Agua, Luz, teléfono, insumos), con la finalidad de cubrir los gastos de oficina y los diversos gastos del negocio.

Tabla N° 26 Total De Inversiones En Soles

INVERSIÓN	2014	PROPIO	P. BANCARIO
ACTIVOS TANGIBLES	S/. 39,715	S/. 7,943	S/. 31,772
ACTIVOS INTANGIBLES	S/. 1,950	S/. 390	S/. 1,560
CAPITAL DE TRABAJO 2 MESES	S/. 11,378	S/. 2,275.68	S/. 9,102.74
TOTAL	S/. 53,043	S/. 10,609	S/. 42,435
PORCENTAJE	100%	20%	80%

Fuente: elaboración propia

La Tabla N° 26 concentra el total de la inversión inicial que se tiene que realizar con la finalidad de poner en marcha el negocio, el cual es de S/.53,043.00 correspondiente de S/.39,715.00 de activos tangibles, y S/.1,950.00 de activos intangibles con un capital de trabajo para los 2 primeros meses de S/.11,378.00. Lo cual habrá una aportación propia del 20% del total de la inversión y el 80% será financiada a través del banco.

4.6.3. GASTOS ADMINISTRATIVOS

Tabla N° 27 Gastos De Personal Anual En Soles

Gastos Operativos			
	Total Anual	SALUD 9%	TOTAL
Técnicos en AutoCAD	S/. 10,500	S/. 945	S/. 11,445
Técnicos en Computación.	S/. 21,000	S/. 1,890	S/. 22,890
Promotor de fotocopiado	S/. 21,000	S/. 1,890	S/. 22,890
			S/. 57,225

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 28 Gastos De Servicio Por Año En Soles

SERVICIO/AÑO	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Energía eléctrica	S/. 1,131	S/. 1,206	S/. 1,285	S/. 1,370	S/. 1,461
Agua	S/. 222				
Teléfono	S/. 120				
Internet	S/. 1,068				
TOTAL	S/. 2,541	S/. 2,615	S/. 2,695	S/. 2,780	S/. 2,871

Fuente: Elaboración: EMSEU, Movistar, Epssmu S.R.L, 2014.

Los gastos administrativos están conformados por dos rubros. Gastos de personal, cuyo detalle en forma anual está en la tabla N° 27 y servicios en la tabla N° 28 gastos de luz, agua, internet y teléfono.

4.6.4. FLUJOS

Tabla N° 29 Análisis De Flujos

ANÁLISIS DE FLUJOS						
Periodos	0	2015	2016	2017	2018	2019
Ingresos	S/. 0	S/. 189,384	S/. 201,365	S/. 214,139	S/. 227,759	S/. 242,645
Ventas de laptops		S/. 87,384	S/. 92,613	S/. 98,188	S/. 104,131	S/. 110,833
Servicio de ploteos		S/. 42,000	S/. 44,780	S/. 47,745	S/. 50,906	S/. 54,276
Servicio de fotocopiado		S/. 60,000	S/. 63,972	S/. 68,207	S/. 72,722	S/. 77,536
Egresos	S/. 41,665	S/. 111,872	S/. 112,799	S/. 113,787	S/. 114,841	S/. 115,986
Inversión:						
Intangibles	S/. 1,950					
Tangibles (inmueble)	S/. 39,715					
Depreciación tangibles (5 años)		S/. 7,943				
Gastos de mantenimiento		S/. 8,360	S/. 8,913	S/. 9,504	S/. 10,133	S/. 10,803
Gastos administrativos		S/. 22,890				
Alquiler		S/. 8,400				
Gastos operativos		S/. 57,225				
Otros gastos administrativos		S/. 2,541	S/. 2,615	S/. 2,695	S/. 2,780	S/. 2,871
Otros gastos operativos		S/. 4,513	S/. 4,812	S/. 5,131	S/. 5,470	S/. 5,853
Flujo neto antes de impto.	S/. - 41,665	S/. 77,512	S/. 88,566	S/. 100,352	S/. 112,918	S/. 126,659
Impto (30%)		S/. 23,254	S/. 26,570	S/. 30,106	S/. 33,875	S/. 37,998
Flujo económico		S/. 54,258	S/. 61,996	S/. 70,246	S/. 79,043	S/. 88,661
Depreciación		S/. 7,943				
Flujo de caja económico	S/. - 41,665	S/. 62,201	S/. 69,939	S/. 78,189	S/. 86,986	S/. 96,604
Préstamo	S/. 42,435					
Amortización préstamo		S/. 4,026	S/. 5,556	S/. 7,668	S/. 10,582	S/. 14,603
Intereses		S/. 13,285	S/. 11,755	S/. 9,644	S/. 6,730	S/. 2,709
Escudo fiscal		S/. 3,986	S/. 3,527	S/. 2,893	S/. 2,019	S/. 813
Flujo de caja financiero	S/. - 42,435	S/. 48,875	S/. 56,154	S/. 63,771	S/. 71,693	S/. 80,105

Fuente: elaboración propia

Para la elaboración del flujo de caja se tuvieron en cuenta los ingresos por ventas de la totalidad de Laptops, servicio de ploteos y fotocopiado, además los egresos tomados del presupuesto y los costos divididos en fijos y variables, y el préstamo bancario así como su pago prorrateado.

Tabla N° 30 Estado De Ganancias Y Pérdidas

	2015	2016	2017	2018	2019
INGRESOS	S/. 189,384	S/. 201,365	S/. 214,139	S/. 227,759	S/. 242,645
COSTOS	S/. 90,438	S/. 92,637	S/. 94,981	S/. 97,481	S/. 100,167
(insumos)	S/. 33,213	S/. 35,412	S/. 37,756	S/. 40,256	S/. 42,942
Mano de Obra	S/. 57,225				
UTILIDAD BRUTA	S/. 98,946	S/. 108,728	S/. 119,158	S/. 130,278	S/. 142,478
Gastos Administrativos	S/. 33,831	S/. 33,905	S/. 33,985	S/. 34,070	S/. 34,161
Personal Administrativo	S/. 22,890				
Servicios	S/. 2,541	S/. 2,615	S/. 2,695	S/. 2,780	S/. 2,871
Local	S/. 8,400				
UTILIDAD OPERATIVA	S/. 65,115	S/. 74,823	S/. 85,173	S/. 96,208	S/. 108,317
DEPRECIACIÓN	S/. 7,943				
INTERESES	S/. 13,285	S/. 11,755	S/. 9,644	S/. 6,730	S/. 2,709
UTILIDAD ANTES DE IMP.	S/. 43,887	S/. 55,124	S/. 67,586	S/. 81,535	S/. 97,665
IMPUESTOS	S/. 13,166	S/. 16,537	S/. 20,276	S/. 24,461	S/. 29,300
UTILIDAD NETA	S/. 30,721	S/. 38,587	S/. 47,310	S/. 57,075	S/. 68,366

Fuente: elaboración propia

En este cuadro financiero concentra toda la información detallada anteriormente; considerada a partir del año 2015 que es el año donde empieza el negocio.

4.6.5. PUNTO DE EQUILIBRIO

Tabla N° 31 Punto De Equilibrio De Ploteos En Unidades Y Soles

PUNTO DE EQUILIBRIO DE PLOTEOS					
	2015	2016	2017	2018	2019
Ingresos	S/. 42,000.00	S/. 44,780.40	S/. 47,744.86	S/. 50,905.57	S/. 54,275.52
N° de Planos	4,987	5,071	5,160	5,255	5,356
En Soles S/.	S/. 29,922	S/. 30,423	S/. 30,958	S/. 31,528	S/. 32,136

Tabla N° 32 Punto De Equilibrio En Laptops en Unidades Y Soles

PUNTO DE EQUILIBRIO EN LAPTOPS					
	2015	2016	2017	2018	2019
Ingresos	S/. 87,383.94	S/. 92,612.67	S/. 98,187.55	S/. 104,131.49	S/. 110,832.69
N° Laptops	100	101	103	104	106
En Soles	S/. 38,680	S/. 39,004	S/. 39,349	S/. 39,717	S/. 40,130

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 33 Punto De Equilibrio de fotocopiado en Unidades Y Soles

PUNTO DE EQUILIBRIO EN FOTOCOPIADO					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos	S/. 60,000.00	S/. 63,972.00	S/. 68,206.95	S/. 72,722.25	S/. 77,536.46
N° COPIAS	556,668	571,151	586,592	603,056	620,609
En Soles	S/. 55,667	S/. 57,115	S/. 58,659	S/. 60,306	S/. 62,061

Fuente: elaboración propia

4.6.6. EVALUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA ANUAL

Tabla N° 34 Flujo Económico En Soles

N°	FLUJO ECONOMICO	FLUJO ACTUAL	Flujo de Caja Económico Acumulado
0	S/. -41,665.00		S/. -41,665.00
1	S/. 62,201.42	S/. 55,337.86	S/. 13,672.86
2	S/. 69,939.26	S/. 55,356.07	S/. 69,028.93
3	S/. 78,189.36	S/. 55,057.18	S/. 124,086.11
4	S/. 86,985.60	S/. 54,492.38	S/. 178,578.49
5	S/. 96,604.26	S/. 53,840.21	S/. 232,418.70
		S/. 274,083.70	

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 35 Flujo Financiero En Soles

N°	FLUJO FINANCIERO	FLUJO ACTUAL	Flujo de Caja Financiero Acumulado
0	S/. -42,435		S/. -42,435
1	S/. 48,875	S/. 39,492	S/. -2,943
2	S/. 56,154	S/. 36,662	S/. 33,719
3	S/. 63,771	S/. 33,642	S/. 67,361
4	S/. 71,693	S/. 30,560	S/. 97,920
5	S/. 80,105	S/. 27,590	S/. 125,510
		S/. 167,945	

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 36 VANE, VANF, TIRE, TIRF, C/B, PR.

INDICADOR	
VANE	232,418.70
VANF	125,510.35
TIRE	159.15%
TIRF	125.47%
B/C Económico	6.58
B/C Financiero	3.96

Fuente: elaboración propia

En la tabla N° 36 se presenta la evaluación Económica y Financiera cuyos resultados son los siguientes.

- **Valor Actual Neto (VAN).** Este valor actual neto es de S/. 125,510.35 siendo un costo de oportunidad (COK) de 12.40% lo que se significa que se está cumpliendo con este costo anual promedio.
- **Tasa Interna de retorno (TIR).** La tasa interna de retorno es del 125.47% anual, Muy por encima del costo de oportunidad, lo que ratifica que es un negocio muy rentable.
- **Beneficio costo (B/C).** En cuanto el beneficio costo se puede observar que es de 3.96 es decir que por cada S/. 1 invertido se recupera S/ 2.96
- **Periodo de recupero.** En este caso la inversión se recupera en 1 año 11 meses.

4.6.7. ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD ECONOMICO

Tabla N° 37 Análisis Sensibilidad Pesimista AI - 90 %

	ECONOMICO	FINANCIERO
VAN	S/. 179,459.21	S/. 85,042
TIR	127%	94%
BENEFICIO / COSTO	S/. 5	S/. 3

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 38 Análisis Sensibilidad Optimista Al 110%

	ECONOMICO	FINANCIERO
VAN	S/. 285,378	S/. 165,978
TIR	191%	157%
BENEFICIO / COSTO	S/. 8	S/. 5

Fuente: elaboración propia

En las tablas N° 34 y 35, se puede observar que el negocio puede soportar una disminución del 10% de los ingresos, lo cual el negocio se vuelve riesgoso. En cambio con un 10 % de incremento en los ingresos el negocio se vuelve más rentable.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conforme a la investigación realizada existen los medios para llevar a cabo el desarrollo del plan de negocio en la ciudad de Bagua Grande, pues se cuenta con los recursos económicos necesarios y el capital humano adecuado, para brindar el servicio.

En cuanto a la viabilidad del plan de negocio, nuestro mercado objetivo son de 4, 124 clientes potenciales para el servicio de tecnología informática de modo que la empresa tienen un amplio margen de crecimiento. Se tomó solo un 15% para los primeros 5 años, con un incremento del 6.62% cada año. Criterio conservador para seguir captando nuevos clientes después de los 5 años.

Con respecto a la viabilidad técnica – operativa del plan de negocio, existe una oferta nacional con tecnología a punta y equipos altamente actualizados, que cumplan con las características para brindar un servicio de alta calidad. En cuanto a la venta de laptops se tendrá Ultrabook y Notebook de las marcas más vendidas. Asimismo para el servicio de fotocopiado se tendrá máquinas de marca Minolta y para ploteos se adquirirá un plotter de marca HP. Por otra parte con respecto a la ubicación del negocio se ubicará en el centro de la ciudad en el Jr. San Martín N° 320, por ser una zona muy transitada y por estar cerca a las empresas públicas y privadas a las cuales se les brindará el servicio de ploteos y fotocopiado.

