



**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
PRIVADA “ZEGEL IPAE”**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS**

**GESTIÓN DE NEGOCIO DIGITAL A TRAVÉS DEL APLICATIVO
MÓVIL TOP SERV_yS EN LA CIUDAD DE IQUITOS 2021**

**Proyecto de innovación para optar el Grado Académico de Bachiller en Administración de
Negocios**

**KARLA ALEXANDRA CORTEZ KLUG
SIXTO ESPINOSA SAAVEDRA
LIZ MOYRA OCHOA CAMAN**

**Iquitos-Perú
2021**

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a:

A Dios quien ha sido nuestro guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado con nosotros hasta el día de hoy.

A nuestros padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo nos han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcarnos en nosotros el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está con nosotros siempre.

A nuestros hermanos por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar con nosotros en todo momento gracias. A toda nuestra familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento nos hicieron una mejor persona y de una u otra forma nos acompañan en todos nuestros sueños y metas.

Finalmente queremos dedicar esta tesis a todos nuestros amigos, por apoyarnos cuando más los necesitábamos, por extender sus manos en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias amigos, siempre los llevaremos en nuestros corazones.

Agradecimiento

Queremos expresar nuestra gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre nuestras vidas y a todas nuestras familias por estar siempre presentes.

Nuestro profundo agradecimiento a todos los profesionales técnicos y padres de familia, por confiar en nosotros, abrírnos las puertas y permitirnos realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento y/u hogares.

De igual manera nuestro agradecimiento a ZEGEL IPAE, a nuestros profesores en especial a Claudia Katherin Boyer Negron, Edgar Hernán Salazar Maco y Roxana Haydee Olivera Roque quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que podamos crecer día a día como profesionales, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Finalmente queremos expresar nuestro más grande y sincero agradecimiento al Ing. José Luis Damián Zarate, principal colaborador durante todo este proceso, quien, con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo

RESUMEN EJECUTIVO

Hasta hace relativamente poco tiempo, la forma de buscar empleo formal o informal se basaba en ir personalmente a las distintas empresas con hoja de vida en mano o buscando anuncios en las pizarras de los mercados, anuncios en los clasificados del El Comercio o en algún diario local de cada provincia, con el objetivo de encontrar posibles vacantes que se ajustaran a los perfiles de los buscadores de trabajo en periódicos y revistas especializadas.

Con la aparición de internet surgieron los portales de búsqueda de empleo a nivel mundial que han cambiado este panorama por completo, incluso un portal como LinkedIn se puso de moda a nivel nacional. Hoy en día, las empresas se dan a conocer mediante estos portales, pudiendo ofrecer distintos puestos de trabajo en sus diferentes puestos. Este método ofrece una gran ventaja con respecto a la publicación de las ofertas de empleo en los periódicos, pizarras o agencias de empleo. Así, en el caso de las empresas, publicar sus ofertas de empleo se realiza de una forma mucho más económica y eficaz. Y en el caso de las personas que buscan empleo, tienen un mayor acceso a las ofertas, pudiendo contactar directamente con las empresas en cualquier momento mediante estos portales o directamente desde la propia web de la empresa.

Los portales de empleo nacieron como aplicaciones web accesibles desde los ordenadores personales. Sin embargo, la aparición y difusión de los dispositivos móviles ha provocado que los usuarios demanden la posibilidad de acceder a los servicios de los portales a través de aplicaciones móviles. En este sentido, en los últimos años, los principales portales de empleo disponen de aplicaciones móviles que ofrecen los mismos servicios disponibles en las versiones web de las empresas.

De forma simultánea a la digitalización de la búsqueda de empleo, otro ámbito que se ve afectado por el proceso de digitalización es el denominado networking o creación de redes de contactos. De la misma manera que en el caso anterior, se pasa de una realización manual mediante el intercambio de tarjetas de papel entre los interesados, al desarrollo de aplicaciones móviles que permiten el intercambio digital de tarjetas de contacto digitales, y mucho más ahora que estamos en épocas de pandemia, este factor

de “trabajo remoto”, se convierte en un factor clave para seguir vigente profesionalmente a través de canales digitales. La idea central de este proyecto de innovación consiste en analizar la posibilidad de combinar las necesidades de crear una aplicación que permita encontrar empleo laboral o diferentes trabajos temporales de manera eficaz.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	4
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: DEFINICIÓN DEL NEGOCIO	
1.1. Idea de Negocio	13
1.2. Diagnóstico de la Idea de Negocio (Modelo CANVAS)	15
1.3. Justificación del Plan de Negocio (Análisis De La Oportunidad).	21
CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO DEL PLAN DE NEGOCIO	
2.1. Análisis del Microentorno	25
2.1.1. Clientes / Intermediarios	25
2.1.2. Competidores	27
2.1.3. Proveedores	30
2.1.4. Intermediarios	31
2.1.5. Productos Sustitutos	33
2.2. Análisis del Macroentorno	33
2.2.1. Económico	33
2.2.2. Cultural y Social	36
2.2.3. Político	37
2.2.4. Geográfico – Demográfico	37
2.2.5. Tecnológico	38
CAPÍTULO III: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	
3.1. Misión	39
3.2. Visión	39
3.3. Valores	39
3.4. Objetivos Estratégicos Generales	40
3.5. MATRIZ FODA	40
3.5.1. Cruce Matricial Estratégico	41
3.6. Estrategia Genérica de Porter.	41
1.1.1. Costos	41

1.1.2.	Diferenciación	42
1.1.3.	Segmentación	42
3.7.	Cronograma De Actividades (Diagrama De Gantt).	42
CAPÍTULO IV: ESTUDIO DE MERCADO		
4.1.	Oferta	43
4.2.	Demanda	47
CAPÍTULO V: PLAN DE COMERCIALIZACIÓN		
5.1.	Mercado (Características y Segmentación)	52
5.1.1.	Características	52
5.1.2.	Segmentación	59
5.2.	Marketing Mix (Producto, Precio, Plaza y Promoción)	60
5.2.1.	Producto	61
5.2.2.	Plaza	64
5.2.3.	Precio	65
5.2.4.	Promoción	66
5.3.	Formulación Estratégica ANSOFF	67
5.4.	Proyección de Ventas	68
CAPÍTULO VI: PLAN TÉCNICO		
6.1.	Localización de la empresa (matriz de localización).	68
6.2.	Tamaño del Negocio (Capacidad Instalada) (Layout).	69
6.3.	Necesidades (Maquinarias y equipos, mano de obra y materia prima).	70
6.3.1.	Maquinarias y Equipos	70
6.3.2.	Mano de Obra	71
6.3.3.	Materia Prima	72
6.4.	Costos (Directos E Indirectos)	73
6.4.1.	Costos Directos	73
6.4.2.	Costos Indirectos	73
6.5.	Proceso De Operación (Diagrama De Flujo)	74
6.5.1.	Proceso del manejo del aplicativo “TOP SERVyS” (Usuario – Demandante).	74

6.5.2.	Proceso del manejo del aplicativo “TOP SERVyS” (Usuario – Ofertante).	75
6.6.	Certificaciones Necesarias	76
6.6.1.	Certificado ISO 9001	76
6.6.2.	Certificación de Protocolos frente al COVID-19	76
6.7.	Impacto en el Medio Ambiente	76
CAPÍTULO VII: PLAN ORGANIZACIONAL, DE PERSONAL Y LEGAL		
7.1.	Constitución de la empresa (proceso, trámites, permisos y costos).	78
7.1.1.	Proceso y tramites	78
7.1.2.	Permisos	81
7.1.3.	Costos	83
7.2.	Obligaciones (tributarias y laborales).	83
7.2.1.	Obligaciones Tributarias	83
7.2.2.	Laborales	84
7.3.	Estructura organizacional	85
7.4.	Descripción de funciones	85
CAPÍTULO VIII: PLAN ECONÓMICO – FINANCIERO		
8.1.	Inversiones (estructura)	93
8.2.	Ingresos y egresos	94
8.3.	Deuda (cuadro de amortización).	95
8.4.	Flujo de caja (económico y financiero)	97
8.5.	Evaluación económica y financiera (VAN y TIR)	97
BIBLIOGRAFÍA		102
ANEXOS		103

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Modelo CANVAS, Idea de Negocio TOP SERVyS.</i>	16
<i>Tabla 2: Comportamiento de la población respecto al uso del internet.</i>	24
<i>Tabla 3: Porcentaje de los usos de dispositivos para compras en línea.</i>	25
<i>Tabla 4: Diagrama de Gantt de la empresa TOP SERVyS</i>	42
<i>Tabla 5: Tipos de Ofertantes y Demandantes.</i>	62
<i>Tabla 6: Ejemplo de Promoción por lanzamiento.</i>	65
<i>Tabla 7: Modelo ANSOFF</i>	67
<i>Tabla 8: Proyección de Ventas</i>	68
<i>Tabla 9: Costos directos</i>	73
<i>Tabla 10: Costos indirectos.</i>	73
<i>Tabla 11: Cuadro de Inversiones.</i>	93
<i>Tabla 12: Cuadro de Depreciación del activo fijo y amortización.</i>	93
<i>Tabla 13: Cuadro de Resumen de las Inversiones.</i>	94
<i>Tabla 14: Cuadro de Ingresos y egresos.</i>	94
<i>Tabla 15: Cuadro de Deudas</i>	95
<i>Tabla 16: Cuadro de Amortizaciones.</i>	¡Error! Marcador no definido.
<i>Tabla 17: Flujo de Caja</i>	97
<i>Tabla 18: Evaluación Económica y Financiera</i>	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1: Estudio de Mercado Percepción de Gobiernos locales y regionales - marzo 2017</i>	23
<i>Gráfico 2: Forma de información de las marcas a los usuarios</i>	24
<i>Gráfico 3: Resultado de encuestas de servicios de mayor oferta en el mercado.</i>	43
<i>Gráfico 4: Resultado de encuestas sobre experiencia en los servicios ofertados.</i>	44
<i>Gráfico 5: Resultado de encuestas sobre las preferencias en los servicios ofertados.</i>	44
<i>Gráfico 6: Resultado de encuestas sobre los requerimientos de los Clientes.</i>	45
<i>Gráfico 7: Resultado de encuestas si estarían los ofertantes dispuestos a ofrecer sus servicios.</i>	45
<i>Gráfico 8: Resultado de encuestas para qué ocuparían el aplicativo.</i>	46
<i>Gráfico 9: Resultado de encuestas para qué ocuparían el aplicativo.</i>	46
<i>Gráfico 10: Resultado de encuestas, respecto a la ocupación de los demandantes.</i>	47
<i>Gráfico 11: Resultado de encuestas para qué ocuparían el aplicativo.</i>	48
<i>Gráfico 12: Resultado de encuestas, como solucionan un problema de servicios en el hogar.</i>	49
<i>Gráfico 13: Resultado de encuestas, el valor en los servicios obtenidos.</i>	49
<i>Gráfico 14: Resultado de encuestas, si los ofertantes estuvieran de acuerdo en usar el aplicativo</i>	50
<i>Gráfico 15: Resultado de encuestas para qué ocuparían el aplicativo.</i>	50
<i>Gráfico 16: Resultado de encuestas para qué ocuparían el aplicativo.</i>	51
<i>Gráfico 17: Comercio electrónico en el Perú.</i>	53
<i>Gráfico 18: Imagen de logotipos de la competencia.</i>	59
<i>Gráfico 19: Maqueta del aplicativo móvil.</i>	63
<i>Gráfico 20: Maqueta del aplicativo móvil.</i>	64
<i>Gráfico 21: Maqueta del aplicativo móvil.</i>	66
<i>Gráfico 22: Ubicación de la oficina de TOP SERVyS desde google maps.</i>	69
<i>Gráfico 23: Distribución de los ambientes dentro de la empresa.</i>	70
<i>Gráfico 24: Diagrama de operaciones (Demandante).</i>	74
<i>Gráfico 25: Diagrama de flujo (ofertantes).</i>	75
<i>Gráfico 26: Estructura Organizacional.</i>	85
<i>Gráfico 27: Logo del Aplicativo</i>	113
<i>Gráfico 28: Publicidad para redes sociales.</i>	113
<i>Gráfico 29: Maqueta del aplicativo - Inicio.</i>	114
<i>Gráfico 30: Maqueta del aplicativo - ¿Qué estás buscando?</i>	115
<i>Gráfico 31: Maqueta del aplicativo - Contratar Servicios.</i>	116

INTRODUCCIÓN

TOP SERVYS es quizás una de las propuestas de negocio virtual soñado para cualquier emprendedor digital, con alto grado de altruismo y rostro social.

Se entiende que el desempleo es quizás una de las problemáticas más latentes y cruciales por resolver en el país, probamente una responsabilidad de estado o gobiernos de turno, pero que afectan directamente a la población en todos sus contextos. Igualmente, la informalidad es una de las asignaturas pendientes del establishment de gobierno, y poco se ha podido hacer.

Ante estas dos coyunturas latentes de carácter socioeconómico (el desempleo y la informalidad) TOP SERVYS desde la selva del Perú, plantea a través de este equipo de egresados de la escuela de negocios de ZEGEL IPAE desarrollar un aplicativo móvil que represente la esperanza, no solo latente si no frecuente de trabajo continuo, garantizado y eficiente para cientos de técnicos y operarios expertos en los oficios de técnica menor y mediana, por ejemplo gasfitería, electricidad, arreglos de bombas y/o aires acondicionados, u otros oficios de formatos menos técnicos como cuidadores, conductores, vigilantes, limpiadores, digitadores, etc; la lista es larga, y que evidentemente cubren necesidades a miles de personas, cientos y cientos de hogares y/o familias, representados por el jefe o líder del hogar que no tiene tiempo para resolver situaciones técnicas y/o “complicadas” del hogar, como los que acabamos de nombrar. La posibilidad de mantener activa esa dinámica plataforma virtual también es complicada.

Es por ello que esta propuesta nace, y se estructura en esta propuesta de tesis, investigando dos líneas principales de interrelación económica y social. La primera línea son los ofertantes, quienes ya nos hemos ocupado en esta página y por su puesto la segunda línea la conforman el universo de clientes y/o potenciales clientes (demandantes) jefes de hogar o amas de casa, encargadas de decidir la contratación de este personal que brinda servicio especializado.

La investigación es clara, existe y se confirma la existencia de una demanda insatisfecha y existe y se confirma la existencia de un segmento de técnicos con trabajos esporádicos y que requieren formar parte de una alternativa abierta de trabajo.

Eso hace TOP SERVYS, desarrolla intermediación de servicio y trabajos especializados, basándose en el programa, además de un sistema de geolocalización, de un ranking de referencia a través de acumulación de puntos y/o referencias directas positivas.

TOP SERVYS, significa lo máximo en servicio (TOP) (SERV) y (Y) satisfacción (S).

Acompáñanos con la lectura de esta tesis, simple, pero ordenada, puntual, pero real e innovadora por que reúne las carencias y fortalezas de segmentos para desarrollar oferta y demanda satisfecha.

Por lo indicado, se realiza el presente trabajo de investigación denominado “GESTIÓN DE NEGOCIO DIGITAL A TRAVÉS DEL APLICATIVO MÓVIL TOP SERVYS EN LA CIUDAD DE IQUITOS 2021 para demostrar que se puede desarrollar una empresa digital basado en un modelo de negocios que busca beneficiar a los que necesitan un servicio rápido y especializado y una masa técnica que necesita trabajar y producir.

La empresa la conforma un equipo altamente calificado el cual se encuentra en la capacidad de crear diversas estrategias para lograr sus objetivos a corto y largo plazo. Te invitamos a explorar este negocio desde la perspectiva empresarial y académica a fin de ir corrigiendo y mejorando en la propuesta de negocio e incluso en los que pretendas emprender en la vida.

CAPÍTULO I

DEFINICIÓN DEL NEGOCIO

1.1. Idea de Negocio

La presente idea de negocio tiene como finalidad ofrecer una aplicación para la búsqueda de empleo fijo, temporal, por oficio o por actividad de manera amigable, confiable y segura; mediante la **GEOLOCALIZACIÓN, RECOMENDACIÓN y PUNTUACIÓN** de la persona que ofrece el servicio en referencia del lugar o destino donde se debe dar el servicio, y es quien está cubriendo esa necesidad. Además, relación directa con quien está buscando una oferta laboral.

La idea del negocio de intercambio de oferta y aplicación de servicios a domicilio u otros lugares tiene una traslación de oferta y demanda, especie de relación directa entre necesidades en línea, que es la clave del negocio, IQUITOS siendo una ciudad metropolitana, aún pequeña, menos de 1 millón de habitantes en su totalidad de distritos colindantes presenta su primer escollo con el propósito de este negocio, un mercado meta muy flaco; sin embargo, la actual situación social por la que venimos pasando, específicamente de salud que enfrenta el mundo pone en consideración todo tipo de alternativas que reduzcan los riesgos y se incremente la practicidad, el no salir de casa asegura vida, pero no paraliza la vida; quiere decir que esta plataforma virtual representa esa solución a los problemas clásicos de refacción, servicios inmediatos a resolver, etc. Es por ello que esta propuesta de plataforma virtual de oferta y demanda de servicios y/o profesionales y técnicos constituye no solo una cara de la moneda sino una fuerza de promoción a la actividad económica de miles de técnicos y/o profesionales desempleados.

