



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**

**“CREACIÓN DE UN OUTSOURCING QUE OFRECE  
SERVICIO DE TERCERIZACIÓN EN EL SISTEMA BANCARIO  
GRUPO SOLUCION”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL  
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR**

Bach. NANCY LUZ BERNAOLA VERASTEGUI

<https://orcid.org/0000-0001-5419-614X>

**ASESOR**

DR. FREDDY WILLIAM CASTILLO PALACIOS

<https://orcid.org/0000-0001-5815-6559>

**HUANCAYO – PERÚ**

**2022**

**Asesor**

Dr. FREDDY WILLIAM CASTILLO PALACIOS

## Índice de contenidos

Portada.....	¡Error! Marcador no definido.
Hoja del asesor.....	2
Índice de contenidos.....	3
Índice de tablas .....	7
Índice de figuras .....	9
Resumen .....	10
Abstract .....	11
Introducción .....	12
CAPÍTULO I.....	14
PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO.....	14
1.1    Formulación de idea de negocio.....	14
1.2    Descripción de la empresa .....	15
1.3    Perfil de la empresa.....	15
1.4    Misión .....	16
1.5    Visión.....	16
1.6    Valores .....	16
1.7    El servicio .....	17
1.8    Matriz FODA:.....	18
1.9    Objetivos estratégicos generales.....	20
1.10   Modelo CANVAS.....	21
CAPÍTULO II.....	22
DIAGNÓSTICO DEL PLAN DE NEGOCIO.....	22
2.1    Análisis del micro entorno.....	22
2.1.1    Análisis de los clientes.....	22
2.1.2    Análisis de los proveedores.....	23
2.1.3    Análisis de la competencia existente .....	24

2.1.4	Análisis de nuevos entrantes.....	26
2.2	Análisis del macroentorno .....	27
2.2.1	Factores económicos .....	27
2.2.2	Factores políticos – legales:.....	29
2.2.3	Factores geográficos – demográfico .....	31
2.2.4	Factores socio – culturales.....	33
2.2.5	Factores tecnológicos .....	33
CAPÍTULO III.....		35
ESTUDIO DE MERCADO .....		35
3.1	Competencia Directa .....	35
3.1.1	Esquema de comisiones para préstamos por convenio .....	35
3.2	Competencia Indirecta:.....	36
3.3	Demanda .....	37
CAPÍTULO IV .....		43
PLAN DE COMERCIALIZACIÓN .....		43
4.1	Mercado.....	43
4.1.1	Segmentación Geográfica .....	43
4.1.2	Segmentación Demográfica .....	44
4.1.3	Segmentación Socioeconómica .....	45
4.1.4	Segmentación Conductual – Cultural .....	45
4.2	Marketing Mix .....	45
4.2.1	Servicio.....	46
CAPÍTULO V .....		52
PLAN TÉCNICO .....		52
5.1	Localización de la empresa: .....	52
5.2	Tamaño del negocio .....	55
5.3	Necesidades:.....	55

5.3.1	Equipos Tecnológicos:.....	56
5.3.2	Recursos humanos.....	56
5.3.3	Recursos mobiliarios .....	57
5.4	Costos .....	57
5.4.1	Costos Fijos.....	57
5.4.2	Costos Variables: .....	58
5.5	Proceso de producción u operación .....	60
5.6	Certificaciones necesarias.....	62
5.6.1	Defensa Civil .....	62
5.6.2	Licencia de Funcionamiento .....	63
5.7	Impacto en el medio ambiente:.....	64
5.8	Tipo de empresa.....	64
5.9	Régimen Tributario .....	65
5.10	Estructura organizacional:.....	67
5.10.1	Descripción de las funciones .....	68
5.10.2	Obligaciones laborales: .....	74
CAPÍTULO VI .....		75
PLANIFICACIÓN FINANCIERA .....		75
6.1	Inversiones .....	75
6.2	Ingresos y egresos .....	80
6.3	Deuda.....	83
6.4	Flujo de caja .....	85
6.5	Evaluación económica y financiera .....	87
6.6	Estados financieros proyectados.....	89
CAPÍTULO VII .....		91
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		91
7.1	Conclusiones .....	91

7.2	Recomendaciones .....	92
7.3	Bibliografía.....	92
7.4	Anexos.....	95

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Matriz Foda – Grupo Solución</i> .....	18
Tabla 2 <i>Matriz Foda – Grupo Solución</i> .....	19
Tabla 3 <i>Modelo Canvas – Grupo Solución</i> .....	21
Tabla 4 <i>Lista de proveedores de la empresa</i> .....	24
Tabla 5 <i>Análisis de la competencia Directa</i> .....	25
Tabla 6 <i>Competencia Indirecta</i> .....	26
Tabla 7 <i>Comisiones de préstamos por convenios</i> .....	36
Tabla 8 <i>Segmentación Geográfica</i> .....	44
Tabla 9 <i>Segmentación demográfica</i> .....	44
Tabla 10 <i>Propuesta de precios</i> .....	49
Tabla 11 <i>Localización de la empresa</i> .....	53
Tabla 12 <i>Requerimiento de recursos humanos para la puesta en marcha de la empresa</i> .....	57
Tabla 13 <i>Detalle bienes muebles</i> .....	57
Tabla 14 <i>Descripción de los costos fijos mensuales</i> .....	58
Tabla 15 <i>Esquema de comisiones de GRUPO SOLUCIÓN</i> .....	58
Tabla 16 <i>Pago de comisiones del supervisor de ventas</i> .....	59
Tabla 17 <i>Gastos adicionales</i> .....	59
Tabla 18 <i>Flujo de producción para iniciar negociaciones para ser socio estratégicos de los bancos</i> .....	60
Tabla 19 <i>Descripción del puesto de Administrador</i> .....	68
Tabla 20 <i>Descripción del puesto del supervisor de ventas</i> .....	71
Tabla 21 <i>Descripción del puesto ejecutivo</i> .....	73
Tabla 22 <i>Inversión de activo fijo depreciable</i> .....	76
Tabla 23 <i>Inversión de activo fijo intangible</i> .....	77
Tabla 24 <i>Inversión de activo fijo tangible</i> .....	78
Tabla 25 <i>Resumen de estructura de inversiones</i> .....	79
Tabla 26 <i>Proyección del ingreso por ventas mensuales en el 2022</i> .....	81
Tabla 27 <i>Proyección del ingreso por ventas anuales 2023 – 2027</i> .....	81
Tabla 28 <i>Proyección del egresos anuales 2023 – 2027</i> .....	82
Tabla 29 <i>Estructura de financiamiento</i> .....	83
Tabla 30 <i>Alternativa de financiamiento</i> .....	83

Tabla 31 <i>Cronograma de amortización mensual</i> .....	84
Tabla 32 <i>Cronograma de amortización anual</i> .....	85
Tabla 33 <i>Flujo de caja operativo</i> .....	86
Tabla 34 <i>Costo promedio ponderado de capital (WACC)</i> .....	87
Tabla 35 <i>Valor Actual Neto Económico (EVALUACIÓN ECONÓMICA)</i> .....	88
Tabla 36 <i>Valor Actual Neto Económico (EVALUACIÓN FINANCIERA)</i> .....	88
Tabla 37 <i>Estados de resultados proyectados</i> .....	90



## Índice de figuras

Figura 1 <i>Evolución de la población en edad para trabajar, según departamento:1940 - 2021</i> .....	32
Figura 2 <i>Comparación de créditos consumos e hipotecario (en miles de millones de soles)</i> .....	38
Figura 3 <i>Evolución de créditos consumos e hipotecario</i> .....	38
Figura 4 <i>Saldo de créditos de consumo por tipo de operación</i> .....	39
Figura 5 <i>Ranking de créditos directos al 31 de enero 2022 (en miles de soles)</i> .....	40
Figura 6 <i>Ranking patrimonio de bancos al 31 de enero 2022 (en miles de soles)</i> ..	41
Figura 7 <i>Segmentación socioeconómica</i> .....	45
Figura 8 <i>Modelo de servicio</i> .....	48
Figura 9 <i>Secuencia de atención al cliente</i> .....	50
Figura 10 <i>Frontis de edificio de la oficina</i> .....	53
Figura 11 <i>Ubicación de la oficina y bancos</i> .....	54
Figura 12 <i>Diseño de distribución de las oficinas</i> .....	55
Figura 13 <i>Detalle de equipos tecnológicos</i> .....	56
Figura 14 <i>Diagrama de flujo del proceso de operación de la empresa Grupo Solución</i> .....	61
Figura 15 <i>Flujograma del proceso de licencia de funcionamiento</i> .....	63
Figura 16 <i>Condiciones de régimen MYPE</i> .....	66
Figura 17 <i>Estructura organizacional del Grupo Solución</i> .....	67

## Resumen

El presente plan de negocio tiene como título Creación de un outsourcing que ofrece servicio de tercerización en el sistema bancario "Grupo Solucion", como un modelo de negocio eficiente en la búsqueda de clientes por convenio para las entidades financieras, el estudio tomo en consideración el potencial humano con el que se cuenta, las capacidades y años en el negocio, esto sumado al análisis de mercado donde todo apunta a un negocio exitoso.

Del estudio realizado cabe resaltar que la estrategia a utilizar marca una diferencia marcada con las otras empresas debido a que se realizará convenios para descuentos por planillas, el cual es un mercado muy atrayente para las entidades financieras.

Del análisis económico financiero se tiene un VAN económico positivo igual a S/. 816.607.04 soles para los primeros años y un VAN financiero igual a S/. 540,942.62 soles, lo que permite aceptar la inversión, además que las ganancias superan el 25% anual.

Con todo el desarrollo se concluye que: La propuesta del Grupo SOLUCIÓN plantea mejorar los servicios de las entidades bancarias, impulsando los descuentos por planilla, este servicio garantiza el cumplimiento de los pagos y reduciendo moras de los clientes y también el GRUPO SOLUCIÓN también ofrece como alternativa de servicio, realizar colocaciones a empresas privadas y públicas, renovándolas constantemente mediante incentivos, de manera tal que los clientes permanezcan comprometidos con la entidad financiera.

## **Abstract**

This business plan is entitled Creation of an outsourcing that offers outsourcing service in the banking system "Solution Group", as an efficient business model in the search for clients by agreement for financial entities, the study took into consideration the human potential, skills and years in the business, added to the market analysis where everything points to a successful business.

From the study carried out, it should be noted that the strategy to be used marks a marked difference with other companies due to the fact that agreements will be made for payroll discounts, which is a very attractive market for financial entities.

From the financial economic analysis we have a positive economic NPV equal to S/. 816,607.04 soles for the first years and a financial NPV equal to S/. 540,942.62 soles, which allows accepting the investment, in addition to the fact that earnings exceed 25% per year.

With all the development it is concluded that: The proposal of the SOLUTION Group proposes to improve the services of the banking entities, promoting payroll discounts, this service guarantees the fulfillment of payments and reducing customer arrears and also the SOLUTION GROUP also offers as service alternative, make loans to private and public companies, constantly renewing them through incentives, so that customers remain committed to the financial institution.

## Introducción

La presente investigación tiene como propósito enlazar los conocimientos adquiridos sobre la aplicación del Outsourcing, que es un modelo de negocio que en la última década cobró gran importancia y se multiplicó a nivel nacional, muchos bancos también tercerizaron sus áreas de trabajo, ya sea para realizar cobranzas, adquirir nuevos clientes, sondear mercados, etc. Mientras que ellos se ocupan en fortalecer sus productos (Redondo & Sanchis, 2017).

La idea de negocio consiste en crear un outsourcing en la provincia de Huancayo, para ser socios estratégicos de los bancos que terceriarían su proceso de ventas, en el rubro de consumo, productos préstamos personales, bajo la modalidad de descuento por planilla (en los diferentes convenios que tiene el banco, es decir con las diferentes instituciones públicas y privadas que previamente tiene un contrato para ofrecer préstamos a sus trabajadores). El valor agregado de la empresa se visibiliza en el potencial humano, capacitados, motivados, apoyo en gestión diaria en campo, evaluación de los préstamos según política de créditos del banco.

Para poder concretar la idea de negocio la investigación se desarrolló en siete capítulos, la primera abarca el planteamiento del problema, la descripción del producto y formulación de la misión y visión de la empresa, así mismo se trazan los objetivos de la idea de negocio. En el segundo capítulo, titulado diagnóstico del plan de negocio, se realiza un análisis del microentorno y macroeconómico, asimismo los factores económicos, político, legales, tecnológicos, geográficos que de alguna manera pueden incidir en el desarrollo de la idea de negocio.

En el tercer capítulo, se realizó el estudio de mercado que involucra un análisis detallado de la competencia directa, competencia indirecta y a la demanda potencial, en el cuarto capítulo se desarrolló el plan de comercialización que concierne a la segmentación y el plan de marketing. El quinto capítulo concierne al plan técnico, donde se define la localización, el tamaño, los requerimientos de equipos, materiales y recursos humanos, así mismo se presentan los costos de inversión, la organización y el análisis del impacto ambiental.

El sexto capítulo, titulado “planificación financiera” abarca el análisis económico y financiero de la idea de negocio, por lo tanto se parte de la inversión total, del

financiamiento, para luego realizar las proyecciones de flujo de caja y análisis de los estados financieros. Finalmente el capítulo siete incluye las conclusiones, recomendaciones y bibliografía.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **1.1 Formulación de idea de negocio**

El presente plan de negocios consiste en crear un outsourcing en la provincia de Huancayo, para ser socios estratégicos de los bancos que tercerían su proceso de ventas, en el rubro de consumo, productos empréstitos personales, la cual permite realizar una deducción del sueldo mensual (en los diferentes convenios que tiene el banco, es decir con las diferentes instituciones públicas y privadas que previamente tiene un contrato para ofrecer préstamos a sus trabajadores).

El servicio inicia de dotar equipos de ventas de alto rendimiento (capacitados, motivados, apoyo en gestión diaria en campo, evaluación de los préstamos según política de créditos del banco), con ello queremos dar un valor agregado a nuestros clientes (banco).

## **1.2 Descripción de la empresa**

La organización busca brindar soluciones a empresas bancarias que quieren incrementar sus ventas. Somos un equipo de personas calificadas dispuestas a promocionar e impulsar las ventas de los bancos como sus socios estratégicos, siendo nuestro principal activo un equipo de profesionales en ventas plenamente motivados y capacitados.

## **1.3 Perfil de la empresa**

La organización empresarial está orientada a asesorar a los posibles usuarios las ventajas de obtener créditos personales, deduciendo parte de sus sueldos mensuales, por lo tanto la empresa se encarga de captar estos clientes para los diferentes bancos asociados. La empresa se encargará de la segmentación del mercado, de la supervisión, entrenamiento del equipo de ventas.

- Razón social: Grupo solución
- Giro de negocio: Caja y Bancos
- Régimen Tributario: Régimen microempresa
- Localización: Oficina Principal Av. Huancavelica N° 1521, distrito El Tambo provincia Huancayo, departamento Junín
- Número de trabajadores en planilla: 3 supervisores de ventas
- Número de ejecutivos de ventas: sin limite
- Cobertura: a nivel nacional

## **1.4 Misión**

"Brindar servicios de tercerización a los bancos a través de equipos de ventas de alto rendimiento, que nos permita ser tu socio estratégico a nivel nacional, confiable y satisfacer las necesidades de los consumidores".

## **1.5 Visión**

"Ser la empresa líder del sector para el 2030, mediante convenios interinstitucionales que garanticen la óptima calidad de los servicios que brindamos"

## **1.6 Valores**

- Confidencialidad: Corresponde a manejar con reserva la información proporcionada por los bancos (política de créditos, tasas de interés, procesos de ventas, etc.).
- Responsabilidad: Al ser socio estratégico de los bancos asumimos la responsabilidad de contribuir significativamente en los incrementos de las ventas.
- Ética: Realizar nuestro trabajo con las normas la de empresa y de los bancos.
- Liderazgo: Para el monitoreo de las acciones de los equipos de ventas tendrán un supervisor quien será el líder de conducir al éxito del equipo.
- Disciplina: Reflejan un comportamiento constante en el orden de realizar el trabajo y tener buenos resultados.
- Compromiso: Es asumida por todos los colaboradores de la empresa no solo por los ejecutivos sino también la parte administrativa, para crecer mes a mes en las ventas.



## **1.7 El servicio**

El servicio es proveer a los bancos equipos de ventas a nivel nacional, para ello la incorporación de nuevos talentos que se incorporarán a nuestra empresa y esta se realizará a través de constantes publicaciones y evaluaciones para tener los mejores equipos de ventas.

Así mismo el servicio tercerizado contribuirá significativamente en el crecimiento de las ventas de nuestros socios estratégicos, optimizando los recursos e incrementar el posicionamiento en el rubro de créditos personales con deducción de planilla en los convenios activos que tienen los bancos, es decir acuerdos para otorgar préstamos a los empleados públicos o privados previamente celebradas.

Siendo la responsabilidad del outsourcing cumplir con los parámetros y/o política de créditos de los socios estratégicos (bancos), también el outsourcing solo cumplirá la función de vender de manera legal, transparente, sin dolo y/ fraude.

## 1.8 Matriz FODA:

**Tabla 1**

*Matriz Foda – Grupo Solución*

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>INTERNAS</b>	1. Desarrollamos y proveemos soluciones de servicio integral a nuestros clientes. 2. Brindamos confianza de nuestros clientes y de nuestro equipo de trabajo. 3. Personal de ventas capacitado y comprometido. 4. Herramientas que facilitan la obtención de créditos.	1. Costos de implementación para iniciar la empresa (carta fianza que solicita los bancos) para ser socios estratégicos. 2. No llegar a las metas establecidas por el socio estratégico (penalidades). 3. Incremento de servicios en el mercado. 4. El porcentaje de comisiones de las colocaciones que pago el (los) banco (s) que no puede cubrir el punto de equilibrio.
	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<b>EXTERNAS</b>	1. Tener presencia a nivel nacional. 2. Incremento en el mercado de esta necesidad (tener socios estratégicos). 3. Abarcar a nuestros segmentos de mercados. 4. Incrementar las intermediaciones financieras.	1. Tener fraudes y/o dolo de los créditos. 2. Incremento de mora y sobreendeudamiento en el sistema financiero. 3. Inestabilidad e incertidumbre política. 4. El (los) banco (s) cierren agencias que disminuya la atención personalizada hacia los clientes. 5. Crisis económica. 6. Cambios en las normas laborales 7. Déficit de trabajo estable en el país.