En la viabilidad organizacional - legal del plan de negocio. Al tener como fin a la comercialización y brindar servicio, la constitución de la empresa estará formada por una Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L), una de las alternativas expuestas en la Ley N°26887: Ley General de Sociedades. Según dicha ley, la empresa no puede tener acciones inscritas en el Registro Público del Mercado de Valores, La S.R.L. es una de las formas societarias que confieren a sus socios la limitación de su responsabilidad hasta el límite de su aporte. No es necesario pagar la totalidad del aporte de capital para constituir la.

En cuanto a los colaboradores para la empresa hay disponibilidad para la selección de personal, donde el personal será evaluado y calificado según los requisitos y estatutos propuestos por la empresa, y cumplan con las normas establecidas debido a que el capital humano representa parte fundamental del negocio para obtener un servicio de buena calidad. Además en la ciudad cuenta con bastante profesional técnico y al mismo tiempo los salarios son mínimos de S/. 750 mensuales.

Por último tras el análisis económico – financiero, la inversión total será de S/.53, 043.00 nuevos soles, siendo el 20% capital propio y el 80% será financiado a una tasa de interés del 2.72% mensual en un periodo de 5 años; Según el flujo caja del que se obtuvo un VAN de S/. 125,510.35 (mayor que cero) y un TIR de 125.47% (mayor a la tasa exigida por el inversor) permitiendo indicar que el presente plan generará riqueza para sus inversionistas más allá del retorno del capital invertido en el negocio y financiamiento total con los fondos ajenos. Y tiene un periodo de recuperación de 1 año y 11 meses.

Se concluye que el negocio es viable puesto que en el estado de ganancias y pérdidas tenemos resultados positivos con una utilidad neta de S/.30,721.00 nuevos soles en el primer año resultados que indican que el plan de negocios es viable.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Diario Gestión (2013). INEI: el 11% de los hogares del Perú tiene acceso a internet. Lima.
- Franco, P. (2004). *Planes de negocios: Una metodología alternativa*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Friend, G. y zehsle, S. (2008). *Como diseñar un plan de negocios*. 1era Ed. Buenos Aires: cuatro media.
- Harris, J. (2003). *Manual Diseño y elaboración de planes de negocio para Micro y Medianos Empresarios Rurales FIDAMERICA*.
- INEI (2012). *Censo nacional de hogares en provincias*: recuperado el 2014 de INEI <http://proyectos.inei.gob.pe/web/poblacion/>
- INEI. (2010) *XIII censo nacional de población y vivienda*. Recuperado el 2014 de INEI www.inei.gob.pe.
- La republica (2012). *El 75% de los hogares peruanos no posee computadora*. Recuperado el 18 de enero del 2014 En <http://www.larepublica.pe/30-12-2011/el-75-de-los-hogares-peruanos-no-posee-computadora>
- Municipalidad Provincial de Utcubamba (2014). Recuperado el 15 de mayo del 2014: en http://www.muniutcubamba.gob.pe/lic_funcionamiento
- Municipalidad Provincial de Utcubamba (2014). Recuperado el 25 de mayo del 2014:en http://www.muniutcubamba.gob.pe/sites/default/files/files_ext/lic_fun/req_uisitosLicenciaFunc.pdf
- Peña, M. y Infante, J. (2005). *Guía Metodológica de Plan de Negocios con Agroempresarios Rurales*. Colombia: IICA.
- Porter, M. (2004). *Estrategia competitiva. Técnicas para el Análisis de los sectores industriales y de la Competencia*. México: compañía Editorial Continental.
- Revista Business (2012). En <http://www.revistabusiness.com.pe/2012/04/10/peru-tecnologico/>
- Stutely, R. (2000). *Plan de Negocio: ILa estrategia inteligente*. Juarez. DF. México. Pearson Education.

VII. ANEXOS

Anexo N° 01: Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Índice
Estudio de Mercado	Oferta para Servicios Corporativos y Servicio Sociales	Competidores	Computrinx / Infosystem
		Servicios Complementarios	Televisores / Celulares / Equipos de Sonido
		tecnológica	WiFi / Equipos de alta capacidad
		Servicios	Mejores Equipos / Buena tecnología
		Precio	S/. Políticas de precio
		Medios de pago	Tarjeta de crédito / Efectivo / Depósito
		Estrategias de comercialización	Publicidad / Convenios
	Demanda Corporativa	Consumidores	Instituciones Públicas y privadas
		Motivaciones	Ubicación / Reputación / Precio / Seguridad / Capacidad
		Percepciones	Buen precio / Buena atención / Ubicación estratégica / Tecnología adecuada / Seguridad
		Expectativas	Buen precio / Buena atención / Ubicación estratégica / Tecnología adecuada / Seguridad
		Grado de satisfacción	Satisfecho / Indiferente / Insatisfecho
		Frecuencia de consumo	Cantidad Fotocopiada / Cantidad de impresiones
		Medios de pago	Cheque / Deposito
		Ubicación	Centro de la ciudad / Al costado de la Municipalidad / Parque de la iglesia / Otro
	Demanda Social	Edad	Años
		Sexo	Masculino / Femenino
		Ocupación	Profesional Ejecutivo / Profesional Técnico / Independiente / Ama de casa / Retirado - Jubilado
		Grado de instrucción	Primaria / Secundaria / Superior / Universitario.
		Nivel de ingreso	S/.
		Disponibilidad de T.I.	Si / No
		Frecuencia	Dos Veces a la Semana/ una vez a la Semana / Mensualmente / Otro
		Ubicación	Centro de la ciudad / Al costado de la Municipalidad / Parque de la iglesia / Otro
		Costo / Equipo	S/. 1500 / S/. 2000 / S/.2500 / S/. 3000 / S/. 3500 a mas
		Motivación	Precio / Ubicación / Capacidad / Reputación / Tecnología / Seguridad / Facilidades de pago / otros

		Influencia	Familia / Amigo / Compañeros de trabajo / Medios de comunicación
		Expectativa	Buen precio / Ubicación estratégica / Buena atención / Buena Empresa / Seguridad / Tecnología
		Percepción de instalaciones y servicios	Buen precio / Ubicación estratégica / Buena atención / Buena Empresa / Seguridad / Tecnología
		Satisfacción	Muy satisfecho / Satisfecho / Indiferente / Insatisfecho / Poco satisfecho
		Disponibilidad de utilizar instalaciones y servicios	SI / NO

ANEXO N° 02 MODELO DE NEGOCIO CANVAS

Instalación e implementación de una oficina informática de ventas con el servicio de Ploteos y Fotocopiado en la ciudad de Bagua Grande.

<p>COLABORADORES</p>  <ul style="list-style-type: none"> - Grupo Deltron - Máxima - Librería Carmen. - Servicop Marck. - CopyFULL Importaciones E.I.R.L - Convenio con Municipalidades Locales. 	<p>ACTIVIDADES CLAVE</p> <p>Venta de equipos informáticos, hardware y Servicio de soporte técnico para equipos informáticos. Servicio de Ploteos a color en A0, A1, A2, A3. Servicio de Fotocopiado.</p>	<p>PROPUESTAS DE VALOR</p>  <p>Precios económicos. Diversidad de Marcas. Servicio a domicilio con respecto al mantenimiento de computadoras. Nuevo Servicio de Ploteos. Confianza fidelidad</p>	<p>RELACIONES CON CLIENTES</p>  <p>Fidelidad Confianza Relación personalizada con los clientes. Descuentos y promociones. Redes Sociales.</p>	<p>SEGMENTOS DE CLIENTES</p>  <ul style="list-style-type: none"> - Estudiantes Universitarios - Clientes Domésticos - Empresas y organizaciones Gubernamentales - Ingenieros Civiles y arquitectura.
<p>ESTRUCTURA DE COSTOS</p>  <p>Desarrollo de web materiales y Equipos, Software, hardware, gastos operativos, Recursos Humanos. Alquiler de Local, Material de Trabajo.</p>	<p>ESTRUCTURA DE INGRESOS</p>  <ul style="list-style-type: none"> -Ploteos (cheques, depósitos). - Fotocopiado (cheques, depósitos). - Venta de Laptops (efectivo). 			
<p>RECURSOS CLAVE</p>  <p>Ubicación del local en el centro de la ciudad. Alto conocimiento en equipos tecnológicos. Material y Equipos</p>	<p>CANALES DE DISTRIBUCIÓN</p>  <p>Local en el centro de la ciudad Página web. Publicidad a través de la radio.</p>			

1. SEGMENTO DE CLIENTES

Nuestro segmento de cliente son clientes domésticos, Estudiantes universitarios, empresas, Ingenieros civiles, Arquitectura y organizaciones Gubernamentales.

2. PROPUESTA DE VALOR

La propuesta de valor que se desarrollara en la empresa de informática con el servicio de Ploteos y de fotocopiado. Se propone en ofrecer precios económicos con la diversidad de marcas de laptops o computadoras que se ofrecen en el mercado tecnológico, también se ofrece el servicio a domicilio en cuento al mantenimiento de computadoras o laptops y así poder cubrir las necesidades de los clientes.

En cuanto a Ploteos se basa en dos puntos importantes, los cuales hoy en días son esenciales para cubrir las expectativas de nuestros clientes y profesionales de las carreras de arquitectura y de Ingeniería Civil de la Ciudad de Bagua Grande, el primero es el convenio con las Municipalidades, para brindarles nuestro servicio de Ploteos y Fotocopiado ya que ellos no cuentan con equipos modernos. El segundo es nitidez y claridad, con respecto al material de trabajo e impresión estos serán de la mejor calidad, utilizando tecnología altamente competente en este servicio.

Buscamos generar seguridad, confianza y fidelidad en los clientes, para lo cual nos apoyaremos en las redes sociales y la atención personalizada, esto nos ayudará para una mejora continua.

3. RELACION CON EL CLIENTE

- **Relación personalizada:** La comunicación será directa con el cliente, en donde se busca que el cliente se sienta involucrado e informado durante la ejecución del servicio. La comunicación será por vía telefónica, vía móvil y presencial.
- **Descuentos y promociones:** en cuanto a la venta de computadoras habrá promociones en la venta y mantenimiento gratis por un año.

- **Redes Sociales:** El medio por los que se podrán comunicar con la empresa para contratar los servicios y obtener información es a través de Facebook y correo, redes más utilizada por todas las personas hoy en día.

4. CANAL DE DISTRIBUCION

- Local en el centro de la ciudad: Punto de atención al cliente contaremos con un local que tendrá una ubicación estratégica donde sea de fácil acceso y mayor seguridad para todos nuestros clientes. Que estará ubicada cerca de la municipalidad Provincial de Utcubamba.
- Publicidad en radio: A través de las radios locales para hacer conocedor el negocio en la ciudad.
- Redes Sociales: Anunciantes web: hace referencia a los medios de comunicación en las redes sociales que utilizaremos para impulsar la venta de nuestro servicio, creando una buena imagen de la empresa. El medio principal será el Facebook, crearemos un fanpage en donde ofreceremos detalladamente el tipo de servicio que brindaremos, adicionalmente ofreceremos promociones. Dentro de la página mantendremos una comunicación constante con nuestros clientes, para poder estar al tanto de sus necesidades, dudas y/o críticas, de esta manera trataremos de fidelizarlos para su posterior consolidación.

Los medios por los que se podrán comunicar con la empresa para contratar los servicios y obtener información son a través de Facebook, vía telefónica y teléfono móvil.

5. ESTRUCTURA DE INGRESOS

- **Transferencias, cheques o depósitos bancarios:** la empresa creara una cuenta corriente (CCI), mediante la cual se podrá aceptar transferencias o depósitos realizados por los clientes, este tipo de pagos se realizara de manera fácil, puesto a que el cliente podrá realizar estos pagos desde

oficina. Este medio se utilizara para el servicio de fotocopiado y ploteos, donde harán efectivo el pago por medio de cheques o transferencias.

- **Pago en efectivo:** estos pagos serán de manera directa, vendedor/empresa – cliente, dichos pagos se realizaran en el lugar de venta.

6. ACTIVIDADES CLAVES

- **Venta de Laptops y servicio de mantenimiento:** En esta actividad de nuestro negocio es ofrecer Laptops de diferentes marcas. En cuanto al servicio de mantenimientos se ofrecerá un servicio Delivery y en la misma empresa.
- **Diseño e impresión de planos:** Está actividad es la principal en nuestro negocio en el servicio de Ploteos, que son necesarias para brindar un servicio adecuado y satisfacer la demanda de nuestros clientes potenciales.
- **Servicio de fotocopiado:** para las Municipalidades de Cajaruro y de la ciudad de Bagua Grande. Y también se brindará en el mismo negocio el servicio de fotocopiado para personas que lo necesiten.

7. RECURSOS CLAVES:

- **Ubicación del local:** El local estará ubicado en un lugar estratégico, a los alrededores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, debido a que es una zona céntrica y de fácil acceso; también porque cerca de esta zona transitan las unidades de servicio público.
- **Alto conocimientos en equipos informáticos.**
- **Convenio con proveedores**

Se tendrá un convenio con nuestros distintos proveedores para poder estar abastecidos de todos los materiales y herramientas necesarias; así también como para poder contar con el servicio técnico correspondiente para los distintos equipos con los que contaremos.