La idea de la plataforma que en una primera instancia se le denomina TOP SERVyS no tiene límites ni fronteras, por lo cual se trabajará un proyecto digital con amplia capacidad de interacción y multiplataforma que ayuden a la geo localización de la oferta, la demanda y la acción; así como las plataformas de satisfacción al cliente, todo en línea, sumado a las recomendaciones o títulos que permiten guiar a los ingresantes o futuros clientes.

Es importante separar y unir; separar las condiciones de quienes ofertan; exclusivo para técnicos que buscan trabajo a través de una plataforma móvil de una manera eficaz. Dicha aplicación posee los siguientes atributos: Base de datos de empleo actualizada además de mostrar ofertas clasificadas **POR ZONAS, PUNTUACIÓN, MONTOS Y PERFILES.**

Asimismo, dicho servicio cumpliría con las expectativas del usuario al ofrecer garantía en el proceso, así como proteger sus datos personales, referencias laborales entre otros datos.

Esta idea de innovación establece un hito de mercado ya que en la ciudad de Iquitos no se cuenta con alguna aplicación local o nacional, el público objetivo se centra en personas de 18 – 65 años en la provincia de Maynas, pero en la parte inicial solo centrándose en los distritos de Iquitos, Belén, Punchana y Belén. Repetimos que la instalación de esta plataforma no tendrá límites, por ello es que la base de datos, se extiende a ciudades como Tarapoto, Pucallpa, Yurimaguas, Huánuco y Lima.

1.2. Diagnóstico de la Idea de Negocio (Modelo CANVAS)

MODELO CANVAS Idea de Negocio TOP SERVYS				
<p>01 Problemas o Necesidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para los demandantes: Necesidad de ubicar la propuesta más eficaz (costo y calidad) para servicios diversos Eliminar La falta de garantías a la recomendación es un problema alto en este tipo de negociaciones por recomendación - Para los Ofertantes: Dificultad de encontrar ofertas laborales en un solo lugar segmentados por ubigeos, tipo de trabajo, tipo de perfil y por monto de pago. Ser una vitrina virtual e interactiva de oferta para sus servicios y genera Confianza formar parte de TOP SERVYS 	<p>06 Soluciones Clave:</p> <p>Para los demandantes: Efectividad para los servicios requeridos en el hogar, la oficina o la empresa Ahorro de tiempo y seguridad en la búsqueda de ofertas laborales.</p> <p>Para los Ofertantes Publicidad y llegada innovadora a sus clientes y potenciales clientes</p>	<p>03 Propuesta de Valor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para los demandantes es un servicio que debe garantizar ser PRACTICO, EFECTIVO Y SEGURO - Para los Ofertantes es una propuesta que busca cubrir una línea de Búsqueda de empleo en tiempo real, basándose en la geo localización, buena recomendación y puntuación del servicio. 	<p>04 Ventaja especial:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Record e índices de valoraciones del servicio - Base de datos de Profesionales técnicos y/u oficios - Comunicación permanente y virtual 	<p>02 Clientes /Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - OFERTANTES: Técnicos de 18 – 55 años que buscan ofertas laborales de acuerdo a su perfil publicado en la aplicación. - DEMANDANTES: Hombres y Mujeres, preferentemente de 27 años a 60 años Económicamente activos o Cabezas de hogar Preocupados por la practicidad y la eficiencia por sobre todas las cosas, son muy precavidos y buscan calidad a menor costo
<p>09 Estructura de Costos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oficina y Sala de Reposo de servidores - Recursos humanos: Programador, especialistas - Infraestructura: Hosting + dominio, pagina web. 	<p>8. Fuente de Ingresos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PARA AMBOS SEGMENTOS: En referencia a la forma de pago que emitirán para con la empresa TOP SERVYS SERA A TRAVÉS DE Línea (PAYPAL /Transferencias /Depósitos) - Básico – Gratis y Premium (Rangos de ingresos por Staff) y para comisión de servicios - Publicidad de marcas reconocidas del mercado iquiteño. - Capacitaciones y cursos. 			

Tabla 1: Modelo CANVAS, Idea de Negocio TOP SERVyS.

La extensión del CANVAS nos ayudara a entender este negocio, no solo como rentable, sino como innovador

a. PROBLEMA A RESOLVER:

- Necesidad de ubicar la propuesta más eficaz (costo y calidad) para servicios diversos
- La falta de garantías a la recomendación es un problema alto en este tipo de negociaciones por recomendación
- Dificultad de encontrar ofertas laborales en un solo lugar segmentados por ubigeo, tipo de trabajo, tipo de perfil y por monto de pago.

b. SEGMENTOS DE CLIENTES USUARIOS QUE:

- Demandantes: No cuenten con una referencia inicial importante de quienes pueden realizar un servicio específico en casa.
- Ofertantes: Además profesionales y/o técnicos libres (free) que pueden realizar estos servicios a domicilio o In House.

c. PROPUESTA DE VALOR

- Para usuarios Demandantes: Practicidad, seguridad y eficiencia en el servicio, mínimo tiempo de espera. Información de precios. Información del profesional, decisión; Seguridad y comodidad
- Para Ofertantes: Flexibilidad de horarios Fuente de ingresos adicionales Fácil procedimiento de pago.

d. VENTAJA ESPECIAL

- Necesidad de ubicar la propuesta más eficaz (costo y calidad) para servicios diversos.
- La falta de garantías a la recomendación es un problema alto en este negocio.

e. CANALES DE CONTACTO

- Las diversas redes sociales, y canales más usados por el público a través del internet.

f. SOLUCIONES DE VALOR

- Para usuarios Demandantes: Practicidad, seguridad y eficiencia en el servicio, mínimo tiempo de espera. Información de precios. Información del profesional, decisión; Seguridad y comodidad.
- Para usuarios ofertantes: Confiabilidad, seguridad laboral, pago instantáneo, promoción y publicidad gratuita.

g. MÉTRICAS CLAVE

- Requerimientos de servicios categorizados.
- Datos de Servicios con Vistas de recomendaciones y/o satisfacciones.
- Registro de ofertas de empleo.
- Registro de Premium.
- Registro de empresas que desean publicitar.

h. FUENTE DE INGRESOS

- Modos de Pago en Línea (PAYPAL /Transferencias /Depósitos)
- Básico – Gratis y Premium (Rangos de ingresos por Staff) y para comisión de servicios
- Publicidad de marcas reconocidas del mercado iquiteño.
- Capacitaciones y cursos.

i. ESTRUCTURA DE COSTOS

- Recursos humanos: Programador, especialistas
- Infraestructura: Hosting + dominio, pagina web

➤ **Búsqueda de un mercado potencial**

Después de apreciar el lienzo del posible negocio, existe además una metodología, no tan nueva nos permite conocer un potencial mercado; la medición de un posible target (segmento) antes de que científicamente, a través de las herramientas de la investigación de mercado TOP SERVYS tenga sentencia real a ser un *Start up* de éxito en Iquitos. Esta metodología consta en trabajar números sondeos, calificaciones y estimaciones, para determinar las necesidades de los demandantes del mercado local con la finalidad de obtener un amplio registro y mayor efectividad al momento de desarrollar un proyecto innovador con alcance digital.

1.3. Justificación del Plan de Negocio (Análisis De La Oportunidad).

Establecer un juicio para este negocio no es fácil, es comprobable, más aun, en el momento en el que la comunidad pasa, no solo en Iquitos, sino en el mundo entero. Este proyecto innovador atrae a sus inversionistas principalmente por ser atrevido, fresco, y ambicioso. Sin embargo, antes de precisar la base que sustenta el negocio, debemos explicar, de donde nace.

El presente proyecto de innovación se origina de una necesidad, y se estableció según las herramientas de observación. Por ejemplo, nuestro compañero Sixto Espinosa se mostró muy satisfecho con el servicio prestado por un electricista, ya que un familiar le recomendó su experiencia cuando el electricista reestableció el fluido eléctrico de su casa y es ahí que se dio cuenta que más allá de valorar el servicio de manera personal, no había “manera” inmediata de contar con el servicio que necesitaba, en un momento de urgencia, ni siquiera el famoso dicho “Facebook que todo lo sabe...” ninguna plataforma que ofreciera garantía para la contratación de este profesional técnico, cerca o relativamente cerca.

Tan satisfecho estuvo Sixto que pensó, tampoco hay plataformas que permitan opinar sobre el buen trabajo de este buen profesional y otros profesionales con los que nos podemos encontrar día a día. Además, cada vez es más frecuente tener más de una profesión u oficios, talentos y entrega de valor académico, técnico, profesional, entre otros escenarios, por lo tanto, nuestra aplicación móvil permite a los técnicos **crear hasta tres perfiles con una ficha detallada, en la que contenga su imagen, fotografía, y un resumen de su experiencia y detalles de lo que realiza, es decir** la descripción de su trabajo, ubicación, honorarios, datos de contacto, como el email o el teléfono. Además, en cada perfil aparecerá lo que le da valor como buen profesional (**técnico**): es decir su hoja de vida social. Este es el historial de valoraciones y opiniones en tiempo real y verificado que sus propios clientes van escribiendo sobre sus servicios y que quedan a la vista de otros usuarios.

Y sobre todo en la propuesta de valor según la metodología **CANVAS**, proponemos como grupo; tener la opción de geo localización de los profesionales más próximos a la ubicación del usuario; además de leer las opiniones y valoraciones que otros han

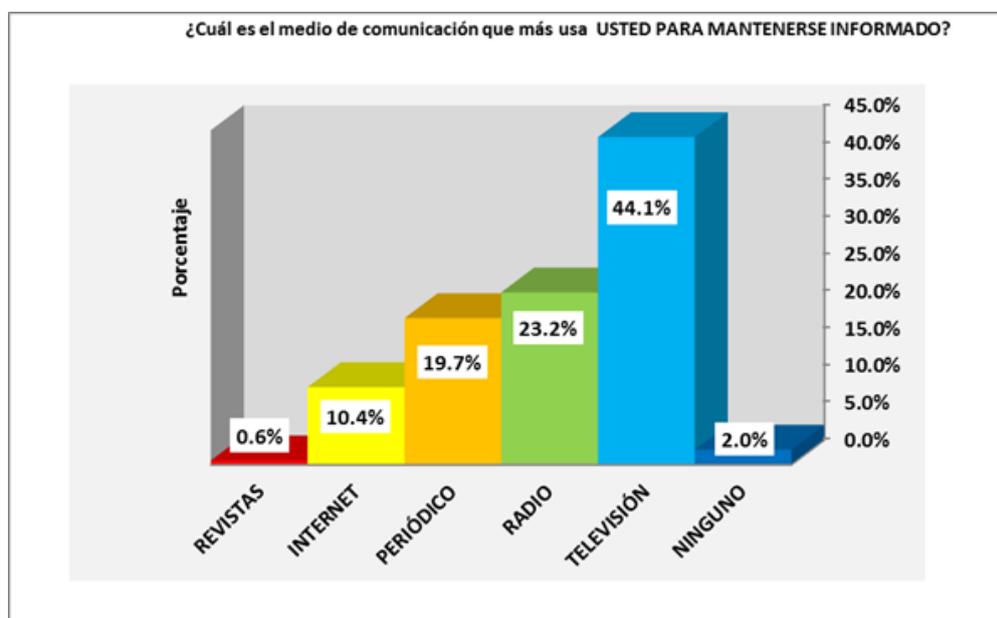
realizado sobre dicho profesional. Además, el usuario puede contactar gratuitamente con el trabajador con una llamada telefónica desde la propia app móvil o por mensaje privado.

Por otro lado, el proyecto de innovación se justifica desde el punto de vista económico ya que va a generar la rentabilidad esperada para el sostenimiento del emprendimiento según los ingresos tentativos mostrados en el Modelo CANVAS; buscando elevar el valor de los accionistas mediante la confección de un servicio que establecería un incremento de la demanda y un impulso a la innovación tecnológica, en plena situación de pandemia en el que la tecnología virtual es el día a día.

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO DEL PLAN DE NEGOCIO

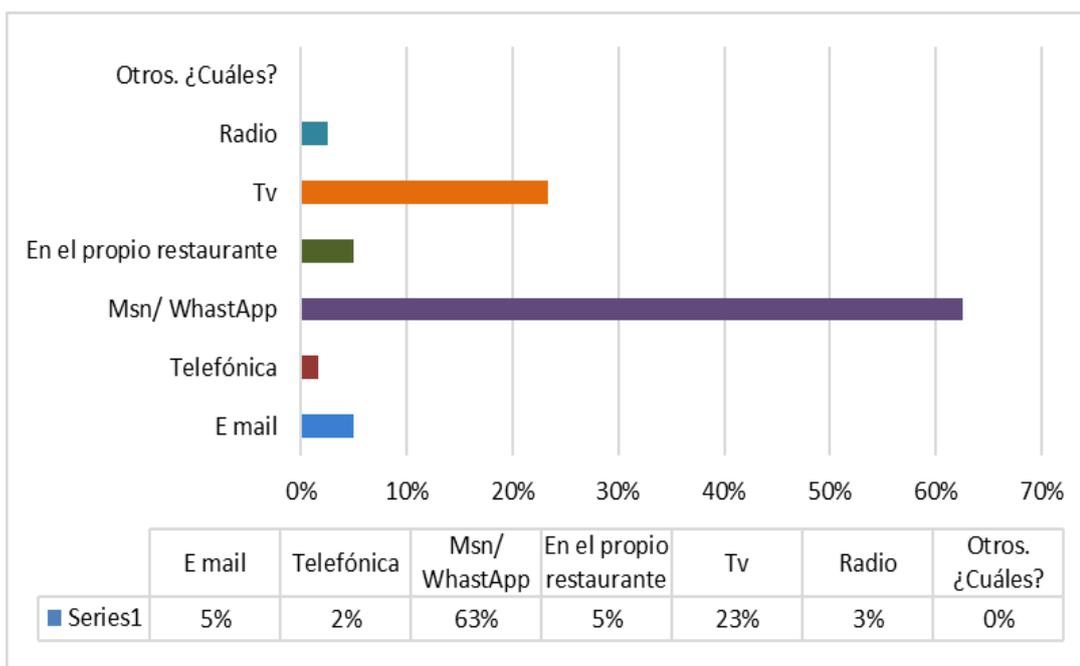
La mirada del modelo de negocio virtual TOP SERVYS es una invitación a la creatividad y la ambición empresarial, porque se ingresa a un mundo relativamente nuevo en las exigencias de un país en vías de desarrollo, y aún más en una ciudad de provincia, las costumbres arraigadas de la negociación cara a cara, o el comprobar directamente a través de un contacto visual o por tacto el producto que vas a adquirir, así como en los tiempos del negocio por intercambio. Hoy en día el comercio electrónico, las plataformas multidisciplinaria, la capacidad de transformación digital y la capacidad de trasladar información es inmensa, fluida y cotidiana. Es por ello que, en ese ensayo por entender el impacto de los negocios digitales en el mundo, tomamos como muestra un grupo de personas en Loreto, específicamente Iquitos.



Fuente: GSMARKETING CONSULTORES

Gráfico 1: Estudio de Mercado Percepción de Gobiernos locales y regionales - marzo 2017

¿De qué forma le gusta recibir información de las principales marcas en el mercado?



Fuente: Oficina de Marketing Iquitos – Perú – 2019

Gráfico 2: Forma de información de las marcas a los usuarios

En el 2018, según IPSOS Apoyo 11.2 millones de peruanos (54%) de la población entre 8 y 70 años son usuarios en redes sociales, teniendo como penetración de mercado entre esta muestra universal a Facebook como el líder absoluto con 98%, es decir de este total de peruanos casi todos tenían (tienen) una cuenta en esta “red madre” 72% WhatsApp y 33% YouTube, 24% Instagram, 18% Google + y 10% twitter. En este universo investigado, entre las actividades de Facebook más frecuentes resaltaban: chatear, comentar, publicar fotos, dar me gusta, saludar por cumpleaños, leer muros. Los principales dispositivos de acceso eran (son): Smartphone 75%, PC 28%, Laptops 19%, celular 11% y el tipo de comportamiento de los usuarios en esta muestra arroja que el 11% son fans de marcas, el 23% considera que las marcas han influenciado en sus compras, el 20% sigue a influencers.

Tabla 2: Comportamiento de la población respecto al uso del internet.

Evidente transformación de un medio de comunicación unilateral como la TV a la interacción del internet a través de dispositivos que permiten un feedback (retroalimentación) permanente de información, datos, noticias, imágenes, archivos etc. Tal como muestra la intención de la muestra de IPSOS, entre los Smartphone y los celulares como dispositivos líderes hay el 86% de penetración y acceso al internet en edades de criterios definidos (personalidad). En ese contexto, el proyecto de TOP SERVYs es crucial, hoy en día esa penetración fluctúa entre los 90% a 95% entre ambos

dispositivos y confirma la probabilidad altamente justificado de invertir en un negocio dinámico, multifacéticos, digital 100% en su componente de negocio y de alto beneficio y oficio.