## Matriz FODA cruzado

**Tabla 2**

*Matriz Foda – Grupo Solución*

		<b>Análisis factores internos</b>		
		<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	
		1. Desarrollamos y proveemos soluciones de servicio integral a nuestros clientes. 2. Brindamos confianza a nuestros clientes y equipos de trabajo. 3. Personal de ventas capacitado y comprometido. 4. Herramientas de gestión que facilitan la obtención de créditos.	1. Costos de implementación para iniciar la empresa (carta fianza que solicita los bancos) para ser socios estratégicos. 2. No llegar a las metas establecidas por el socio estratégico (penalizaciones). 3. Incremento de servicios en el mercado. 4. El porcentaje de comisiones de las colocaciones que paga el (los) banco (s) que no puede cubrir el punto de equilibrio.	
<b>Análisis factores externos</b>	<b>Oportunidades</b>	1. Tener presencia a nivel nacional. 2. Incremento en el mercado de esta necesidad (tener socios estratégicos). 3. Abarcar a nuestros segmentos de mercados. 4. Incrementar las intermediaciones financieras.	<b>Estratégicas FO</b> (crecimiento) FO 1 Conocimiento en el rubro a desarrollar (experiencia)  FO 2 Ofrecer soluciones integrales en el proceso de las ventas	<b>Estratégicas DO</b> (adaptativos) DO 1 Ser una empresa nueva dentro del mercado local / nacional  DO 2 Tener dificultad en el ingreso al mercado (barreras de entrada)
	<b>Amenazas</b>	1. Tener fraudes y/o dolo de los créditos. 2. Incremento de mora y sobreendeudamiento en el sistema financiero. 3. Inestabilidad e incertidumbre política. 4. El (los) banco (s) cierran agencias que disminuya la atención personalizada hacia los clientes. 5. Crisis económica.  6. Cambios en las normas laborales 7. Déficit de trabajo estable en el país.	<b>Estratégicas FA</b> (defensivas) FA 1 Tener herramientas de validación y/ revisión para minimizar riesgos de fraude, sobreendeudamiento de los clientes.  FA 2 Riesgos que los bancos (demanda) cambien su política de ventas (eliminen el servicio de tercerización), tener un plan de contingencia.	<b>Estratégicas DA</b> (supervivencia) DA 1 Promover en otros bancos el uso de este servicio de tercerización  DA 2 Crear nuestros servicios a ofrecer como empresa, ingresar a otros rubros comerciales

## **1.9 Objetivos estratégicos generales**

- Mejorar el servicio de las entidades bancarios ofreciendo servicios personalizados.
- Crecer en colocaciones de las ventas de préstamos por convenios mensuales/ semestrales/ anuales.
- Desarrollar el mejor equipo de ventas en el Departamento de Junín.
- Usar herramientas de gestión para incrementar las ventas y optimizar la eficiencia de los ejecutivos de ventas.
- Posicionarse en los próximo 8 años, como la mejor empresa de sector
- Obtener un 20% de ganancia neta anual durante los próximos 5 años

## 1.10 Modelo CANVAS

**Tabla 3**

### **Modelo Canvas – Grupo Solución**

<b>Socios claves</b>	<b>Actividades claves</b>	<b>Propuesta de valor</b>	<b>de</b>	<b>Relación con los clientes</b>	<b>Segmento de clientes</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bancos</li> <li>• Proveedores de centrales de riesgo</li> <li>• Proveedores de base de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactar y coordinar para brindar la oferta</li> <li>• Colocaciones de préstamos personales por convenio</li> </ul>	<p>El servicio es proveer a los bancos equipos de ventas a nivel nacional, debidamente capacitados en ventas. Asimismo el servicio tercerizado contribuirá significativamente en el crecimiento de las ventas de nuestros socios estratégicos, optimizando los recursos e incrementar el posicionamiento en el rubro de créditos con deducción por planilla.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención personalizada a futuros clientes</li> <li>• Servicio post venta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadores dependientes del sector privado y públicos</li> <li>• Edades entre 18 años a 65 años</li> <li>• Atención a nivel nacional en los convenios que tiene el banco</li> </ul>
	<p><b>Recursos claves</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina principal propio</li> <li>• Supervisores de Ventas</li> <li>• Ejecutivos de ventas</li> <li>• Herramientas de gestión a través de aplicaciones móvil y computadoras</li> </ul>			<p><b>Canales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Telefonía móvil</li> <li>• Atención presencial</li> <li>• Sedes de oficina de los bancos</li> <li>• Manera digital</li> </ul>	
	<p><b>Estructura de costos</b></p> <p>Costos Fijos:</p> <p>Alquiler de oficina en otros departamentos y provincias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costos para la compra base de datos</li> <li>• Sueldo de los supervisores</li> <li>• Equipos de cómputo para las oficinas</li> <li>• Costos de herramientas de gestión (centrales de riesgo, reporte de trabajo diario)</li> </ul> <p>Costos Variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisiones de los ejecutivos de ventas</li> <li>• Comisión de los supervisores</li> </ul>			<p><b>Flujo de ingresos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisiones del total de las ventas netas del mes</li> </ul>	

## **CAPÍTULO II**

### **DIAGNÓSTICO DEL PLAN DE NEGOCIO**

#### **2.1 Análisis del micro entorno**

Como su nombre lo dice, este análisis se realiza al entorno interno de la empresa enfocado a las actividades que realizará. Para ello utilizaremos las 5 fuerzas competitivas de Michael Porter para poder evaluar los objetivos y recursos.

##### **2.1.1 Análisis de los clientes**

Según las declaraciones de Miriam Mesía<sup>1</sup> en el estudio desarrollado por Global Research Marketing, el 90% de las empresas tercerizan parte de sus operaciones, por ejemplo contratan una empresa que se encargue de la logística, que

---

<sup>1</sup> Miriam Mesía, Vicepresidenta ejecutiva de Overall

se encargue de buscar clientes, de contratar personal, de la limpieza, etc. (Diario Gestión, 2018).

Este mismo informe, dio a conocer que el 86% de las empresas sí tercerizan, de las cuales el 33.5% se dedica al reclutamiento de personal, el 29.5% a la administración de planillas, el 28.9% a la operación y administración de almacenes y el 20.2% servicios de telemarketing o BTL (Diario Gestión, 2018).

El “outsourcing” es un modelo de negocio que en la última década cobró gran importancia y se multiplicó a nivel nacional, muchos bancos también tercerizaron sus áreas de trabajo, ya sea para realizar cobranzas, adquirir nuevos clientes, sondear mercados, etc. Mientras que ellos se ocupan en fortalecer sus productos (Redondo & Sanchis, 2017).

En ese sentido, tomando en consideración la definición de Outsourcing, el GRUPO SOLUCIÓN ofrece el servicio de tercerización a los bancos que desean incrementar sus colocaciones (ventas) específicamente en el área de préstamos personales bajo la modalidad de préstamos bajo descuento por planilla.

Considerando como clientes potenciales a las entidades financieras como: Scotiabank, Banco Pichincha, BBVA Banco Continental y generando necesidades a otros bancos del sistema bancario, que nos permite tener más oportunidades de crecimiento como empresa.

### **2.1.2 Análisis de los proveedores**

Para este caso, los proveedores son todas las empresas informativas de centrales de riesgo, donde se puede solicitar información sobre los deudores al sistema financiero del Perú, de manera sistematizada, lo que permite conocer la situación crediticia de cada individuo y de este modo evitar el sobreendeudamiento.






En nuestro país se cuenta con la SBS que se ampara a la Ley N° 26702, las empresas que se dedican a clasificar a las personas de acuerdo a su historial crediticio llamadas Centrales de riesgo privadas o en siglas CEPIRS, las cuales se sujetan a la Ley N° 27489, y su modificatoria Ley N° 27863, las más importantes y conocidas en

el Perú son: Equifax, informa del Perú, Data Crédito, XCHANGE y Sentinel Perú quienes brindan información referente al historial crediticios de personas jurídicas y naturales. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017).

Las empresas que proveen de centrales de riesgo, se detalla a continuación:

**Tabla 4**

*Lista de proveedores de la empresa*

Empresa	Detalle	Ámbito
	La herramienta que te permite conocer el reporte de créditos de tu empresa, clientes y proveedores.	Nacional
	Revisa el historial crediticio y tomar mejores decisiones financieras. Consulta el comportamiento de pago de terceros para minimizar el riesgo e incrementar tus oportunidades de éxito.	Nacional
	Reporte oficial de personas y empresas que incluye calificación crediticia actual.	Nacional
	Xchange esta empresa inició sus actividades hace doce años, y goza de una importante posición como una de la principal central de riesgo privada.	Nacional
	De acuerdo a la ley 26702, esta institución (SBS) es considerada como la entidad que fiscaliza y regula a los bancos a su vez que también posee una data sobre el historial crediticio de las personas.	Nacional

Nota: Obtenido de (Kambista, 2020)

### 2.1.3 Análisis de la competencia existente

**A. Competencia directa:** Son las empresas que tienen el mismo giro de negocio al que también está dirigido el Grupo Solución.



**Tabla 5**




**Análisis de la competencia Directa**

<b>Empresas</b>	<b>Socios estratégicos</b>	<b>Ámbito</b>	<b>Servicios que brindan</b>
<b>Buro Group</b> 	Scotiabank Crediscotia Kimberly Clark Claro	A nivel nacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brinda servicio de ventas a través de la tercerización.</li> <li>• Atención telefónica a los clientes.</li> <li>• Servicio de búsqueda de talentos.</li> <li>• Capacitación y Certificación de personal</li> <li>• Promoción y BTL, nuestro equipo cuenta con experiencia en mercaderismo, degustación e impulsación.</li> <li>• Equipos de Logística</li> <li>• Servicios de transporte</li> </ul>
<b>Sef Perú Holding</b> 	Scotiabank BBVA Banco Continental Crediscotia	A nivel nacional	Es una empresa de Servicios Comerciales y Financieros el cual esta regida por profesionistas experimentados, se formó hace 2 años y está enfocada a brindar sus servicios al sector financiero.
<b>Certicom SAC</b> 	BBVA Banco Continental Scotiabank	A nivel nacional	Servicios de asesoría, consultoría en procesos y tecnología, soluciones de verificaciones , digitalización, bancarización y tercerización de procesos (BPO) <b>Business Process Outsourcing</b> .
<b>Trust Global</b> 	BBVA Banco Continental	A nivel nacional	Ofrece servicio de asesoramiento de crédito
<b>OyM Group</b> 	BBVA Banco Continental Banco Pichincha	A nivel nacional	Se encarga de capacitar y entrenar personal para ventas y supervisión de estos.
<b>Alvcom SAC</b> 	BBVA Banco Continental	A nivel nacional	Actualmente brinda servicios de venta en productos empresariales y de personas al BBVA.

**B. Competencia indirecta.** Está representada por las entidades financieras que también realizan el mismo de tipo de servicio.

**Tabla 6**

**Competencia Indirecta**

Entidad bancaria	Logo	Ámbito	Servicios que brindan
BBVA (Banco Continental)		Nacional	Sus colaboradores EBP (ejecutivo banca personal) dentro de sus funciones que colocan préstamos personales bajo la descuento por planilla.
Scotiabank		Nacional	Sus colaboradores funcionarios de banca personal y las plataformas, que colocan préstamos personales bajo la descuento por planilla.
Pichincha		Nacional	Tiene un equipo de ventas directo del banco, quienes coloca préstamos personales bajo la descuento

- C. **Análisis de productos sustitutos.** El servicio a ofrecer no tiene servicio sustituto en el mercado hasta el momento, debido que las empresas delegan uno a mas procesos específicos.

**2.1.4 Análisis de nuevos entrantes**

El mercado es amplio y se tiene el riesgo de que llegan nuevos competidores ofreciendo el mismo o mejor servicio, para ello “GRUPO SOLUCION” debemos posicionarnos en el mercado y utilizar las tecnologías de información y comunicación (TIC) a favor de los cambios para garantizar la permanencia en el mercado.

## **2.2 Análisis del macroentorno**

### **2.2.1 Factores económicos**

Los fundamentos macroeconómicos de Perú siguen siendo sólidos: una relación entre deuda pública y producto interno bruto (PIB) relativamente baja, importantes reservas internacionales y un banco central confiable. En el mediano plazo, se espera que la economía nacional crezca un poco menos que antes de la pandemia, en un 3%, gracias al aumento de las exportaciones, mientras que se espera que la demanda interna se desacelere debido a la débil confianza empresarial, un crecimiento más lento en el número de socios comerciales. y cierta volatilidad en los precios de la energía. Se espera que la pobreza se mantenga por encima de los niveles previos a la pandemia durante los próximos dos años, debido a una caída en la calidad promedio del empleo. (Banco Mundial , 2022, párr. 2).

Tras un repunte pospandemia del 13,3 % en 2021, el PIB aumentó un 3,5 % interanual en el primer semestre de 2022, impulsado por la industria, la construcción y los servicios y con restricciones significativamente menores que en el primer semestre de 2022. La inflación se aceleró con respecto al año anterior, principalmente debido al aumento global de los precios de las materias primas y al impulso de la demanda interna que respalda la recuperación de la crisis del COVID-19. Para frenar esto, el Banco Central ha endurecido la política monetaria al elevar su tasa de referencia en 650 puntos básicos a 6,75% a partir de agosto de 2021, mientras que el gobierno ha lanzado un esquema de transferencia de dinero por única vez que se distribuirá en la segunda mitad de 2022 para paliar la inseguridad alimentaria. La mejora de la pobreza fue lenta debido al bajo crecimiento de los salarios reales (todavía un 12 % por debajo de los niveles de 2019) y una calidad laboral promedio más baja (las tasas de desempleo latente e informalidad aumentaron en 4 puntos porcentuales desde los niveles previos a la pandemia). (Banco Mundial , 2022, párr. 2).

La política fiscal se estabilizó rápidamente tras el importante estímulo relacionado con el COVID-19. En julio de 2022, el déficit presupuestario anual ha continuado su tendencia a la baja y se situó en el 1,2 % del PIB, frente al 2,5 % de diciembre de 2021. Esta disminución se debió principalmente a mayores ingresos fiscales, debido a una mayor recaudación del impuesto de sociedades en el contexto de una mayor precios de minerales. En junio de 2022, la deuda pública se situó en el 34 % del PIB, 2 puntos porcentuales menos que en diciembre de 2021. En el primer semestre de 2022, el déficit en cuenta corriente alcanzó el 5,6 % del PIB, lo que refleja mayores salidas a accionistas extranjeros en medio de precios récord de los recursos minerales y mayores ganancias de las empresas mineras. Esta salida adicional superó con creces el aumento de las exportaciones mineras y el superávit de la balanza comercial. (Dirección de Estudios Macrofiscales – STCF, 2022).

Se espera que el PIB crezca un 2,7% en 2022, que se mantiene por debajo de la tendencia previa a la pandemia. Se espera que la actividad se vea respaldada por un aumento en las exportaciones mineras, pero también sufrirá una desaceleración gradual en la demanda interna. Es probable que la inversión privada se estanque ya que la confianza empresarial es baja debido a la inestabilidad política e institucional. Es probable que la recuperación de empleos de calidad, que dependen más de la inversión privada, sea lenta, lo que limitará tanto los ingresos de los trabajadores como las ganancias de productividad. (Dirección de Estudios Macrofiscales – STCF, 2022).

Se espera que el déficit del gobierno aumente ligeramente el próximo año debido a la disminución esperada en los ingresos fiscales dada la reciente corrección en los precios de las materias primas mineras. Sin embargo, la senda del déficit debería mantenerse en línea con las reglas fiscales, con una reducción gradual hasta el 1 % en 2026. Esta consolidación requerirá un esfuerzo modesto por el lado del gasto, relacionado principalmente con las prórrogas extraordinarias. En línea con esta trayectoria, se espera que la deuda pública se mantenga estable en torno al 35 % durante el período 2022-24. (El Peruano, 2022).

La economía peruana enfrenta importantes desafíos estructurales, como reducir el tamaño relativo del sector informal, que emplea a las tres cuartas partes de los trabajadores en segmentos de baja productividad, y mejorar la calidad de los servicios públicos, como educación, salud y suministro de agua. Superar estos desafíos es fundamental para impulsar el crecimiento de largo plazo y la reducción de la pobreza en el país.

## **2.2.2 Factores políticos – legales:**

La confianza empresarial, que está por delante de la inversión privada, se encuentra en su período más largo de pesimismo registrado.

La continua incertidumbre política tras el nombramiento del cuarto gabinete del gobierno de Pedro Castillo seguirá afectando la confianza de las inversiones y las perspectivas económicas para 2022. Esto a pesar de un clima exterior muy favorable. “La inversión privada será negativa de todos modos. No veo cómo puede ser positiva con un clima político tan complejo y dado que las expectativas empresariales aún son pesimistas”, dijo Eduardo Jiménez, jefe del servicio de información de Macroconsulta. (Asociación Peruana de Agentes Marítimos, 2022).

El escenario político en Perú sigue en pleno apogeo, luego de que su presidente, Pedro Castillo, asumiera el cargo el 28 de julio de 2021. El segundo gabinete ministerial, encabezado por la Primera Ministra Mirtha Vásquez, está a la espera del voto de confianza del pleno del Congreso peruano el próximo 4 de noviembre. Vásquez, ex integrante de la Coordinadora Nacional de Derechos Humanos, reemplaza a Guido Bellido, quien es investigado por lavado de dinero. (Papaleo, 2021).

De acuerdo con la Constitución peruana, el Presidente de la República tiene la facultad de disolver el Congreso unicameral si éste ha negado la confianza a dos Gabinetes o Consejos de Ministros, lo que implica la convocatoria a nuevas elecciones. Este mecanismo se aplicó cuando el expresidente Martín Vizcarra cerró el parlamento en 2019.

Sin embargo, el actual Congreso, con mayoría opositora, aprobó el 19 de octubre una ley que limita las facultades del presidente para presentar una pregunta de confianza. Cuando entre en vigor, el ejecutivo sólo podrá actuar sobre los asuntos de su competencia, y no sobre cualquier materia, como ha sido hasta ahora. De esta

manera, el Congreso está tratando de evitar que se repita la disolución del Parlamento.

El 22 de octubre, el gobierno de Castillo apeló ante la Corte Constitucional para anular la ley e impedir su entrada en vigor. A pesar de este llamado, el voto de confianza en el segundo gabinete sigue siendo crucial, ya que de ser rechazado, el Perú podría entrar en otro período de incertidumbre política. (Papaleo, 2021).

La corrupción es un mal que ha azotado a los países latinoamericanos, y el Perú no es la excepción. El Índice de Percepción de la Corrupción (IPC) de 2019 ubica a Perú en el puesto 101 entre 180 países, por debajo de Uruguay (21), Chile (26) y Costa Rica (44), mientras que el país peor calificado de la región es Venezuela (173) y Haití (168e) eso. Los nuevos índices de corrupción se publicarán el 28 de enero, para que podamos ver los avances y retrocesos en esta materia. En Perú, con su sistema político único, ha habido numerosas mociones de "vacaciones por incompetencia moral" del Congreso, así como el llamado "voto de confianza" del ejecutivo. Aunque estos instrumentos están respaldados por la constitución, han creado inestabilidad en la política peruana. A juicio de Carlos Dávila, economista y director ejecutivo de la Asociación para la Educación Económica de los Andes (Cusco), el hecho de que haya habido cuatro jefes de Estado en los últimos tres años demuestra los perversos incentivos que siempre existen para el poder por aferrándose a ella el mayor tiempo posible, despilfarrando el dinero de los contribuyentes en compras innecesarias asignadas a empresas "hand-picked", sin experiencia previa, sin criterios de costo-beneficio, y aprovechando el escenario adverso. Además, las elecciones generales del 11 de abril son una buena oportunidad para que el economista mitigue la inestabilidad política y, dependiendo de quién resulte elegido, también podría ser un buen momento para construir consensos e implementar políticas de largo plazo que gocen de legitimidad. (Ideas y propuestas, 2021)

Otro factor externo que influye en la toma de decisión de implementar esta idea de negocio, pueden ser los cambios en las normas de legislación laboral. Reforzando que la idea es crear un outsourcing en el sistema bancario.