8. SOCIOS CLAVES:

Nuestros socios claves son:

- **CopyFULL Importaciones E.I.R.L:** Empresa que nos aportará con las Fotocopiadoras.
- **Servicop Marck:** Empresa que nos brindara el servicio de mantenimiento para las máquinas de Fotocopiado y Plotter
- **Grupo Deltron:** Distribuidor Mayorista con la más amplia variedad de productos informáticos en el Perú.
- **Máxima:** Mayorista en tecnologías de información
- **Librería Carmen:** Empresa que nos aportara con los papeles para el Ploters, también dedicada a la venta de todo tipo de accesorios de escritorio.
- **Convenio con Municipalidades Locales:** Estas empresas nos permitirán brindar el servicio de nuestro negocio (ploteos y fotocopiado).

9. ESTRUCTURA DE COSTOS:

- **Hardware:** los costos involucrados con el hardware están relacionados a la instalación del mismo en nuestros equipos los cuales usaremos para realizar nuestro trabajo.
- **Gastos operativos:** dichos gastos tienen que ver con todo lo que usaremos para realizar nuestro trabajo: mantenimiento para las maquinas, compra de tintas, Cajas de papel para las copias y Ploteos, mantenimiento del local, etc.
- **Sueldos:** los sueldos se manejaran dependiendo al grado de involucramiento del trabajador, esto quiere decir que mientras más difícil y mientras más experiencia tenga el trabajador percibirá un sueldo mayor. Estarán estructurados desde el básico a más.

ANEXO N° 03: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES POTENCIALES PARA LA INSTALACION DE UNA OFICINA INFORMATICA DE VENTAS CON EL SERVICIO DE PLOTEOS Y FOTOCOPIADO EN LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE.

INSTRUCCIONES: A continuación complete la información solicitada y marque con *X* la respuesta que se acerque a su opinión.

1. Edad _____
2. Sexo
 - a) Masculino.
 - b) Femenino.
3. Grado de Instrucción
 - a) Primaria.
 - b) Secundaria.
 - c) Superior.
 - d) Universitario.
4. Ocupación
 - a. Profesional Universitario
 - b. Profesional Técnico
 - c. Independiente
 - d. Ama de casa
 - e. Retirado / Jubilado
 - f. Otros: _____
5. ¿Cuál es su nivel de Ingresos?
 - a) Menor a 1000.
 - b) De 1001 a 2000.
 - c) De 2001 a 3000.
 - d) De 3001 a más.
6. ¿Cuenta con una Laptop o computadora en casa?
 - a) SI
 - b) NO
7. ¿Compraría una Laptop moderna hoy en día? Si marca (NO) Vaya a la Preg. 14
 - a) SI
 - b) NO
8. ¿Qué marca de computadora le gustaría Comprar?
 - a. Toshiba
 - b. HP
 - c. Compaq
 - d. Lenovo
 - e. Sony
 - f. Samsung
9. ¿Cuánto estaría dispuesto en invertir en la compra de una Laptop?
 - a) S/. 1500
 - b) S/. 2000
 - c) S/. 2500
 - d) S/. 3000
 - e) S/. 3500 a mas
10. ¿En Qué empresa Compraría Su Laptop?
 - a) Computronix
 - b) Infosysten
 - c) Empresa especialista en LAPTOS
 - d) Otras
11. ¿Si se instala Una Nueva empresa en venta exclusiva de LAPTOS, iría a Compraría Su laptop?
 - a) Si.
 - b) No
12. ¿Qué influye al momento de realizar la compra de la Laptop?
 - a. Familia
 - b. Amigos
 - c. Compañeros de trabajo
 - d. Medios de Comunicación
 - e. Otros: _____
13. ¿Cómo preferiría realizar el pago?
 - a. Efectivo
 - b. Tarjeta de Crédito o Débito.
14. ¿Con que frecuencia utiliza el servicio de fotocopiado?
 - a) Dos Veces a la Semana
 - b) una vez a la Semana.
 - c) Mensualmente.
 - d) Otro_____ Especifique_____ .

15. ¿Cómo calificaría los servicios de los lugares donde actualmente los realiza?

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno

16. ¿Qué tan satisfecho está usted con los servicios de los lugares donde los realiza?

Muy Insatisfecho	insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho

17. ¿Considera Ud. que es una buena opción la Instalación de una oficina informática de ventas de Laptops con el servicio de ploteos y fotocopiado?

- Si
- No. Porque: _____

18. ¿Qué lo motiva a escoger el lugar a realizar sus compras de Tecnología y servicio de fotocopiado?

	Siempre	Casi siempre	Indiferente	Casi nunca	Nunca
Precio					
Ubicación					
Reputación/ Prestigio					
Tecnología					
Seguridad					
Otros					

19. ¿Qué es lo que espera de los lugares donde actualmente realiza sus compras de tecnología y servicio de fotocopiado?

	Siempre	Casi siempre	Indiferente	Casi nunca	Nunca
Buen precio					
Ubicación estratégica					
Buena atención					
Buena Empresa					
Seguridad					
Tecnología adecuada					
Otros					

ANEXO N° 04: Entrevista al Gerente de la Municipalidad Provincial de Utcubamba y Cajaruro.

En Nuestro país es fácil encontrar cada vez más personas emprendedoras que toman cada día como una oportunidad más de vida para mejorarla, mejorar la de su familia y su negocio. La Innovación Social está integrada por ideas innovadoras (nuevos productos, nuevas relaciones, nuevas organizaciones, nuevos servicios como Ploteos y Fotocopiado) que sirven para alcanzar objetivos sociales y satisfacer las necesidades de la propia sociedad.

1. ¿Qué requisitos se necesita para brindar el servicio de Fotocopiado y Ploteos a la municipalidad?
2. ¿Actualmente Cuantos proveedores están brindando el servicio de Ploteos y Fotocopiado a la municipalidad?
3. ¿Existe en la ciudad equipos de alta tecnología adecuada para brindar este servicio de Ploteos y fotocopiado?
4. ¿Cuáles son las áreas que utilizan el servicio de ploteos y fotocopiado?
5. ¿Cuál es el promedio de facturación que hacen los proveedores de estos servicios?
6. ¿Dónde sería el lugar adecuado para que el servicio de ploteos y fotocopiado sea más accesible para los colaboradores de la Municipalidad?
7. ¿Una vez que sus proveedores le facturan qué tiempo demoran en pagar dicha factura?

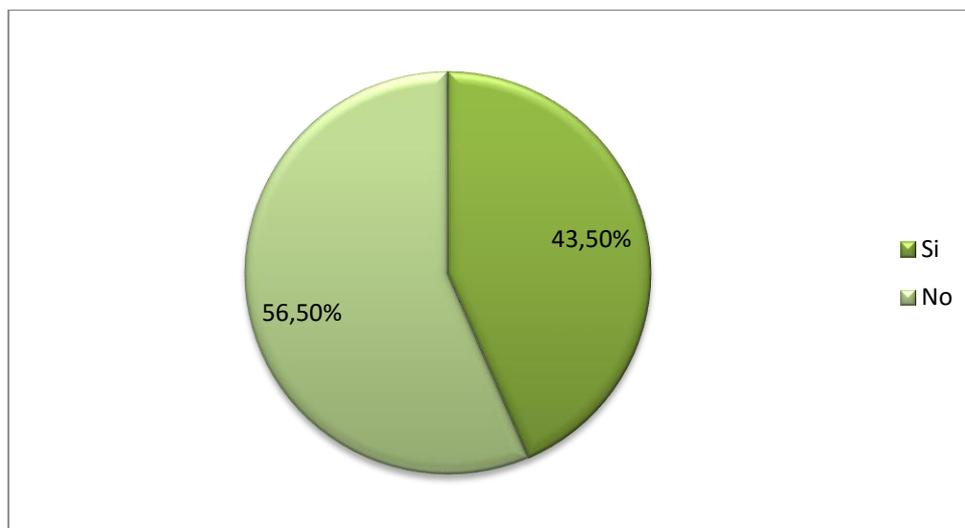
ANEXO N° 05: Entrevista a Especialista en Actividad Técnica – Operativa, Organizacional y de Personas.

1. ¿Cuál sería el lugar estratégico para la ubicación de la oficina informática con el servicio de Ploteos y Fotocopiado?
2. Qué condiciones debe tener implementada la empresa:
 - Última Tecnología
 - Equipos Modernos
 - Buen servicio
3. ¿Qué permisos son necesarios gestionar en la municipalidad el funcionamiento de la oficina informática con el servicio de ploteos y fotocopiado?
4. ¿Cuál es el número necesario que se debe reclutar de personal especializado para poder brindar el servicio de ploteos?
5. ¿Con cuántas y que tipos de máquinas trabaja para brindar un buen servicio?
6. ¿Cuánto es la inversión en los equipos para brindar el servicio?
7. ¿cuánto son los costos mensuales para brindar el servicio?

ANEXO N° 06 RESULTADOS DE LA ENCUESTA E ENTREVISTA.

A través de la presente tesis, que tiene como objetivo general realizar un estudio para determinar la factibilidad mercado para la instalación de una oficina informática de ventas con el servicio de Ploteos y fotocopiado en la ciudad de Bagua Grande, se evaluó tanto la oferta actual de establecimientos que ofrezcan los servicios de Ploteos y fotocopiado o similares, como la demanda actual de las instalaciones existentes para brindar estos servicios. Para ello se llevaron a cabo encuestas y entrevistas a las empresas y personas respectivas.

GRÁFICO N° 05 CLIENTES POTENCIALES QUE NO CUENTAN CON LAPTOP O COMPUTADORA



La encuesta realizada a los clientes potenciales de la ciudad de Bagua Grande, muestra que un 56.50 % cuenta con el servicio de tecnología informática, siendo los principales competidores: Computronix y Infosystem. Asimismo se aprecia que el 43.50 % de los cliente no cuenta con computadora portátil por lo que es atractivo cubrir ese mercado restante.

Según los datos recolectados, la mayoría de las personas están dispuestas a comprar una Laptop representando el 96%. Las personas hoy prefieren una laptop porque son más modernas y tienen más libertad de movimiento, una

laptop te permite tener mayor movilidad por más tiempo gracias a su eficiencia energética y a la duración de su batería. Y lo mejor de todo, al contar con la tecnología Wi-Fi, Bluetooth.

En cuanto al servicio de fotocopiado. El 100% de las personas utiliza el servicio de fotocopiado por lo que es beneficioso instalar el servicio en la ciudad de Bagua Grande, Proponiendo una mejor calidad de servicio y el precio menor comparado a los negocios del mismo rubro, ya que los clientes necesitan una disminución del precio por la cantidad de copias que van a necesitar. Para ello, es necesaria tener buenas alianzas con proveedores que brinden insumos a un buen costo para poder realizar un mejor servicio.

Con respecto a la preferencia de marca de computadoras de los clientes potenciales el 24.35% prefieren Toshiba, 22,8% Lenovo, y el 21,24% Compaq, las personas prefieren computadoras por el precio y gran parte busca una computadora con Mejor capacidad. Por lo que se ve que Toshiba y Lenovo son marcas muy representativas y sus precios son accesibles para los clientes. En cuanto a mejor capacidad la marca Toshiba, por ser una marca con mejores capacidades que las demás Laptops.

Además en la encuesta se aprecia los factores que Influyen al momento de realizar la compra de una Laptop o utilizar el servicio el 41,45% de los clientes compran por sus familiares y el 39,90% compra por la influencia de sus amigos. Debido a los resultados obtenidos, se puede utilizar como medio de publicidad para promover el negocio, los sitios de Web 2.0, que facilitan compartir la información y permiten a los usuarios interactuar en una comunidad virtual, logrando el constante contacto con los clientes.