2.1. Análisis del Microentorno

2.1.1. Clientes / Intermediarios

El mercado objetivo tiene una densidad promedio de 100 mil familias en Iquitos Metropolitano, donde se plantea las operaciones del negocio digital, además, esta propuesta, sin bien no es nueva, es una de las primeras en su concepto de intermediación laboral exprés, que es el nombre más técnico y/o comercialmente más conocido.

Los clientes o potenciales clientes de esta propuesta cuentan con estándares y/o características socioculturales, económicas y hasta políticas que se diferencian de otras culturas (mercados) en el Perú. De hecho, la plataforma digital, más usada en Iquitos, ni siquiera es tan digital, sino remota, a través del teléfono fijo y celular; cuando de encargos y/o compras por delivery se refiere:

Uso de los dispositivos para compras en línea o DELIVERY

Desde teléfono fijo	03.50%
Desde celular llamada	68.70%
Desde celular on line	09.00%
Desde celular vía WhatsApp	14.00%
Otros	4.80%

Fuente: GSM Marketing Consultores (2020)

Tabla 3: Porcentaje de los usos de dispositivos para compras en línea.

Todo tipo de establecimientos que dispongan de una estructura sólida de entrega a domicilio, entre los tipos de restaurantes se encuentran establecimientos temáticos, asaderos, comidas rápidas, comida china, entre otros. En cuanto a la zona donde se introducirá el servicio están ubicados en

zonas donde se enfatiza en el estudio a realizar, zonas céntricas urbanas, puesto que el éxito del proyecto radica en que estos clientes tengan el hábito de compra por internet. En general algunas de las mayores razones para usar internet como medio de compra son: la conveniencia, facilidad de uso, buenos precios y la amplia variedad de productos.

En cuanto a las edades y los géneros de los compradores en línea, se puede determinar que en Iquitos los mayores compradores en internet son hombres entre los 28 y 35 años, las mujeres emplean el internet como medio de información, mayores datas y menores compras, además para comparar precios de los productos mas no usan la web como medio de compra. Por el contrario, con las aplicaciones, son más usados por mujeres que solicitan servicios (comida u otra información tipo bancaria o de noticias).

En lo relacionado con los estratos socioeconómicos Iquitos es uno de esos mercados sui generis* toda vez que es un mercado que no diferencia niveles socioeconómicos, no diferencia estratos sociales en el comportamiento de consumo presencial; sin embargo, al no tener una data sustentada, se puede observar en los aplicativos al sector A y B principalmente.

El comercio electrónico en Perú comparado con países como Colombia, Chile, Brasil, Argentina y México apenas está comenzando, el crecimiento está siendo propiciado por las empresas de servicios públicos y el sector bancario los cuales permiten el acceso a plataforma de pago de variedad de productos o servicios.

Cabe destacar que la percepción de mejora en la conectividad en la Región Loreto, específicamente en la ciudad de Iquitos, ha mejorado, a pesar que aún no se cuenta con troncales de red o fibra óptica (banda ancha), por cuanto Iquitos en materia de conectividad ha mejorado, tanto en internet fijo como en móvil y aplicaciones como la banca móvil, indicando que en la actualidad es apreciable el dinamismo que se está generando en el país en cuanto a la oferta de nuevos servicios, como es el caso de TOP SERVyS.

2.1.2. Competidores

Entre el 16 y el 20 de marzo, el tráfico de datos se incrementó entre 9 y 21% en redes móviles, y entre 30 y 36% en redes fijas, respecto a la semana anterior, producto de la cuarentena dictada por el Ejecutivo, de acuerdo a datos del Osiptel.

En la misma semana, los aplicativos con mayor tasa de incremento de uso han sido los orientados al consumo de video, tales como Facebook, Netflix, YouTube, Tik Tok, que, en su conjunto, consumen alrededor del 20% al 50% del tráfico total en redes móviles.

Las cifras demuestran que estos aplicativos tienen la particularidad de consumir grandes recursos, pudiendo sobrecargar la red, sobre todo en horas pico, señala el documento. Entre las redes que conforman Internet, tenemos a las que son de titularidad de los proveedores del servicio de conectividad (telecomunicaciones), es decir, las empresas operadoras y las que son proveedores de contenidos (Facebook, Google, Amazon, Netflix, otros).

Por esa razón, es necesario que tanto los proveedores del servicio de internet (empresas operadoras) como los proveedores de contenidos (Facebook, Google, Amazon, Netflix, etc.) gestionen sus redes para asegurar la continuidad de los servicios en buenas condiciones mientras dure el aislamiento social obligatorio.

-La responsabilidad de los usuarios-

No obstante, el Osiptel sostiene que los esfuerzos de los proveedores del servicio de Internet y de los proveedores de contenidos deben de ser complementados con el uso razonable de aplicaciones y contenidos del internet por parte de los usuarios, sobre todo en horas laborales. Por eso, el regulador insiste en que, entre las 8 del mañana y 9 de la noche se reduzca el uso de aplicativos como videos streaming, YouTube y Netflix, igual que el envío de videos masivos por WhatsApp y los videos de las redes sociales Facebook y Tik Tok, entre otros.

-Estadísticas de la red-

Las aplicaciones que más se están cargando en la red fija son Netflix, Facebook y los aplicativos de Google (YouTube, entre otros), responsables del 40% del uso de dicha red. Entre esas aplicaciones, el uso de Netflix tuvo el mayor aumento de tráfico (68.2%) respecto a la semana anterior, siendo responsable de cerca del 30% del tráfico de datos de la red fija.

En la red móvil, el más usado es el video de la plataforma de Facebook, y consume cerca del 50% del tráfico de estos días. Netflix, por su parte, es el servicio con mayor incremento de consumo (107%) respecto a la semana anterior, no obstante, ocupa el 3.5% del tráfico total en redes móviles. El uso de imágenes, audio y video por WhatsApp se incrementó en un 61% respecto a la semana anterior; y el aplicativo Tik Tok en un 44%. Ambos representan aproximadamente el 11% del tráfico total de los aplicativos más utilizados en la red móvil.

Iquitos es una ciudad que tiene el más alto problema de internet por conectividad, ha mejorado, pero aún está lejos del promedio en velocidad y densidad de información que otras ciudades del Perú. Este factor es uno de los más preponderantes problemas para poder emprender un Start up, sumado a la invalorabilidad del servicio en línea y la falta de experiencia del consumidor (usuario) en línea promedio que existe.

Aplicativos y Plataformas en línea de las trasnacionales, las operadoras de telecomunicaciones, los servidores de TV streaming, los bancos, algunos restaurantes son algunos de los esfuerzos exitosos en Loreto, el 95% de estas marcas tienen su centro de operaciones fuera de Loreto. Industrias como los deliverys (85% de restaurantes) (15% otros) envíos generales (farmacia, mensajería corta, encomiendas, tragos, etc.) son las que dominan las transacciones en línea

2.1.3. Proveedores

Los proveedores del aplicativo TOP SERVYS, será el público ofertante, principalmente, es una relación de fuerza y negociación clave, toda vez que sin ellos no se puede ofrecer nada y sin la calidad de los mismos la posibilidad de negocio sostenible tampoco. La estrategia de acceso libre por un tiempo para registrar y/o capacitar a los ofertantes es plausible en la táctica de lanzamiento, son los propios profesionales técnicos que trabajan de manera independiente brindando diferentes servicios como gasfitería, electricidad, carpintería, mecánica, etc. Quienes forman parte de ese STAFF principal de proveedores.

Posteriormente y de acuerdo con los calificativos de experiencias en esta parte del segmento (llamado también segmento menor y segmento clave) son estas mismas personas (proveedores) que, para formar parte del aplicativo, deberán pagar una mínima cuota de membresía; con esto, ellos podrán armar sus propios perfiles con información y documentación referente al servicio que brindan, proporcionando seguridad a las personas que busquen de contratar una óptima asistencia.

Del mismo modo, TOP SERVYS tiene una gama de proveedores claves que dan soporte el servicio y debe estar incluido en el plan de lanzamiento como negocio Start Up, innovación y creatividad digital; estos por ejemplo deben tener un estándar de servicio aplicado al negocio en línea y adaptar las reglas que va exigiendo la marca. Todo parece bonito, pero quienes llevan la mayor exigencia en la línea comercial (en este caso) negocio en línea a través del uso del internet son los que brindan soporte al servicio digital.

- Operador y/o Administrador Digital (Plataforma de Redes / Sistema Integrado del Aplicativo)
- Soporte técnico de programación
- Instalación de Equipos e Informática
- Diseñadores Gráficos y/o de Sistemas

- Operadores de Telecomunicaciones
- Sistema integrado de pasarela de pagos o módulos bancarios para cuentas en línea.

2.1.4. Intermediarios

Para algunos analistas, el auge de este tipo de proyectos virtuales online, ha desembocado en la progresiva reducción de uno de los principales actores del comercio tradicional: el intermediario.

Obligando a adaptarse a un nuevo contexto dando como resultado la aparición de los denominados <<**cybermediarios**>>. (Ecomercio, 2009)

Entre estos podemos señalar:

- **Directorios generales o servicio de búsqueda:** permiten realizar búsquedas a partir de una palabra clave (por ejemplo: gasfitería).
- **Evaluadores de sitio web (Web site evaluators):** se trata de los agentes que medirán los servicios que se ofrecen a los consumidores como garantía, para las próximas personas que deseen contratar los servicios del mismo ofertante.
- **Intermediarios financieros:** las entidades bancarias tienen un papel importante en la mayoría de las operaciones comerciales virtuales, ya que estas son las que brindaran seguridad de las transacciones monetarias.

Uno de los intermediarios más estratégicos del negocio de TOP SERVYS son los operadores y/o promotores en línea, los mismos que utilizaran las plataformas digitales para promover el servicio en línea, difundirlo e incluso interactuar. En este caso podemos denominar a un intermediario estratégico

a los influencers, las paginas proveedores de cualquiera de estos servicios alternos que de expertos tenemos a los ofertantes:

Por ejemplo: el Ofertante A quien es experto arreglando techos, usa la marca de pegamento "X". Sera una opción que la plataforma virtual de la marca "X" pueda promocionar TOP SERVYS.

2.1.5. Productos Sustitutos

Existen diferentes circunstancias que permiten que se opte por un producto sustituto. Podríamos decir que el principal competidor que enfrentan los servicios online, son los servicios tradicionales que podría ofrecer cualquier persona. Sin embargo, estos servicios no tendrían la garantía, ni la seguridad que ofrece TOP SERVYs, al poner un perfil con toda la información que podría exigir el cliente.

El servicio del técnico profesional o por oficios por referencia, es un competidor directo, que sustituye la posibilidad de cubrir con la necesidad, sin embargo, un producto sustituto a TOP SERVYs ES QUIEN USANDO DISPOSITIVOS EN LÍNEA contempla poder dar el servicio, si necesidad de estar en una plataforma, tal como ocurre en los negocios on line con plataformas Facebook y WhatsApp.

La ventaja de estos sustitutos para los propósitos de TOP SERVYS son claros, la alta ocurrencia de trabajos no satisfechos, no teniendo opción a cambios, menos haber pasado por una eventual calificación para la toma de decisiones, “lo barato sale caro”, pero también la posibilidad de estafas o robos.

2.2. Análisis del Macroentorno

2.2.1. Económico

La economía peruana ha experimentado dos fases distintivas de desarrollo económico desde que inició el nuevo siglo. Entre 2002 y el 2013, el Perú fue uno de los países de crecimiento más acelerado en América Latina, con una tasa de crecimiento promedio del PBI de 6.1 por ciento anual. Políticas macroeconómicas prudentes y reformas estructurales de amplio alcance en el marco de un entorno externo favorable generaron un escenario de alto crecimiento y baja inflación. Entre el 2014 y el 2019, el crecimiento del PBI fue más lento, a una tasa promedio de 3.1 por ciento anual, en gran medida

debido a la caída del precio internacional de las materias primas, entre ellas el cobre, el primer producto de exportación del país. Esto llevó a una reducción temporal de la inversión privada, una menor recaudación fiscal y una desaceleración del consumo. Dos factores atenuaron el impacto de este remezón externo sobre el PBI, lo cual permitió que la economía siguiera creciendo, aunque a un ritmo más lento.

El primero fue el prudente manejo de la política fiscal, monetaria y cambiaria, especialmente durante el auge económico. Esto permitió al país no solo resistir la caída de la recaudación fiscal sin tener que reajustar el gasto significativamente sino también contar con suficientes reservas internacionales para un ajuste ordenado de la tasa de cambio. El segundo factor fue el incremento de la producción minera, a medida que los proyectos puestos en marcha en años anteriores maduraban, lo cual dio lugar a un aumento de las exportaciones y contrarrestó la desaceleración de la demanda interna.

El Perú se ha visto gravemente afectado por la pandemia del COVID-19. Una estricta cuarentena generalizada llevó a un descenso del PBI de 17.4 % durante el primer semestre del 2020. De acuerdo a las encuestas de alta frecuencia del Banco Mundial, los hogares peruanos experimentaron una de las mayores pérdidas de empleo e ingresos de toda América Latina.

Actualmente, con la nueva “normalidad”, el estado peruano ha dispuesto la apertura de mayoría de empresas, realizando incluso apoyo económico mediante programas como “Reactiva Perú”, con el fin de ayudar a las empresas que obtuvieron caídas económicas durante el tiempo de la pandemia, con esto se espera que puedan recuperar su rentabilidad y con ello la economía de los hogares peruanos recuperen la estabilidad económica.

TOP SERVyS, es una excelente iniciativa pues brindará apoyo a muchas personas que pudieron haber perdido sus empleos durante el tiempo de pandemia; Pudiendo estos ofertar sus servicios por medio del aplicativo, llegando a más clientes en la ciudad de Iquitos.

2.2.2. Cultural y Social

En este punto analizaremos los cambios en el estilo de vida de nuestro público objetivo, como variable social que afecte al proyecto.

Sin lugar a dudas, la pandemia ha gatillado el crecimiento del comercio electrónico en nuestro país a niveles históricos. Si bien para la mayoría de las industrias significaron años difíciles debido al impacto del COVID – 19, para el comercio electrónico ha sido todo lo contrario, puesto que más personas empezaron a usar los e-commerce.

La comodidad, optimización del tiempo, la seguridad de pago, multiplicidad de ofertas, los horarios abiertos evitando las filas y las aglomeraciones, son las nuevas ventajas que la cultura del comercio electrónico ofrece; es por ello que más personas se suman al comercio electrónico de bienes y servicios, pues brinda la comodidad de encontrar todo lo que necesitan sin necesidad de salir de sus hogares.

Este es un favor muy positivo para el negocio, ya que cada vez las personas tienen más tendencia a conseguir todo lo que necesitan a través del internet, ya sean productos de alimentos, vestir, y etc. Siendo la oferta de servicios técnicos un proyecto innovador en la ciudad de Iquitos, la búsqueda de personas que brindan estos servicios, ya no les sería tan difícil, sino que mediante el aplicativo podrían encontrar en una sola plataforma variedad de ofertantes, diferencia de costos, y con la seguridad de conocer todos los datos de la persona que les brindará el servicio.

2.2.3. Político

La consultora Sakkana Comunicaciones, en conjunto con Global News Group, realizó un estudio en el cual se analizaron las publicaciones de usuarios relacionadas a la simpatía con los candidatos presidenciales. A pocos días de las elecciones presidenciales 2021, los peruanos van analizando propuestas y determinando a quién le brindarán su voto al candidato encargado de llevar las riendas del país por los próximos cinco años.

Estas últimas semanas se han realizado diversos debates presidenciales para que los aspirantes a la presidencia puedan explicar a la población sus propuestas que buscarán mejorar la situación del Perú. Para conocer a más detalle el sentir de la población, la consultora Sakkana Comunicaciones, en conjunto con GlobalNews Group, realizó un estudio en el cual se analizaron publicaciones de usuarios en la red social Twitter y grupos abiertos de Facebook. Entre los principales hallazgos se pudo conocer que el candidato de Renovación Popular, Rafael López Aliaga, tuvo la mayor cantidad de comentarios negativos. Entre los temas más destacados estuvo la revelación hecha por el programa Punto Final, en el cual se conocieron las nueve compañías del empresario que recibieron una suma total de S/ 24 millones por el programa “Reactiva Perú”.

2.2.4. Geográfico – Demográfico

El departamento de Loreto ocupa una superficie de 368 852 km², que representa el 28,7 por ciento del territorio nacional; ubicándose en el primer lugar dentro del ranking de extensión por departamentos. Está ubicado en el extremo nor – oriental del Perú y posee 3891 km² de fronteras internacionales con tres países: al nor – oeste con Ecuador, al nor – este con Colombia y al este con Brasil; esta extensión representa el 38 por ciento del total de fronteras que tiene nuestro país y es una de las zonas de mayor vulnerabilidad geopolítica, debido a la irradiación cultural que recibe de localidades limítrofes como Leticia (Colombia) y Tabatinga (Brasil). Loreto está

dividido en 8 provincias y 53 distritos, con la creación de la provincia de Putumayo y dos nuevos distritos.