### **2.2.3 Factores geográficos – demográfico**

En cuanto al desarrollo poblacional, en 1940, los departamentos de Lima y Puno superaban los 500.000 habitantes; en 1961 había ocho departamentos. En 1993 había 15 departamentos con más de 500.000 habitantes y en 2017 eran 16. Para el bicentenario se estima que 17 departamentos superan esta cifra poblacional y juntos representan el 92,4% de la población total del país..

**Figura 1**

*Evolución de la población en edad para trabajar, según departamento: 1940 - 2021*

Departamento	Población censada							Población proyectada
	1940	1961	1972	1981	1993	2007 a/	2017	2021
<b>Total</b>	<b>6 208,0</b>	<b>9 906,7</b>	<b>13 538,2</b>	<b>17 005,2</b>	<b>22 048,4</b>	<b>27 412,2</b>	<b>29 381,9</b>	<b>33 035,3</b>
Amazonas	65,1	118,4	194,5	254,6	336,7	376,0	379,4	428,5
Áncash	425,0	582,6	726,2	818,3	965,0	1 063,5	1 083,5	1 188,4
Aurimac	258,1	288,2	308,6	323,3	382,0	404,2	405,8	430,6
Arequipa	263,1	388,9	529,6	706,6	916,8	1 152,3	1 382,7	1 526,7
Ayacucho	359,0	410,8	457,4	503,4	492,5	612,5	616,2	670,0
Cajamarca	494,4	746,9	919,2	1 045,6	1 259,8	1 387,8	1 341,0	1 455,2
Prov. Const. del Callao	82,3	213,5	321,2	443,4	639,7	876,9	994,5	1 151,5
Cusco	486,6	612,0	715,2	832,5	1 028,8	1 171,4	1 205,5	1 369,9
Huancavelica	244,6	302,8	331,6	346,8	385,2	454,8	347,6	358,4
Huánuco	234,0	328,9	414,5	484,8	654,5	762,2	721,0	758,4
Ica	140,9	255,9	357,2	433,9	565,7	711,9	850,8	998,1
Junín	338,5	521,2	696,6	852,2	1 035,8	1 225,5	1 246,0	1 369,0
La Libertad	383,3	582,2	783,7	962,9	1 270,3	1 617,1	1 778,1	2 048,5
Lambayeque	192,9	342,4	514,6	674,4	920,8	1 112,9	1 197,3	1 325,9
Lima	828,3	2 031,1	3 472,6	4 745,9	6 386,3	8 445,2	9 485,4	10 814,5
Loreto	168,6	337,1	495,5	445,4	687,3	891,7	883,5	1 037,1
Madre de Dios	5,0	14,9	21,3	33,0	67,0	109,6	141,1	179,7
Moquegua	34,2	51,6	74,5	101,6	128,7	161,5	174,9	195,2
Pasco	90,4	138,4	176,6	213,1	226,3	280,4	254,1	270,8
Piura	408,6	668,9	855,0	1 125,9	1 388,3	1 676,3	1 856,8	2 077,0
Puno	548,4	686,3	776,2	890,3	1 079,8	1 268,4	1 172,7	1 233,3
San Martín	94,8	161,8	224,4	319,8	552,4	728,8	813,4	912,7
Tacna	36,3	66,0	95,4	143,1	218,4	288,8	329,3	377,8
Tumbes	25,7	55,8	76,5	103,8	155,5	200,3	224,9	255,7
Ucayali	-	-	-	200,7	314,8	432,2	496,5	602,4
Lima Metropolitana 1/	562,9	1 632,4	2 981,3	4 164,6	5 706,1	7 605,7	8 575,0	9 846,8
Departamento de Lima 2/	265,4	398,7	491,3	581,3	680,2	839,5	910,4	967,7

Según los resultados del censo de 2017, los departamentos con mayor participación laboral son: la provincia de Lima (79,3%), Tacna (78,4%), Moquegua (78,2%), Arequipa (77,8%), la Provincia Constitucional de Callao (77,1%), Puno (76,8%) y Región Lima (75,8%). En contraste, los departamentos con menor participación de la población de 14 y más años son Loreto (65,2%), Ucayali (67,2%) y Amazonas (69,4%) (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2017).



#### **2.2.4 Factores socio – culturales**

Las consecuencias de la pandemia provocada por el COVID-19 son evidentes y notorias a nivel mundial, no solo en materia de salud sino también en la economía de los países, algo de lo que el Perú no está excluido. Sin embargo, muchos indicadores económicos muestran que el país ya estaba experimentando retrocesos y vaivenes, que se agudizaron con las fuertes medidas tomadas por el gobierno entre marzo y junio, con indicadores tanto económicos como sociales cayendo abruptamente, lo que llevó a la paralización de muchas empresas y la despido de personal, lo que a su vez aumentó el desempleo y aumentó la presencia de la informalidad en un país donde este problema ya está arraigado. (Barrutia, Silva, & Sánchez, 2021)

#### **2.2.5 Factores tecnológicos**

Respecto a los factores tecnológicos, el año 2021, se publicó el Reglamento de Reservas Matemáticas (Resolución SBS N° 6394-2021), aplicable a seguros distintos al SPP y SCTR, con el objetivo de que las reservas matemáticas sean adecuadas y actualizadas. Asimismo, a fin de atenuar el impacto de la sobremortalidad causada por la pandemia en las reservas técnicas y los requerimientos patrimoniales de las empresas de seguros, se realizaron modificaciones en la metodología de cálculo del margen de solvencia del seguro previsional y de los seguros de vida en grupo (Resolución SBS N° 1761-2021). En lo que respecta a las reservas técnicas, se modificó la reserva por insuficiencia de primas (RIP) de los seguros de vida de corto plazo y la tasa de reserva aplicable a las reservas técnicas del seguro de invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio del Sistema Privado de Pensiones; además, se emitieron medidas extraordinarias con relación al tratamiento de la reserva de siniestros ocurridos, pero no reportados (IBNR)

aplicables a las líneas de negocio de vida y asistencia médica (Resolución SBS N° 2239-2021) (Contraloría General de la República, 2021, p. 17)

Debido a la pandemia se promovió el uso de la tecnología, para todo tipo de servicios, en ese sentido el 09/12/2020 se regularon e intensificaron medidas de seguridad tecnológica. También el covid-19 colocó al uso de la tecnología como medio principal para la continuidad de las labores económicas de las empresas.

Sergio Vindas, gerente de operaciones de la empresa Proximity Perú, dio a conocer al respecto las tendencias tecnológicas que marcaron este año (El Peruano, 2020).

- a. Big data: Una de las tecnologías que ha tenido gran relevancia y cuyo impacto ha sido fundamental en sectores como el sanitario, el educativo y especialmente en el ecosistema empresarial. El big data permite recopilar, almacenar, organizar y priorizar una gran cantidad de información de los clientes para predecir futuros comportamientos y preferencias de consumo, entre otras cosas. Esta información ayuda a determinar estrategias de venta, inversiones, desarrollo de nuevos productos, etc.
- b. La nube: la computación en la nube es la tecnología que hace posible acceder a software o almacenamiento de archivos en Internet sin depender necesariamente de una PC o un servidor local. Ha sido ampliamente utilizado como una herramienta de teletrabajo.
- c. Plataformas de colaboración: Zoom, Meet, Skype, Teams y otras se han vuelto esenciales para que el equipo de una organización se comunique y coordine de manera efectiva como parte del trabajo remoto.

## **CAPÍTULO III**

### **ESTUDIO DE MERCADO**

#### **3.1 Competencia Directa**

En el mercado de Huancayo existen 6 empresas que ofrecen los servicios de tercerización, de los cuales 3 son los más representativos, por su antigüedad (años en el mercado), cobertura a nivel nacional, experiencia, gama de servicios, etc.

##### **3.1.1 Esquema de comisiones para préstamos por convenio**

La empresa Grupo Solución plantea realizar descuentos por planilla, después de realizar los convenios con el trabajador solicitante y los bancos.

## Tabla 7

### Comisiones de préstamos por convenios

	Buro Group	Sef Perú Holding	OYM Group
Esquema 1 para aplicar con una facturación mayor a 12MM	2.80%	2.75%	2.78%
Esquema 2 para aplicar con una facturación menor o igual a 12MM	2.10%	2.15%	2.20%

#### Consideraciones:

- Para La definición del factor de comisión, se contabilizarán solo las operaciones de convenio (Descuento por Planilla).
- Para La definición del factor de comisión, se contabilizarán solo colocaciones netas.
- Si la empresa llega a tener el esquema 2, se tendrá topes de comisión indicados en el contrato.

### 3.2 Competencia Indirecta:

En este rubro del negocio, también participan en las ventas (colocaciones de préstamos por convenio) los trabajadores directos del banco (plataforma, funcionarios de préstamos personales, ejecutivos de banca personal, etc.)

Siendo su contribución en las colocaciones mensuales del 10% del total de las ventas mensuales.

Conclusión: En el mercado existen 7 outsourcing que brindan servicios de tercerización bancaria, siendo los más representativos Buro Group, Sef Perú Holding, OYM Group con participación en el mercado bancario con más muchos años de participación en el mercado y con cobertura a nivel nacional.

Lo cual nos enfrentamos ante competencias fuertes en el mercado actual, sin embargo, con la experiencia en el sector tendremos la oportunidad de tener viabilidad en el plan de negocio.

### **3.3 Demanda**

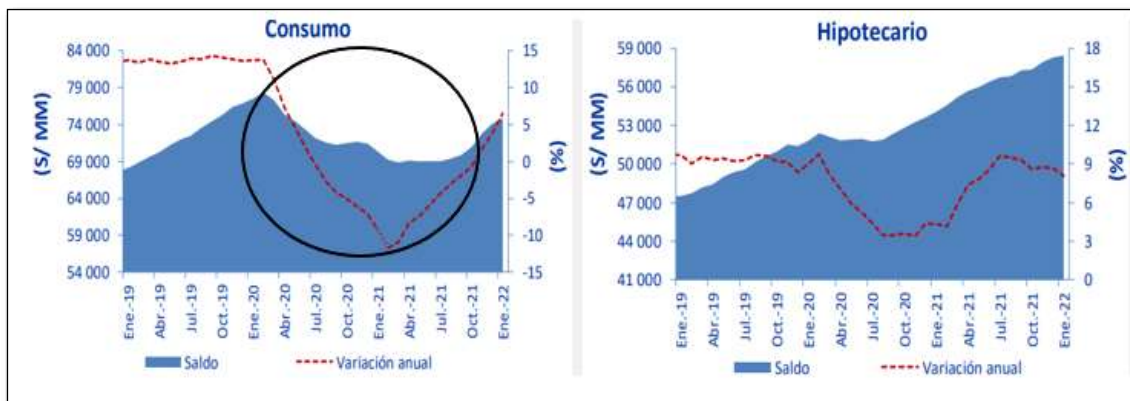
En el sector financiero del país participan tipos de productos financieros y entidades bancarias, ofreciendo una gama de servicios para el cliente objetivo. Este sector se divide en 2 grupos, que se detallan a continuación (El Peruano, 2020):

- a. Productos financieros pasivos: Son todas las operaciones en las que las entidades financieras reciben dinero de sus clientes (depósitos), y reciben como retribución una tasa de interés (tasa de interés pasiva).
  - Depósitos de ahorros
  - Cuentas corrientes
  - Depósitos a plazo
  - Depósitos CTS
- b. Productos financieros activos: Son los préstamos mediante los cuales las entidades financieras prestan recursos (dinero) a futuros clientes por un tiempo determinado y a una tasa de interés.
  - Créditos Hipotecarios
  - Créditos a empresas
  - Créditos personales: (Consumo y Tarjeta de Crédito), nuestro objetivo es participar en este sector de créditos por consumo, específicamente en los préstamos por convenio (descuento por planilla)

A continuación, presentamos la evolución histórica de las colocaciones del sector consumo a nivel nacional (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2022)

**Figura 2**

Comparación de créditos consumos e hipotecario (en miles de millones de soles)

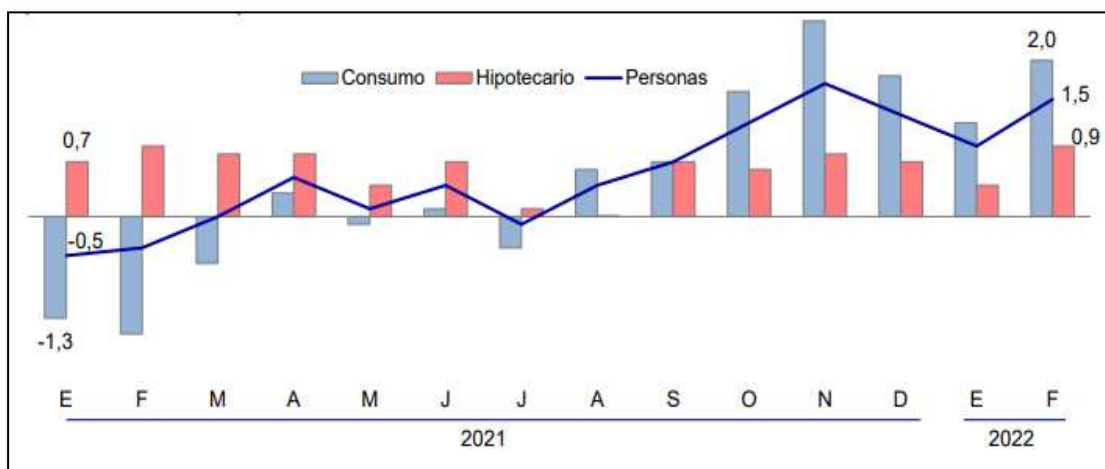


Nota: Obtenido de (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2022).

Siendo nuestro objetivo atender a los productos activos específicamente en créditos personales – consumo. Como refleja en el cuadro, este producto tuvo caídas en las colocaciones del 15% al -10% en febrero 2020 hasta febrero 2021, a consecuencia de la pandemia en el país. A partir del marzo 2021 el sector empezó a recuperar su participación en el mercado financiero y a enero 2022 creció en 6.5%, reflejando una oportunidad de mercado, donde GRUPO SOLUCION SRL. desea participar ofreciendo sus servicios tercerizados.

**Figura 3**

Evolución de créditos consumos e hipotecario



Nota : Obtenido de (Banco Central de Reserva del Perú, 2022).

La misma información nos presenta la información de banco de reserva del Perú, que refleja que el servicio de préstamos de consumo dirigido a personas dependientes / independientes muestra su crecimiento después de la pandemia, siendo consumo uno de los servicios financieros activos que contribuye con el dinamismo monetario (Banco MUndial en el Perú, 2022)

#### a. Créditos según sus modalidades

#### Figura 4

*Saldo de créditos de consumo por tipo de operación*

	Dic-10		Dic-11		Dic-12	
	Saldo	%	Saldo	%	Saldo	%
Convenio	3,7	14,7	6,3	20,8	7,3	21,1
Libre Disponibilidad	8,3	32,7	10,0	32,9	11,4	32,8
Vehicular	1,3	5,2	1,5	5,0	1,8	5,2
Tarjeta de Crédito	8,7	34,4	10,7	35,5	12,1	35,0
Otros	3,3	13,0	1,8	5,8	2,1	5,9
<b>Total Consumo</b>	<b>25,2</b>	<b>100,0</b>	<b>30,3</b>	<b>100,0</b>	<b>34,7</b>	<b>100,0</b>

Fuente: bcrp.gob.pe

El tipo de colocación de préstamos por convenio (préstamos otorgados a los trabajadores dependientes de la entidades públicas y privadas del país y cuyo descuento mensual será efectuar mensualmente en su boleta de haberes y deben cumplir ciertas condiciones antes de otorgarles el préstamo de convenio). Con este

cuadro queremos reflejar el saldo de colocación que tienen esta modalidad de préstamo y el porcentaje de participación que tiene en el mercado financiero, representando oportunidad en las ventas y crecimiento a largo plazo (Muñoz & Salazar, 2013).

## b. Ranking por bancos

**Figura 5**

**Ranking de créditos directos al 31 de enero 2022 (en miles de soles)**

	Empresas	Monto	Participación (%)	Porcentaje Acumulado
1	B. de Crédito del Perú	116,761,202	35.85	35.85
2	B. BBVA Perú	63,541,499	19.51	55.36
3	Scotiabank Perú	43,330,265	13.30	68.67
4	Interbank	42,995,646	13.20	81.87
5	B. Interamericano de Finanzas	12,474,506	3.83	85.70
6	Citibank	8,550,765	2.63	88.32
7	Mibanco	8,327,577	2.56	90.88
8	B. Pichincha	7,444,814	2.29	93.17
9	B. Santander Perú	5,972,696	1.83	95.00
10	B. ICBC	5,227,259	1.61	96.60
11	B. GNB	4,484,235	1.38	97.98
12	B. Falabella Perú	2,754,314	0.85	98.83
13	B. de Comercio	1,480,900	0.45	99.28
14	B. Ripley	1,449,695	0.45	99.73
15	Allin Banco	618,417	0.19	99.92
16	Bank of China	270,162	0.08	100.00

Nota: Obtenido de (Súperintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2022).

En el siguiente cuadro reflejamos el ranking de créditos directos colocados hasta el 31 de enero 2022 en miles de soles, y el porcentaje de participación que tienen los bancos en el mercado financiero peruano, donde el BBVA Banco Continental, Scotiabank, son aquellos que deben ser nuestros socios estratégicos en primera línea, porque los saldo que manejan y el posicionamiento que actualmente tienen en el mercado (Súperintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2022).

Así mismo el posicionamiento que tiene los 2 bancos significa la aceptación rápido de los futuros clientes y como empresa (GRUPO SOLUCION) en cumplir con



las metas asignadas por los socios estratégicos y metas propias como empresa y contribuir con el posicionamiento en el mercado como empresa GRUPO SOLUCIÓN.

## Figura 6

*Ranking patrimonio de bancos al 31 de enero 2022 (en miles de soles)*

	Empresas	Monto	Participación (%)	Porcentaje Acumulado
1	B. de Crédito del Perú	20,533,046	35.34	35.34
2	Scotiabank Perú	10,916,256	18.79	54.13
3	B. BBVA Perú	10,290,082	17.71	71.84
4	Interbank	6,871,473	11.83	83.67
5	Mibanco	2,245,556	3.86	87.53
6	B. Interamericano de Finanzas	1,413,153	2.43	89.96
7	B. Santander Perú	1,052,410	1.81	91.78
8	B. Falabella Perú	917,116	1.58	93.35
9	B. Pichincha	890,017	1.53	94.89
10	Citibank	846,225	1.46	96.34
11	B. GNB	761,101	1.31	97.65
12	B. de Comercio	378,406	0.65	98.30
13	B. ICBC	374,739	0.64	98.95
14	B. Ripley	369,405	0.64	99.58
15	Bank of China	235,768	0.41	99.99
16	Atfn Banco	5,995	0.01	100.00

Con este cuadro queremos demostrar el respaldo (patrimonio) de ofrecen los bancos que sería nuestros posibles socios estratégicos, BBVA Banco Continental, Scotiabank y Banco Pichincha, ofreciendo respaldo en las colocaciones a realizar (ventas - cobranza).