En cuanto a la forma de pago para la compra de una Laptop el 92.75% prefiere pagar en efectivo por ser más confiable para ellos y el 7,25% prefiere pagar a través de una tarjeta débito o crédito por ser más adecuado y seguro y

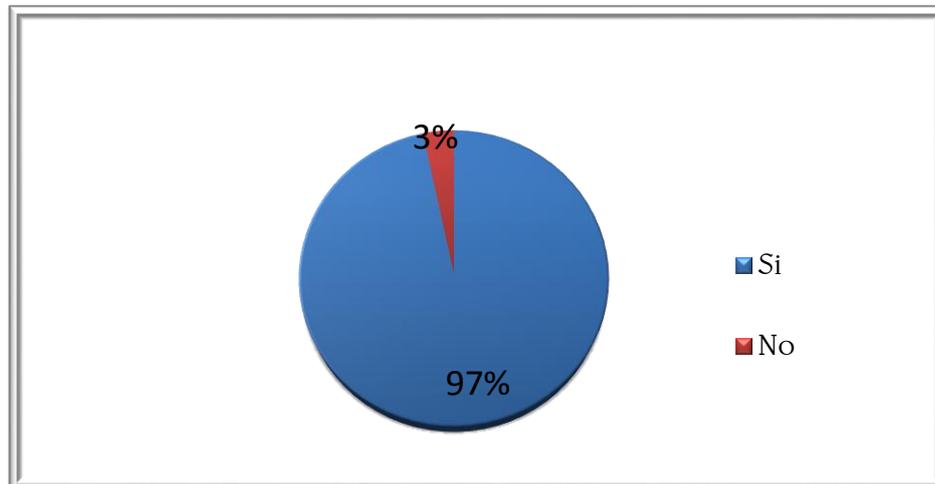
fácil de usar. Debido a los resultados la gran parte desea pagar en efectivo por la cultura que se maneja en la zona al realizar los pagos de forma más práctica en efectivo y la gran parte de las personas no cuenta con tarjetas bancarias para realizar sus pagos. Pero debido a esto como es una zona que está en constante desarrollo se emplea tener las dos formas de pago para poder acaparar toda clase de cliente potencial.

En la encuesta realizada la preferencia de los clientes al comprar Tecnología Informática o servicio de mantenimiento según las empresas más reconocidas y visitadas por los clientes potenciales el 34.20% corresponde a la empresa Infosysten, el 19.69% corresponde a Computronix. Y la mayor parte de las personas encuestadas prefieren comprar su laptop en una empresa especialista en laptops, representando un 46.11% siendo un gran número de clientes potenciales para acapararlos en el negocio y así brindarles un servicio más personalizado.

El 40,5% de los clientes potenciales utiliza mensualmente el servicio de fotocopiado por ser algo fundamental para cualquier trámite que realicen y la mayor parte de las personas siempre utiliza este servicio. Además los clientes piden que el servicio sea de buena calidad, teniendo en cuenta que un 19,5% lo utiliza una vez a la semana.

Siguiendo con la encuesta 54% de las personas califican bueno a los servicios del mismo rubro del negocio y en cuanto a la satisfacción del servicio brindando los clientes potenciales respondieron que están indiferentes con el servicio representando un 44,5%. Lo que significa que se debe brindar un servicio personalizado con buena tecnología de alta calidad en el fotocopiado para lograr que los consumidores estén satisfechos por el servicio.

GRAFICO N° 16 CONSIDERACIÓN DE LOS CLIENTES POTENCIALES SI ES UNA BUENA OPCIÓN LA INSTALACIÓN DE UNA OFICINA INFORMÁTICA DE VENTAS CON EL SERVICIO DE PLOTEOS Y FOTOCOPIADO



Con respecto a la factibilidad de este plan de negocio el 97% de las personas encuestadas opinaron que es una buena opción la instalación de una oficina informática con el servicio de Ploteos y Fotocopiado en la ciudad, debido a que no hay ofertantes que brinde el servicio de Ploteos combinado con el servicio de fotocopiado.

En lo concerniente en la encuesta aplicada se determinó que el 93% siempre le motiva el precio al momento de comprar tecnología o adquirir el servicio de fotocopiado, en cambio 33.5% siempre utiliza el servicio dependiendo la ubicación. Seguidamente se rescata que el 91% siempre optan por la buena atención al recibir un servicio.

ENTREVISTA A LAS MUNNICIPALIDADES.

En cuanto en la entrevista dirigida al Gerente de la Municipalidad Distrital de Cajaruro.

1. *¿Qué requisitos se necesita para brindar el servicio de Fotocopiado y Ploteos a la municipalidad?*

Los requisitos para brindar el servicio es presentar una proforma de los precios de fotocopiado y Ploteos además de contar con factura y estar inscripto en OSCE.

2. *¿Actualmente Cuantos proveedores están brindando el servicio de Ploteos y Fotocopiado a la municipalidad?*

Tenemos un proveedor hasta el momento pero no se abastece con la demanda de fotocopiado y no tenemos más proveedores en nuestra ciudad de Cajaruro, por lo que tenemos que ir a la ciudad de Bagua Grande para que nos brinden el servicio de fotocopiado y para el servicio de Ploteos enviamos a la ciudad de Jaén porque en la zona no contamos con el servicio. En cuanto a los proveedores analizamos el precio y la calidad del servicio y tratamos de apoyar a todos.

3. *¿Existe en la ciudad equipos de alta tecnología adecuada para brindar este servicio de Ploteos y fotocopiado?*

Sería ideal que cuenten con máquinas nuevas para realizar este servicio por lo general la municipalidad demanda bastante fotocopiado y se necesita que el servicio sea más rápido. No contamos con proveedores que tengan equipos con tecnología moderna.

4. *¿Cuáles son las áreas que utilizan el servicio de ploteos y fotocopiado?*

En la municipalidad todas las áreas sacan copias pero las áreas que más copias sacan son: CIDUR, Secretaria General, Abastecimientos, Promoción y Desarrollo.

5. *¿Cuál es el promedio de facturación que hacen los proveedores de estos servicios?*

En el servicio de fotocopiado el proveedor ha Facturado como mínimo S/. 2,200.00 mensual teniendo en cuenta que esto varía cada mes. En el servicio de ploteos imprimimos bastante, a veces tenemos que presentar informes de los proyectos y por cada uno se requiere 3 juegos, el promedio de ploteos mensual es de 250 Planos.

6. *¿Dónde sería el lugar adecuado para que el servicio de ploteos y fotocopiado sea más accesible para los colaboradores de la Municipalidad?*

En cuanto al lugar más accesible para la municipalidad es que este internamente dentro de ella ya que sería un lugar adecuado para la instalación de la maquinaria y así los colaboradores no tengan la necesidad de trasladarse a otro lugar ni estar saliendo de ella. Por otro lado en la ciudad de Cajaruro no cuenta con las condiciones suficientes de comercialización por lo que no hay empresas que brinden estos servicios, lo que hace que nuestros colaboradores se trasladen a la ciudad de Bagua Grande que está ubicada a 10 minutos, lo cual está muy cerca, en esta ciudad hay más proveedores que brindan estos servicio de fotocopiado, pero en cuanto a los servicios de Ploteos lo enviamos a la ciudad de Jaén. Pero habiendo una empresa que brinde este servicio local sería la primera en beneficiarse ya que sería la única que brinde este tipo de servicio.

7. *¿Una vez que sus proveedores le facturan qué tiempo demoran en pagar dicha factura?*

El tiempo es poco dependiendo de las áreas porque en la municipalidad pasa por logística, presupuesto, contabilidad, Tesorería. Ha comparación de las privadas que cuentan con más efectivo mientras que nosotros dependemos del presupuesto que tenemos cada me y el promedio de pago esta entre 2 semanas como máximo.

Entrevista dirigida al Gerente de la Municipalidad Provincial de Utcubamba.

1. *¿Qué requisitos se necesita para brindar el servicio de Fotocopiado y Ploteos a la municipalidad?*

Que el proveedor cuente con factura y que nos presente una proforma del servicio detallando los precios. Que cuente con máquinas nuevas de buena capacidad y velocidad para que saque las copias.

2. *¿Actualmente Cuantos proveedores están brindando el servicio de Ploteos y Fotocopiado a la municipalidad?*

Estábamos viendo proveedores para el servicio de fotocopiado y para el servicio de Ploteos lo enviamos a la ciudad de Chiclayo o a la ciudad de Jaén para que nos brinden este servicio. Porque en nuestra provincia no contamos con el servicio de ploteos.

3. *¿Existe en la ciudad equipos de alta tecnología adecuada para brindar este servicio de Ploteos y fotocopiado?*

No cuenta con equipos nuevos pero a nuestro proveedor le exigiríamos que tenga equipos nuevos para que nos brinde un buen servicio.

4. *¿Cuáles son las áreas que utilizan el servicio de ploteos y fotocopiado?*

En la municipalidad todas las áreas sacan copias pero las áreas que más copias sacan son: Secretaria General, Abastecimientos, Logística, Promoción y Desarrollo. Contabilidad.

5. *¿Cuál es el promedio de facturación que hacen los proveedores de estos servicios?*

En el servicio de fotocopiado tenemos facturas pendientes de pago en montos promedios de S/. 2,800.00 mensual. En cuanto al servicio de ploteos el promedio de impresión de planos es de 4000 al año, dependiendo del número de informes que se proyecten.

6. *¿Dónde sería el lugar adecuado para que el servicio de ploteos y fotocopiado sea más accesible para los colaboradores de la Municipalidad?*

Que este cerca de la municipalidad o dentro de ella y en cuanto a los servicios de Ploteos lo enviamos a la ciudad de Chiclayo.

7. *¿Una vez que sus proveedores le facturan qué tiempo demoran en pagar dicha factura?*

El tiempo es poco pasa por las por las áreas de logística, presupuesto, contabilidad, Tesorería. Que al final tesorería se encarga de emitir los cheques de pago a los proveedores.

DISCUSIÓN

En la actualidad la tecnología está a nuestro alcance por lo que todas las personas tenemos una laptop de uso personal porque son más modernas y tienen más libertad de movimiento, una laptop te permite tener mayor movilidad por más tiempo gracias a su eficiencia energética y a la duración de su batería. Y lo mejor de todo, al contar con la tecnología Wi-Fi.

Por lo tanto según la Enaho (Encuesta Nacional de Hogares), en el 2014 dan a conocer que el 95.7% de las personas utilizan laptops para asuntos académicos o profesionales; el 3.1% combina su uso para el hogar y el trabajo y el 1.2% emplean este equipo para propósitos exclusivos de trabajo. (Con información de RPP Noticias).

Los equipos informáticos se han vuelto herramientas fundamentales para toda persona. Son de mucha utilidad en cualquier actividad, ya sea académicamente, profesional, laboral y no solo esto sino también de poseer Internet es además un medio de comunicación muy importante y un medio de información y expresión, sin olvidar que también puede ser un entretenimiento y una herramienta muy valiosa en el aprendizaje.

Según los resultados obtenidos a través de la encuesta se determinó un mercado objetivo de 4,124 clientes para el servicio de tecnología informática perteneciente al 75.5% del mercado efectivo de 5,451 clientes; lo cual se dedujo del 46.11% del mercado disponible y 56.5% del mercado potencial tamaño equivalente al 70% de la población entre las edades de 20 a 60 años de 29,889 Clientes. De modo que es un amplio mercado, además tiene un margen de crecimiento durante los años del inicio del negocio.

Por lo tanto se tomara solo un 15 % del mercado objetivo para los primeros 5 años, con un crecimiento del 6.62% cada año. Criterio conservador para seguir captando nuevos clientes después de los 5 años, de modo que el negocio tiene un margen de expansión.

En cuanto al servicio de Ploteos, hay una ventaja estratégica porque no existen competidores, lo cual es el atractivo para la evaluación de este plan de negocio. Las personas, empresas que requieren este servicio tienen la obligación de trasladarse a la ciudad de Jaén, para poder adquirirlo. Además en el servicio de fotocopiado todas las personas lo utilizan y lo necesitan y lo más importante es que el 95% de las personas si necesitan este servicio en la ciudad Bagua Grande como ingenieros e instituciones de la zona.

Por lo tanto de allí viene la necesidad de realizar este plan de negocio, ya que si aprovechamos la oportunidad de brindar este servicio, asimismo se estará ofertando productos tecnológicos como Laptops. De modo que obtendremos buenos ingresos por ser una de las primeras empresas que brinde este servicio en esta ciudad de Bagua Grande.

En cuanto al negocio hay colaboradores disponibles para la selección de personal; donde el personal será evaluado y calificado según los requisitos y estatutos propuestos por la empresa, que cumplan las normas establecidas debido a que el capital humano representa parte fundamental del negocio para obtener un servicio de buena calidad. Además en la ciudad cuenta con bastante profesional técnico y al mismo tiempo los salarios son mínimos de S/. 750 mensuales.

ANEXO N° 07 DESCRIPCIÓN ESTADÍSTICA SEGÚN EDAD DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS CLIENTES POTENCIALES DE LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE.

Contar	379
Media	36.74
varianza de la muestra	118.57
desviación estándar de la muestra	10.89
Mínimo	22
Máximo	60
Intervalo	38
1st Cuartil	29.00
median	34.00
3rd Cuartil	45.00
interquartile range	16.00
Moda	56.00

Fuente: elaboración Propia

En cuanto a edad de la encuesta realizada en la ciudad de Bagua grande a los clientes potenciales entre 20 a 60 años de edad. Tenemos un promedio de edades de 37 años, Con una varianza de la muestra de 118.57, con una desviación estándar de la muestra de 10.89, con un mínimo y máximo de edades de 22 a 60 años.

ANEXO N° 08 GRÁFICOS DE RESULTADOS DE ENCUESTA REALIZADA A LOS CLIENTES POTENCIALES DE LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE.