La provincia de Putumayo se creó por Ley N° 30186, del 6 de mayo de 2014, y está conformada por cuatro distritos (Putumayo, Teniente Manuel Clavero, Rosa Panduro y Yaguas). El territorio de Loreto pertenece al denominado "Llano Amazónico", cuya altitud más baja es de 61 msnm., y la más alta 220 msnm., donde se pueden distinguir dos tipos de terrenos: aluvial y colinoso.

2.2.5. Tecnológico

La ciudad de Iquitos viene avanzando lentamente en el uso de las tecnologías de aplicativos móviles, se a lo cual **genera un espacio propicio de oportunidad** para modelos de negocio digitales como es el caso de TOP SERVyS, el cual es un proyecto innovador en la ciudad, puesto que, en cuestión de aplicativos, solo existen de DELIVERY, pero que no ofertan los servicios para el hogar lo cual muchas veces se necesitan en los problemas cotidianos.

Respecto al internet en la ciudad de Iquitos, es un tema un tanto complicado por la velocidad inconstante con la que contamos, que hace que muchas veces la conexión se vuelva un poco dificultoso a ciertas horas del día, lo cual sería un aspecto algo negativo para el proyecto.

CAPÍTULO III

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

3.1. Misión

Ser una aplicación pionera en establecer soluciones que satisfagan las necesidades de servicios técnicos para el hogar, generando confianza y seguridad a sus clientes e impulsando el desarrollo de los profesionales técnicos independientes de nuestra ciudad.

3.2. Visión

Ser una aplicación reconocida como líder en la creación e innovación de los servicios para la ayuda del hogar.

3.3. Valores

- **Responsabilidad:** el deber consiente de cumplir con la finalidad de la empresa, que es brindar los mejores servicios técnicos de calidad al público demandante.

- **Compromiso:** es el grado de identificación con el cual contarán los miembros de la organización lo que aportara valor a su trabajo.

- **Mejora Continua:** la constante innovación en los servicios, procesos y demás actividades de la empresa en general.

- **Orientación al cliente:** comunicación con el cliente para absolver cualquier duda o reclamo que podría tener respecto a su atención.

- **Puntualidad:** brindar satisfacción al cliente a través de la atención inmediata a sus necesidades.

3.4. Objetivos Estratégicos Generales

- Diseñar una aplicación móvil que administre la oferta y la demanda de servicios técnicos del hogar.
- Realizar un estudio de mercado, con el propósito crear estrategias que garanticen el mejor servicio al usuario.
- Realizar las pruebas funcionales al prototipo de la aplicación móvil, generando una mejora continua a los usuarios (oferntantes y clientes).

3.5. MATRIZ FODA

Fortalezas

- + Se apuesta por las nuevas tendencias y el mejoramiento continuo.
- + Aplicación pionera en la ciudad de Iquitos en brindar servicios para el hogar.
- + Inversión e innovación pensando en el beneficio del usuario.

Oportunidades

- + Más personas prefieren utilizar las aplicaciones móviles desde la comodidad de sus hogares, para evitar salidas y las aglomeraciones.
- + Fácil acceso al internet.
- + Tasa de desempleo producto del COVID.
- + Gran porcentaje de la población usa celulares de alta gama.

Debilidades

- Es un proyecto nuevo en el mercado.
- El internet de Iquitos es lento, sobre todo en clima lluvioso.
- Falta de experiencia en el rubro.
- Desconfianza del cliente.

Amenazas

- Surgimiento de competencia.
- Los virus cibernéticos.
- Hackeo virtual.

3.5.1. Cruce Matricial Estratégico

FO:

Definir las estrategias ideales para preparar el lanzamiento oficial de la aplicación, a fin de que sea conocido por todo el mercado Iquiteño.

DO:

Realizar sondeos o encuestas para conocer cuáles son los principales servicios que esperan los usuarios, a fin de satisfacer sus necesidades eficazmente.

Evaluar los precios del mercado respecto a los servicios que se brindan de manera tradicional.

FA:

Estrategias para definir los pagos justos a los ofertantes para generar mayor demanda durante el tiempo del lanzamiento del producto.

DA:

Contar con el personal ideal para el manejo del sistema.

Capacitar constantemente al personal.

3.6. Estrategia Genérica de Porter.

I.1.1. Costos

El liderazgo en costos exige la construcción agresiva de instalaciones de escala eficiente, un control riguroso de gastos variables y fijos, minimizando los costos en áreas como investigación y desarrollo, fuerza de ventas, publicidad y otros.

I.1.2. Diferenciación

La diferencia de este proyecto es que se ofrece un tipo de servicio innovador, puesto que a diferencia de las demás aplicaciones que son servicios de delivery, TOP SERVyS facilita a las personas de poder buscar el tipo de servicio que desea contratar con la seguridad de que es el personal idóneo para su ayuda, gracias al filtrado de información que tendrá la aplicación al momento de abrir un perfil nuevo de un ofertante.

I.1.3. Segmentación

Se centrará en que las personas puedan adquirir los servicios a través de plataformas digitales y ofreciendo una forma más rápida y segura sobre la cual realizar una contratación de servicios.

3.7. Cronograma de Actividades (Diagrama De Gantt).

Actividades	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5
Planificación del estudio de mercado.					
Creación de la plataforma digital					
Creación de aplicación para celulares					
Convocatoria digital de ofertantes					
Selección del personal técnicos y profesionales disponibles					
Estudio de mercado sobre comisión por colocación de servicios					
Periodo de Prueba del aplicativo y la plataforma					
Lanzamiento oficial de TOP SERVyS.					

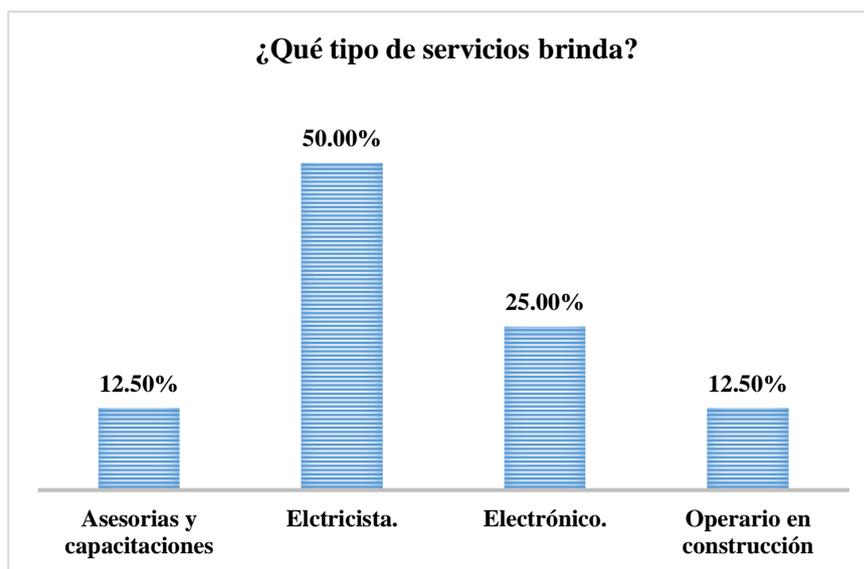
Tabla 4: Diagrama de Gantt de la empresa TOP SERVyS

CAPÍTULO IV

ESTUDIO DE MERCADO

4.1. Oferta (Qué Ofrecen Los Competidores – Directos Y Potenciales).

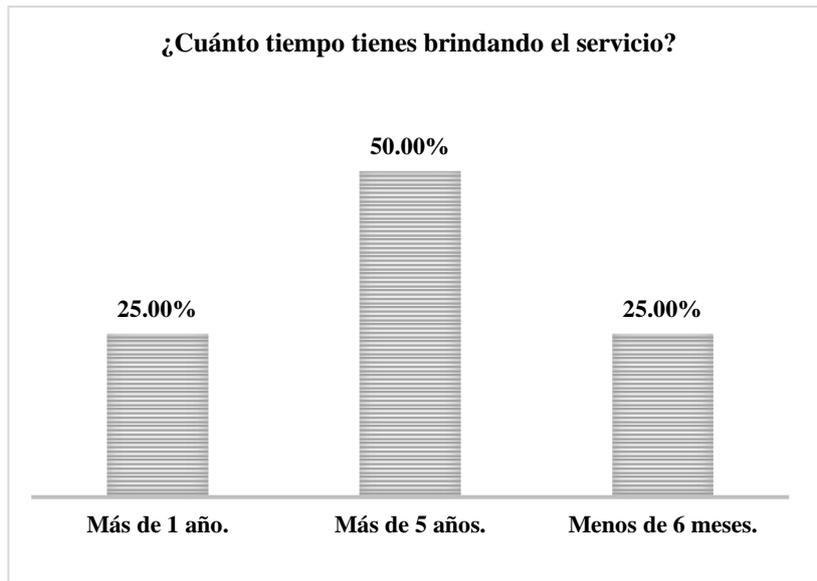
Los ofertantes ofrecen sus servicios profesionales y técnicos para solucionar los problemas del hogar o para cubrir la necesidad de profesionales. De entrevistas realizadas se obtuvo lo siguiente:



Fuente: Elaboración propia del Equipo de Tesis

Gráfico 3: Resultado de encuestas de servicios de mayor oferta en el mercado.

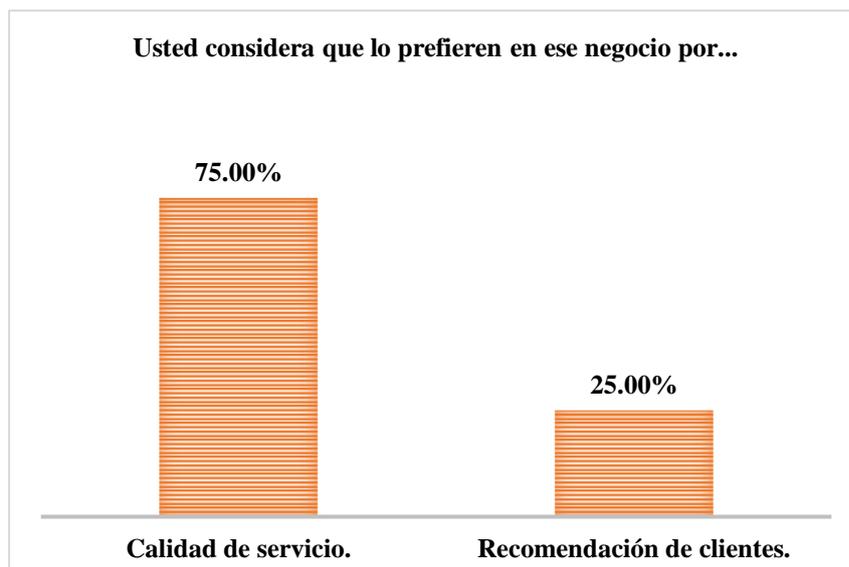
El servicio de mayor oferta para los hogares es el servicio de electricista representado por el 50% de los encuestados, seguido por el electrónico (25%) que también está vinculado a temas eléctricos luego encontramos a los operarios de construcción y a asesorías y capacitaciones representados ambos con el 12.50% de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia del Equipo de Tesis

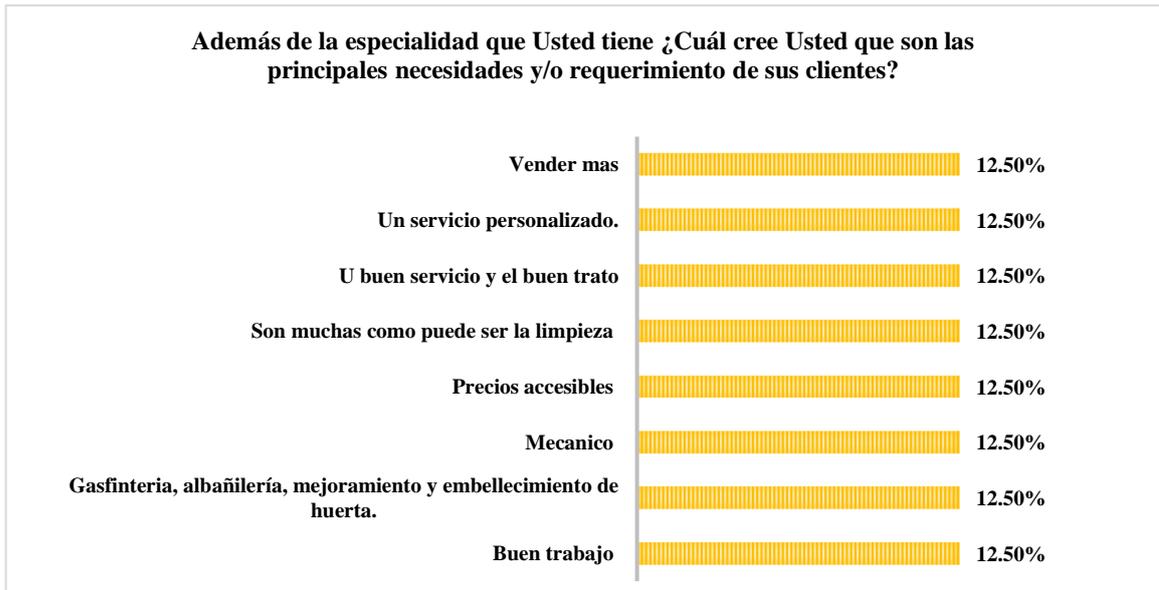
Gráfico 4: Resultado de encuestas sobre experiencia en los servicios ofertados.

El tiempo de experiencia de los encuestados es de más de 5 años representados por el 50%, de más de 1 año o de menos de 6 meses que están representados por el 25% de los encuestados cada uno.



Fuente: Elaboración propia del Equipo de Tesis

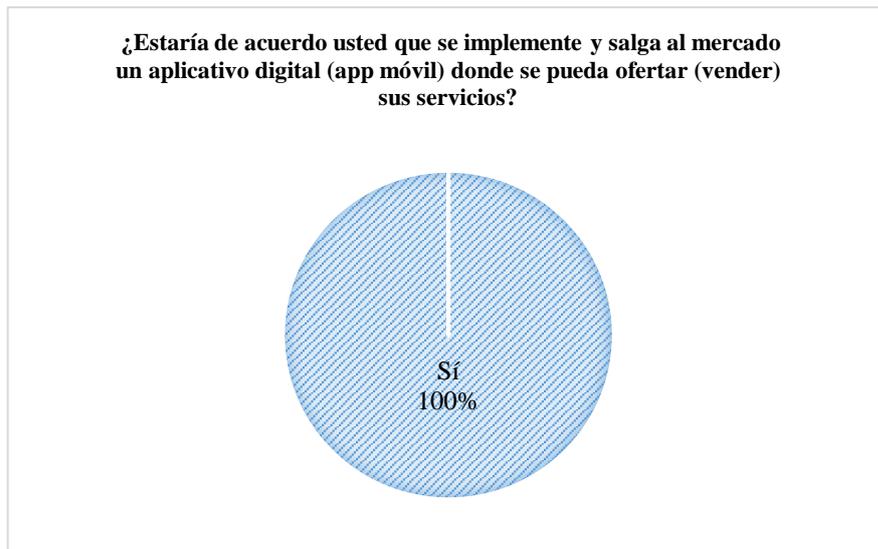
Gráfico 5: Resultado de encuestas sobre las preferencias en los servicios ofertados.



Fuente: Elaboración propia del Equipo de Tesis

Gráfico 6: Resultado de encuestas sobre los requerimientos de los Clientes.

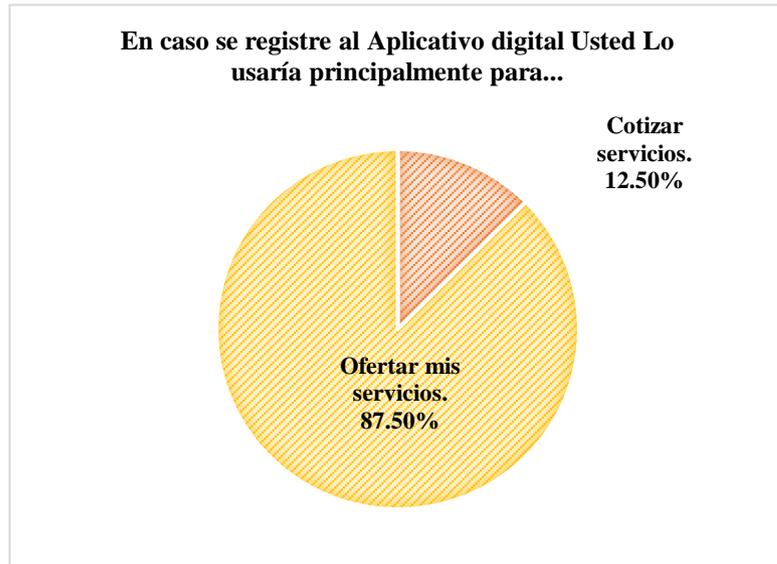
Las principales necesidades de los clientes se encuentran el vender más, servicio personalizado, buen servicio y buen trato, la limpieza, predios accesibles, mecánico, gasfitería, albañilería, jardinería y buen trabajo cada uno de ellos representados por el 12.50%.



Fuente: Elaboración propia del Equipo de Tesis

Gráfico 7: Resultado de encuestas si estarían los ofertantes dispuestos a ofrecer sus servicios.