Conclusión: En la presentación de la demanda, dejo evidencia que el sector al que me dirijo, es el sector consumo modalidad préstamo por convenio, a causa de la pandemia tuvo caídas que represento reducción de ganancias a las entidades bancarias. Sin embargo, en abril 2021 demuestra la tendencia de recuperación y crecimiento en las colocaciones son ascendente.

Así mismo en enero 2022, el producto de préstamos personales mueve en el mercado 75 mil millones de soles versus a enero 2019 que movía 82 mil millones de soles y en enero 2022 con 7% y en enero 2019 13% de participación en el sector.

Nuestro objetivo es ser socio estratégico de Scotiabank, BBBA Banco Continental y Banco Pichincha, quienes en la actualidad ya trabajan con equipos de

ventas tercerizados y según los datos obtenidos estos bancos representan oportunidad en el mercado y respaldo por su patrimonio que reflejan.

## **CAPÍTULO IV**

### **PLAN DE COMERCIALIZACIÓN**

#### **4.1 Mercado**

El mercado está conformado por las segmentaciones geográfica, demográfica, socioeconómica y conductual – cultural, para determinar los futuros clientes de “GRUPO SOLUCIÓN”.

Así mismo el mercado huancaíno está en constantes cambios, donde la demanda tiene más exigencias con respecto a los servicios que ofrecen los outsourcing, valorando mucho el tema de la confidencialidad de información.

##### **4.1.1 Segmentación Geográfica**

Para presentar nuestra oferta a las futuras demandas del sector, toda coordinación se realiza con las sedes principales de los bancos en la ciudad de Lima.

Siendo la provincia de Huancayo nuestro domicilio fiscal y abarcando toda la región Junín para iniciar nuestras actividades comerciales (iniciar nuestras primeras ventas).

**Tabla 8**

*Segmentación Geográfica*

Concepto	Ubicación
País	Perú
Región	Junín
Domicilio Fiscal	Distrito de Huancayo
Provincias para iniciar gestión en ventas	Chanchamayo, Chupaca, Concepción, Huancayo, Jauja, Junín, Satipo, Tarma y Yauli
Regiones de iniciar actividades después de 1er año (zona centro)	Huánuco, Pasco, Ayacucho, Huancavelica.
Regiones de iniciar actividades después de 2do año	Lima

**4.1.2 Segmentación Demográfica**

Hace referencia a los clientes potenciales (bancos) como primera estrategia será presentar nuestra oferta a los bancos que tercerizan sus servicios en la actualidad.

**Tabla 9**

*Segmentación demográfica*

Entidad	Ubicación
Scotiabank	Huancayo
BBVA Banco Continental	Huancayo
Banco Pichincha	Huancayo

### 4.1.3 Segmentación Socioeconómica

Se ha analizado el patrimonio (respaldo) de los bancos que tienen y la participación que tienen en el sector de consumo- servicio de préstamos personales

**Figura 7**

*Segmentación socioeconómica*

Patrimonio			
Empresas	Monto	Participación (%)	Porcentaje Acumulado
1 B. de Crédito del Perú	20,533,046	35.34	35.34
2 Scotiabank Perú	10,916,256	18.79	54.13
3 B. BBVA Perú	10,290,082	17.71	71.84
4 Interbank	6,871,473	11.83	83.67
5 Mibanco	2,245,556	3.86	87.53
6 B. Interamericano de Finanzas	1,413,153	2.43	89.96
7 B. Santander Perú	1,052,410	1.81	91.78
8 B. Falabella Perú	917,116	1.58	93.35
9 B. Pichincha	890,017	1.53	94.89
10 Citibank	846,225	1.46	96.34
11 B. GNB	761,101	1.31	97.65
12 B. de Comercio	378,406	0.65	98.30
13 B. ICBC	374,739	0.64	98.95
14 B. Ripley	369,405	0.64	99.58
15 Bank of China	235,768	0.41	99.99
16 Afín Banco	5,995	0.01	100.00

### 4.1.4 Segmentación Conductual – Cultural

Son bancos que tienen más de 5 años teniendo socios estratégicos en el área de las ventas, así han incrementado significativamente su participación en este mercado. Moviendo capital mensualmente y cuya rentabilidad está garantizada por el tipo de clientes que atienden (trabajadores dependientes del sector público y privado).

## 4.2 Marketing Mix

#### 4.2.1 Servicio

La subcontratación o como lo conocen en inglés Outsourcing, por definición, es un proceso en el que la organización identifica rutinariamente un proceso que puede aumentar la productividad y conducir a la optimización, involucrando a terceros que son subcontratados para realizar una actividad específica..

La razón de ser del GRUPO SOLUCION es ser socio estratégico de los bancos en la región Junín; principalmente de BBVA Banco Continental, Scotiabank y Banco Pichincha, para ofrecer servicios y contribuir en el incremento mensual en sus ventas. Es decir, que los ejecutivos de ventas de la GRUPO SOLUCION estén en campo (coberturando los convenios) ofreciendo servicio personalizado, representado la marca e imagen del banco, con la finalidad de atender a los futuros cliente en su centro de trabajo, domicilio o en las instalaciones del banco (cita previa) para optimizar los tiempos de los clientes, como son trabajadores dependientes no disponen del tiempo para realizar sus cotizaciones en diferentes bancos.

Como agentes de cambio, los flujos de las ventas son flexibles, en la actualidad buscamos y nos dirigimos al lugar donde se encuentra los clientes objetivos, es decir el banco va hacia ellos creando deseos y satisfaciendo sus necesidades.

GRUPO SOLUCION participa en el proceso de la venta de la siguiente manera:

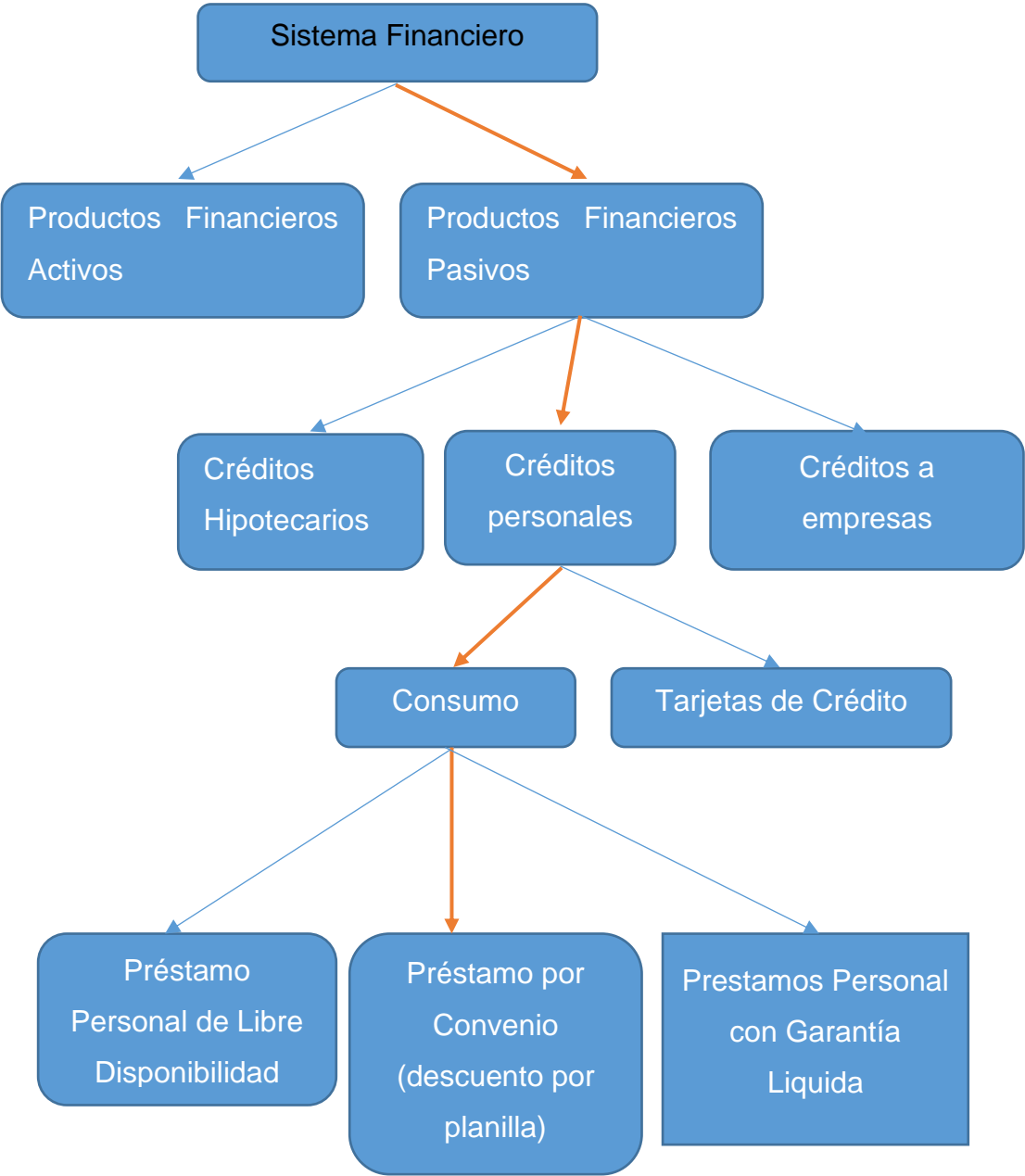
- a. Tener y/o formar equipos de ventas en puntos estratégicos de la región
- b. Estos equipos tienen que estar capacitados de las políticas de créditos, condiciones de los convenios a explotar (es decir de las empresas que el banco ya mantiene un convenio previo)
- c. Manejar herramientas de gestión (centrales de riesgos, excel para evaluar los créditos, técnicas de ventas, etc.)
- d. Definir metas semanales, mensuales, etc. Con participación activa del equipo
- e. Planificar acciones comerciales para llegar a la meta (trabajo de campo)
- f. Saber evaluar una operación (que permita definir monto a financiar, tasa de interés a otorgar, tiempo a financiar y cuota mensual).

- g. Confeccionar un expediente de crédito (requisitos y más valorados del banco)
- h. Ingresar los documentos al sistema de créditos del banco para que pueda ser evaluado y se tiene como respuesta (crédito aprobado, observado o rechazado)
- i. Realizar post venta, y fidelizar a los clientes, para conseguir referidos así incrementar nuestra cartera de clientes.

De todas las operaciones que se llega a aprobar durante el mes, son contabilizados para el cálculo de la comisión que debe pagar el banco al GRUPO SOLUCION y este sirve para pagar los gastos fijos y variables de la empresa.

Así mismo el producto estrella y razón de nuestra alianza estratégica es colocar préstamos por convenios (bajo la modalidad de descuento por planilla), detallado en la siguiente figura.

**Figura 8**  
*Modelo de servicio*





Siendo la ruta de flechas anaranjadas el producto que se desea colocar, los préstamos por convenio (descuento por planilla) pueden ser utilizados según decisión del cliente, cuyo segmento objetivo son los empleados de instituciones o empresas públicas y/o privadas (clientes o no clientes), a través de un contrato previo entre la institución y el banco, este contrato previo asegura o garantiza el descuento mensual que realiza la empresa y es quien nos emitirá los pagos mensuales de todos sus trabajadores que obtuvieron un préstamo por convenio.

**Marca:** Hace referencia que somos un grupo de personas que brindan y buscan soluciones a nuestros socios estratégicos (bancos), así mismo con proyecciones de abarcar más sectores en el largo plazo.

**Precio:** Es un variable determinante para iniciar actividades comerciales, es decir punto decisivo en el proceso de licitación, con ello se busca que los precios sean percibidos como competitivos.

Para determinar el precio, influyeron los costos fijos y variables, así como también las ofertas de las competencias existentes.

A continuación, presentamos la tabla de comisión que GRUPO SOLUCION, presentaría en las negociaciones con los bancos.

## Tabla 10

### *Propuesta de precios*

Grupo solución	
Esquema 1 para aplicar con una facturación mayor a 12MM	2.72%
Esquema 2 para aplicar con una facturación menor o igual a 12MM	2.05%

#### Consideraciones:

- Para La definición del factor de comisión, se contabilizarán solo las operaciones

descuento por planilla.

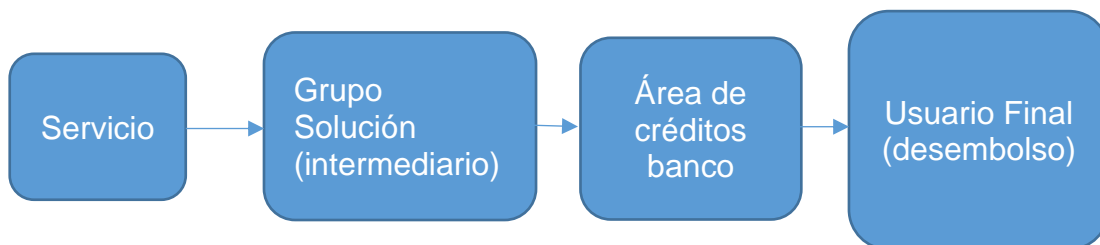
- Para La definición del factor de comisión, se contabilizarán solo colocaciones netas
- Si la empresa llega a tener el esquema 2, se tendrá topes de comisión indicados en el contrato
- GRUPO SOLUCION iniciara operaciones en el departamento de Junín.

**Plaza.** GRUPO SOLUCION iniciara sus operaciones de manera presencial y digital, por la ubicación estratégica de nuestra oficina principal cerca de la zona banquera de la ciudad de Huancayo, nos permite reforzar la presencia y soporte comercial que deseamos brindar al banco elegido.

Así mismo GRUPO SOLUCION como socio estratégico contara con los accesos y/o información de las políticas de créditos para poder de negociar con los futuros clientes, ofreciendo las condiciones del crédito a tramitar.

### Figura 9

*Secuencia de atención al cliente*



**Promoción.** Se planificó usar el marketing directo, que consiste en realizar campañas publicitarias que tiene como objetivo provocar una acción entre un grupo seleccionado de consumidores (bancos) en respuesta a una comunicación u oferta presentada por GRUPO SOLUCION.

GRUPO SOLUCIÓN quiere establecer un diálogo bidireccional con los clientes potenciales (bancos) y puede determinarse fácilmente por la respuesta.

- a. Captación de clientes y fomento de la fidelización de los mismos.
- b. El mensaje debe ser personal y único.
- C. El cliente debe sentir que fue hecho especialmente para él.
- d. La segmentación es un punto importante.
- e. Construyendo relaciones personales

## **CAPÍTULO V**

### **PLAN TÉCNICO**

#### **5.1 Localización de la empresa:**

La empresa tendrá como Oficina Principal se ubica en la Av. Huancavelica N° 1521, distrito El Tambo provincia Huancayo, departamento Junín. Desde aquí desplegaremos actividades comerciales en todo el departamento Junín (9 provincias), estamos a 6 cuadras de la zona banquera del distrito de El tambo.

Es una de las avenidas principales de la cuida de Huancayo, para la localización se utilizó la siguiente tabla de criterios.

**Tabla 11**

*Localización de la empresa*

<b>Criterios</b>	<b>Descripción</b>
Costo de alquiler	El costo del alquiler que cumple con el presupuesto asignado.
Servicios	Se tiene los servicios básicos para la comodidad de los trabajadores.
Estructura del inmueble	Es una edificación segura, moderna y de fácil transito
Aspectos legales	Se contara con licencia y normas de defensa civil
Seguridad	La zona es céntrica y cuenta con serenazgo
Cercanía a los bancos	Cerca de los bancos objetivos
Redes de Comunicación	Zona de acceso a los medios de comunicación
Medios de transportes	Tiene acceso de varias medios transporte

**Figura 10**

*Frontis de edificio de la oficina*



Nota:

Obtenido de Google maps

Nuestra oficina estará ubicada en el 3er piso de la Av. Huancavelica, Distrito de El Tambo, siendo una construcción nueva y cuenta con todos los servicios básicos.

**Figura 11**

*Ubicación de la oficina y bancos*



Nota: Obtenido de Google maps

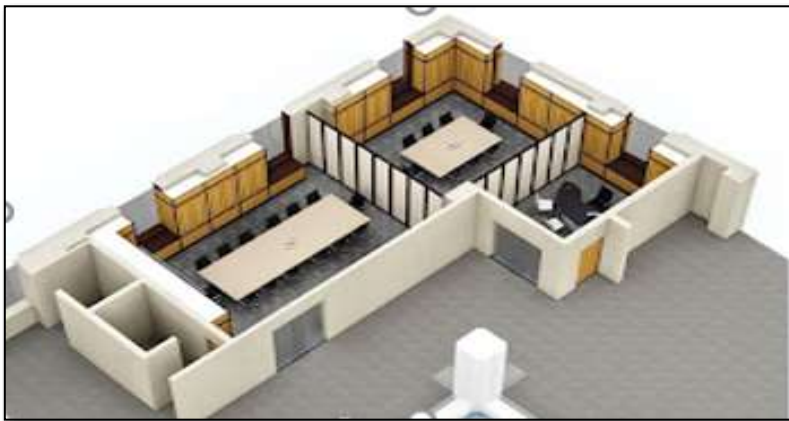
Según muestra la figura 8, la distancia de nuestra oficina con referencia a las oficinas de los bancos está a 7 cuadras aproximadamente, lo cual nos permite estar cerca de nuestros socios estratégicos.

## 5.2 Tamaño del negocio

Se utilizará los espacios comunes, distribuidos estratégicamente para optimizar los espacios, se tendrá 3 oficinas (1 para el gerente general, 1 supervisor de ventas) y una sala de reuniones donde pueden trabajar diariamente los ejecutivos de ventas (aforo de 10 ejecutivos), así mismo la oficina tendrá un área total de 63 m<sup>2</sup>

### Figura 12

*Diseño de distribución de las oficinas*



## 5.3 Necesidades:

La empresa para iniciar su negocio requiere:

Como toda empresa para iniciar sus actividades va a requerir los siguientes:

### 5.3.1 Equipos Tecnológicos:

Los equipos tecnológicos para este giro de negocio es primordial, ya que a partir de ella se puede obtener información de los clientes potenciales, así mismo sirve de medio de comunicación con otras empresas.