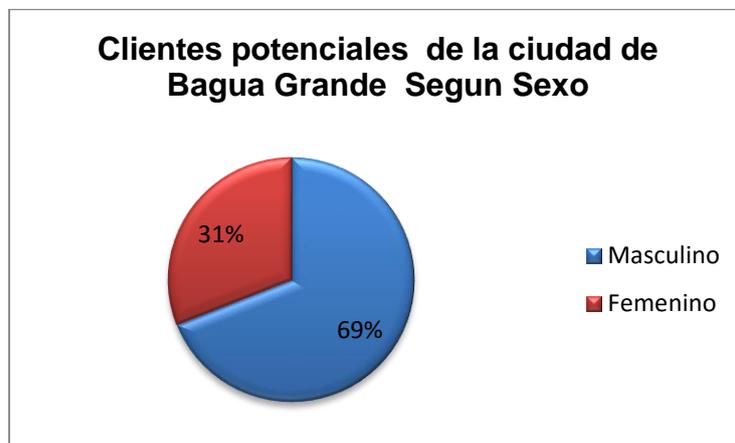


Gráfico N° 01 Clientes potenciales de la ciudad de Bagua Grande Según Sexo

En la gráfica se puede apreciar que la mayor parte de las personas encuestadas fueron del sexo masculino con un 69% ya que la gran parte de decisión de compra de una Laptop.

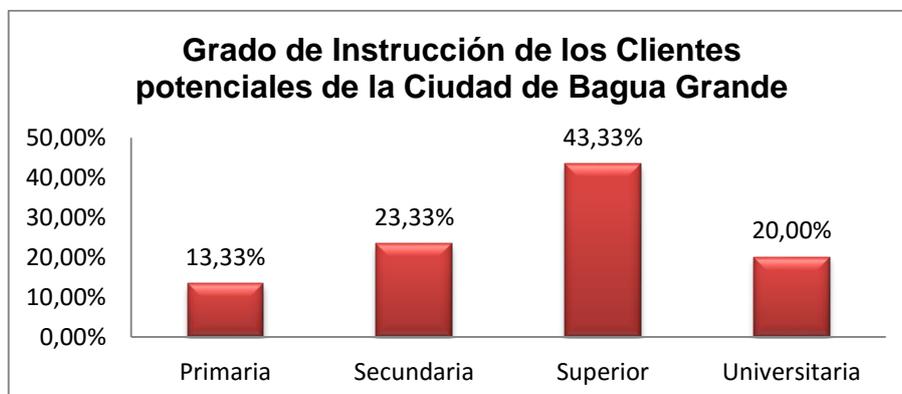


Gráfico N° 02 Grado de Instrucción

La gran parte de las personas de la ciudad de Bagua Grande su grado de instrucción es superior técnica con 43,33%, y otra parte solo cuentan con secundaria con un 23,33%, con respecto a esto es que es una zona dedicada a la agricultura, es por eso que hay personas que solo cuentan con secundaria nada mas pero que si están dispuestos a comprar equipos tecnológicos ya que en su familia tienen hijos estudiando y necesitan de una Laptop para asuntos académicos.

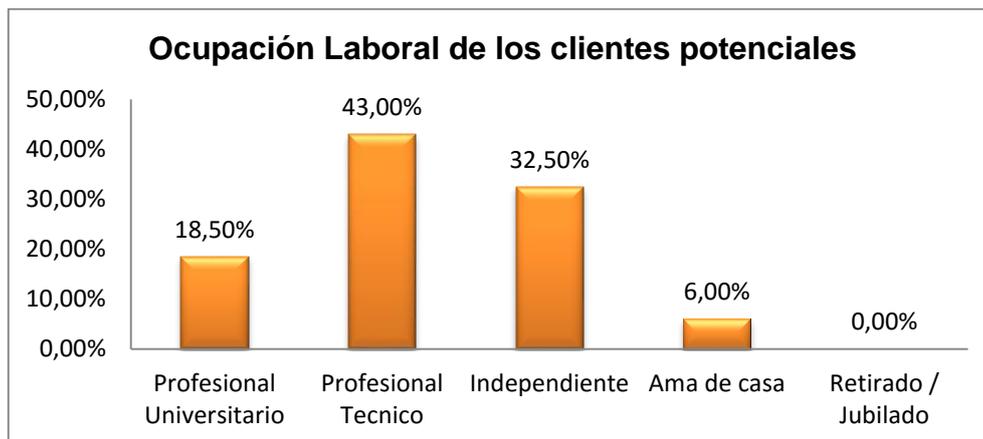


Gráfico N° 03 Ocupación Laboral de los clientes potenciales

En este gráfico se puede apreciar que gran parte de las personas laboran como profesionales técnicos con un 43%, y otra gran parte en la ciudad de Bagua Grande tienen negocio propio representando un 32,5%. Personas que se dedican a sus negocios comerciantes, agricultores, etc.

Por lo tanto si cuentan con capacidad de pago para adquirir una laptop para uso personal o para su familia ya que la mayoría cuenta con hijos estudiando en el colegio.

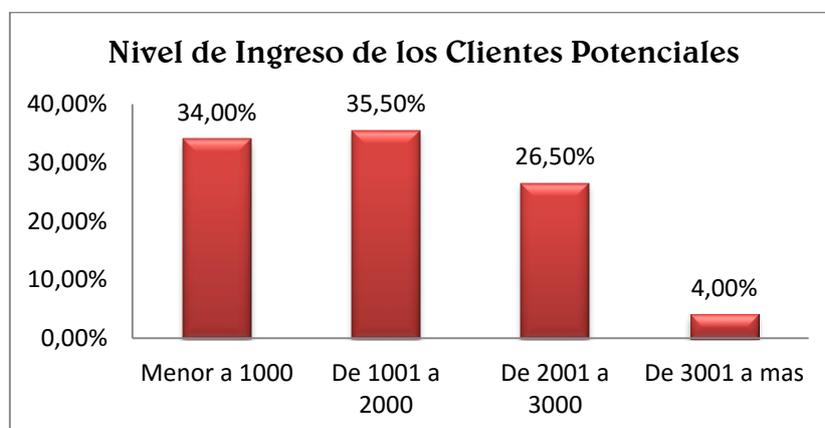


Gráfico N° 04 Nivel de Ingreso de los Clientes Potenciales

Con respecto a la situación económica de los clientes potenciales el 35,5% de ellos sus ingresos están en un rango de 1001 a 2000 soles, por ser una zona muy activa en el sector de comercialización, y otra parte representando el 34% sus ingresos son menor a 1000 soles, y es una condición básica, por ser una zona que el costo de vida es bajo porque su población se dedica a la agricultura y comercio.

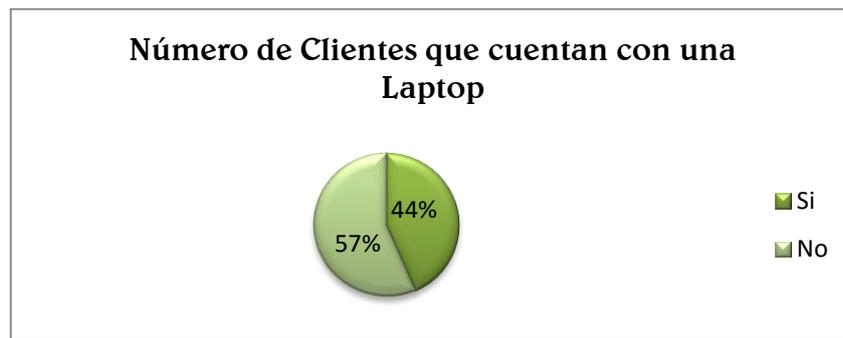


Gráfico N° 05 Número de Clientes que cuentan con una Laptop

En el estudio de mercado se analizó a través de las encuestas a nuestros clientes potenciales, que el 57% de estos cuenta con tecnología informática (computadoras, laptops, celulares Smartphone, Tables). Lo cual se proyecta que estas personas con el transcurso del tiempo necesitaran del servicio de mantenimiento de sus equipos tecnológicos. La otra parte que no cuenta con Laptop que es un 44% es un mercado potencial que se desea cubrir con la venta de equipos Laptops o ultralaptops.



Gráfico N° 06 Necesidad de Comprar una Laptop moderna

Se aprecia en el estudio de mercado realizado a través de las encuestas el 96% de los clientes potenciales están dispuestos en invertir en una computadora en especial laptops por ser más prácticas de movilizar de un lugar a otro y son más comercializadas en la actualidad, y el 4% de los clientes potenciales no necesita de estos equipos tecnológicos por no saber usarlos y no tienen la necesidad de utilizarlo en el momento.

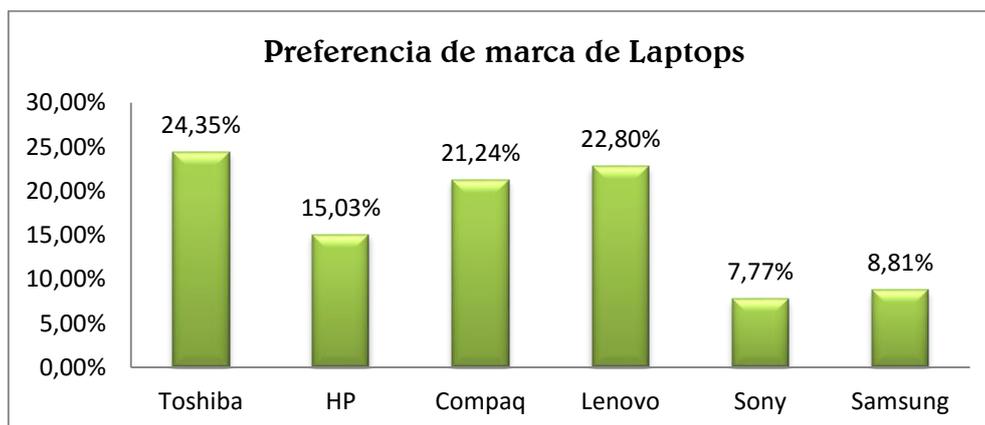


Gráfico N° 07 Preferencia de marca de Laptops

En la gráfica se aprecia con respecto a la preferencia de marca de Laptops de los clientes potenciales el 24.35% prefieren Toshiba, 22,8% Lenovo, y el 21,24% COMPAQ, las personas prefieren computadoras por el precio y gran parte busca una computadora con Mejor capacidad. Por lo que se ve que COMPAQ es una marca representativa y sus precios son muy accesibles para los clientes y en cuanto a mejor capacidad esta la marca Toshiba por ser una marca que da las mejores capacidades de equipos tecnológicos.

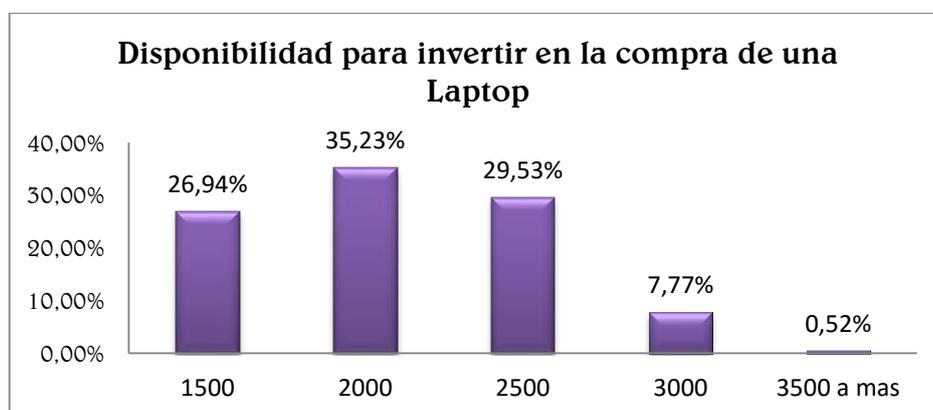


Gráfico N° 08 Disponibilidad para invertir en la compra de una Laptop

En cuanto a la inversión para la compra de una laptops en la gráfica se observa que las personas optaron por el precio promedio de S/.2.000.00 representando un 35,23%. Por otra parte otro grupo de personas representando un 29,53% están dispuestos a gastar más en la capacidad de la maquina con un monto de S/.2500.00 en una Laptop.