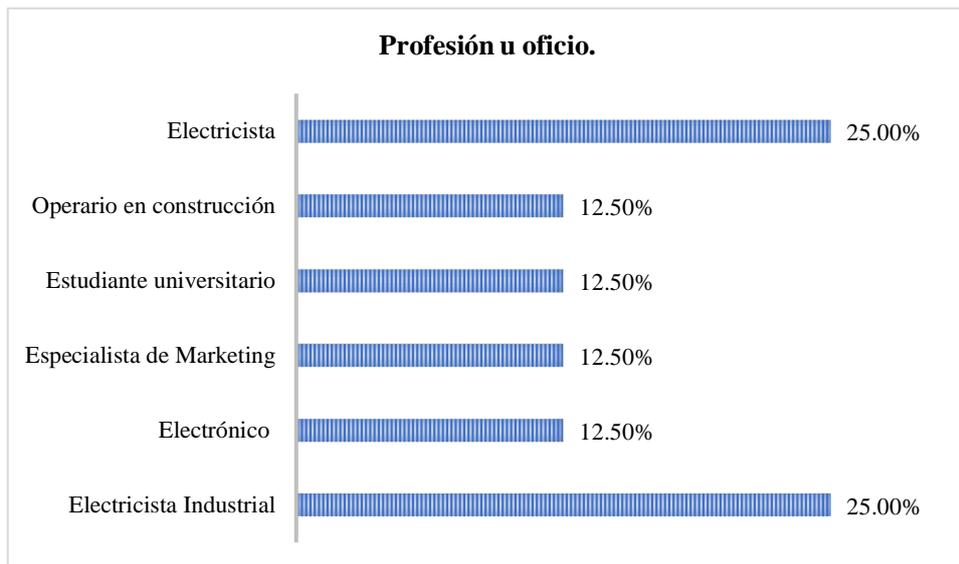
Todos los encuestados están de acuerdos en que una app móvil podría ayudar a ofertar sus servicios.



Fuente: Elaboración propia del Equipo de Tesis

Gráfico 8: Resultado de encuestas para qué ocuparían el aplicativo.

El 87.50% usaría el servicio para ofrecer sus servicios, mientras que el 12.50% los usaría para cotizar y comparar los precios de los demás servicios ofrecidos.



Fuente: Elaboración propia del Equipo de Tesis

Gráfico 9: Resultado de encuestas para qué ocuparían el aplicativo.

La profesión de los encuestados en su mayoría fue de electricista y electricista industrial representado por el 25% cada uno, además de operario de construcción, estudiante universitario, especialista de marketing y electrónico, cada uno de ellos representados por el 12.50%.

4.2. Demanda (Investigación: Objetivo, Metodología, Resultados, Interpretación y Proyección de la Demanda).

La investigación utilizada será del tipo no experimental, en donde las variables no son controladas, y el análisis del fenómeno se basa en la observación dentro de su contexto natural.

El objetivo de la investigación es determinar el mercado de una aplicación móvil para solucionar problemas en el hogar y otros tipos de soluciones según el tipo de necesidades de los clientes en el mercado.

La metodología utilizada es de entrevistas a los ofertantes de servicios y a los demandantes de servicios para el hogar u otros oficios que requiera.

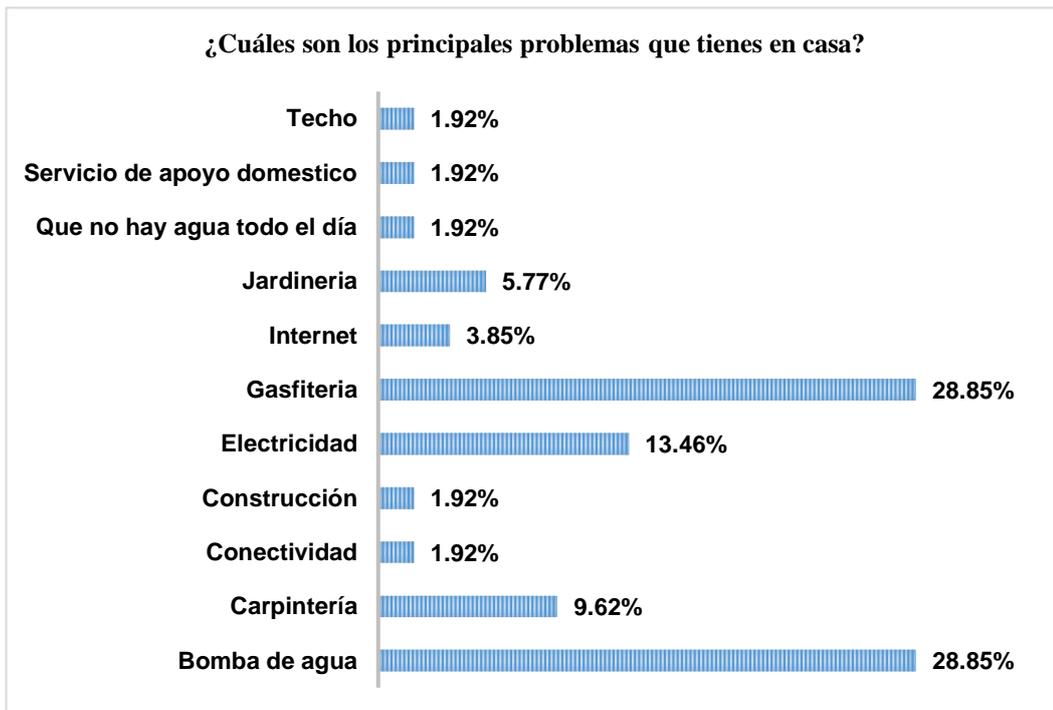
Los resultados obtenidos son los siguientes:



Fuente: Elaboración propia del Equipo de Tesis

Gráfico 10: Resultado de encuestas, respecto a la ocupación de los demandantes.

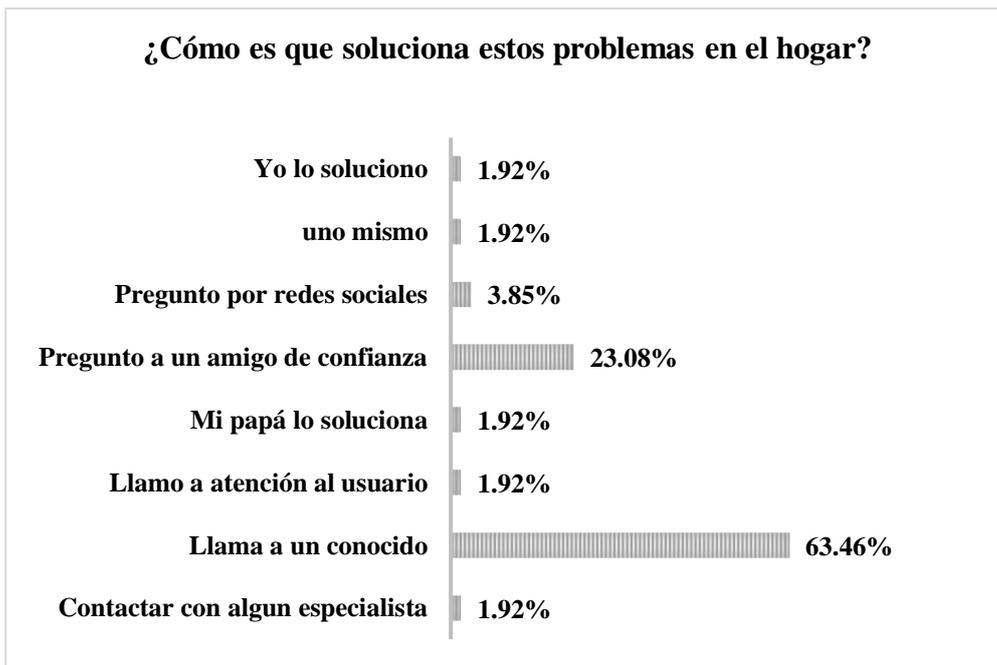
Las ocupaciones que más destacaron en las entrevistas son personas que trabajan en oficina (48.08%), trabajo de campo (11.54%) y trabajo remoto desde casa (9.62%).



Fuente: Elaboración propia del Equipo de Tesis

Gráfico 11: Resultado de encuestas para qué ocuparían el aplicativo.

Entre los principales problemas de casa se encuentran los de gasfitería y de bomba de agua, ambos representados por el 28.85%, seguido por problemas de electricidad (13.46%), de jardinería (5.77%) y de internet (3.85%).



Fuente: Elaboración propia del Equipo de Tesis

Gráfico 12: Resultado de encuestas, como solucionan un problema de servicios en el hogar.

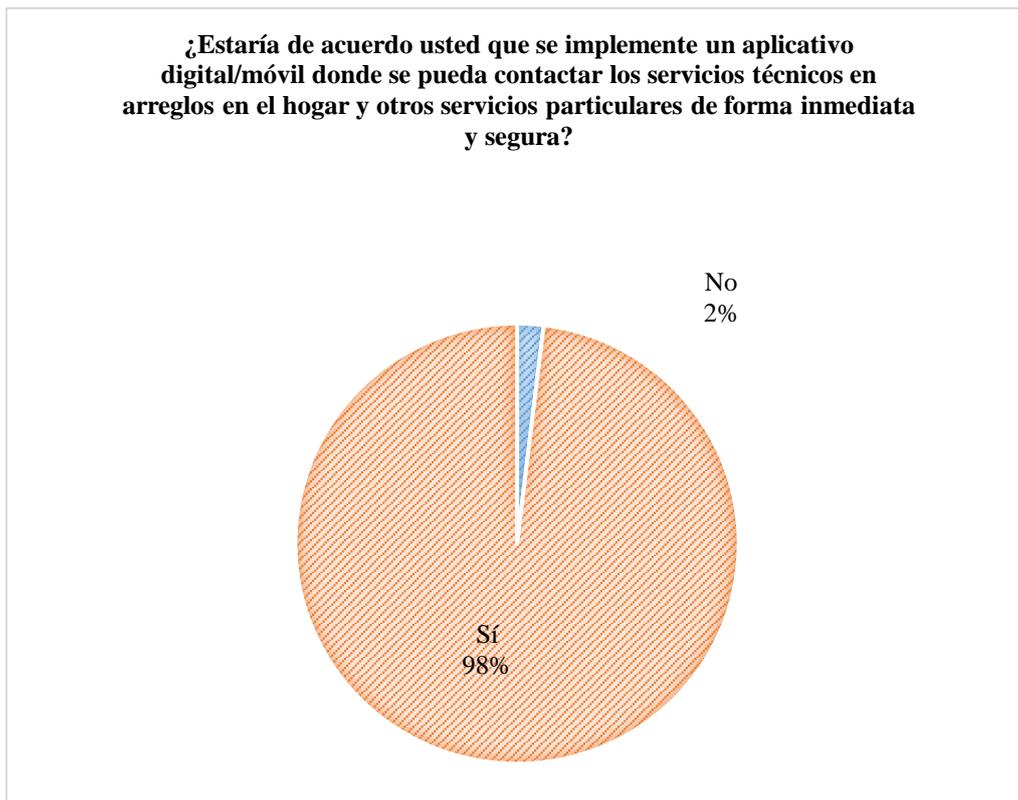
Para solucionar los problemas del hogar la mayor parte respondió que llama a un conocido (63.46%), y que pregunta a un amigo de confianza (23.08%), siendo ambos los más representativos.



Fuente: Elaboración propia del Equipo de Tesis

Gráfico 13: Resultado de encuestas, el valor en los servicios obtenidos.

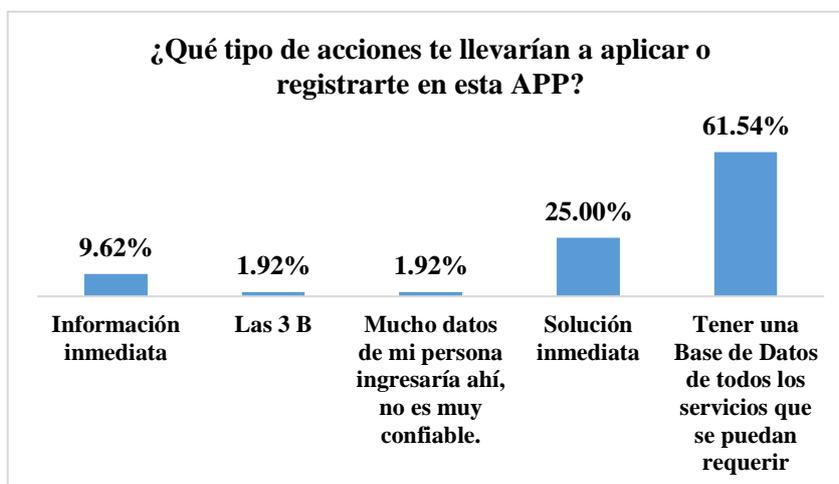
Lo que más valoran las personas para resolver estos inconvenientes es la calidad del servicio (63.46%), por recomendaciones (21.15%) o por un buen precio (11.54%).



Fuente: Elaboración propia del Equipo de Tesis

Gráfico 14: Resultado de encuestas, si los ofertantes estuvieran de acuerdo en usar el aplicativo TOP SERVYs.

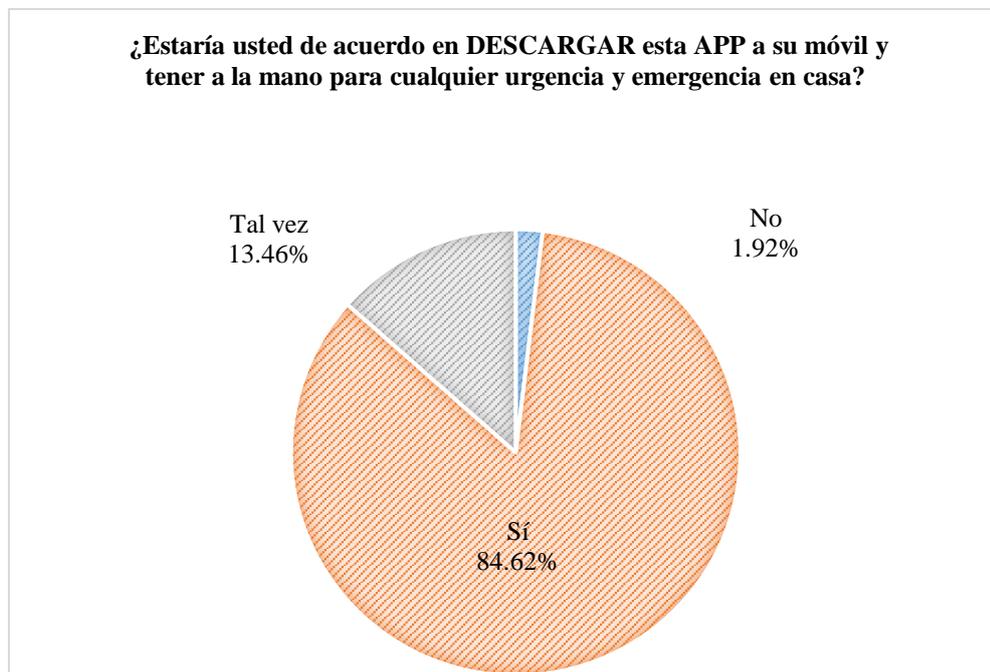
El 98.08% de los demandantes encuestados estaría de acuerdo que implementen un aplicativo móvil digital para servicios de arreglos en el hogar, mientras que un 1.92% no estaría de acuerdo con la aplicación.



Fuente: Elaboración propia del Equipo de Tesis

Gráfico 15: Resultado de encuestas para qué ocuparían el aplicativo.

EL 61.54% aplicaría o se registraría en la app para tener una base de datos de todos los servicios que se pueda adquirir. Mientras que el 25% busca una solución inmediata a su problema, y el 9.62% para tener la información inmediata.



Fuente: Elaboración propia del Equipo de Tesis

Gráfico 16: Resultado de encuestas para qué ocuparían el aplicativo.

El 84.62% de demandantes encuestados sí estaría de acuerdo en descargar esta app a su móvil y tener a la mano para cualquier urgencia y emergencia en casa, mientras que el 13.46% tal vez estaría de acuerdo, pero el 1.92% no estaría de acuerdo.

4.2.1. Proyección de la demanda

CAPÍTULO V

PLAN DE COMERCIALIZACIÓN

5.1. Mercado (Características y Segmentación)

5.1.1. Características

El mercado se compone por dos elementos fundamentales en la gestión del marketing, primero la demanda, y con ella se detalla a la clientela, denominado mercado meta y público objetivo y segundo, la competencia, aquella que ofrece los mismos productos y/o servicios que la propia empresa.

En el caso de TOP SERVYS la demanda se compone por dos importantes segmentos diferenciados, las mismas que en su operatividad se componen para formar una misma estructura de negocio digital.

Al mismo modelo que los bancos, donde su mercado son los clientes (personas naturales, negocios o empresas) que desea invertir, o gastar, por cuanto solicitan préstamos, y para lograr tener ese capital, poder cumplir con colocar los créditos, requiere de clientes, empresas y/o negocios que puedan ahorrar para poder formar parte de ese fondo que los clientes de créditos necesitan, evidentemente los bancos también cuentan con otros tipos de fondos de inversión que componen su segmento a trabajar, ofreciendo garantías, prestigio, confianza y seguridad.