**Figura 13**

*Detalle de equipos tecnológicos*

Equipos	Cantidad	Descripción																						
	4	<p><b>HP Pavilion 15-dk001Dms</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procesador: Intel Core i5-9300H</li> <li>Pantalla: FHD (1920x1080p) IPS de 15,6" WLED</li> <li>Memoria RAM: 8 GB 2666 MHz SO-DIMM DDR4 Samsung (1 x 8 GB)</li> <li>Disco duro: 256 GB SSD PCIe x4 NVMe Western Digital PC SN720</li> <li>Tarjeta gráfica: Nvidia GeForce GTX 1660 Ti Max-Q</li> <li>Conectividad de red: Intel Wireless-AC 9560</li> <li>Conectividad de datos: Bluetooth 5.0, Realtek Gaming GbE</li> <li>Batería: Litio 3 celdas 52.5 Wh</li> <li>Teclado: Teclado con retroiluminación blanca</li> <li>Webcam: HD HP Wide Vision</li> <li>Medidas: 360 x 256 x 23,4 mm</li> <li>Sistema Operativo: FreeDOS 1.2</li> </ul>																						
 	2	<p><b>HOJA TÉCNICA DE LA IMPRESORA</b></p> <table border="1"> <tr><td>TIPO</td><td>Fullfunction #2200 Stylus T1100</td></tr> <tr><td>MARKA</td><td>ZEPRIN</td></tr> <tr><td>MODELO</td><td>Zebra T1100</td></tr> <tr><td>SERIE</td><td>Tx 100</td></tr> <tr><td>TECNOLOGIA DE IMPRESIÓN</td><td>32520 Microscopio punto variable</td></tr> <tr><td>RESOLUCION DE IMPRESION</td><td>Hasta 5760 x 1440 dpi de resolución</td></tr> <tr><td>MEMORIA BUFFER RECEPTOR</td><td>32 KB</td></tr> <tr><td>MANEJO DE PAPEL</td><td>Hojas: 21,5cm (8.5") (ancho) x 111 cm (44") (largo), Carta: 21,6 x 35,6cm, A4, B5, A5, A6, sobres, adhesivos, media ca definido por el usuario: 18,8 x 21,8 cm) x (2,9 x 111,7cm)</td></tr> <tr><td>VELOCIDAD DE IMPRESIÓN</td><td>hasta 26 ppm en texto negro y 14 ppm en texto a color</td></tr> <tr><td>CONECTORES</td><td>USB 2.0 (Full Speed, equivalente a USB 1.1)</td></tr> <tr><td>NIVEL DE RUIDO</td><td>42 dB</td></tr> </table>	TIPO	Fullfunction #2200 Stylus T1100	MARKA	ZEPRIN	MODELO	Zebra T1100	SERIE	Tx 100	TECNOLOGIA DE IMPRESIÓN	32520 Microscopio punto variable	RESOLUCION DE IMPRESION	Hasta 5760 x 1440 dpi de resolución	MEMORIA BUFFER RECEPTOR	32 KB	MANEJO DE PAPEL	Hojas: 21,5cm (8.5") (ancho) x 111 cm (44") (largo), Carta: 21,6 x 35,6cm, A4, B5, A5, A6, sobres, adhesivos, media ca definido por el usuario: 18,8 x 21,8 cm) x (2,9 x 111,7cm)	VELOCIDAD DE IMPRESIÓN	hasta 26 ppm en texto negro y 14 ppm en texto a color	CONECTORES	USB 2.0 (Full Speed, equivalente a USB 1.1)	NIVEL DE RUIDO	42 dB
TIPO	Fullfunction #2200 Stylus T1100																							
MARKA	ZEPRIN																							
MODELO	Zebra T1100																							
SERIE	Tx 100																							
TECNOLOGIA DE IMPRESIÓN	32520 Microscopio punto variable																							
RESOLUCION DE IMPRESION	Hasta 5760 x 1440 dpi de resolución																							
MEMORIA BUFFER RECEPTOR	32 KB																							
MANEJO DE PAPEL	Hojas: 21,5cm (8.5") (ancho) x 111 cm (44") (largo), Carta: 21,6 x 35,6cm, A4, B5, A5, A6, sobres, adhesivos, media ca definido por el usuario: 18,8 x 21,8 cm) x (2,9 x 111,7cm)																							
VELOCIDAD DE IMPRESIÓN	hasta 26 ppm en texto negro y 14 ppm en texto a color																							
CONECTORES	USB 2.0 (Full Speed, equivalente a USB 1.1)																							
NIVEL DE RUIDO	42 dB																							

### 5.3.2 Recursos humanos

La empresa desde su constitución hasta su operación requerirá del talento humano para llevar a cabo su propósito.



**Tabla 12**

*Requerimiento de recursos humanos para la puesta en marcha de la empresa*

<b>Requerimiento</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>
Gerente General	1	Dueño de la empresa
Supervisor de ventas	1	Responsable de la dirección del equipo de ventas
Ejecutivos de ventas	10	Trabajo de campo
Contador / Asesor Legal	1	Personal externo
Personal de Limpieza	1	Personal a tiempo parcial

### **5.3.3 Recursos mobiliarios**

El equipamiento de mobiliarios permitirá el confort de los trabajadores de la empresa.

**Tabla 13**

Detalle bienes muebles

<b>Requerimiento</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>
Escritorios	2	Para el gerente general y supervisor de ventas, hecho de melanina
Mesa de reuniones	1	Para los ejecutivos de las medidas de 260x130x74 cm, de material melanina
Sillas	20	Para los ejecutivos de marca aliada Bonno, ofrece comodidad y ergonomía

## **5.4 Costos**

### **5.4.1 Costos Fijos**

Son aquellos que deben ser pagados mensualmente y son necesarios para complementar las funciones de las ventas.

**Tabla 14**

*Descripción de los costos fijos mensuales*

Ítems	Costo Unitario Mensual
Alquiler de oficina	S/. 600.00
Sueldo del Gerente General	S/. 1,500.00
Sueldo de Supervisor de ventas	S/. 1,100.00
Costos de herramientas de gestión	S/. 1,000.00
Sueldo de contador	S/. 350.00
Sueldo persona de limpieza	S/. 150.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 4,700.00</b>

#### 5.4.2 Costos Variables:

Los costos variables dependerán directamente a la cantidad de colocaciones mensuales.

#### a. Comisiones de los ejecutivos de ventas:

**Tabla 15**

*Esquema de comisiones de GRUPO SOLUCIÓN*

Factor de comisión por rangos de colocación	Con facturación mayor 12 MM (ESQUEMA 1)			Con facturación menor o igual 12 MM (ESQUEMA 2)		
	Mayor a 300,000	Mayor a 200,000 y Menor o Igual a 300,000	Menor o Igual a 200,000	Mayor a 300,000	Mayor a 200,000 y Menor o Igual a 300,000	Menor o Igual a 200,000

Nivel de facturación mensual	FACTOR	FACTOR	FACTOR	FACTOR	FACTOR	FACTOR
Menor o igual a S/. 100,000	0.50%	0.40%	0.30%	0.50%	0.35%	0.30%
Mayor a S/. 100,000 y Menor o igual a S/. 150,000	0.60%	0.50%	0.40%	0.55%	0.45%	0.40%
Mayor a S/. 150,000 y Menor o igual a S/. 250,000	0.70%	0.60%	0.50%	0.65%	0.55%	0.50%
Mayor a S/. 250,000 y Menor o igual a S/. 350,000	0.80%	0.70%		0.75%	0.65%	
Mayor a S/. 350,000	1.00%			0.85%		

**Consideraciones:**

- Para La definición del factor de comisión, se contabilizarán solo las operaciones descuento por planilla.
- Para La definición del factor de comisión, se contabilizarán solo colocaciones netas
- Si la empresa llega a tener el esquema 2, se tendrá topes de comisión indicados en el contrato

**b. Comisión de los supervisores:**

**Tabla 16**

*Pago de comisiones del supervisor de ventas*

Producto	Factor
Crédito préstamos por convenio	0.09%

**Consideraciones:**

- Una facturación menor al 30% de la meta asignada, no genera comisión
- Para nuevas incorporaciones como SdV no aplica la medición de meta por los primeros 02 meses de venta considera mes de evaluación.

**c. Costos indirectos:**

**Tabla 17**

**Gastos adicionales**

<b>Descripción</b>	<b>Costo aproximado</b>
Energía eléctrica	S/. 45.00
Agua	S/. 25.00
Útiles de escritorio	S/. 120.00
Útiles de aseo	S/. 55.00
Internet	S/. 110.00
Total	S/. 355.00

## 5.5 Proceso de producción u operación

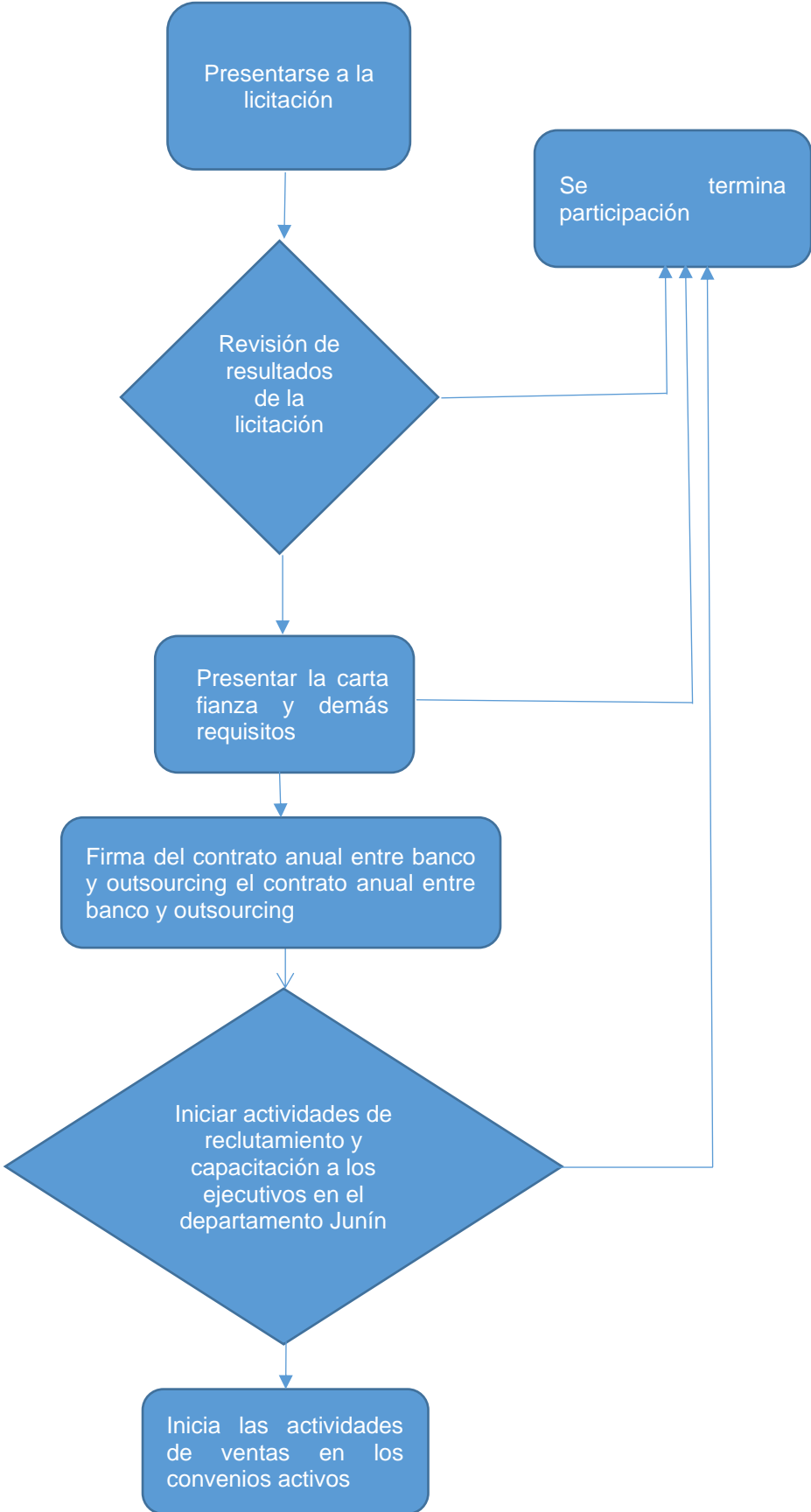
**Tabla 18**

*Flujo de producción para iniciar negociaciones para ser socio estratégicos de los bancos*

<b>Letra</b>	<b>Actividad</b>
<b>A</b>	Presentarse a la licitación
<b>B</b>	Revisión de resultados de la licitación
<b>C</b>	presentar la carta fianza y demás requisitos
<b>D</b>	Firma del contrato anual entre banco y outsourcing
<b>E</b>	Iniciar actividades de reclutamiento y capacitación a los ejecutivos de ventas en el departamento Junín
<b>F</b>	Iniciar las actividades de ventas en los convenios activos que tiene el banco

**Figura 14**

*Diagrama de flujo del proceso de operación de la empresa Grupo Solución*



## **5.6 Certificaciones necesarias**

GRUPO SOLUCIÓN ofrece servicios de tercerización, requiere tener una oficina implementada para el área de ventas y área administrativa, para lo cual se debe regir a las normas vigentes de seguridad de Defensa Civil y tener licencia de funcionamiento emitido por la municipalidad de la zona:

### **5.6.1 Defensa Civil**

Como la empresa es de nivel de riesgo bajo o medio la Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones (ITSE).

a. Requisitos:

- Solicitud de ITSE
- Declaración jurada de cumplimiento de condiciones de seguridad en la edificación
- Número del reporte del nivel de riesgo
- Indicar el número y fecha de la constancia de pago

b. Costo del trámite: 62.80 soles

c. Plazo del trámite: 9 días calendarios

d. Áreas que participan: Unidad de tramite documentario y archivo, jefe de la unidad de defensa civil y gerente de desarrollo económico.

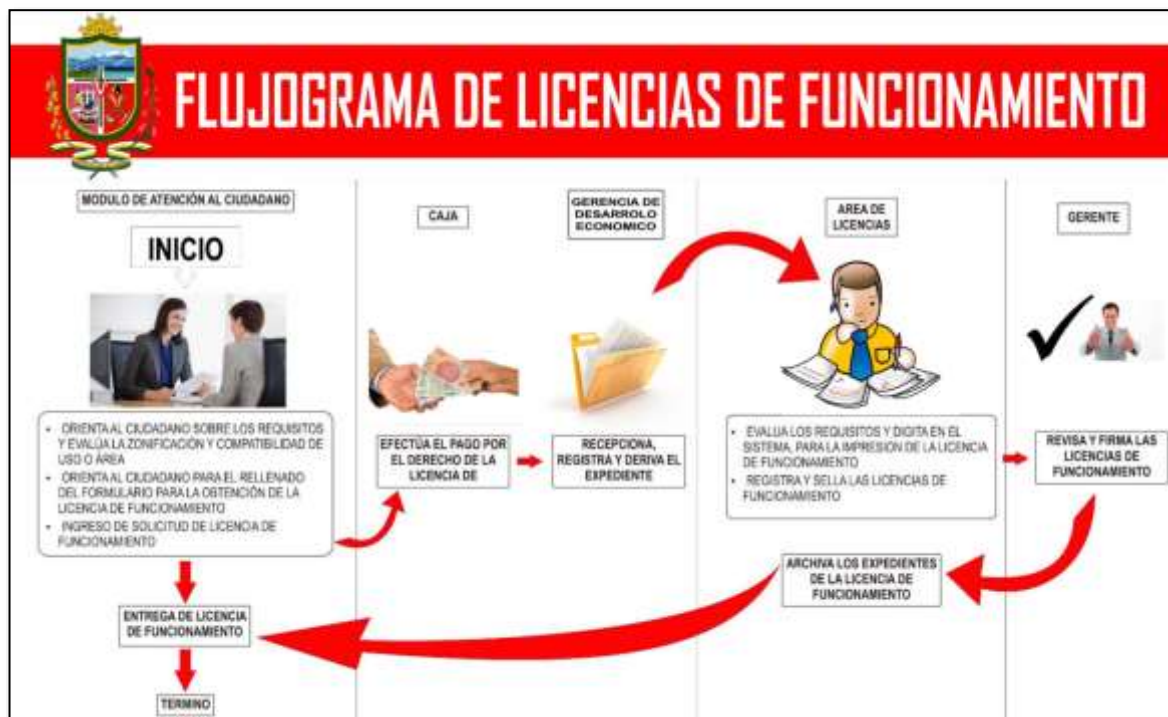
## 5.6.2 Licencia de Funcionamiento

Siendo la ubicación y sede principal de la empresa GRUPO SOLUCION en el distrito de El Tambo, y tiene su propia municipalidad Distrital que rige en autonomía para emitir licencia de funcionamiento según 3 legislaciones:

- Ley N° 28976 ley marco de licencia de funcionamiento
- Decreto Legislativo N° 1200 que modifica los artículos 2, 3, 6, 7,8, 9, 11, 13 y 15 de la ley N° 28976, ley marco de licencia de funcionamiento
- Decreto supremo N°058-2014-PCM.
- Requisitos:
  - Solicitud para licencia de funcionamiento
- Costo del trámite: 110.20 soles y 167.20 soles licencia de funcionamiento más instalaciones de anuncios publicitarios
- Plazo del trámite: 3 días calendarios
- Áreas que participan: gerencia de desarrollo económico, áreas de licencias y gerente

**Figura 15**

*Flujograma del proceso de licencia de funcionamiento*



## **5.7 Impacto en el medio ambiente:**

- Uso de papel bond: Desde el inicio de las gestiones comerciales, se utiliza papel bond que nos permite tangibilizar los procesos de las ventas realizadas, sobre todo los valorados del banco (solicitud de crédito, seguro de desgravamen, pagare, etc.)
- Uso de energía eléctrica: Para estar de acorde al avance tecnológico, GRUPO SOLUCIÓN tiene equipada la oficina con computadoras, impresoras, fotocopidora /escáner, internet, y estos equipos usan la energía eléctrica para su correcto funcionamiento y soporte en las gestiones administrativas y de ventas.
- Uso del agua potable: este recurso se usa en los servicios higiénicos y en la limpieza de las instalaciones
- Uso de equipos de cómputo: Estos equipos se deprecian cada cierto tiempo, lo cual genera contaminación desechándolos, así mismo el avance tecnológico influye en que la empresa se mantenga acorde a los avances tecnológicos.
- Plan organizacional y de Recursos Humanos.
- El plan organizacional del GRUPO SOLUCION hace referencia al análisis interno de la empresa, detallando cada departamento o área del organigrama y sus funciones, como también a la definición de la persona jurídica que tendrá derechos y obligaciones.

## **5.8 Tipo de empresa**

La empresa fue constituida como una Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L.) y, de acuerdo con la ley general de sociedades, tiene las siguientes características:

- Número de accionistas/socios: mínimo: 2 y máximo: 20.



- Organización: en su mayoría pequeñas empresas familiares.
- Capital y acciones: El capital se determina por el aporte de cada socio.
- Debe inscribirse en el registro público.

## **5.9 Régimen Tributario**

En el Perú existe 4 régimen tributario, lo seleccionado es Régimen MYPE Tributario (RMT), este régimen es creado para micro y pequeñas empresas que tiene como finalidad promover el crecimiento empresarial.

### **a. Requisitos:**

- Realizar una proyección que en el año los ingresos no superaran las 1,700 UIT
- No encontrarte imposibilitado de participar en el ingreso al RMT.