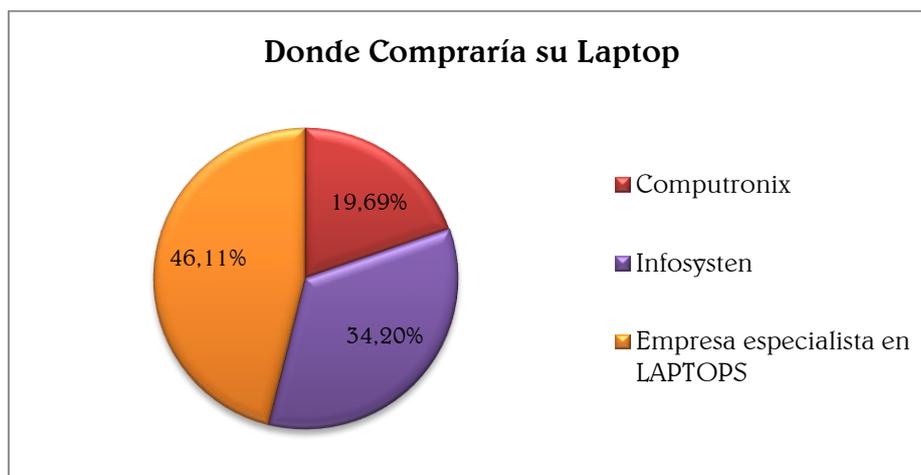


Gráfico N° 09 Donde Compraría su Laptop

En esta gráfica se ve la preferencia de los clientes al comprar una Laptop, según las empresas más reconocidas y visitadas por los clientes potenciales el 34.20% corresponde a la empresa Infosystem, el 19.69% corresponde a Computronix. Y gran parte de estos clientes prefieren a una empresa especialista en laptops representando en 46.11%, siendo gran porcentaje de clientes potenciales para acapararlos en el negocio y así brindarles un servicio más personalizado.

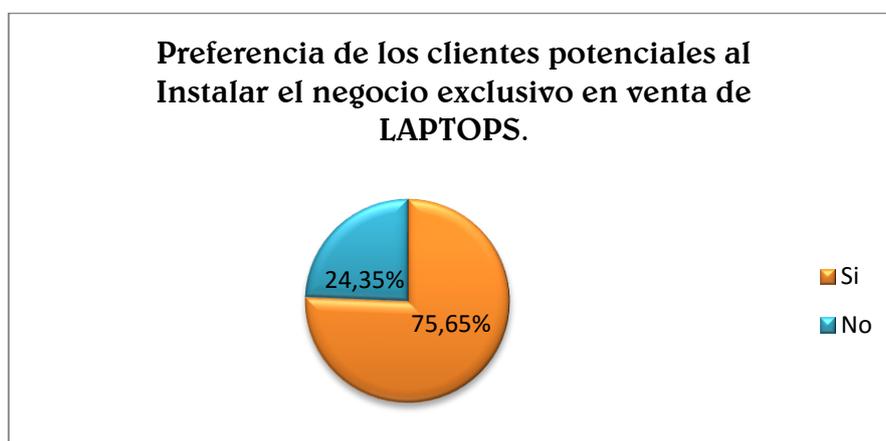


Gráfico N° 10 Preferencia de los clientes potenciales

En este grafico se detalla que gran parte de los clientes potenciales más del 70% están dispuesto a comprar en el nuevo negocio instalado exclusivamente para la venta de laptops. Siendo un 24.35% los que no irían al nuevo negocio a comprar sus nuevas laptops de última tecnología.

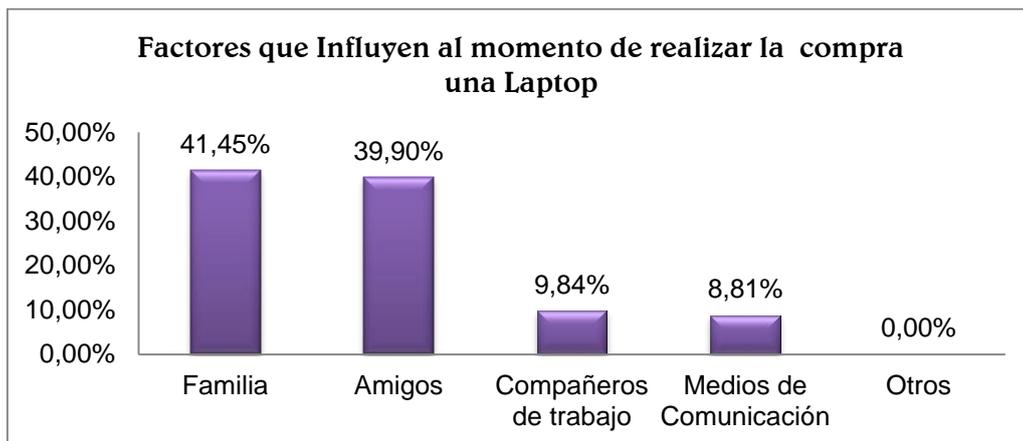


Gráfico N° 11 Factores que Influyen al momento de realizar la compra una Laptop

En el gráfico se aprecia los factores que influyen al momento de realizar una compra o utilizar un servicio el 41,45% de los clientes compran por sus familiares y el 39,90% compra por la influencia de sus amigos. Debido a los resultados obtenidos, se puede utilizar como medio de publicidad para promover el negocio, los sitios de Web 2.0, que facilitan compartir la información y permiten a los usuarios interactuar en una comunidad virtual, logrando el constante contacto con los clientes.

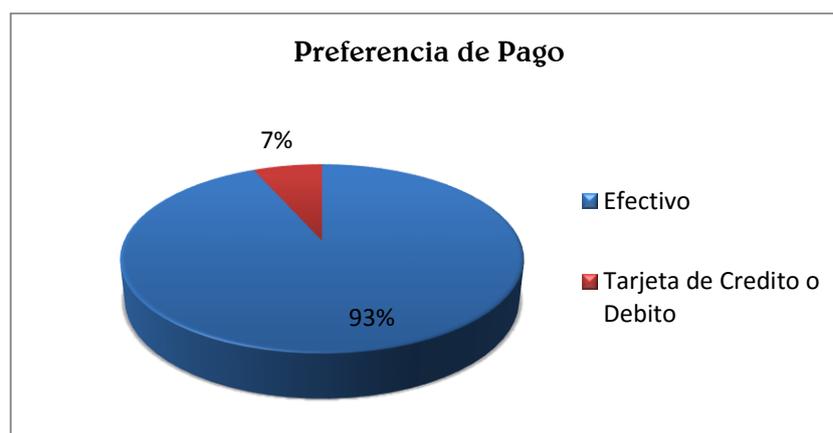


Gráfico N° 12 Preferencia de Pago

En cuanto a la forma de pago para adquirir el servicio o la compra de una computadora el 93,33% prefiere pagar en efectivo por ser más confiable para ellos y el 6,67% prefiere pagar a través de una tarjeta débito o crédito por ser más adecuado, seguro y fácil de usar. Debido a los resultados la gran parte desea

pagar en efectivo por la cultura que manejan en la zona, al realizar los pagos de forma más práctica en efectivo y la gran parte de las personas no cuenta con tarjetas bancarias para realizar sus pagos. Pero debido a esto como es una zona que está en constante desarrollo se emplea tener las dos formas de pago para poder acaparar toda clase de cliente potencial.

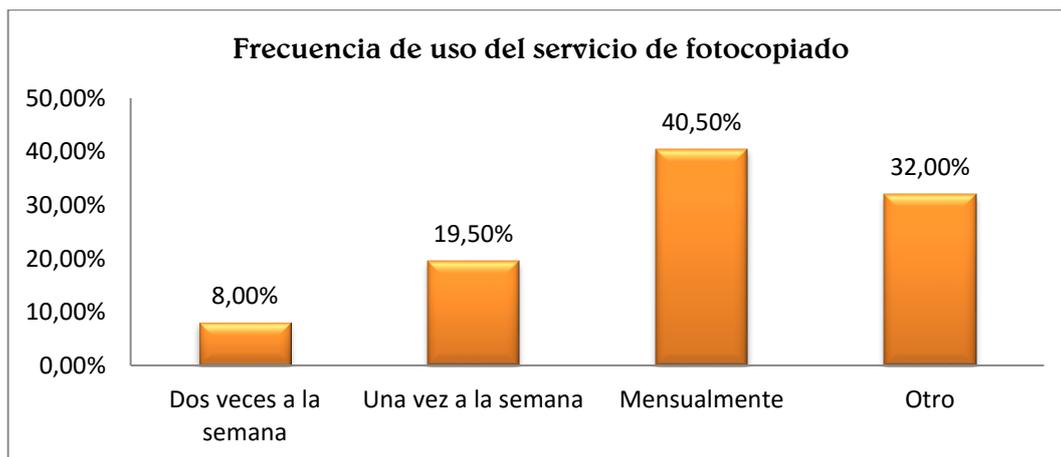


Gráfico N° 13 Frecuencia de uso del servicio de fotocopiado

El 40,5 % de los clientes potenciales utiliza mensualmente el servicio de fotocopiado por ser algo fundamental en cualquier trámite que realicen. Cualquier persona siempre utiliza este servicio, los clientes piden que el servicio sea de buena calidad, teniendo en cuenta que un 19,5% lo utiliza una vez a la semana.

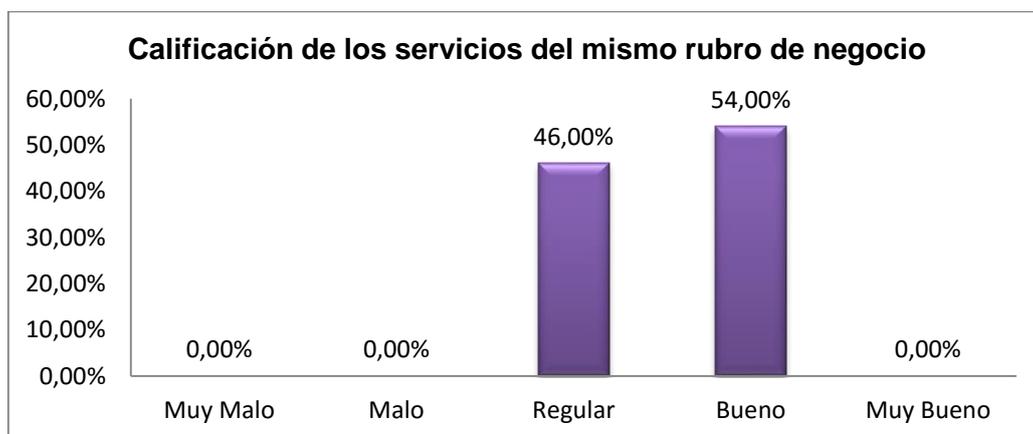


Gráfico N° 14 Calificación de los servicios del mismo rubro de negocio

En cuanto a la calificación del servicio 54% de las personas califican bueno a los servicios del mismo rubro del negocio, mientras que otros acuden por la necesidad y califican de una atención regular representando en un 46%.

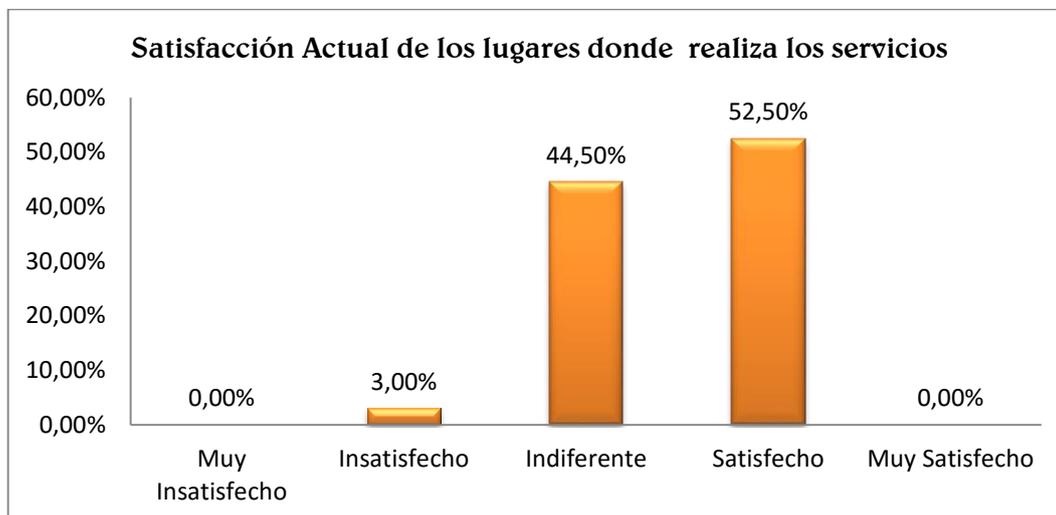


Gráfico N° 15 Satisfacción Actual de los lugares donde realiza los servicios

En cuanto a la satisfacción del servicio brindando los clientes potenciales respondieron que están Satisfechos con el servicio obtenido representando un 52,5%. Lo que significa que debemos brindar un servicio personalizado con buena tecnología de alta calidad en el fotocopiado para lograr que nuestros consumidores estén satisfechos por nuestro servicio que se les brindara.



Gráfico N° 16 Consideración de los clientes potenciales si es una buena opción la instalación del negocio.

Con respecto a la factibilidad de este plan de negocio el 97% de las personas encuestadas opinaron que es una buena opción la instalación de una oficina informática de ventas con el servicio de Ploteos y Fotocopiado en la ciudad, debido a que no hay un negocio con todas estas características en la zona. De modo que brinde el servicio de Ploteos combinado con el servicio de fotocopiado.

Por lo tanto sería ideal que las personas que necesiten este servicio de ploteados puedan adquirirlo en la misma ciudad y no estar viajando a otra ciudad para poder realizar este servicio.