El mercado de los aplicativos móviles es un mercado prolijo, muy activo, dinámico y creativo:

Comercio electrónico Perú estadísticas: 10 datos que debes conocer:

- El Perú tiene 11.8 millones de compradores online.
- 70% es la penetración de internet.
- 60% de compras se da a través de dispositivos móviles.
- 70% de los compradores online están concentrados en Lima y Callao.
- El Perú representa el 5.3% de volumen e commerce en la región.
- El 67% es la penetración de Smartphone en el Perú.
- 255% es el crecimiento del retail e commerce

- 75% cayó las compras online de la categoría turismo (viajes, vuelos, hoteles,)
- Se cuadruplicó el número de empresas que ingresaron vender en el e commerce.
- 300% creció el número de envíos e commerce en el 2020.



Gráfico 17: Comercio electrónico en el Perú.

Aplicaciones móviles en Perú han incrementado en 63% la productividad empresarial, han logrado beneficios en logística, gestión de pedidos, facturación electrónica y gestión comercial, entre otras.

Las APPs que facilitan los procesos de actividades de negocios han logrado un incremento de 63% en la productividad del personal de las empresas, 50% en la satisfacción del cliente y 13% en ventas, según estadísticas manejadas por Telefónica del Perú. Asimismo, estas soluciones empresariales han permitido la reducción de costos operativos con ahorros de hasta 63% en uso de papel y 31% en tiempos de viaje.

Según Eduardo Vélez, director de marketing del segmento B2B de Telefónica, "en el primer semestre del 2017, hemos logrado un crecimiento del 30% en ingresos por las ventas de este servicio. Además, hasta fin de año, esperamos sobrepasar nuestra meta". En el área de logística, las aplicaciones móviles han permitido reducir en 60% las pérdidas de productos, al contar con un seguimiento de la mercadería; y aumentar en más de 50% la productividad, al mejorar la eficiencia en la operación midiendo los tiempos de cada fase del proceso de despacho.

En cuanto a las empresas que gestionan pedidos, hay un 50% de reducción de costos en el proceso de facturación, al suprimir el trabajo manual y aumentar en 60% la productividad, al pasar de 15 a 20 pedidos en promedio por día por vendedor. Esto incluye la integración del proceso de venta con la emisión de facturas electrónicas. En empresas con fuerza de ventas, los aplicativos de gestión comercial permitieron un aumento de 40% en el cumplimiento de los indicadores de servicio (llamadas, citas, cierres), al realizar un seguimiento en tiempo real de estas labores. Adicionalmente, hubo un incremento de 20% en la productividad, eliminando el tiempo dedicado a los reportes de ventas.

IQUITOS y TOP SERVYS

El proyecto TOP SERVYS, cuenta con un sistema de intermediación de servicios e intermediación laboral express y el aplicativo informativo comercial que tiene abarca 2 interfaces o espacios de exposición, registro y calificación primero ante los ofertantes (quienes brindan el servicio) y segundo con la demanda, público que valora la propuesta.

Iquitos sin embargo tiene un comportamiento *sui generis*, a otros mercados del Perú, en comparación con la costa, en Iquitos el tema de la intermediación laboral se sostiene con un alto 35% de referencia social, frente a otras ciudades que no pasan del 15%. ¿Qué significa la referencia social? Que las contrataciones tienen un peso fuerte en la referencia de los círculos sociales y familiares, incluida esta la recomendación empresarial a través de una amistad, sin hacer el cruce respectivo de corroboración.

Las desventajas y/o barreras que afectan a este negocio *on line* son los siguientes

- Mercado relativamente pequeño (menos de 500 mil habitantes)
- Las Referencias y conocimiento de los sub grupos de negocios son muy estrechos
- Distancias cortas de desplazamiento
- Acceso inmediato vía aérea (producto más caro)
- Penetración On line en referencia a la población es muy baja, 55%, frente a más de 75% de promedio en otras regiones.

CLIENTE TOP SERVYS

Los dos segmentos que TOP SERVYS dirige su oferta a través de la metodología de puente, capta propuestas reales de trabajo garantizado y ofrece a los que necesitan un trabajo óptimo.

Es por ello que tenemos dos segmentos muy afianzados en sus características, a las cuales la propuesta de TOP SERVYS dirige como relación de su oferta y demanda.

Primero a los Ofertantes:

La tasa de empleo informal del Perú avanzó en el primer trimestre del 2020 a 73% y en el tercer trimestre a 75,2%. Con ello, la informalidad del empleo en el país alcanzaría su pico más alto en los últimos 8 años según informa el INEI.

El trabajo informal está referido a un gran conjunto de actividades económicas. En este sector de la economía están englobadas las actividades ejercidas por aquellos trabajadores independientes, la de los servicios domésticos, vendedores ambulantes, entre otras más actividades. En otro sentido tenemos a los trabajadores de oficios considerados independientes: gasfiteros, plomeros, cerrajeros, electricistas, carpinteros, albañiles, técnicos de aire acondicionado o técnicos electrónicos (de artefactos)

El mercado de los ofertantes en el bolsón de propuestas que busca TOP SERVYS es una propuesta “informal”, más no ilegal, son oficios de trabajos independientes con experiencia, que permita entre estas dos características poder establecer precios (tarifas) que puedan acceder a un público que valora el servicio basado en la confianza y el prestigio. El sello Top SERVYS será la meta en la que los demandantes y también ofertantes en este caso puedan convivir en un ambiente de satisfacción de acuerdo a los servicios óptimos que se realizan.

Por esta razón, en base a esa experiencia de los ofertantes que son principalmente gasfiteros técnicos de lavadoras o técnicos electrónicos, mecánicos de bomba, electricistas, pintores, reparadores de muebles, cuidadores de perros, y otros servicios especializados, hacen de esta oferta un segmento con expectativas relevantes en la parte económica, pero también en la superación de sus propios negocios.

El Cliente Ofertante

Es principalmente varón, entre 40 y 60 años con experiencia focalizada en un solo oficio, pero que alterna otros tipos de trabajo, están casados o convivientes, tienen hijos de edad mediana o grandes. El 70% de ellos son autodidactas, prefieren informarse por los diarios, la tv y la radio. Usan la tecnología, pero muy poco; son desconfiados y muy prácticos para la toma de decisiones de su consumo. (Fuente: GSMARKETING CONSULTORES Estudio Integral de la Gran Encuesta).

La idea es dirigir la atención a usuarios que tengan expectativas de crecimiento, entender que el nicho de este mercado de aplicativo de intermediación de servicios está orientado al 30% de usuarios técnicos en refacción y/o sistemas integrados eléctricos o de aires acondicionados, bombas de agua, thermas, o sistemas de seguridad. La estrategia de TOP SERVYS es crecer en este subsegmento.

Para los clientes en el sector de la demanda

Este es un segmento (mercado meta) mucho más amplio, pero además mucho más exigente, se podría decir que es el público objetivo natural, debido a que son ellos los que pagan por el servicio, por cuanto conocerlos arraiga más hacia la propuesta de TOP SERVYS, y en la estrategia de lanzamiento y estrategia de marketing los esfuerzos apuntan a este “segmento”

Los clientes de TOP SERVYS de la línea de demandantes (usuario y/o clientes) son millenials, generación del milenio o Generación Y, son los nacidos entre 1981 y 1999, que actualmente tienen una edad comprendida entre 28 a 30 años y 45 a 50 años como grueso principal a donde nos dirigimos, además que sean residentes en zona urbana, residencial y metropolitana, son económicamente activos, con capacidad de decisión, respetan el profesionalismo, son exigentes, aman su trabajo y son ordenados y prácticos para la solución de los problemas del hogar en cuestiones técnicas, a ellos se les suma los que requieren servicios en oficinas y/o industrias menores.

COMPETENCIA

Para el caso del segmento de ofertantes:

El fin que persigue la propuesta de TOP SERVYS es contactar la oferta con la demanda, por ello las líneas de contacto son los principales competidores de esta propuesta. Igualmente, si el fin por su parte es contactar la demanda con la oferta el tema es diferente, por ello se está tratando en este caso de abordar el análisis en ámbitos diferentes.

Los informales escriben sus teléfonos en donde puedan; en los sardineles de los jardines privados y/o públicos, papel etiquetado o etiquetado en el suelo, postes, vitrinas de bodegas, ferreterías (periódicos murales), también está la referencia del dependiente de venta de las ferreterías y tiendas.

En el caso del mundo informal, además de las redes sociales presenciales y las digitales. La competencia de un aplicativo que pretende registrar a un número principal de ofertantes a fin de que formen staff organizado y geolocalizado son los círculos sociales primarios, conectados a través de la línea telefónica, redes sociales Facebook y WhatsApp.

Para el caso del segmento de demandantes.

El tema de la competencia en el segmento clave del negocio digital es más abrumador en el campo de las descargas, por la parte específica, una plataforma interactiva con aplicativo móvil en la ciudad de Iquitos no existe, más que las que se trabajan a través de las plataformas web de los buscadores de trabajo.

Aplicativos de Intermediación laboral o intermediación de servicios específicos (express) por lo menos en lo buscado en internet y en referencia a la plataforma específica TOP SERVYS no hay, las referencias más cercanas pueden ser aplicativos tipo CANOA y CHARAPA DELIVERY, que podrían suplir hasta un 20% o 25% alguna línea de servicio que TOP SERVYS para presentar a sus clientes.



Gráfico 18: Imagen de logotipos de la competencia.

5.1.2. Segmentación

Para segmentar se debe investigar, para dividir a nuestros clientes se debe analizar, conocer nuestros servicios y todo el soporte que se requieren para satisfacer a los clientes. En este caso en particular, el plan de marketing se hace de manera específica, por no decir separada, término que no cuadra porque no estamos vendiendo 2 propuestas ni dos servicios, en realidad el negocio virtual es uno solo.

TOP SERVYS cuenta con una plataforma de ofertas de servicios a la medida de los clientes referenciados por la experiencia vivida desde que se usa o se realizan los servicios varios con TOP SERVYS, evidentemente esa data, o esa estadística se irá mostrando poco a poco, por ello el Plan de Segmentación se hará en los dos ámbitos que nos interesa trabajar.

Análisis de la Segmentación de Ofertantes

De este análisis es que se desarrollara las sub-plataformas de servicio para ofrecer a nuestros clientes, por cuanto, los tipos de clientes ofertantes son:

Segmento 1 de Ofertantes: Con Experiencia en Refacciones del Hogar

Personas mayores de 45 años, algo renuentes a la tecnología, pero con gran capacidad técnica en sus trabajos. Estas pueden ser (Gasfitería, albañilería, carpintería, electricistas, arreglos de techo, pintura, etc.)

Segmento 2 de Ofertantes Técnicos Profesionales

Generalmente varones desde 30 a 33 años para arriba, son más proclives a la tecnología, conocedores de técnicas de negociación, la gran mayoría (80%) han estudiado parcial o total una carrera técnica (Técnicos en PC laptops, Celulares, Técnicos electricistas, Técnicos en equipos eléctricos, Servicios especializados en bombas de agua, termas y/o aires acondicionados).

5.2. Marketing Mix (Producto, Precio, Plaza y Promoción)

El trabajo de investigación nos permitió entender algunas ideas de estrategias a partir de los elementos del marketing, pero antes de detallar, es importante manifestar los pros y contra de un negocio aplicativo en Iquitos, su potencialidad local y su extensión virtual.

TOP SERVYS, es una app móvil, de descarga segura, cuyo plan de comercialización, dentro de la estrategia de plan de mejora, la cual llamaremos PLAN DE ATAQUE se dividirá en dos partes, primero el PLAN OFERTANTES, un exhaustivo y rápido registro de los posibles técnicos profesionales que componen la oferta de los servicios de TOP SERVYS, en la plataforma virtual, la misma que en su didáctico comportamiento debe asegurar a los clientes demandantes de servicios la operatividad 100%, es decir disminuir la brecha de negociación y ser muy respetuosos de los clientes al poder cumplirles en la primera línea de decisión, ante la demanda, es por ello que la empresa tiene un equipo multi oficios que puede desarrollar los pedidos clásicos o frecuentes en las residencias y hogares, así como también oficinas y/o empresas pequeñas.

Por la parte que complementa esta estrategia tenemos el PLAN DEMANDANTES, que es en core del negocio, registrar lo más rápido y la mayor cantidad posible de clientes, la misma que se divide en tres escalones:

- Descargas
- Registros
- Compras

5.2.1. Producto

La conexión que existe entre un producto / servicio denominado de oficio (intangibles, que no se puede llevar a casa, que por el contrario se refleja en el resultado final denominado satisfacción) y que cuenta con un plan de marketing específico y que se asocia en comercialización digital con una propuesta de servicio innovadora, a través de una plataforma virtual, o aplicativo, que permite relacionar una necesidad de servicio con alternativas de solución a satisfacer y/o cumplir la necesidad o problemática planteada.

La idea de establecer una plataforma menú con alternativas de solución prácticamente ataca directamente a la necesidad de información en primer plano, confianza, seguridad y recomendación en segundo, tercer y cuarto plano del servicio on line. Aplicativo Móvil de Servicios diversos para solucionar tus problemas técnicos en el hogar o en la oficina.

TOP SERVYS “Lo máximo para solucionar tus problemas y quedés satisfecho”

OFERTANTES (CONJUNTO DE POSTULANTES, PROFESIONALES TÉCNICO O AUTODIDACTAS CON EXPERIENCIA EN DIFERENTES OFICIOS Y/O SERVICIOS ESPECIALIZADOS). Preferentemente servicios operativos y técnicos como gasfitería, carpintería, limpieza especial, fumigación, desinfección, transporte de pasajeros, albañilería, cuidadores de ancianos, cuidadores de perros, etc.).		DEMANDANTES. Son el universo de internautas, blogueros, redes sociales, millenials, etc. de CLIENTES POTENCIALES (Amas de casa, jefes de familia, hombres y/o mujeres padres solteros). También están los administradores, gerentes y/o encargados de empresas que requieren de cumplir o hacer oficios especializados y/o técnicos.
	Plataforma según REQUERIMIENTO, NECESIDAD, TIEMPO Y UBICACIÓN	
		

Tabla 5: Tipos de Ofertantes y Demandantes.

La idea adicional de resolver problemas primarios y secundarios de nuestros targets (Publico Objetivo) será a través de los contenidos, que sea interactivo, que tengan alternativas de información sobre propuestas y ofertas para solucionar problemas, son la combinación perfecta para generar interacción semi presencial, contacto virtual y/o digital con las experiencias vividas a través de la propuesta de servicio y la propia experiencia de darse el servicio.

Origen de Producto (Línea de Servicio): Es una plataforma virtual de accesibilidad gratuita, para descargar y de aplicación interactiva con tres fases interrelacionada y con propuesta de pasarela de pago, interconexión a WhatsApp, correo electrónico y pagina web. Además de respuesta a delivery e intercambio de información.

Contará con una semi plataforma de registro y de estadísticas:

- Pasos
- Descarga
- Registro
- Acceso
- Solicitar Servicio
- Hacer Seguimiento del Servicio
- Pagar
- Calificar al Servicio

Cabe desatacar que el producto digital TOP SERVYS es un sistema de programación que interactúa con contenidos basados en información confiable y trasciende en base a la seguridad de la información, gracias a un sistema de sellos de registro y copias digitales, acción que garantiza invulnerabilidad de los datos vertidos en la misma.

Características y beneficios de la operatividad (aplicar el servicio on line):

- Confiabilidad de Información
- Filtro y Recomendación
- Practicidad y Rapidez
- Control y Evaluación

MAQUETA DE PROCESO Y VERSATILIDAD DE APLICATIVO



Gráfico 19: Maqueta del aplicativo móvil.



Gráfico 20: Maqueta del aplicativo móvil.

5.2.2. Plaza

El mercado a donde llega este aplicativo es un mercado abierto, si bien es cierto podemos identificar nuestros segmentos de usuarios o grupos de influencia para la aplicación y uso del producto digital TOP SERVYS. Es un mercado digital, con plataformas múltiples y con acceso a internet, dos (2) de las plataformas de descargas más conocidas son GOOGLE PLAY (Play Store), y APP STORE. La línea de distribución digital y física en esta propuesta recae en las siguientes líneas: En la parte digital, un punto de visita e información virtual son las que se tienen en Internet y Redes Sociales Digitales, hablamos de plataformas diseñadas y ubicadas para lograr interacción con los visitantes de internet y posibles clientes del aplicativo.

Página Face e Instagram de TOP SERVYS

Plataforma App de TOP SERVYS

5.2.3. Precio

El precio está relacionado con los costos y con la calidad del producto, comprobable con la experiencia vivida, los indicadores de ranking por tipo de servicio y satisfacción del servicio y por tipo de proveedor (ofertante) (Dato extraído por observación), presentación y línea de prestigio de marca.

Los precios puestos en valor según target

Para los ofertantes El registro es gratuito en los primeros 180 días (6 meses) desde el lanzamiento del aplicativo, además recibirán capacitaciones del uso de la app y de marketing y comunicación digital.