### **b. Beneficios:**

- Pagar impuestos de acuerdo a la utilidad anual.
- Tarifas mínimas.
- Realizar todas las actividades comerciales.
- Emisión de comprobantes de pago (facturas, comprobantes de venta y tickets).
- Llevar cuentas de acuerdo a tus ingresos

### **c. Obligaciones: en este régimen realiza 2 declaraciones**

- Impuesto general a las ventas (IGV) 18%.
- El impuesto a la renta obedece a los ingresos que obtengas (hasta 300 UIT o S/ 1.380.000,00 pagas solo el 1% de los ingresos netos mensuales, y si superas las 300 UIT o S/ 1.380.000,00 se convierte en el mayor del coeficiente o 1,5%) .

### **d. Beneficios de los trabajadores: el GRUPO SOLUCION para iniciar sus actividades tributarias iniciara como micro empresa, en el siguiente cuadro se detalla los beneficios y obligaciones de los trabajadores.**

**Figura 16**

*Condiciones de régimen MYPE*

<b>RÉGIMEN LABORAL DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS</b>		
<b>BENEFICIOS DE LOS TRABAJADORES</b>	<b>RÉGIMEN ESPECIAL MYPE</b>	
	<b>MICRO EMPRESA</b>	<b>PEQUEÑA EMPRESA</b>
Remuneración mínima vital	Si	Si
Asignación Familiar	No	No
Compensación por Tiempo de Servicios - CTS	No	Si (15 remuneraciones diarias por año completo de servicios hasta 90 remuneraciones diarias)
Gratificaciones de fiestas patrias y navidad	No	Si (Media remuneración en cada oportunidad)
Vacaciones	Si (15 días al año)	Si (15 días al año)
Descanso Semanal Obligatorio	Si	Si
Feridos no laborables	Si	Si
Jornada de trabajo	8 horas diarias o 48 horas semanales	8 horas diarias o 48 horas semanales
Trabajo en sobretiempo	si	Si
Jornada nocturna	Si (Se aplica sobretasa si la jornada es habitual)	Si (Sobretasa del 35% de RMV)
Participación en las utilidades	No	Si
Seguro complementario contra trabajo de riesgo	No	Si
Seguro social de Salud	Si (ESSALUD O SIS)	Si (ESSALUD)
Sistema Pensionario	Si (AFP u ONP)	Si (AFP u ONP)
Indemnización por despido arbitrario	Si (10 remuneraciones diarias por cada año completo de servicios completos con un máximo de 90 remuneraciones diarias)	Si (20 remuneraciones diarias por cada año completo de servicios completos con un máximo de 120 remuneraciones diarias)

Nota: Obtenido de (SUNAT, 2019).

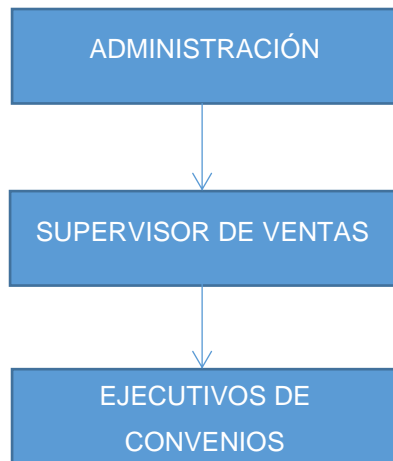
En la figura 16, se detalla los beneficios de los trabajadores y las obligaciones que tendrá GRUPO SOLUCIÓN como empleador en el régimen especial mype (microempresa).

### 5.10 Estructura organizacional:

Para GRUPO SOLUCION se tiene la siguiente estructura organizacional para determinar funciones que permite optimizar tiempos y recursos.

**Figura 17**

*Estructura organizacional del Grupo Solución*



El área de administración es el órgano de dirección del GRUPO SOLUCION, liderado por el dueño, que tiene como responsabilidad encaminar, diseñar y direccionar las acciones de sus subordinados, cumpliendo los objetivos, misión y visión.

El supervisor de ventas, representa el órgano de apoyo en las gestiones comerciales, que tiene la responsabilidad de guiar al equipo de ventas, cumplimiento las normas de trabajo, objetivos a corto plazo y toman decisiones comerciales en conjunto con la administración.

Los ejecutivos de convenios, son la base del organigrama, son aquellos que están en las empresas públicas o privadas buscando clientes.

## 5.10.1 Descripción de las funciones

### A. Administrador

**Tabla 19**

*Descripción del puesto de Administrador*

<b>Nombre del Puesto</b>	<b>Administrador</b>
Área del trabajo	Comercial / Gerencial
Puesto al que reporta	Ninguna
Puesto que Supervisa	Supervisores de Venta

**Objetivo del puesto** : Supervisar a la fuerza de ventas (supervisores y ejecutivos de ventas) en las plazas donde haya equipos de ventas, en la correcta ejecución de sus actividades diarias, elaborando estrategias comerciales y de gestión para la captación de clientes que permitan lograr el cumplimiento de los objetivos establecidos, manteniendo estándares óptimos en todo el proceso de la venta.

**Responsabilidad del cargo** : El administrador es el responsable de proponer acciones para alcanzar las metas, propone acciones para lograr el cumplimiento de las metas, objetivos, supervisa las actividades del supervisor, alcanza las metas de los Promotores de Venta, a través de los Supervisores de Venta y genera propuestas innovadoras en beneficio de la empresa.

#### **Descripción de actividades y tareas:**

##### **1. Dirección de Ventas:**

- Informar y asignar metas mensuales/ semestrales y anuales de ventas a cada supervisor de venta.
- Ejecutar el Plan Mensual de Ventas en base a los objetivos planteados en cada producto, asumiendo con sus dirigidos, las estrategias comerciales de explotación (Clientes, BBDD, referidos, promociones, campañas).
- Elaborar los reportes e informes para hacer conocer la situación actual de empresa.
- Requerir y analizar el plan de ventas mensual de cada equipo de ventas.
- Administrar en forma eficiente las bases de datos, realizando la asignación y

seguimiento constante, informando el resultado de las mismas conformé se nos haya indicado.

- Aperturar nuevas oportunidades de mercado a través de la generación de iniciativas o campañas, conforme a los procedimientos definidos e informados por el Cliente.
- Planificar, organizar e implementar reuniones de ventas para:
  - ✓ Motivar a sus dirigidos
  - ✓ Informar sobre nuevas instrucciones, normas y temas de interés general.
  - ✓ Recibir informaciones e inquietudes de sus dirigidos.
  - ✓ Desarrollar clínicas de ventas y capacitación relativa al tema de ventas.
  - ✓ Planificación y direccionamiento de ventas.
  - ✓ Evaluar constantemente el desempeño de sus dirigidos y otorgarles reconocimiento y/o retroalimentación oportuna.

## **2. Control de Gestión de Ventas:**

- Control diario de cumplimiento de objetivos, conforme al Plan de Ventas.
- Controlar la adecuada administración de tiempos de los líderes a su cargo.
- Evaluar periódicamente, a lo menos una vez al mes, el grado de conocimiento del producto, parámetros y políticas, como del manejo de las técnicas y argumentos de ventas de los miembros de su equipo.
- Control de la disciplina y adecuado clima laboral de sus equipos.
- Informar oportunamente a su jefe inmediato, sobre cualquier irregularidad o situación que atente contra la imagen y prestigio de nuestro servicio o de la empresa.
- Estar atento y pro actuar frente a situaciones de conflicto o disociativas.

## **3. Actividades Administrativas y de Coordinación:**

- Capacitar sobre el correcto llenado de formatos de cada operación presentada por sus dirigidos.
- Validar el cumplimiento frente las instrucciones impartidas:
- Correcta evaluación y estructuración del total de nuestras operaciones de venta, conforme a los parámetros, políticas y condiciones definidas por el cliente.
- Medir y llevar control sobre los tiempos de presentación y flujo de nuestras

ventas a través de los procesos que hayan sido definidos por el cliente.

- Evaluar los indicadores de observaciones sobre las operaciones que ingresan
- Validar la ejecución de auditorías aleatorias efectuadas por los líderes a su cargo.

#### **4. Información de Resultados de Gestión:**

- Seguimiento con cada uno de los líderes de su zona para la revisión de avances de cumplimiento del Plan de Ventas, dar retroalimentación, reconocimiento, proposición y negociación de ajustes y acciones de mejoramiento.
- Presentación de sus resultados en los comités mensuales en base al informe gerencial de producción, análisis de problemas, debilidades, oportunidades de mejoramiento y explotación de fortalezas (Análisis FODA).

#### **5. Evaluación de Desempeño y Ajustes de Dotación:**

- Evaluar diaria y/o semanalmente los resultados de gestión.
- Evaluar integral y mensualmente a cada dirigido, exponiéndole las evaluaciones y asesorándolo para su mejoramiento.

#### **Competencias del puesto:**

- Grado académico de Bachiller o Licenciado en carreras de Economía, Administración, Contabilidad, Ingeniería Industrial o afines.
- Conocimientos o Especialización en Ventas y/o Marketing.
- Conocimiento en Técnicas de Venta.
- El puesto requiere conocimientos específicos de Administración, Gestión de Recursos Humanos, Solución de Conflictos, Experiencia liderando equipo de ventas, Técnicas de Ventas, Motivación, Habilidades de Negociación y Análisis de Información. Trabajo en Equipo.
- Manejo de herramientas de Informática a nivel usuario.
- Tolerancia al trabajo bajo presión.
- Flexibilidad.
- Manejo de equipo.
- Conocimiento y manejo del Office.

## B. Supervisor de ventas:

**Tabla 20**

*Descripción del puesto del supervisor de ventas*

---

<b>Nombre del Puesto</b>	<b>Supervisor de Ventas</b>
Área del trabajo	Comercial
Puesto al que reporta	Administrador
Puesto que Supervisa	Promotores de Venta

---

**Objetivos del puesto** : Supervisar a los asesores de Venta y /o promotores de venta a cargo, en la correcta ejecución de sus actividades diarias, elaborar estrategias de venta, capacitar al personal en cuanto a técnicas y políticas de venta, lograr el cumplimiento de las metas establecidas de manera mensual, manteniendo estándares óptimos en todo el proceso de la venta.

**Responsabilidad del cargo** : El supervisor de ventas es responsable de formar equipos de venta, diseñar planes de capacitación y ejecutarlo, liderar y motivar los planes de negocio, programar y evaluar la reposición del personal, capacitación en el trabajo de campo con los promotores, supervisa y controla al personal a su carga, coordina con el administrador, informar resultados mensuales.

### **Descripción de actividades y tareas:**

#### **1. Área de Ventas:**

- Actividades administrativas y de coordinación.
- Proporcionar información de resultados y gestión a sus superiores.
- Informar y asignar metas mensuales de ventas por cada producto a cada promotor.
- Elaborar y ejecutar el Plan de Ventas Mensual (PVM) en base a los objetivos planteados para cada producto, definiendo con sus dirigidos y coordinando con su jefatura, las estrategias comerciales de explotación (clientes, BBDD, referidos, promociones, campañas).

- Elaborar los reportes que le sean solicitados y remitirlos en las fechas que se indiquen.
- Planificar, organizar e implementar reuniones diarias de ventas para evaluar avances y resultados
- Revisar y verificar la veracidad y correcto llenado de los formatos establecidos para cada producto (auditorias).
- Velar, mediante auditorias diarias, el correcto proceso de la venta por parte de los integrantes de su equipo, a efectos de evitar temas de dolo y fraude.
- Evaluar periódicamente (al menos una vez por mes) el grado de conocimiento del producto, políticas internas y del manejo de las técnicas y argumentos de ventas de los miembros de su equipo.
- Control de la disciplina laboral de su equipo.
- Informar oportunamente a su jefe inmediato, sobre cualquier irregularidad o situación que atente contra la imagen y prestigio de la empresa.
- Estar atento y pro actuar frente a situaciones de conflicto o disociativas.

## **2. Herramienta de Gestión:**

- SGC - Sistema De Gestión Comercial
- Tablero de Control de O&M
- Plan de Ventas - Mensual
- Hoja de Ruta y actividades diarias del Supervisor de Ventas
- Planificación Semanal de acompañamiento.
- Correo Electrónico

## **3. Competencias:**

- Grado académico de Bachiller o Licenciado en carreras de Economía, Administración, Contabilidad, Ingeniería Industrial o afines.
- Conocimientos o Especialización en Ventas y/o Marketing.
- Tolerancia al trabajo bajo presión.
- Flexibilidad.
- Manejo de equipo.
- Conocimiento y manejo del Office.



## C. Ejecutivo de convenios:

**Tabla 21**

*Descripción del puesto ejecutivo*

<b>Nombre del Puesto</b>	<b>Promotor de Ventas</b>
Área del trabajo	Comercial
Puesto al que reporta	Supervisor de Ventas

**Objetivo del puesto.** Realizar actividades de promoción y colocación del portafolio productos, dentro de los parámetros, pautas y normas establecidas, a fin de lograr los objetivos señalados de manera mensual, manteniendo estándares óptimos en todo el proceso de la venta.

**Responsabilidad del cargo.** Realizar la adecuada planificación a empresas y/o clientes que visitara para realizar el ofrecimiento y ventas de los diferentes productos que le hayan sido asignados. Elaborar y presentar en forma diaria al supervisor de ventas el reporte de las gestiones desarrolladas en el transcurso del día, asistir en forma puntual a todas las reuniones a las que sea convocado.

### **Descripción de actividades y tareas:**

#### **1. Área de Ventas:**

- Realizar la promoción y venta directa de manera diaria, manteniendo los niveles de colocación requeridos en cada producto.
- Dar una correcta asesoría a los clientes y no clientes en materia de los productos que oferta, en forma clara y transparente, dentro de los parámetros que exige el Cliente.
- Fomentar el interés hacia los productos con el fin de estos sean adquiridos por los clientes.
- Atender consultas y reclamos en sus diferentes entrevistas y derivarlos a las áreas correspondientes.
- Dar gestión y mantener actualizado en forma constante su correspondiente cartera de clientes, propios y los que le hayan sido asignados.
- Gestionar en forma correcta y oportuna las bases de datos que le sean asignadas, manteniendo los porcentajes de eficiencia en la explotación.

- Generar un mínimo de referidos durante el desarrollo de sus actividades.
- Desempeñar otras responsabilidades que le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia funcional.

## **2. Herramientas de gestión:**

- App SGC – Sistema de Gestión Comercial
- Planificación y Compromiso Semanal de Ventas
- Correo Electrónico

### **5.10.2 Obligaciones laborales:**

Para el administrador y supervisor de ventas: ambos trabajadores estarán en planilla y como pertenecemos una microempresa nos inscribiremos al régimen laboral (REMYPE) y cumplir con los derechos laborales que según la Ley N° 28015, detalla lo siguiente:

- Remuneración mínima vital 1, 025nuevos soles (mensual) a partir del 1 de mayo de 2022
- Pensiones 13% ONP, AFP
- Cobertura de seguridad social en salud a través del SIS o ESSALUD 9% de la remuneración. (Ministerio de Trabajo, 2020)

Asimismo, el empleador está obligado a registrar el cumplimiento de estas obligaciones en la planilla electrónica.

Ejecutivos de ventas: Por sus funciones a desarrollar, tiene un contrato de prestación de servicios, quienes emitirán recibos por honorarios.

## **CAPÍTULO VI**

### **PLANIFICACIÓN FINANCIERA**

#### **6.1 Inversiones**

La inversión es la cantidad de dinero requerido en el proyecto para poner en marcha sus operaciones, esta está compuesta principalmente de la inversión fija depreciable, la inversión fija intangible y la inversión fija tangible.

Dentro de la inversión fija depreciable se encuentran los equipos cuyo valor inicial se deprecian con el uso y el pasar del tiempo.

La inversión fija intangible está representada por todos los gastos realizados previos a la constitución de la empresa, que no se pueden percibir de manera física; sin embargo son necesarios para concretar la ejecución del proyecto planteado.

Finalmente, también se consideró todos los activos tangibles, donde se muestra todas las actividades que se desarrollaron antes de la instalación y puesta en marcha de la empresa.

**Tabla 22***Inversión de activo fijo depreciable*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	VALOR TOTAL	IGV	PRECIO
Computadora core i5	4	S/. 2,020.00	S/. 8,080.00	S/. 6,464.00	S/. 14,544.00
Impresora Epson	2	S/. 1,560.00	S/. 3,120.00	S/. 2,496.00	S/. 5,616.00
Aire acondicionado Miray	1	S/. 3,415.00	S/. 3,415.00	S/. 2,732.00	S/. 6,147.00
Escritorio	2	S/. 650.00	S/. 1,300.00	S/. 1,040.00	S/. 2,340.00
Mesa de reuniones	1	S/. 1,320.00	S/. 1,320.00	S/. 1,056.00	S/. 2,376.00
Sillas	20	S/. 123.00	S/. 2,460.00	S/. 1,968.00	S/. 4,428.00
<b>TOTAL, ACTIVO FIJO</b>			<b>S/. 19,695.00</b>	<b>S/. 15,756.00</b>	<b>S/. 35,451.00</b>

Esta inversión hace mención a todo el equipamiento que la oficina requiere para proceder con la operatividad de la empresa. La adquisición de todo lo necesario para el equipamiento de la empresa asciende a un total de 35,451.00 soles.

**Tabla 23***Inversión de activo fijo intangible*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	VALOR TOTAL	IGV	PRECIO
<b>CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA</b>			<b>S/. 515.00</b>	<b>S/. -</b>	<b>S/. 515.00</b>
Búsqueda de la razón social	1	S/. 5.00	S/. 5.00		S/. 5.00
Reserva de la razón social	1	S/. 20.00	S/. 20.00		S/. 20.00
Minuta de constitución y escritura pública	1	S/. 400.00	S/. 400.00		S/. 400.00
Inscripción en Registros Públicos	1	S/. 90.00	S/. 90.00		S/. 90.00
Obtención del RUC	1		S/. 0.00		-
<b>MARCAS Y PATENTES</b>			<b>S/. 1,108.00</b>	<b>S/. -</b>	<b>S/. 1,108.00</b>
Búsqueda fonética figurativa	1	-	-		
Búsqueda figurativa Indecopi		S/. 38.00	S/. 38.00		S/. 38.00
Solicitud de registro de marca del producto	1	S/. 535.00	S/. 535.00		S/. 535.00
Registro de lema comercial	1	S/. 535.00	S/. 535.00		S/. 535.00
<b>LICENCIAS Y AUTORIZACIONES</b>			<b>S/. 8,543.00</b>	<b>S/. 6,834.40</b>	<b>S/. 15,377.40</b>
Servicio de instalación de Windows 10 y Office Original	8	S/. 300.00	S/. 2,400.00	S/. 1,920.00	S/. 4,320.00
Software de punto de venta	1	S/. 4,500.00	S/. 4,500.00	S/. 3,600.00	S/. 8,100.00
Licencia de Funcionamiento	1	S/. 402.00	S/. 402.00	S/. 321.60	S/. 723.60
Certificación y Registro Sanitario	1	S/. 365.00	S/. 365.00	S/. 292.00	S/. 657.00
Habilitación sanitaria	1	S/. 876.00	S/. 876.00	S/. 700.80	S/. 1,576.80
<b>TOTAL, INTANGIBLES</b>			<b>S/. 10,166.00</b>	<b>S/. 6,834.40</b>	<b>S/. 17,000.40</b>

Esta inversión hace referencia a la documentación que se requiere para la constitución de la empresa, pagos de derechos y trámites necesarios para poder poner en marcha la empresa, el monto total intangible asciende a un total de S/. 17,000.40 soles.