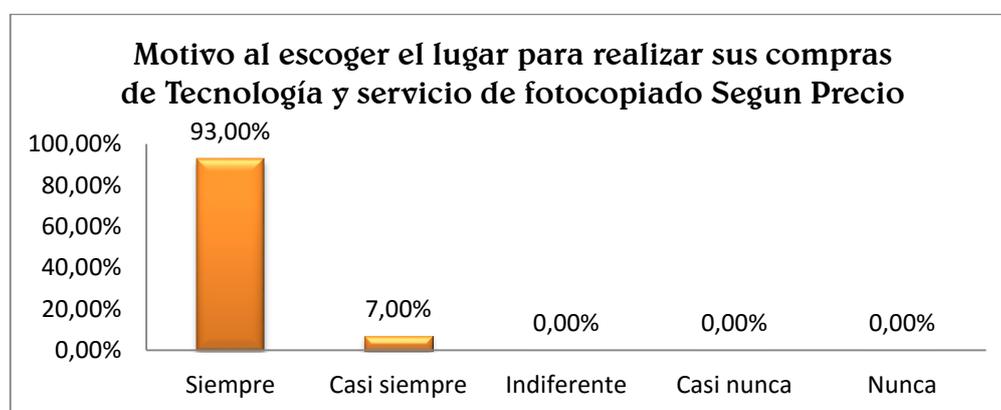


Gráfico N° 17 Motivo al escoger el lugar para realizar sus compras o servicio Según Precio

En lo concerniente en la encuesta aplicada se determinó que el 93 % es sensible con el precio para escoger el lugar para realizar sus compras de Tecnología y servicio de fotocopiado

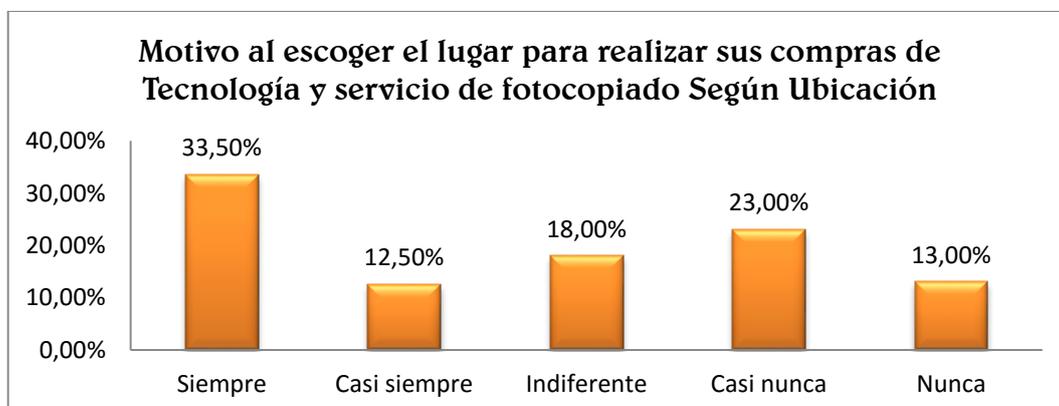


Gráfico N° 18 Motivo al escoger el lugar para realizar sus compras de Tecnología y servicio de fotocopiado Según Ubicación

En la siguiente grafica se observa que el 33,50% de las personas siempre le motiva comprar equipos tecnológicos o utilizar los servicios depende siempre de la ubicación. Así como también hay un 23% que no influye mucho la ubicación sino más bien servicio que necesitan.

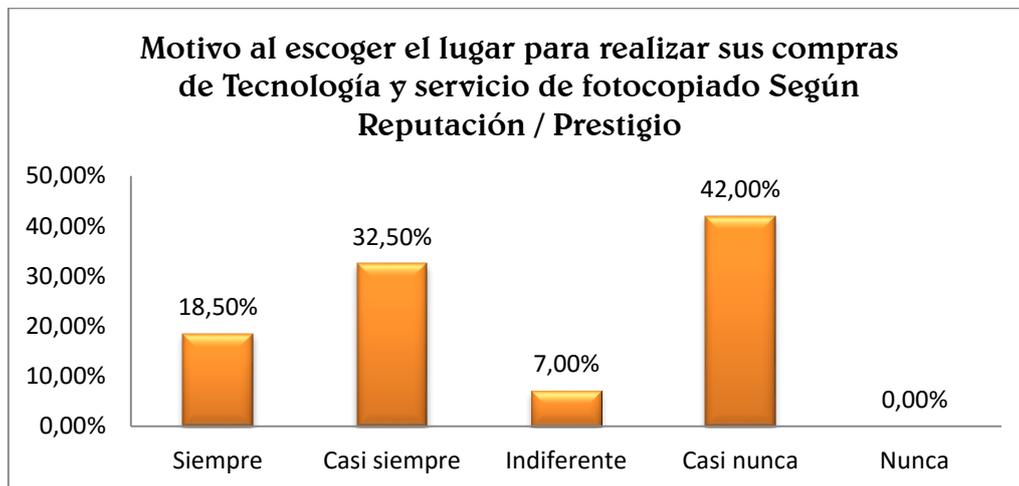


Gráfico N° 19 Motivo al escoger el lugar para realizar sus compras o servicio Según Reputación / Prestigio

En el grafico se ha observado que un 42% de personas casi nunca acuden a la empresa por reputación y prestigio pero un 32,5% casi siempre va a la misma empresa por reputación y prestigio y la buena calidad de atención de la empresa.



Gráfico N° 20 Motivo al escoger el lugar para realizar sus compras o servicio Según Tecnología.

En cuanto a la tecnología implica mucho para brindar el servicio ya que el 71% de los clientes siempre les motiva la buena tecnología para elegir el servicio, por obtener una buena calidad del servicio.

Por lo que en el negocio se planteó tener equipos modernos con tecnología nueva para poder brindar un servicio idóneo a los clientes potenciales de la ciudad de Bagua Grande.



Gráfico N° 21 Expectativa al realiza sus compras o servicio según Precio

Las personas de la ciudad de Bagua grande son muy sensibles al precio ya que el 93% siempre compran o eligen el servicio por el precio ya que es una de sus expectativas gastar menor por un servicio que les cubra sus necesidades. Para esto se planteó un precio regular de acuerdo al mercado y a la vez optar por una flexibilidad de precios de acuerdo al servicio brindado.

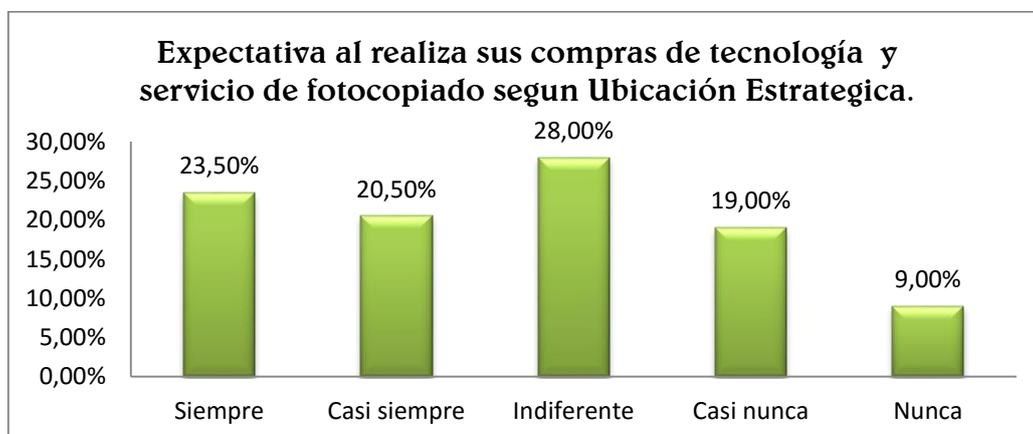


Gráfico N° 22 Expectativa al realiza sus compras o servicio según Ubicación Estratégica.

En este grafico se ha observado que el 28 % de los clientes potenciales le es indiferente la ubicación para adquirir el servicio mientras que para un 23,5% siempre van a comprar o adquirir el servicio por la ubicación.

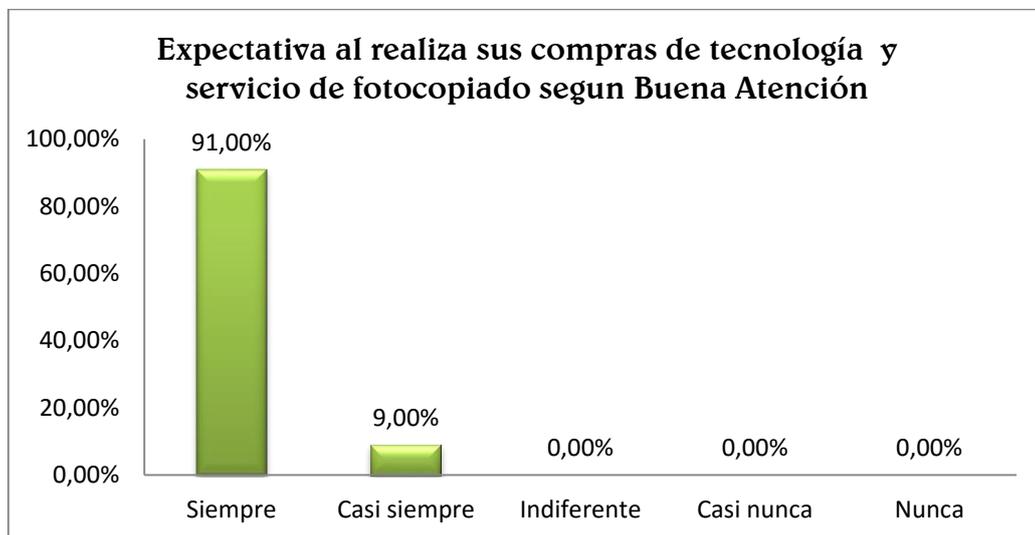


Gráfico N° 23 Expectativa al realiza sus compras o servicio según Buena Atención

Otro punto más importante que se ha observado en la encuesta aplicada es la buena atención que esperan las personas representando un 91%, opinaron que siempre acuden a la empresa por la experiencia recibida de la buena atención por el servicio. Para esto en el negocio se brindara una atención personalizada para lograr satisfacción en los clientes.

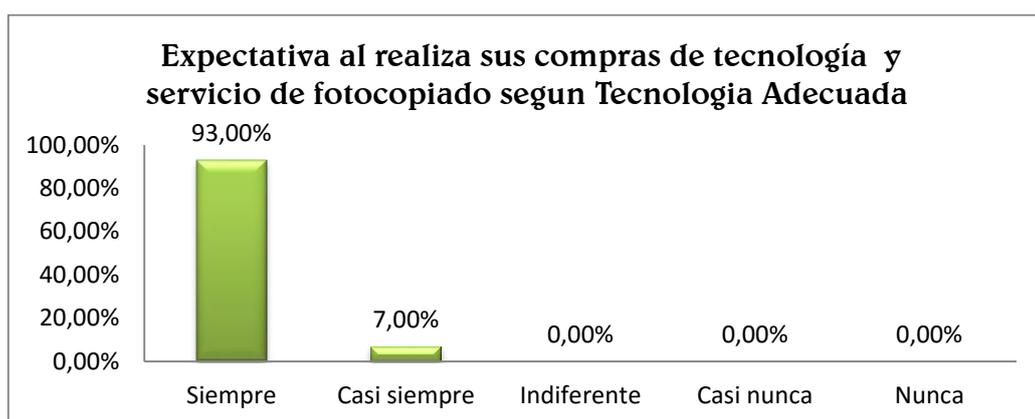


Gráfico N° 24 Expectativa al realiza sus compras o servicio según Tecnología Adecuada

En este grafico se ha observado que para brindar un servicio de buena calidad hay que tener una buena tecnología, ya que el 93% siempre tienen una buena expectativa del servicio de la tecnología que emplea para brindar.

ANEXO N° 09 CARACTERISTICAS DEL CREDITO.

- Pago por Periodo: Mensual
- Plazo Total: 5 años
- Periodo de gracia: 0 Meses.
- Plan de pagos: Cuotas fijas iguales.
- Tasa de Interés anual: 28% anual efectiva
- Monto del Préstamo: S/. 37.402,00
- Tasa de interés efectiva Mensual= 2,72%

De acuerdo a esto deduciremos nuestro cronograma de pagos mensuales.

Convertimos la tasa anual efectiva en mensual:

$$\left[\left(1 + 38\% \right)^{\frac{1}{12}} \right] - 1 = 2.72\%$$

Por el banco Interbank, el cual está de acuerdo a las necesidades del Negocio.