Pasado los 180 días o 6 meses de lanzado el aplicativo Top SERVyS lanza Membresía de 15 soles por 365 días y 10 soles por 180 días

OFERTANTES
<ul style="list-style-type: none"> • DESDE LANZAMIENTO HASTA 180 DÍAS (6 MESES) • Después de 180 días HASTA 365 DÍAS • GRAN PROMOCIÓN DE INTRODUCCIÓN
10 SOLES POR 180 DÍAS después de 6 meses de lanzamiento
15 SOLES POR 365 DÍAS después de 6 meses de lanzamiento
<i>PRECIOS CON PUBLICIDAD SON DIFERENTES</i>

Tabla 6: Ejemplo de Promoción por lanzamiento.

Cabe destacar que estas propuestas son después de evaluar las entrevistas información cualitativa que permitió validar la percepción de lo novedoso y arriesgado, incluso con mucho pesimismo.

5.2.4. Promoción

La Estrategia de promoción TOP SERVYS, tiene que ser agresiva, a través de diferentes plataformas de comunicación; manejo de redes sociales digitales principalmente.



Gráfico 21: Maqueta del aplicativo móvil.

Por otro lado, la campaña de penetración al mercado digital de Iquitos debe ser creativa, atractiva y predominante, denominada estrategia de comunicación específica, donde utilizaremos dos canales principales para comunicar. La página web de la marca muestra información relevante del producto, sin embargo, en la estrategia de comunicación referida a la implementación de la app en formato de exclusividad con convenios publicitarios con marcas de Productos de Ferreterías y las propias casas comerciales.

La Estrategia de promoción se considera ser creativa, atractiva y predominante, denominada estrategia de comunicación específica, donde utilizaremos dos canales principales para comunicar.

La primera es referida a las redes sociales, llamadas esta de administración directa:

- Página Face e Instagram de TOP SERVYS
- Plataforma App de TOP SERVYS
- WhatsApp TOP SERVYS (Canal de venta on line).

5.3. Formulación Estratégica ANSOFF

La matriz ANSOFF refleja el escenario para la aplicación de acciones que responden el marketing puro, análisis de mercados y de productos que confluyen en un target o público objetivo que valora o no las bondades y beneficios propuestos. La matriz de ANSOFF es una herramienta de análisis estratégico y de marketing que se enfoca en identificar las oportunidades de crecimiento de una empresa. Su objetivo principal es servir de guía a las empresas que buscan crecer.

Matriz ANSOFF: Capacidad de analizar en base a elementos de producto y mercado, variabilidad e intensidad de ambos elementos.

		Productos	
		Actuales	Nuevos
Mercados	Actuales	Penetración de mercados	Desarrollo de Productos
	Nuevos	Desarrollo de mercados	Diversificación

Tabla 7: Modelo ANSOFF

La posición estratégica de marketing para TOP SERVYS es posicionar un APP aplicativo de intermediación de servicios, pero que además como plataforma aplicativa digital puede despegar, recordemos que ambos segmentos o target reflejan objetivos y propósitos similares en la dependencia del uso del aplicativo, que se termina con un servicio a ser “juzgado” En esa intención hacemos análisis de ANSOFF en base a la propuesta del APP.

Top SERVYS, nuestro producto nuevo en un mercado relativamente nuevo. Por consiguiente, el esfuerzo estratégico radica en la Diversificación, donde lo disruptivo es una constante, debemos sin embargo analizar y validar correctamente en análisis cada tipo de mensaje que se pretende. Se enfatiza en la experiencia vivida por el servicio y no necesariamente la marca.

5.4. Proyección de Ventas

Tabla 8: Proyección de Ventas

Producto	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Registro de Ofertantes	S/0	S/0	S/0	S/166	S/183	S/201	S/221	S/244	S/268	S/295	S/324	S/357
Publicidad de Ofertante 1	S/270	S/297	S/327	S/359	S/395	S/435	S/478	S/526	S/579	S/637	S/700	S/770
Publicidad de Ofertante 2	S/465	S/512	S/563	S/619	S/681	S/749	S/824	S/906	S/997	S/1,096	S/1,206	S/1,327
Publicidad	S/2,300	S/2,530	S/2,783	S/3,061	S/3,367	S/3,704	S/4,075	S/4,482	S/4,930	S/5,423	S/5,966	S/6,562
Comisión de Servicios	S/3,750	S/4,125	S/4,538	S/4,991	S/5,490	S/6,039	S/6,643	S/7,308	S/8,038	S/8,842	S/9,727	S/10,699
TOTAL SIN IGV	S/6,785	S/7,464	S/8,210	S/9,197	S/10,117	S/11,129	S/12,241	S/13,466	S/14,812	S/16,293	S/17,923	S/19,715

Producto	Valor de Venta	Precio
Registro de Ofertantes	S/5.00	S/.5.00
Publicidad de Ofertante 1	S/10.00	S/.10.00
Publicidad de Ofertante 2	S/15.00	S/.15.00
Publicidad	S/100.00	S/.100.00
Comisión de Servicios	S/150.00	S/.150.00

CAPÍTULO VI PLAN TÉCNICO

6.1. Localización de la empresa (matriz de localización).

La Oficina de TOP SERVYS, estará ubicada en calle Petroperú, Urb. Rio Mar, frente al parque Fátima, en el distrito de Belén de la ciudad de Iquitos.

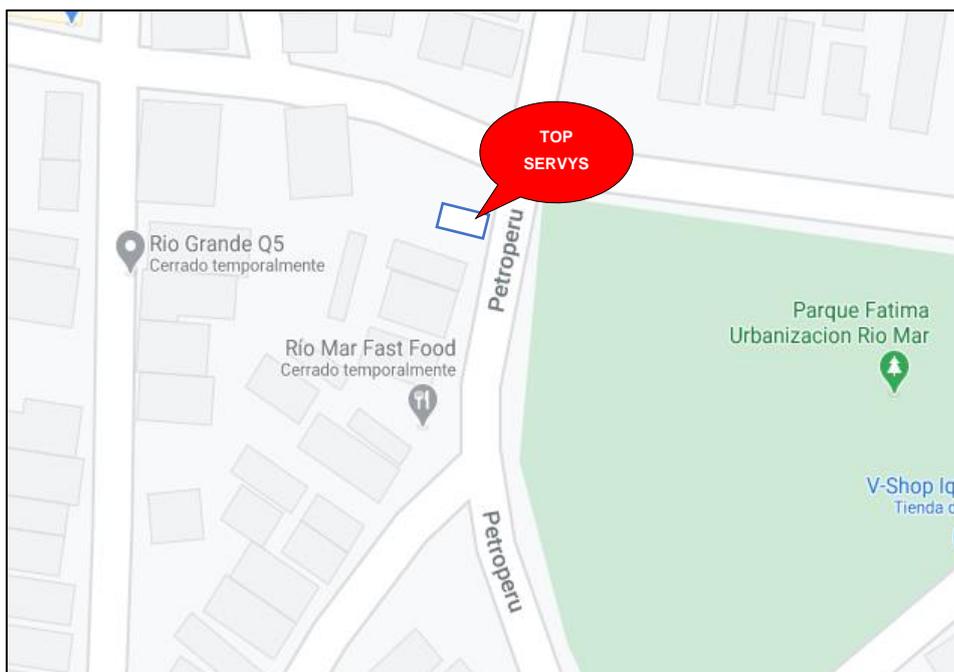


Gráfico 22: Ubicación de la oficina de TOP SERVYS desde google maps.

6.2. Tamaño del Negocio (Capacidad Instalada) (Layout).

Las medidas del negocio serán aproximadamente de 4 metros de ancho y de fondo 8 m. los cuales estarán divididos en 4 ambientes:

- **Sala de espera:** el área de recepción de clientes o visitantes a la empresa.
- **Sala de reuniones:** será el área donde el personal de la empresa podrá reunirse a tratar asuntos de la misma, a fin de lograr el mejoramiento continuo.
- **Área administrativa:** en donde estarán ubicadas las oficinas del personal administrativo (administrador y asistente administrativo).
- **Área de sistemas:** es el lugar donde estará ubicado la oficina del ingeniero de sistemas, y dentro también, estará ubicado el servidor Web, el cual almacenará, distribuirá y suministrará toda la información de TOP SERVYS.

Los mismos es estarán distribuidos de la siguiente manera:

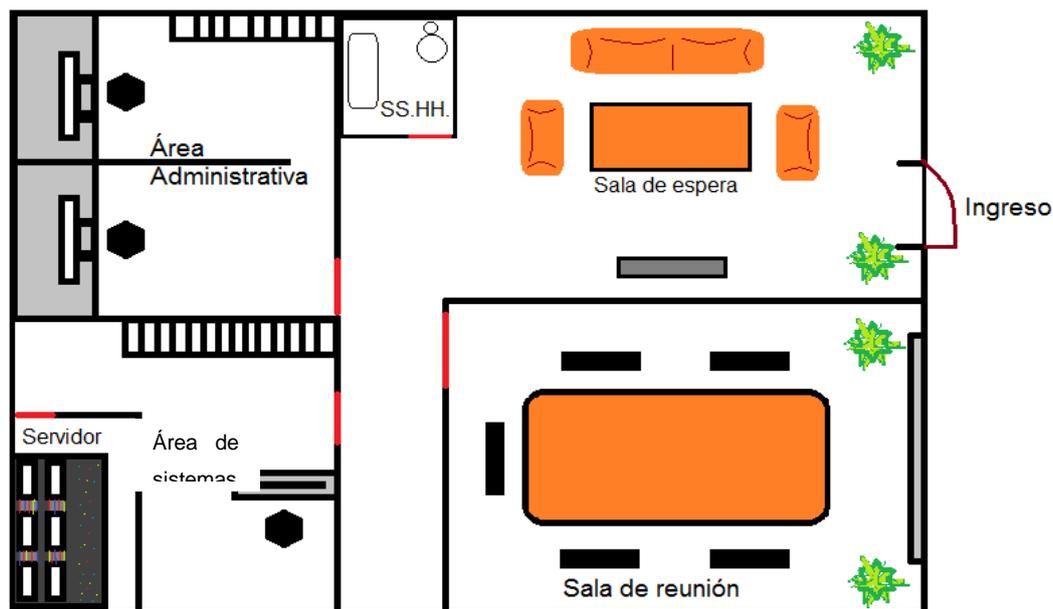


Gráfico 23: Distribución de los ambientes dentro de la empresa.

6.3. Necesidades (Maquinarias y equipos, mano de obra y materia prima).

6.3.1. Maquinarias y Equipos

Para el funcionamiento del proyecto TOP SERVyS, lo principal que se ocupará serán:

- i. **Computadora (1)**, para el mejor desempeño y mayor capacidad lo ideal será contar con una computadora de escritorio la cual será uso exclusivo de la administración, a fin de guardar los archivos informáticos de la empresa.
- ii. **Laptop (2)**, para mayor comodidad, de manejo y movilidad, se ocuparán laptops, para el asistente administrativo y el analista de sistemas. Con esto se podrá trabajar desde cualquier parte de la empresa (sala de reuniones, oficina, o desde casa).
- iii. **Impresora Multiusos (1)**, para realizar las documentaciones de la empresa.
- iv. **Equipo Servidor (1)**, el ordenador o equipo, el cual ofrecerá acceso a los recursos y servicios compartidos a todos los equipos conectados en red (clientes demandantes y ofertantes).
- v. **Proyector (1)**, el proyector multimedia estará ubicado en la sala de reuniones, este para el apoyo de sustentaciones o presentaciones de nuevos proyectos, u etc., de la empresa.

- vi. **Teléfono (2)**, medio de comunicación con el cual los clientes podrán comunicarse directamente con el personal de la empresa.
- vii. **Cámara de Vigilancia (1)**, esto para salvaguardar los bienes materiales de la empresa.
- viii. **Bienes muebles:** dentro de estos la empresa contara con lo siguiente:
 - 1. Escritorios (3)
 - 2. Muebles para archivos (2)
 - 3. Ventiladores (2)
 - 4. Juego de sofás (1)
 - 5. Mesa de conferencia de oficina (1)
 - 6. Sillas giratorias (8)
 - 7. Mueble porta servidor.

6.3.2. Mano de Obra

Para el buen funcionamiento de TOP SERVYS, estará a cargo de los siguientes profesionales:

A. ADMINISTRADOR

El administrador será el responsable de llevar a cabo todas aquellas actividades necesarias, desde trazar los objetivos, hasta el cumplimiento de los mismos. Es decir, desempeña funciones básicas para que la empresa se encamine hacia la consecución de las metas.

Las funciones del administrador consistirán en planificar, organizar y dirigir el control de la empresa TOP SERVYS.

Además, deberá conocer diversos aspectos del negocio, tanto en el área financiera, como de innovación y sistemas.

B. ASISTENTE ADMINISTRATIVO

El asistente administrativo será el encargado en apoyar y asistir al administrador, en la realización de sus funciones y el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Redactar y elaborar las diversas documentaciones que se requieran.

Apoyar en las reuniones y sesiones que se realicen en la empresa.

Atender a las visitas.

Recibir y custodiar documentos.

Contestar el teléfono de la empresa.

C. INGENIERO DE SISTEMAS (PROGRAMADOR INFORMÁTICO)

Será el encargado en realizar las tareas de investigación, diseño y desarrollo de programas que controlan el funcionamiento interno del ordenador y redes informáticos. Lo que implica diseñar el programa para que sea eficiente, rápido y versátil.

El programador traduce estos pasos en las instrucciones escritas en lenguaje informático.

6.3.3. Materia Prima

La Información y datos, son la principal materia prima con la que cuenta TOP SERVYS, los cuales han sido obtenidos mediante el estudio de mercado realizado por los miembros del equipo de trabajo. Dirigido a posibles clientes (demandantes y ofertantes).

6.4. Costos (Directos E Indirectos)

6.4.1. Costos Directos

CONCEPTOS:
- Sueldos del personal
- Pago a los clientes (oferantes).
- Alquiler de local
- Internet y teléfono
- Gastos de Soporte.

Tabla 9: Costos directos

6.4.2. Costos Indirectos

CONCEPTOS:
- Consumos de material de oficina (útiles de escritorio).
- Publicidad
- Gastos Financieros
- Agua
- Luz
- Impuestos

Tabla 10: Costos indirectos.

6.5. Proceso De Operación (Diagrama De Flujo)

6.5.1. Proceso del manejo del aplicativo “TOP SERVyS” (Usuario – Demandante).

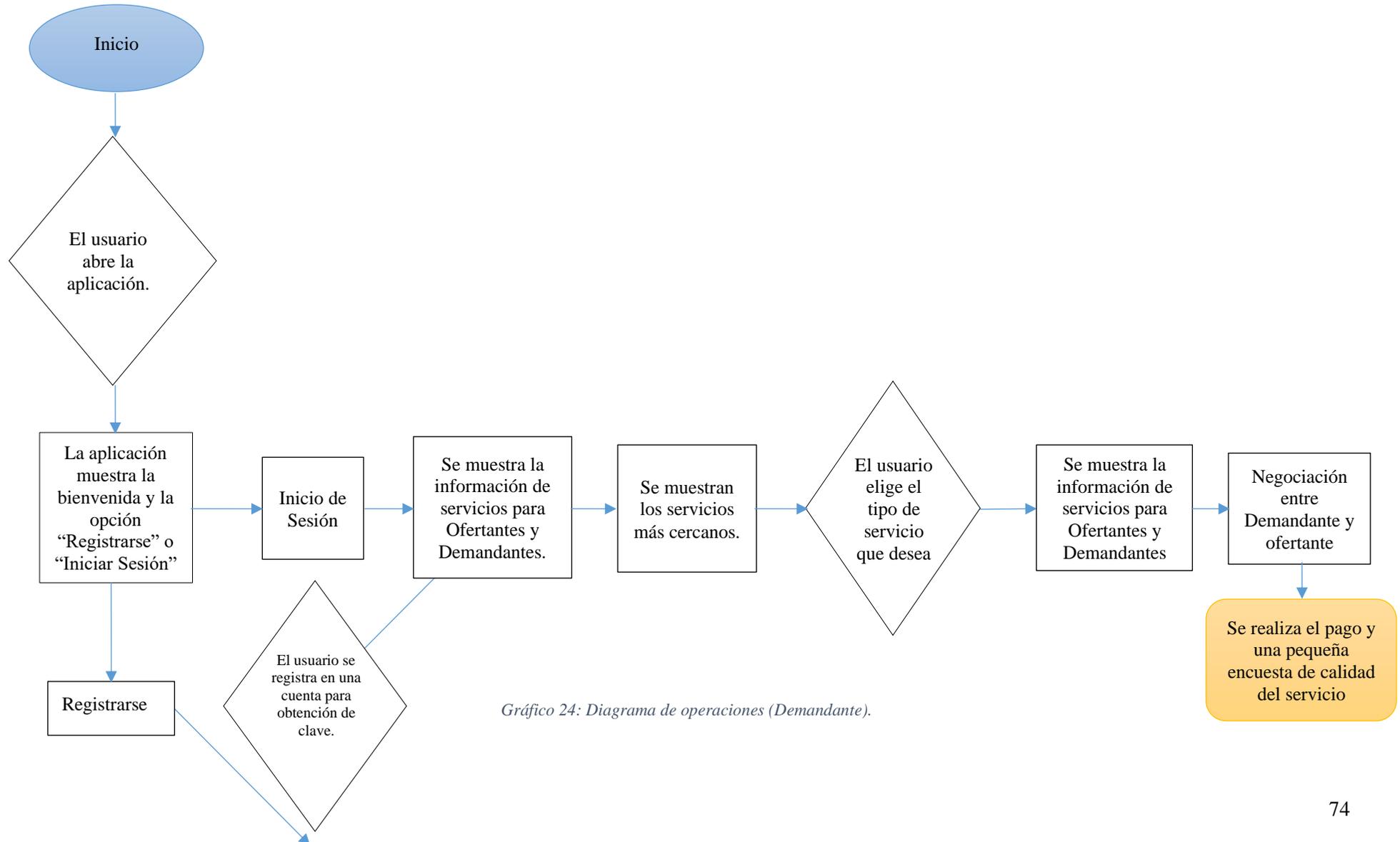


Gráfico 24: Diagrama de operaciones (Demandante).