**Tabla 24***Inversión de activo fijo tangible*

<b>GASTOS PRE OPERATIVOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>	<b>IGV</b>	<b>PRECIO</b>
<b>HERRAMIENTAS</b>			<b>842.00</b>	<b>151.56</b>	<b>993.56</b>
Extintor	10	S/. 45.00	S/. 450.00	S/. 81.00	S/. 531.00
Botiquín de primeros auxilios (equipado)	3	S/. 28.00	S/. 84.00	S/. 15.12	S/. 99.12
Dispensador para cinta de embalaje	2	S/. 36.00	S/. 72.00	S/. 12.96	S/. 84.96
Cintas de embalaje	1	S/. 236.00	S/. 236.00	S/. 42.48	S/. 278.48
<b>ÚTILES DE ADMINISTRACIÓN</b>			<b>S/. 248.00</b>	<b>S/. 198.40</b>	<b>S/. 446.40</b>
Hojas bond	2	S/. 10.00	S/. 20.00	S/. 16.00	S/. 36.00
Tijeras	1	S/. 4.00	S/. 4.00	S/. 3.20	S/. 7.20
Engrapadores + grapas	1	S/. 12.00	S/. 12.00	S/. 9.60	S/. 21.60
Perforadores	1	S/. 10.00	S/. 10.00	S/. 8.00	S/. 18.00
Tinta para impresora	2	S/. 21.00	S/. 42.00	S/. 33.60	S/. 75.60
Pack de útiles de oficina	2	S/. 65.00	S/. 130.00	S/. 104.00	S/. 234.00
Calculadora	2	S/. 15.00	S/. 30.00	S/. 24.00	S/. 54.00
<b>ÚTILES DE VENTAS</b>			<b>S/. 290.00</b>	<b>S/. 52.20</b>	<b>S/. 342.20</b>
Hojas bond	2	S/. 10.00	S/. 20.00	S/. 3.60	S/. 23.60
Tijeras	1	S/. 4.00	S/. 4.00	S/. 0.72	S/. 4.72
Engrapadores + grapas	1	S/. 12.00	S/. 12.00	S/. 2.16	S/. 14.16
Perforadores	1	S/. 10.00	S/. 10.00	S/. 1.80	S/. 11.80
Pack de útiles de oficina	2	S/. 65.00	S/. 130.00	S/. 23.40	S/. 153.40
Calculadora	2	S/. 15.00	S/. 30.00	S/. 5.40	S/. 35.40
Tinta para impresora	4	S/. 21.00	S/. 84.00	S/. 15.12	S/. 99.12

GASTOS PRE OPERATIVOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	VALOR TOTAL	IGV	PRECIO
<b>ACONDICIONAMIENTO DE LOCAL</b>			<b>S/. 22,980.00</b>	<b>S/. 4,136.40</b>	<b>S/. 27,116.40</b>
Restauración del local	1	S/. 2,300.00	S/. 2,300.00	S/. 414.00	S/. 2,714.00
Revisión instalaciones sanitarias	1	S/. 320.00	S/. 320.00	S/. 57.60	S/. 377.60
Artículos de limpieza	2	S/. 60.00	S/. 120.00	S/. 21.60	S/. 141.60
Limpieza profunda	1	S/. 220.00	S/. 220.00	S/. 39.60	S/. 259.60
Instalación de estanterías	4	S/. 4,500.00	S/. 18,000.00	S/. 3,240.00	S/. 21,240.00
Instalación de redes telefónicas	1	S/. 400.00	S/. 400.00	S/. 72.00	S/. 472.00
Instalación de señales, extintores	6	S/. 230.00	S/. 1,380.00	S/. 248.40	S/. 1,628.40
Instalación de cámara de seguridad	3	S/. 80.00	S/. 240.00	S/. 43.20	S/. 283.20
<b>Garantía de alquiler</b>	<b>2</b>	<b>S/. 5,000.00</b>	<b>S/. 10,000.00</b>		<b>S/. 10,000.00</b>
<b>TOTAL DE GASTOS PRE OPERATIVOS</b>			<b>S/. 34,360.00</b>	<b>S/. 4,538.56</b>	<b>S/. 38,898.56</b>

Dentro de la inversión tangible se considera todo trabajo realizado para adecuar, acondicionar la oficina y contar con todos los medios necesarios que permita iniciar las operaciones de la empresa, el cual asciende a S/. 38,898.56 soles.

## Tabla 25

### Resumen de estructura de inversiones

	VALOR	IGV	TOTAL	%
Activo Fijo	S/. 19,695.00	S/. 15,756.00	S/. 35,451.00	38.8
Activos Intangibles	S/. 10,166.00	S/. 6,834.40	S/. 17,000.40	18.6
Gastos Pre Operativos	S/. 34,360.00	S/. 4,538.56	S/. 38,898.56	42.6
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 64,221.00</b>	<b>S/. 27,128.96</b>	<b>S/. 91,349.96</b>	<b>100.0</b>

En la Tabla 26. Se muestra el resumen de la inversión total que requiere el proyecto para la puesta en marcha. El cual asciende a S/. 91,349.96 soles.

## **6.2 Ingresos y egresos**

De acuerdo a la definición ofrecida por el BBVA los egresos e ingresos son dos términos opuestos que, sin embargo, están íntimamente relacionados.

Por un lado los ingresos son todos los ingresos de dinero que puede percibir la empresa, por otro lado los egresos son las cantidades de dinero que salen de la empresa, las cuales pueden ser consideradas como gastos o como inversiones.

Para mantener un equilibrio saludable de la empresa es necesario planificar las finanzas.



**Tabla 26**

*Proyección del ingreso por ventas mensuales en el 2022*

2022	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Supervisor	S/. 100,000.00	S/113,700	S/. 114,562.00	S/. 120,870.00	S/132,650	S/132,800	S/14120	S/151,600	S/151,963	S/170,550	S/. 174,320.00	S/. 176,809.00
Supervisor	S/. 95,200.00	S/. 95,250.00	S/. 95,800.00	S/. 96,200.00	S/. 96,750.00	S/. 98,200.00	S/. 98,520.00	S/. 98,934.00	S/. 98,999.00	S/. 99,000.00	S/. 99,560.00	S/. 99,860.00
Ejecutivo de ventas	S/. 30,010.00	S/. 31,010.00	S/. 32,104.00	S/. 32,504.00	S/. 33,410.00	S/. 33,950.00	S/. 34,000.00	S/. 34,850.00	S/. 35,120.00	S/. 36,520.00	S/. 36,999.00	S/. 37,000.00
Ejecutivo de ventas	S/. 28,250.00	S/. 28,550.00	S/. 29,020.00	S/. 29,436.00	S/. 29,999.00	S/. 30,000.00	S/. 30,150.00	S/. 31,452.00	S/. 32,000.00	S/. 32,450.00	S/. 32,658.00	S/. 33,120.00
Ejecutivo de ventas	S/. 27,510.00	S/. 27,842.00	S/. 28,100.00	S/. 28,436.00	S/. 28,999.00	S/. 29,000.00	S/. 29,630.00	S/. 29,870.00	S/. 30,000.00	S/. 30,450.00	S/. 30,869.00	S/. 31,120.00
Ejecutivo de ventas	S/. 27,100.00	S/. 27,164.00	S/. 27,250.00	S/. 27,999.00	S/. 28,000.00	S/. 28,451.00	S/. 28,888.00	S/. 29,100.00	S/. 29,463.00	S/. 29,789.00	S/. 29,898.00	S/. 30,120.00
Ejecutivo de ventas	S/. 26,000.00	S/. 26,410.00	S/. 26,560.00	S/. 26,862.00	S/. 27,410.00	S/. 27,632.00	S/. 28,100.00	S/. 28,456.00	S/. 28,999.00	S/. 29,001.00	S/. 29,430.00	S/. 29,876.00
<b>VALOR DE VENTA</b>	<b>S/. 334,070.00</b>	<b>S/. 236,226.00</b>	<b>S/. 353,396.00</b>	<b>S/. 362,307.00</b>	<b>S/. 244,568.00</b>	<b>S/. 247,233.00</b>	<b>S/. 249,288.00</b>	<b>S/. 252,662.00</b>	<b>S/. 254,581.00</b>	<b>S/. 257,210.00</b>	<b>S/. 433,734.00</b>	<b>S/. 437,905.00</b>
IGV	S/. 60,132.60	S/. 42,520.68	S/. 63,611.28	S/. 65,215.26	S/. 44,022.24	S/. 44,501.94	S/. 44,871.84	S/. 45,479.16	S/. 45,824.58	S/. 46,297.80	S/. 78,072.12	S/. 78,822.90
<b>INGRESO POR VENTAS</b>	<b>S/. 394,202.60</b>	<b>S/. 278,746.68</b>	<b>S/. 417,007.28</b>	<b>S/. 427,522.26</b>	<b>S/. 288,590.24</b>	<b>S/. 291,734.94</b>	<b>S/. 294,159.84</b>	<b>S/. 298,141.16</b>	<b>S/. 300,405.58</b>	<b>S/. 303,507.80</b>	<b>S/. 511,806.12</b>	<b>S/. 516,727.90</b>

**Tabla 27**

*Proyección del ingreso por ventas anuales 2023 – 2027*

	2023	2024	2025	2026	2027
Supervisor	S/. 176,809.00	S/. 188,000.00	S/. 180,240.00	S/. 186,390.00	S/. 190,000.00
Supervisor	S/. 99,860.00	S/. 100,254.00	S/. 132,150.00	S/. 128,602.00	S/. 130,200.00
Ejecutivo de ventas	S/. 37,000.00	S/. 38,645.00	S/. 29,650.00	S/. 33,560.00	S/. 45,202.00
Ejecutivo de ventas	S/. 33,120.00	S/. 36,450.00	S/. 38,970.00	S/. 46,301.00	S/. 53,150.00
Ejecutivo de ventas	S/. 31,120.00	S/. 33,654.00	S/. 35,621.00	S/. 38,361.00	S/. 48,096.00
Ejecutivo de ventas	S/. 30,120.00	S/. 36,451.00	S/. 39,650.00	S/. 49,980.00	S/. 50,030.00
Ejecutivo de ventas	S/. 29,876.00	S/. 33,010.00	S/. 40,580.00	S/. 46,030.00	S/. 47,054.00
<b>VALOR DE VENTA TOTAL</b>	<b>S/. 437,905.00</b>	<b>S/. 466,464.00</b>	<b>S/. 496,861.00</b>	<b>S/. 529,224.00</b>	<b>S/. 563,732.00</b>
IGV	S/. 78,822.90	S/. 83,963.52	S/. 89,434.98	S/. 95,260.32	S/. 101,471.76
<b>INGRESO TOTAL</b>	<b>S/. 516,727.90</b>	<b>S/. 550,427.52</b>	<b>S/. 586,295.98</b>	<b>S/. 624,484.32</b>	<b>S/. 665,203.76</b>
<b>Crecimiento</b>		<b>6.12%</b>	<b>6.12%</b>	<b>6.12%</b>	<b>6.12%</b>

**Tabla 28***Proyección del egresos anuales 2023 – 2027*

	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>
Planilla administrativa	S/. 15,000.00	S/. 16,000.00	S/. 17,500.00	S/. 18,120.00	S/. 18,900.00
Asesoría legal	S/. 4,600.00	S/. 4,600.00	S/. 4,600.00	S/. 4,600.00	S/. 4,600.00
Asesoría contable y financiera	S/. 24,000.00	S/. 24,000.00	S/. 24,000.00	S/. 24,000.00	S/. 24,000.00
Servicio de limpieza y mantenimiento	S/. 6,696.00	S/. 6,696.00	S/. 6,696.00	S/. 6,696.00	S/. 6,696.00
Fumigación	S/. 871.00	S/. 871.00	S/. 871.00	S/. 871.00	S/. 871.00
Agua	S/. 360.00	S/. 365.00	S/. 390.00	S/. 412.00	S/. 430.00
Luz	S/. 2,076.00	S/. 2,329.00	S/. 2,614.00	S/. 2,937.00	S/. 3,302.00
Teléfono - internet	S/. 435.00	S/. 435.00	S/. 435.00	S/. 435.00	S/. 435.00
Alquiler	S/. 16,741.00	S/. 16,741.00	S/. 16,741.00	S/. 14,560.00	S/. 14,560.00
Gasto por gasto pre operativo	S/. 5,804.00	S/. 5,804.00	S/. 5,804.00		
<b>Mantenimiento de equipos</b>					
Computadora Core i5	S/. 1,423.00	S/. 1,596.00	S/. 1,792.00	S/. 2,013.00	S/. 2,263.00
Impresora Multifuncional Xerox	S/. 269.00	S/. 302.00	S/. 339.00	S/. 381.00	S/. 426.00
Aire acondicionado Miray	S/. 254.00	S/. 285.00	S/. 320.00	S/. 359.00	S/. 404.00
<b>Reposición de útiles</b>					
Hojas bond Justus	S/. 47.00	S/. 52.30	S/. 59.40	S/. 66.60	S/. 37.40
Tijeras	S/. 4.00	S/. 4.75	S/. 5.34	S/. 5.99	S/. 0.00
Engrapadores + grapas	S/. 12.30	S/. 13.70	S/. 15.40	S/. 17.30	S/. 0.00
Perforadores Faber Castell	S/. 10.20	S/. 11.40	S/. 12.80	S/. 14.30	S/. 0.00
Pack de útiles de oficina	S/. 677.00	S/. 760.00	S/. 853.00	S/. 958.00	S/. 1,078.00
Calculadora	S/. 30.40	S/. 34.30	S/. 38.20	S/. 42.30	S/. 0.00
Tinta para impresora	S/. 169.00	S/. 190.00	S/. 213.00	S/. 236.00	S/. 135.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 79,478.90</b>	<b>S/. 81,090.45</b>	<b>S/. 83,299.14</b>	<b>S/. 76,724.49</b>	<b>S/. 78,137.40</b>

De acuerdo a la Tabla 27, se ha propuesto que la empresa tendrá un crecimiento anual de 6.12%, y un ingreso promedio de S/. 79 478.90 soles anuales.

Mientras que el gasto anual que se proyecta en un promedio anual de S/. 79,746.08 soles.

### 6.3 Deuda

La deuda representa la cantidad de dinero que se requerirá financiar para llevar a cabo el proyecto.

**Tabla 29**  
*Estructura de financiamiento*

	<b>MONTO</b>	<b>DEUDA</b>	<b>PATRIMONIO</b>
Activo Fijo	S/. 35,451.00	S/. 35,451.00	
Activos Intangibles	S/. 17,000.40		S/. 17,000.40
Gastos Pre Operativos	S/. 38,898.56	S/. 38,898.56	
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 91,349.96</b>	<b>S/. 74,349.56</b>	<b>S/. 17,000.40</b>

De acuerdo a la Tabla 29. El monto a financiar es igual a 74,349.56 soles, mientras que el patrimonio de la empresa es de 17,000.40 soles.

**Tabla 30**  
*Alternativa de financiamiento*

Entidad	<b>Scotiabank</b>
Préstamo	S/. 74,350.00
TCEA	17.00%
TEM	1.32%
Plazo años	5
Plazo meses	60
Cuota	S/. 1,800.00

De acuerdo a la propuesta planteada por Scotiabank, el plazo de pago de la deuda será en 60 meses (5 años), a una tasa efectiva mensual de 1.32% y una cuota fija de S/. 1,800.00 soles.

**Tabla 31**  
*Cronograma de amortización mensual*

Mes	Saldo	Amortización	Interes	Cuota	Escudo F.
0	S/. 74,350				S/. -
1	S/. 73,529	S/. 821	S/. 979	S/. 1,800	S/. 289
2	S/. 72,697	S/. 832	S/. 968	S/. 1,800	S/. 286
3	S/. 71,854	S/. 843	S/. 957	S/. 1,800	S/. 282
4	S/. 71,000	S/. 854	S/. 946	S/. 1,800	S/. 279
5	S/. 70,135	S/. 865	S/. 935	S/. 1,800	S/. 276
6	S/. 69,258	S/. 877	S/. 924	S/. 1,800	S/. 272
7	S/. 68,370	S/. 888	S/. 912	S/. 1,800	S/. 269
8	S/. 67,470	S/. 900	S/. 900	S/. 1,800	S/. 266
9	S/. 66,558	S/. 912	S/. 889	S/. 1,800	S/. 262
10	S/. 65,634	S/. 924	S/. 877	S/. 1,800	S/. 259
11	S/. 64,698	S/. 936	S/. 864	S/. 1,800	S/. 255
12	S/. 63,750	S/. 948	S/. 852	S/. 1,800	S/. 251
13	S/. 62,789	S/. 961	S/. 840	S/. 1,800	S/. 248
14	S/. 61,816	S/. 973	S/. 827	S/. 1,800	S/. 244
15	S/. 60,830	S/. 986	S/. 814	S/. 1,800	S/. 240
16	S/. 59,831	S/. 999	S/. 801	S/. 1,800	S/. 236
17	S/. 58,818	S/. 1,012	S/. 788	S/. 1,800	S/. 232
18	S/. 57,793	S/. 1,026	S/. 775	S/. 1,800	S/. 229
19	S/. 56,754	S/. 1,039	S/. 761	S/. 1,800	S/. 225
20	S/. 55,701	S/. 1,053	S/. 747	S/. 1,800	S/. 220
21	S/. 54,634	S/. 1,067	S/. 734	S/. 1,800	S/. 216
22	S/. 53,553	S/. 1,081	S/. 720	S/. 1,800	S/. 212
23	S/. 52,458	S/. 1,095	S/. 705	S/. 1,800	S/. 208
24	S/. 51,349	S/. 1,109	S/. 691	S/. 1,800	S/. 204
25	S/. 50,225	S/. 1,124	S/. 676	S/. 1,800	S/. 199
26	S/. 49,086	S/. 1,139	S/. 661	S/. 1,800	S/. 195
27	S/. 47,932	S/. 1,154	S/. 646	S/. 1,800	S/. 191
28	S/. 46,763	S/. 1,169	S/. 631	S/. 1,800	S/. 186
29	S/. 45,578	S/. 1,184	S/. 616	S/. 1,800	S/. 182
30	S/. 44,378	S/. 1,200	S/. 600	S/. 1,800	S/. 177
31	S/. 43,163	S/. 1,216	S/. 584	S/. 1,800	S/. 172
32	S/. 41,931	S/. 1,232	S/. 568	S/. 1,800	S/. 168
33	S/. 40,683	S/. 1,248	S/. 552	S/. 1,800	S/. 163
34	S/. 39,418	S/. 1,265	S/. 536	S/. 1,800	S/. 158
35	S/. 38,137	S/. 1,281	S/. 519	S/. 1,800	S/. 153
36	S/. 36,839	S/. 1,298	S/. 502	S/. 1,800	S/. 148
37	S/. 35,524	S/. 1,315	S/. 485	S/. 1,800	S/. 143
38	S/. 34,191	S/. 1,332	S/. 468	S/. 1,800	S/. 138
39	S/. 32,841	S/. 1,350	S/. 450	S/. 1,800	S/. 133
40	S/. 31,474	S/. 1,368	S/. 433	S/. 1,800	S/. 128
41	S/. 30,088	S/. 1,386	S/. 414	S/. 1,800	S/. 122
42	S/. 28,684	S/. 1,404	S/. 396	S/. 1,800	S/. 117
43	S/. 27,261	S/. 1,423	S/. 378	S/. 1,800	S/. 111
44	S/. 25,820	S/. 1,441	S/. 359	S/. 1,800	S/. 106
45	S/. 24,360	S/. 1,460	S/. 340	S/. 1,800	S/. 100
46	S/. 22,880	S/. 1,479	S/. 321	S/. 1,800	S/. 95
47	S/. 21,381	S/. 1,499	S/. 301	S/. 1,800	S/. 89
48	S/. 19,862	S/. 1,519	S/. 282	S/. 1,800	S/. 83
49	S/. 18,324	S/. 1,539	S/. 262	S/. 1,800	S/. 77
50	S/. 16,765	S/. 1,559	S/. 241	S/. 1,800	S/. 71
51	S/. 15,185	S/. 1,580	S/. 221	S/. 1,800	S/. 65
52	S/. 13,585	S/. 1,600	S/. 200	S/. 1,800	S/. 59
53	S/. 11,964	S/. 1,621	S/. 179	S/. 1,800	S/. 53
54	S/. 10,321	S/. 1,643	S/. 158	S/. 1,800	S/. 46
55	S/. 8,656	S/. 1,664	S/. 136	S/. 1,800	S/. 40
56	S/. 6,970	S/. 1,686	S/. 114	S/. 1,800	S/. 34
57	S/. 5,262	S/. 1,708	S/. 92	S/. 1,800	S/. 27
58	S/. 3,531	S/. 1,731	S/. 69	S/. 1,800	S/. 20
59	S/. 1,777	S/. 1,754	S/. 46	S/. 1,800	S/. 14
60	S/. 0	S/. 1,777	S/. 23	S/. 1,800	S/. 7

**Tabla 32**  
*Cronograma de amortización anual*

Año	Saldo	Amortización	Interés	Cuota	Escudo F.
0	S/. 74,350.00	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -
1	S/. 63,750.00	S/. 10,600.00	S/. 12,639.00	S/. 23,239.00	S/. 3,729.00
2	S/. 51,349.00	S/. 12,402.00	S/. 10,838.00	S/. 23,239.00	S/. 3,197.00
3	S/. 36,839.00	S/. 14,510.00	S/. 8,729.00	S/. 23,239.00	S/. 2,575.00
4	S/. 19,862.00	S/. 16,976.00	S/. 6,263.00	S/. 23,239.00	S/. 1,847.00
5	S/. -	S/. 19,862.00	S/. 3,377.00	S/. 23,239.00	S/. 996.00

De acuerdo a la Tabla 32. Una vez cancelado el crédito adquirido la empresa habrá pagado un total de S/. 116,195.00 soles.