A continuación, presentamos la simulación del préstamo y el calendario de pagos:

TABLA N° 39 FINANCIAMIENTO

Nº de cuota	Saldo principal	Amortización	interés	Cuota
1	S/. 42,434.74	S/. 288.24	S/. 1,154.38	S/. 1,442.63
2	S/. 42,146.50	S/. 296.08	S/. 1,146.54	S/. 1,442.63
3	S/. 41,850.41	S/. 304.14	S/. 1,138.49	S/. 1,442.63
4	S/. 41,546.27	S/. 312.41	S/. 1,130.21	S/. 1,442.63
5	S/. 41,233.86	S/. 320.91	S/. 1,121.72	S/. 1,442.63
6	S/. 40,912.95	S/. 329.64	S/. 1,112.99	S/. 1,442.63
7	S/. 40,583.31	S/. 338.61	S/. 1,104.02	S/. 1,442.63
8	S/. 40,244.70	S/. 347.82	S/. 1,094.81	S/. 1,442.63
9	S/. 39,896.88	S/. 357.28	S/. 1,085.34	S/. 1,442.63
10	S/. 39,539.60	S/. 367.00	S/. 1,075.62	S/. 1,442.63
11	S/. 39,172.60	S/. 376.99	S/. 1,065.64	S/. 1,442.63
12	S/. 38,795.61	S/. 387.24	S/. 1,055.39	S/. 1,442.63
13	S/. 38,408.37	S/. 397.77	S/. 1,044.85	S/. 1,442.63
14	S/. 38,010.60	S/. 408.60	S/. 1,034.03	S/. 1,442.63
15	S/. 37,602.00	S/. 419.71	S/. 1,022.91	S/. 1,442.63
16	S/. 37,182.29	S/. 431.13	S/. 1,011.50	S/. 1,442.63
17	S/. 36,751.16	S/. 442.86	S/. 999.77	S/. 1,442.63
18	S/. 36,308.30	S/. 454.90	S/. 987.72	S/. 1,442.63
19	S/. 35,853.40	S/. 467.28	S/. 975.35	S/. 1,442.63
20	S/. 35,386.12	S/. 479.99	S/. 962.63	S/. 1,442.63
21	S/. 34,906.13	S/. 493.05	S/. 949.58	S/. 1,442.63

22	S/. 34,413.08	S/. 506.46	S/. 936.16	S/. 1,442.63
23	S/. 33,906.62	S/. 520.24	S/. 922.39	S/. 1,442.63
24	S/. 33,386.38	S/. 534.39	S/. 908.23	S/. 1,442.63
25	S/. 32,851.98	S/. 548.93	S/. 893.70	S/. 1,442.63
26	S/. 32,303.05	S/. 563.86	S/. 878.76	S/. 1,442.63
27	S/. 31,739.19	S/. 579.20	S/. 863.42	S/. 1,442.63
28	S/. 31,159.99	S/. 594.96	S/. 847.67	S/. 1,442.63
29	S/. 30,565.03	S/. 611.14	S/. 831.48	S/. 1,442.63
30	S/. 29,953.89	S/. 627.77	S/. 814.86	S/. 1,442.63
31	S/. 29,326.12	S/. 644.85	S/. 797.78	S/. 1,442.63
32	S/. 28,681.28	S/. 662.39	S/. 780.24	S/. 1,442.63
33	S/. 28,018.89	S/. 680.41	S/. 762.22	S/. 1,442.63
34	S/. 27,338.48	S/. 698.92	S/. 743.71	S/. 1,442.63
35	S/. 26,639.56	S/. 717.93	S/. 724.70	S/. 1,442.63
36	S/. 25,921.63	S/. 737.46	S/. 705.17	S/. 1,442.63
37	S/. 25,184.17	S/. 757.52	S/. 685.10	S/. 1,442.63
38	S/. 24,426.65	S/. 778.13	S/. 664.50	S/. 1,442.63
39	S/. 23,648.52	S/. 799.30	S/. 643.33	S/. 1,442.63
40	S/. 22,849.22	S/. 821.04	S/. 621.58	S/. 1,442.63
41	S/. 22,028.18	S/. 843.38	S/. 599.25	S/. 1,442.63
42	S/. 21,184.80	S/. 866.32	S/. 576.31	S/. 1,442.63
43	S/. 20,318.48	S/. 889.89	S/. 552.74	S/. 1,442.63
44	S/. 19,428.59	S/. 914.10	S/. 528.53	S/. 1,442.63
45	S/. 18,514.50	S/. 938.96	S/. 503.66	S/. 1,442.63
46	S/. 17,575.53	S/. 964.51	S/. 478.12	S/. 1,442.63
47	S/. 16,611.03	S/. 990.74	S/. 451.88	S/. 1,442.63
48	S/. 15,620.28	S/. 1,017.70	S/. 424.93	S/. 1,442.63
49	S/. 14,602.59	S/. 1,045.38	S/. 397.24	S/. 1,442.63
50	S/. 13,557.20	S/. 1,073.82	S/. 368.81	S/. 1,442.63
51	S/. 12,483.38	S/. 1,103.03	S/. 339.59	S/. 1,442.63
52	S/. 11,380.35	S/. 1,133.04	S/. 309.59	S/. 1,442.63
53	S/. 10,247.32	S/. 1,163.86	S/. 278.77	S/. 1,442.63
54	S/. 9,083.45	S/. 1,195.52	S/. 247.10	S/. 1,442.63
55	S/. 7,887.93	S/. 1,228.04	S/. 214.58	S/. 1,442.63
56	S/. 6,659.89	S/. 1,261.45	S/. 181.17	S/. 1,442.63
57	S/. 5,398.43	S/. 1,295.77	S/. 146.86	S/. 1,442.63
58	S/. 4,102.67	S/. 1,331.02	S/. 111.61	S/. 1,442.63
59	S/. 2,771.65	S/. 1,367.23	S/. 75.40	S/. 1,442.63
60	S/. 1,404.42	S/. 1,404.42	S/. 38.21	S/. 1,442.63
TOTAL	S/. -0.00	S/. 42,434.74	S/. 44,122.86	S/. 86,557.57

ANEXO N° 10 ESTADOS FINANCIEROS SIN FACTURAR A LAS MUNICIPALIDADES.

Con respecto al soporte del negocio, se ha retirado los ingresos provenientes de las municipalidades y los costos los cuales se reflejan en los estados financieros, a continuación.

TABLA N° 40 INGRESOS SIN FACTURAR A LAS MUNICIPALIDADES

TOTAL DE INGRESOS					
AÑOS	2015	2016	2017	2018	2019
LAPTOPS	S/. 87,384	S/. 92,613	S/. 98,188	S/. 104,131	S/. 110,833
PLOTEOS	S/. 3,000	S/. 3,199	S/. 3,410	S/. 3,636	S/. 3,877
COPIAS	S/. 20,400	S/. 21,750	S/. 23,190	S/. 24,726	S/. 26,362
TOTAL	S/. 110,784	S/. 117,562	S/. 124,788	S/. 132,493	S/. 141,072

TABLA N° 41 ESTADOS DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS SIN FACTURAR A LAS MUNICIPALIDADES

	2015	2016	2017	2018	2019
INGRESOS	S/. 110,784	S/. 117,562	S/. 124,788	S/. 132,493	S/. 141,072
COSTOS	S/. 54,872	S/. 56,232	S/. 57,682	S/. 59,227	S/. 60,896
(insumos)	S/. 20,537	S/. 21,897	S/. 23,347	S/. 24,892	S/. 26,561
Mano de Obra	S/. 34,335				
UTILIDAD BRUTA	S/. 55,912	S/. 61,330	S/. 67,107	S/. 73,266	S/. 80,176
Gastos Administrativos	S/. 29,253	S/. 29,327	S/. 29,407	S/. 29,492	S/. 29,583
Personal Administrativo	S/. 18,312				
Servicios	S/. 2,541	S/. 2,615	S/. 2,695	S/. 2,780	S/. 2,871
Local	S/. 8,400				
UTILIDAD OPERATIVA	S/. 26,659	S/. 32,002	S/. 37,700	S/. 43,774	S/. 50,593
DEPRECIACIÓN	S/. 7,943				
INTERESES	S/. 12,743	S/. 11,275	S/. 9,250	S/. 6,455	S/. 2,598
UTILIDAD ANTES DE IMP.	S/. 5,973	S/. 12,784	S/. 20,507	S/. 29,376	S/. 40,052
IMPUESTOS	S/. 1,792	S/. 3,835	S/. 6,152	S/. 8,813	S/. 12,016
UTILIDAD NETA	S/. 4,181	S/. 8,949	S/. 14,355	S/. 20,563	S/. 28,036

**TABLA N° 42 ANÁLISIS DE FLUJOS SIN FACTURAR A LAS
MUNICIPALIDADES**

<i>ANÁLISIS DE FLUJOS</i>						
PERIODOS	0	2015	2016	2017	2018	2019
INGRESOS	S/. 0	S/. 110,784	S/. 117,562	S/. 124,788	S/. 132,493	S/. 141,072
VENTAS DE LAPTOPS		S/. 87,384	S/. 92,613	S/. 98,188	S/. 104,131	S/. 110,833
SERVICIO DE PLOTEOS		S/. 3,000	S/. 3,199	S/. 3,410	S/. 3,636	S/. 3,877
SERVICIO DE FOTOCOPIADO		S/. 20,400	S/. 21,750	S/. 23,190	S/. 24,726	S/. 26,362
EGRESOS	S/. 41,665	S/. 84,404	S/. 85,331	S/. 86,319	S/. 87,373	S/. 88,518
INVERSION:						
INTANGIBLES	S/. 1,950					
TANGIBLES (INMUEBLE)	S/. 39,715					
DEPRECIACION TANGIBLES (5 años)		S/. 7,943				
GASTOS DE MANTENIMIENTO		S/. 8,360	S/. 8,913	S/. 9,504	S/. 10,133	S/. 10,803
GASTOS ADMINISTRATIVOS		S/. 18,312				
ALQUILER		S/. 8,400				
GASTOS OPERATIVOS		S/. 34,335				
OTROS GASTOS ADMINISTRATIVOS		S/. 2,541	S/. 2,615	S/. 2,695	S/. 2,780	S/. 2,871
OTROS GASTOS OPERATIVOS		S/. 4,513	S/. 4,812	S/. 5,131	S/. 5,470	S/. 5,853
FLUJO NETO ANTES DE IMPTO.	S/. -41,665	S/. 26,380	S/. 32,231	S/. 38,469	S/. 45,120	S/. 52,554
IMPTO (30%)		S/. 7,914	S/. 9,669	S/. 11,541	S/. 13,536	S/. 15,766
FLUJO ECONOMICO		S/. 18,466	S/. 22,562	S/. 26,928	S/. 31,584	S/. 36,788
DEPRECIACION		S/. 7,943				
FLUJO DE CAJA ECONOMICO	S/. -41,665	S/. 26,409	S/. 30,505	S/. 34,871	S/. 39,527	S/. 44,731
PRESTAMO	S/. 40,702					
AMORTIZACION PRESTAMO		S/. 3,862	S/. 5,329	S/. 7,355	S/. 10,149	S/. 14,006
INTERESES		S/. 12,743	S/. 11,275	S/. 9,250	S/. 6,455	S/. 2,598
ESCUDO FISCAL		S/. 3,823	S/. 3,383	S/. 2,775	S/. 1,937	S/. 779
FLUJO DE CAJA FINANCIERO	S/. -40,702	S/. 13,627	S/. 17,282	S/. 21,042	S/. 24,859	S/. 28,906

TABLA N° 43 VAN Y TIR SIN FACTURAR A LAS MUNICIPALIDADES

	ECONOMICO	FINANCIERO
VAN	S/. 80,220	S/. 13,244.57
TIR	69%	37%
BENEFICIO / COSTO	S/. 2.93	S/. 1.33

TABLA N° 44 EVALUACIÓN ECONÓMICA DE RECUPERACIÓN DEL NEGOCIO SIN FACTURAR A LAS MUNICIPALIDADES

N°	FLUJO FINANCIERO	FLUJO ACTUAL	Flujo de Caja Financiero Acumulado
0	S/. -40,702		S/. -40,702
1	S/. 13,627	S/. 11,011	S/. -29,691
2	S/. 17,282	S/. 11,283	S/. -18,408
3	S/. 21,042	S/. 11,100	S/. -7,307
4	S/. 24,859	S/. 10,596	S/. 3,289
5	S/. 28,906	S/. 9,956	S/. 13,245

Este análisis se hizo con la finalidad de ver si en algún momento las municipalidades dieran finalizado el servicio del negocio. Y poder comprobar si el negocio puede soportar el financiamiento hecho a través del banco. También para observar cual es la fuente del negocio y saber cuál es el servicio que genera más ingresos.

Para esto se tiene como finalidad brindar el servicio a otras entidades de la zona como la Universidad y academias de policía, colegios etc.

ANEXO N° 11 FOTOGRAFÍAS DE LAS MUNICIPALIDADES

Figura N° 08 Municipalidad Provincial de Utcubamba.



Figura N° 09 Municipalidad Distrital de Cajaruro



Figura N° 10 Fotocopiadora dentro de la Municipalidad Distrital de Cajaruro