#### 6.4 Flujo de caja

El flujo de caja de una empresa es la diferencia entre los cobros y los pagos durante un período de tiempo. En otras palabras, el flujo de efectivo es el ingreso neto. Siempre hablamos de cobros y pagos, no de ingresos y gastos. Corriente se refiere al movimiento de dinero.

La Tabla 33. Muestra el flujo de caja efectivo promedio anual es de S/. 116,195.00 soles, el cual representa el ingreso neto de la empresa.

**Tabla 33***Flujo de caja operativo*

<b>FLUJO DE CAJA ANUAL</b>	<b>dic-22</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>
<b>INGRESOS</b>		<b>S/. 516,727.90</b>	<b>S/. 550,427.52</b>	<b>S/. 586,295.98</b>	<b>S/. 624,484.32</b>	<b>S/. 665,203.76</b>
<b>EGRESOS</b>		<b>S/. 79,688.90</b>	<b>S/. 81,363.45</b>	<b>S/. 391,196.14</b>	<b>S/. 429,192.49</b>	<b>S/. 492,452.40</b>
Planilla administrativa		S/. 15,000.00	S/. 16,000.00	S/. 17,500.00	S/. 18,120.00	S/. 18,900.00
Asesoría legal		S/. 4,600.00	S/. 4,600.00	S/. 4,600.00	S/. 4,600.00	S/. 4,600.00
Asesoría contable y financiera		S/. 24,000.00	S/. 24,000.00	S/. 24,000.00	S/. 24,000.00	S/. 24,000.00
Servicio de limpieza y mantenimiento		S/. 6,696.00	S/. 6,696.00	S/. 6,696.00	S/. 6,696.00	S/. 6,696.00
Fumigación		S/. 871.00	S/. 871.00	S/. 871.00	S/. 871.00	S/. 871.00
Agua		S/. 360.00	S/. 365.00	S/. 390.00	S/. 412.00	S/. 430.00
Luz		S/. 2,076.00	S/. 2,329.00	S/. 2,614.00	S/. 2,937.00	S/. 3,302.00
Telefono - internet		S/. 435.00	S/. 435.00	S/. 435.00	S/. 435.00	S/. 435.00
Alquiler		S/. 16,741.00	S/. 16,741.00	S/. 16,741.00	S/. 14,560.00	S/. 14,560.00
		S/. 5,804.00	S/. 5,804.00	S/. 5,804.00		
<b>Mantenimiento de equipos</b>						
Computadora core i5		S/. 1,423.00	S/. 1,596.00	S/. 1,792.00	S/. 2,013.00	S/. 2,263.00
Impresora Multifuncional Xerox		S/. 269.00	S/. 302.00	S/. 339.00	S/. 381.00	S/. 426.00
Aire acondicionado Miray		S/. 254.00	S/. 285.00	S/. 320.00	S/. 359.00	S/. 404.00
<b>Reposicion de utiles</b>						
Hojas bond Justus		S/. 47.00	S/. 52.30	S/. 59.40	S/. 66.60	S/. 37.40
Tijeras		S/. 4.00	S/. 4.75	S/. 5.34	S/. 5.99	S/. 0.00
Engrapadores + grapas		S/. 12.30	S/. 13.70	S/. 15.40	S/. 17.30	S/. 0.00
Perforadores Fber Castell		S/. 10.20	S/. 11.40	S/. 12.80	S/. 14.30	S/. 0.00
Pack de utiles de oficina		S/. 677.00	S/. 760.00	S/. 853.00	S/. 958.00	S/. 1,078.00
Calculadora		S/. 30.40	S/. 34.30	S/. 38.20	S/. 42.30	S/. 0.00
Tinta para impresora		S/. 169.00	S/. 190.00	S/. 213.00	S/. 236.00	S/. 135.00
Pagos de IGV al Estado		S/. 210	S/. 273	S/. 307,897	S/. 352,468	S/. 414,315
<b>FLUJO DE CAJA OPERATIVO</b>		<b>S/. 437,039.00</b>	<b>S/. 469,064.07</b>	<b>S/. 195,099.84</b>	<b>S/. 195,291.83</b>	<b>S/. 172,751.36</b>

## 6.5 Evaluación económica y financiera

La evaluación económico-financiera permite al empresario tomar decisiones adecuadas y realizar un análisis financiero a corto, mediano o largo plazo.

Existen varias formas de evaluar la situación económica y financiera de la empresa; en esta ocasión hemos utilizado el WAAC (Weighted Average Cost of Capital) o sus siglas en español CPPC (Cost promedio ponderado del capital), la tasa de descuento utilizada para descontar los flujos de caja futuros al momento de valorar un proyecto de inversión. El cálculo de este porcentaje es interesante o puede ser útil si se tienen en cuenta tres enfoques diferentes. Como activo de la empresa: el porcentaje que se utilizará para descontar el flujo de efectivo esperado; por el lado del pasivo: el costo económico para la empresa de obtener capital en el sector; y como inversionistas, el retorno que esperan los inversionistas cuando invierten en deuda o acciones de la compañía.

**Tabla 34**

*Costo promedio ponderado de capital (WACC)*

<b>Sigla</b>	<b>Concepto</b>	<b>Valor</b>
<b>COK</b>	Cok neto propio	18.83%
<b>Rd1</b>	Costo de la deuda de activo fijo	17.00%
<b>Rd2</b>	Costo de la deuda de capital de trabajo	22.99%
<b>E/V</b>	Ponderacion del capital propio	34.00%
<b>D1/V</b>	Ponderacion de la deuda de activo fijo	21.00%
<b>D2/V</b>	Ponderacion de la deuda de capital de trabajo	44.00%
<b>T</b>	Tasa Impuesto a la Renta	29.50%
<b>WACC</b>		<b>16.05%</b>

En este caso imaginamos que la empresa tiene un nivel de fondos propios representa el 18.83% y el endeudamiento es de fijo es 17%, la tasa de ponderación de la deuda es de 44% , donde el WAAC obtenido es de 16.05% que significa que para valorar a la empresa debemos descontar 16.05% a los flujos de caja esperados esta tasa.

**Tabla 35***Valor Actual Neto Económico (EVALUACIÓN ECONÓMICA)*

<b>CONCEPTO</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
FLUJO CAJA ECONÓMICO	S/. 437,039	S/. 469,064	S/. 195,100	S/. 195,292	S/. 172,751
(1+WACC) ELEVADO A LA n	1.1621	1.3505	1.5694	1.8238	2.1194
VALOR ACTUAL DE FLUJOS	S/. 93,708	S/. 126,335	S/. 111,381	S/. 179,519	S/. 397,014
SUMA DE VALORES ACTUALES			S/. 907,957.00		
(-) INVERSIÓN			S/. 91,349.96		
<b>VAN ECONÓMICO</b>			<b>S/. 816,607.04</b>		

De acuerdo a los cálculos desarrollados el Valor Actual Neto económico del proyecto es igual a S/. 816.607.04, este método de cálculo permite valorar la inversión, así mismo ayuda a medir la rentabilidad del proyecto analizado en valor absoluto, es decir expresa la diferencia entre el valor actualizado de las unidades monetarias cobradas y pagadas. Como el valor del VAN calculado para el presente proyecto quiere decir que este proyecto generará ganancias por lo que se sugiere invertir.

**Tabla 36***Valor Actual Neto Económico (EVALUACIÓN FINANCIERA)*

<b>CONCEPTO</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
FLUJO CAJA FINANCIERO	S/. 437,039.00	S/. 469,064.07	S/. 195,099.84	S/. 195,291.83	S/. 172,751.36
(1+COK) ELEVADO A LA n	S/. 1.19	S/. 1.41	S/. 1.68	S/. 1.99	S/. 2.37
VALOR ACTUAL DE FLUJOS	S/. 46,795.00	S/. 81,772.00	S/. 69,971.00	S/. 134,050.00	S/. 328,355.00
SUMA DE VALORES ACTUALES			S/. 660,943.00		
(-) INVERSIÓN			-S/. 120,000.38		
<b>VAN FINANCIERO</b>			<b>S/. 540,942.62</b>		



Como sucedió con el VAN económico el VAN financiero también resultó positivo, por lo que se sugiere seguir con la inversión.

## **6.6 Estados financieros proyectados**

Los estados financieros permiten a la empresa tomar decisiones adecuadas y se continúe con el crecimiento, también permite tomar decisiones en caso de que estén ocurriendo dificultades en ciertas áreas.

**Tabla 37***Estados de resultados proyectados*

<b>CRECIMIENTO EN VENTAS</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>	<b>2028</b>	<b>2029</b>	<b>2030</b>
<b>RESULTADOS OPERACIONALES</b>							
Crecimiento en ventas	6.12%	6.12%	6.12%	6.12%	6.12%	6.12%	6.12%
Gastos administrativos	S/. 446.40	S/. 446.40	S/. 446.40	S/. 446.40	S/. 446.40	S/. 446.40	S/. 446.40
<b>RESULTADOS NO OPERACIONALES</b>							
Ingresos financieros	S/. 516,727.90	S/. 550,427.52	S/. 586,295.98	S/. 624,484.32	S/. 662,711.18	S/. 703,269.11	S/. 746,309.17
Gastos financieros	S/. 79,478.90	S/. 81,090.45	S/. 83,299.14	S/. 76,724.49			
<b>CRECIMIENTO EN VENTAS</b>	<b>S/. 437,249.00</b>	<b>S/. 469,337.07</b>	<b>S/. 502,996.84</b>	<b>S/. 547,759.83</b>	<b>S/. 662,711.18</b>	<b>S/. 703,269.11</b>	<b>S/. 746,309.17</b>

Promedio de crecimiento en ventas = S/. 51,510.03 soles

De acuerdo a los resultados se avizora un proyecto rentable, con crecimiento constante en las ventas durante los primeros 6 años de vida del proyecto.

## **CAPÍTULO VII**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **7.1 Conclusiones**

- La propuesta del Grupo SOLUCIÓN plantea mejorar los servicios de las entidades bancarias, impulsando los descuentos por planilla, este servicio garantiza el cumplimiento de los pagos y reduciendo moras de los clientes.
- El GRUPO SOLUCIÓN también ofrece como alternativa de servicio, realizar colocaciones a empresas privadas y públicas, renovándolas constantemente mediante incentivos, de manera tal que los clientes permanezcan comprometidos con la entidad financiera.
- El GRUPO SOLUCIÓN también ha pensado en motivar y capacitar constantemente al capital humano, mediante la promoción de bonos económicos por ventas.
- El GRUPO SOLUCIÓN hará uso de diferentes herramientas de gestión para incrementar las ventas y mejorar la productividad de los ejecutivos de ventas.
- De acuerdo a la proyección de los estados financieros de los primeros 6 años la empresa tendrá un crecimiento anual de S/. 51,510.03 soles, con el cual estará posicionándose como una de las mejores empresas de OUTSOURCING

dentro de Huancayo y la Región Junín.

- La ganancia del GRUPO SOLUCIÓN es en promedio superior a los 20% durante los primeros años, alcanzando un promedio de 43% durante los siguientes 5 años.

## **7.2 Recomendaciones**

Después de desarrollar la investigación se observó que la creación de un outsourcing, que realice la captación de clientes para las entidades financieras no es un negocio nuevo, sin embargo debido a la pandemia y al crecimiento acelerado de la tecnología se ha convertido en una oportunidad, puesto que fácilmente se pueden detectar a los clientes potenciales, así mismo con la información tributaria de las empresas privadas, se puede medir la factibilidad para realizar convenios muy provechosos para ampliarla cartera de clientes.

Por otro lado se tiene que una constante innovación de nuestros productos permitirá abarcar nuevos clientes, así mismo se recomienda no desatender a la población joven que inicia su vida laboral y no tienen la capacidad de acceder a créditos en entidades financieras de prestigio y tienen que recurrir a prestamistas.

Otra recomendación a considerar es promover la capacitación constante de los ejecutivos de venta, puesto que ellos son los encargados de realizar los convenios con las diferentes empresas, ya sean públicas o privadas.

## **7.3 Bibliografía**

Asociación Peruana de Agentes Marítimos. (13 de Febrero de 2022). *Incertidumbre política será un lastre para la economía en el 2022*. Obtenido de <https://apam->

peru.com/web/incertidumbre-politica-sera-un-lastre-para-la-economia-en-el-2022/

Banco Central de Reserva del Perú. (Abril de 2022). *Evolución reciente de los nuevos deudores por segmento de crédito*. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2022/abril/ri-abril-2022-recuadro-7.pdf>

Banco Mundial . (28 de Setiembre de 2022). *Perú Panorama General*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview>

Banco MUndial en el Perú. (28 de Setiembre de 2022). *Perú Panorama general*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview>

Barrutia, I., Silva, H., & Sánchez, R. (2021). Consecuencias económicas y sociales de la inamovilidad humana bajo COVID-19: caso de estudio Perú. *Lecturas de economía*, 285 - 303 DOI: <https://doi.org/10.17533/udea.le.n94a344397>.

Contraloría General de la República. (2021). *Rendición de cuentas de titulares por periodo anual*. Lima: Contraloría.

Diario Gestión. (27 de Abril de 2018). Outsourcing: 86% de empresas en Perú tercerizan servicios. *Economía*, págs. <https://gestion.pe/economia/outsourcing-86-empresas-peru-tercerizan-servicios-232422-noticia/?ref=gesr>.

Dirección de Estudios Macrofiscales – STCF. (2022). *Análisis del Marco Macroeconómico Multianual 2022-2025*. Obtenido de <https://cf.gob.pe/wp-content/uploads/2021/11/RT-MMMDU079-vf.pdf>

El Peruano. (09 de Diciembre de 2020). Tendencias tecnológicas que marcaron el 2020. *El Peruano*, págs. 8-9.

El Peruano. (23 de Abril de 2022). *MEF: Economía habría crecido 4% en el primer trimestre*. Obtenido de <https://www.elperuano.pe/noticia/147004-economia-habria-crecido-4-en-primer-trimestre#:~:text=Viceministro%20de%20Econom%C3%ADa%20sostuvo%20que,Hay%20una%20recuperaci%C3%B3n%20en%20curso>.

Ideas y propuestas. (27 de Enero de 2021). *Situación política del Perú: Corrupción, destituciones y elecciones*. Obtenido de [https://www.fjguzman.cl/wp-content/uploads/2021/01/IP\\_316\\_peru-1.pdf](https://www.fjguzman.cl/wp-content/uploads/2021/01/IP_316_peru-1.pdf)

Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2017). *Población en edad de trabajar según condición de actividad*. Obtenido de

[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1676/02.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1676/02.pdf)

Kambista. (2020). *¿Qué son las centrales de riesgo?* Obtenido de <https://kambista.com/economia/que-son-las-centrales-de-riesgo/>

Muñoz, J., & Salazar, Ó. (2013). *Préstamos de consumo otorgados bajo convenio: ¿Qué son y qué riesgos implican?* Obtenido de Banco Central de Reserva del Perú: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-154/moneda-154-07.pdf>

Papaleo, C. (03 de Noviembre de 2021). *Perú, ante un camino empedrado de contradicciones políticas.* Obtenido de <https://www.dw.com/es/per%C3%BA-ante-un-camino-empedrado-de-contradicciones-pol%C3%ADticas/a-59713510>

Redondo, A., & Sanchis, R. (2017). El outsourcing en las entidades de credito. *Revista de la Universidad de Valencia*, 669 - 675.

SUNAT. (2019). *Régimen laboral especial de la micro y pequeña empresa.* Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/289278/Art%C3%ADculo\\_REMYPE\\_-\\_Enero\\_2019.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/289278/Art%C3%ADculo_REMYPE_-_Enero_2019.pdf)

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2017). Central de riesgo de la SBS. 1-6  
URI: <https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/1460393/CentralDeRiesgos.pdf/3314584b-9d2b-fb8a-ee77-54cc310518ec#:~:text=Es%20un%20registro%20que%20contiene,la%20morosidad%20de%20sus%20usuarios>.

Súperintendencia de Banca, Seguros y AFP. (Agosto de 2022). *Distribución de Oficinas por Zona Geográfica de las Empresas Bancarias.* Obtenido de [https://www.sbs.gob.pe/app/stats\\_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=1#](https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=1#)

Superintendencia de banca, seguros y AFP. (Enero de 2022). *Sistema Financiero Peruano.* Obtenido de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2022/Enero/SF-0003-en2022.PDF>

## 7.4 Anexos