6.5.2. Proceso del manejo del aplicativo “TOP SERVyS” (Usuario – Ofertante).

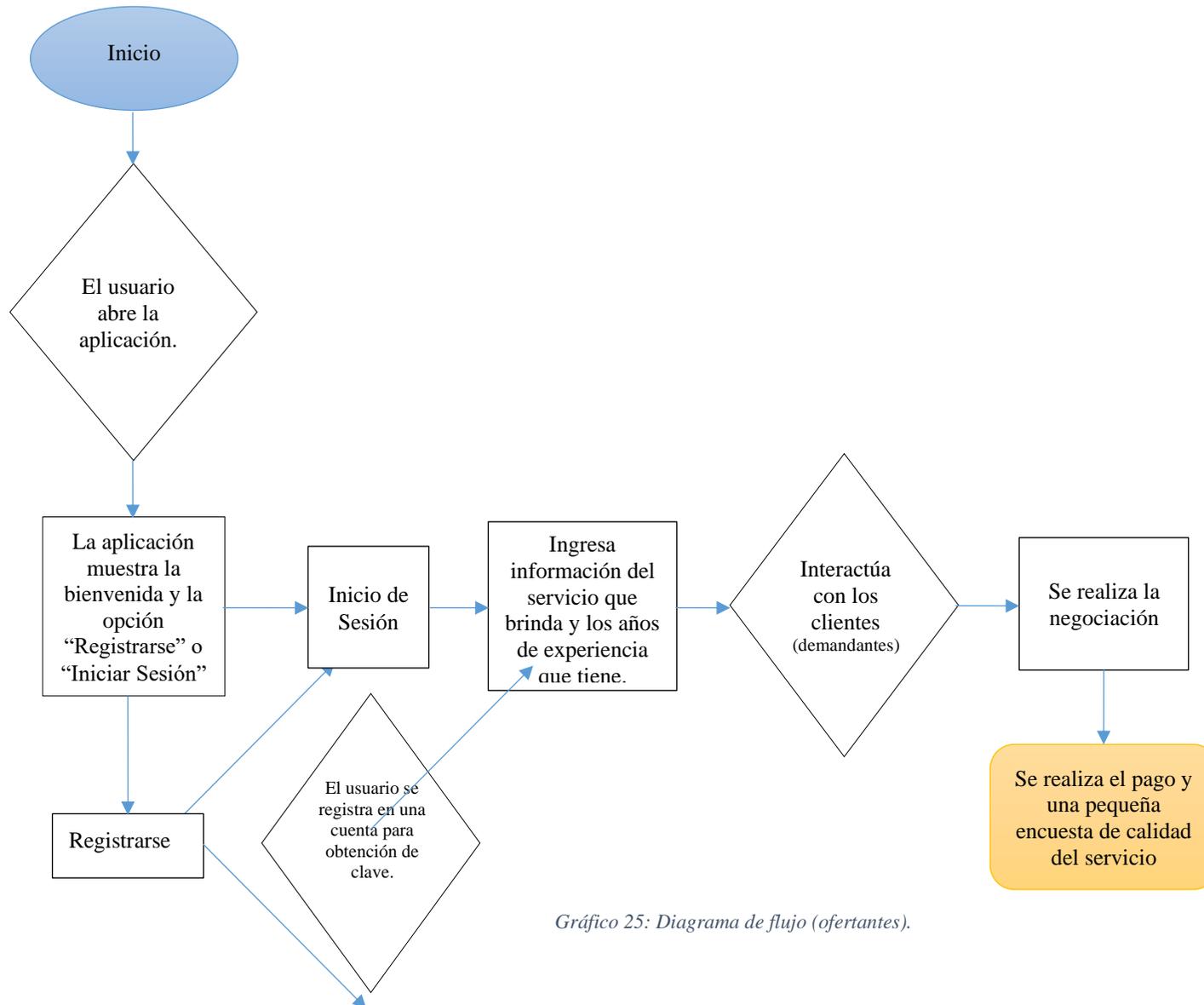


Gráfico 25: Diagrama de flujo (ofertantes).

6.6. Certificaciones Necesarias

Las certificaciones son acreditaciones muy importantes para toda empresa, pues brinda a los clientes la seguridad y confianza de que la empresa brindará apropiadamente sus servicios con calidad y que cuenta con un buen sistema de gestión. El presente proyecto contará con las siguientes certificaciones:

6.6.1. Certificado ISO 9001

Sistemas de Gestión de la Calidad. Es uno de los certificados más conocidos y valorados. Pues a través de esta certificación, se garantizará la calidad y mejora continua en todos los procesos del servicio de TOP SERVYS. Haciendo un compromiso con los clientes internos y externos de la empresa de que los servicios serán con la calidad.

6.6.2. Certificación de Protocolos frente al COVID-19

La especificación UNE-ISO/PAS 45005 profundiza y detalla las medidas a tomar en apartados ya recogidos en la certificación de protocolos frente a COVID, pero también amplía su alcance tanto a ámbitos novedosos (liderazgo, participación y consulta, salud y bienestar psicológicos, inclusión, compromiso con la mejora) como a atributos transversales de seguridad básicos para las organizaciones, que se incluyen entre las medidas a tomar en el ámbito de la pandemia.

6.7. Impacto en el Medio Ambiente

Hacer que las aplicaciones móviles sean sencillas, tienen consecuencias muy positivas en el impacto medioambiental, principalmente en el aspecto de que ya no se ocupan demasiadas documentaciones, por el tema “virtual”. Sin embargo, últimos estudios afirman que las apps usadas a nivel mundial por millones de usuarios de dispositivos móviles consumen tanta energía como Irlanda. Para llegar a esta conclusión, el estudio ha valorado el **consumo energético** del Top de las aplicaciones móviles más populares del mundo (como es el caso de las aplicaciones de redes sociales).

Si bien es cierto los centros de datos son culpados a menudo de las emisiones de gases de efecto invernadero del sector digital –que representan casi el 10% de las emisiones globales para 2025–.

Hacer que los aplicativos móviles sean más sencillas podría tener consecuencias muy positivas en el impacto medioambiental.

Si la aplicación promedio se basó en la aplicación de mejor clasificación en su categoría, el consumo de energía podría reducirse en 6 TWh¹, el equivalente a una unidad nuclear.

A nivel usuario, un mejor consumo de energía de las aplicaciones aumentaría la autonomía de los teléfonos inteligentes en un tercio. (TECH, 2019).

¹ Teravatio-hora (TWh), es una unidad de potencia equivalente a un billón de vatios-hora. El Teravatio-hora se utiliza para conocer el índice de producción de energía eléctrica de un país importante.

CAPÍTULO VII

PLAN ORGANIZACIONAL, DE PERSONAL Y LEGAL

7.1. Constitución de la empresa (proceso, trámites, permisos y costos).

Actualmente los aplicativos en nuestro país, no cuentan con un régimen tributario legal el cual les permita formalizarse como empresa propiamente. Por lo tanto, como equipo de trabajo se decidió que se creará una empresa de servicios la cual será dueña del aplicativo “**TOP SERVYS**”. La cual será constituida como **SOCIEDAD RESPONSABILIDAD LIMITADA (S. R. L.)**. Y llevará el mismo nombre del aplicativo:

EMPRESA DE SERVICIOS TÉCNICOS PARA EL HOGAR **“TOP SERVYS” S. R. L.**

7.1.1. Proceso y tramites

Formar una Sociedad de Responsabilidad Limitada (S. R. L.) en nuestro país, puede ser una excelente opción por las ventajas que esta ofrece.

Los procesos para constituir una S. R. L. son:

i. Designar un representante legal y otorgarle un poder notarial

El representante legal elegido deberá tener un poder notarial con el cual actuará en nombre de la sociedad en todos los aspectos legales. Este deberá ser redactado, firmado y sellado por un notario que valide el documento; para luego ser enviado a los registros públicos.

Una vez que este documento sea aprobado, el representante legal poseerá los poderes para representarlo a la sociedad.

ii. Reservar el nombre de la empresa.

Este requisito es para identificar si hay otras empresas registradas con el mismo nombre, lo cual ayudara a agilizar el proceso de registro. Esto se puede hacer de manera presencial, así como también de manera virtual por la página de SUNARP.

iii. Contribución de capital

El monto de la contribución de capital de los miembros de la sociedad debe acreditarse con un documento emitido por una entidad del sistema financiero (banco). Este documento debe adjuntarse en el acta de la constitución de la empresa para acreditar las contribuciones de capital de los miembros.

iv. Preparación del Acta de Constitución de la Empresa

El acta constitutiva es un documento que contiene el pacto social y los estatutos de la empresa, así mismo en ellos se encuentra nombrado a los administradores del negocio, y a través de este documento, los propietarios de la sociedad constituyen **formalmente** la empresa.

Para realizar este documento se necesitan los siguientes requisitos:

- 2 copias de DNI de los miembros de la sociedad y sus cónyuges (si corresponde).
- Original y 2 copias del documento de búsqueda y reserva de nombre.
- Archivo con las transacciones de la empresa y una lista de activos, y bienes de la misma.
- Declaración jurada y fecha de solicitud.
- Documento emitido por el banco donde figura la acreditación de la contribución de capital de los miembros.
- Presente la documentación con su notario público elegido en Perú para redactar el Acta de la Constitución de la empresa.

v. Preparación de escritura pública e Inscripción en los registros públicos.

Una vez realizado el acta constitutiva de la sociedad, se debe preparar la Escritura Pública. El cual es un documento que certifica que la sociedad ha sido constituida de manera legal; dicho documento deberá ser firmado, y sellado por el notario y los miembros de la empresa, incluyendo a los (as) cónyuges, si correspondiera.

Una vez validados los documentos generalmente el registro los realiza el mismo notario público que redactó el documento. Y tiene un periodo de 24 horas desde la presentación. Sin embargo, es importante saber que la persona jurídica existirá a partir de su registro en los Registros Públicos.

vi. Registro del RUC para su entidad legal

El último punto del proceso de formación de la SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, se deberá obtener el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC). Este documento servirá a la empresa para fines de contribución fiscal.

Para obtener un número RUC se debe realizar el trámite de manera presencial en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Administración de Aduanas e Impuestos (SUNAT).

Y los requisitos para la obtención del mismo son:

- Factura de agua y electricidad no menor a 2 meses, que se utilizará para cerciorar la dirección.
- Escritura pública de la empresa.
- Identificación del representante legal designado (DNI).
- Completar los formularios respectivos.

Para enviar una solicitud de S. R. L. antes de SUNARP, debe proporcionar la siguiente documentación:

- Formulario de solicitud de registro completado y firmado
- Pago de cuotas de inscripción
- Copia simple del documento de identidad del representante legal, con prueba de haber votado en las últimas elecciones, o haber solicitado la dispensa respectiva en caso contrario.
- Escritura pública que contiene el pacto social y el estatuto.

7.1.2. Permisos

i. Obtención de Licencia de funcionamiento

Para obtener la Licencia de Funcionamiento se realizará en la municipalidad del distrito, llenando los diversos formularios correspondientes, y el trámite tiene una demora de 8 días contados desde la presentación de la solicitud. Según D. S. 163-2020-PCM. En el cual se obtiene el permiso de licencia con una vigencia de plazo indeterminado.

ii. Obtención de Certificado ITSE

Así mismo, en la propia municipalidad también se realiza un pago para el certificado de defensa civil (Llamado actualmente Certificado ITSE), en el cual los entes responsables van a la empresa a supervisar los ambientes del negocio. Este certificado tiene una vigencia de 2 años.

iii. Registrar la empresa a través del Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE).

Es un registro en el que pueden inscribirse las micro y pequeñas empresas (MYPE) para poder acceder a los beneficios que la ley ofrece.

Este trámite se puede realizar virtualmente a través de la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el link "[Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa \(REMYPE\)](#)". O de manera presencial

Módulo de empresas:

Llenar la solicitud virtual con los datos correspondientes a la empresa y al (los) trabajador (es), la cual consta de tres pasos:

1. Registro de la empresa

Los datos de la empresa referidos a la razón social, actividad económica, fecha de inicio de actividades y domicilio fiscal son proporcionados por la base de datos de la **SUNAT**, el mismo que consigna información de manera automática.

Debe ingresar la siguiente información:

- Dirección real de la empresa, solo en el caso de que sea diferente a la dirección fiscal.
- Indicar la modalidad / Tipo de Contribuyente.
- En el caso del representante legal, deberá ingresar el número del DNI y dar clic en el recuadro rojo (validación en línea con RENIEC). Luego deberá ingresar información del teléfono, correo electrónico, domicilio, tipo de seguro (SIS) y tipo de régimen pensionario (AFP) y señalar si es trabajador o no.

2. Registro de trabajadores

Ingresar el número del DNI, y dar clic en el recuadro rojo (validación en línea con **RENIEC**). Aquí cargará automáticamente el apellido paterno, materno y nombres, la fecha de nacimiento, género y discapacidad si es que la hay.

- Tipo de contrato (seleccionar la opción según corresponda al trabajador).
- Ocupación (seleccionar la ocupación según corresponda de las opciones mostradas en el sistema).
- Tipo de Régimen Laboral (especial / general).
- Tipo de Seguro (ESSALUD / SIS)
- Tipo de Régimen Pensionario (ONP / AFP)
- Trabajador es socio (Sí o no)
- Trabajador es familiar de socio (Sí o no)
- Número de teléfono y correo electrónico.

Si el trabajador cuenta con derechohabientes (cónyuge e hijos), deberá ingresar la información correspondiente. Asimismo, la MYPE debe ingresar información de los socios de su empresa.

3. Fin del registro.

7.1.3. Costos

Los costos para la constitución de la empresa son:

Constitución de la empresa	: S/. 750.00
Licencia de Funcionamiento	: S/. 150.00
Defensa Civil:	: S/. 500.00

7.2. Obligaciones (tributarias y laborales).

La **EMPRESA DE SERVICIOS TÉCNICOS PARA EL HOGAR “TOP SERVYS” S. R. L.**, será constituida bajo el Régimen Especial de Renta (R. E. R.), ya que como equipo consideramos que es el más apropiado para el tipo de servicios que la empresa brindará, así mismo será constituida como una micro pequeña empresa ya que solo contará con 3 trabajadores en planilla, y los colaboradores del aplicativo recibirán sus pagos por medio de recibo por honorarios.

7.2.1. Obligaciones Tributarias

El Régimen Especial de Renta (R. E. R.), solo lleva dos registros contables (Compras y Ventas), y se puede emitir todo tipo de comprobantes de pago, solo

presentas declaraciones mensuales y no es obligatorio presentar declaraciones anuales.

Los requisitos para realizar las declaraciones mensuales son:

- Ventas e ingresos del mes (periodo a declarar).
- Compras por adquisición de bienes y prestación de servicios del mes (periodo a declarar).
- Saldo a favor del periodo anterior, de corresponder.
- Monto de retenciones y percepciones del IGV que se efectuaron en el periodo y/o saldo de periodos anteriores.
- Pagos previos, de corresponder (efectuados con boletas de pago).

Antes de iniciar, debes saber:

- Ingresas con tu usuario y Clave SOL.
- Selecciona el Declara Fácil 621 – IGV y Renta Mensual, completa la información requerida por el sistema y elige la opción “Agregar Bandeja”.
- Elige una opción de pago electrónico de SUNAT.
- Con la información anterior, el sistema generará automáticamente la constancia de declaración y pago Formulario Virtual N° 621 – “IGV – Renta Mensual.

Ten presente que la tasa del Impuesto a la **Renta mensual es la cuota de 1.5% de ingresos netos mensuales** y **la tasa del Impuesto General a las Ventas (IGV) mensual es del 18%**. Solo puedes usar el PDT 621 – IGV – Renta Mensual desde el Portal SUNAT cuando no puedas presentar tus declaraciones con el formulario Declara Fácil 621 IGV – Renta Mensual, por casos fortuitos.

7.2.2. Laborales

Las obligaciones laborales de la empresa tendrán con sus colaboradores son los siguientes:

- Remuneración igual o mayor a la Mínima Vital de acorde al contrato.
- Jornada de trabajo de 8 horas diarias o 48 horas semanales como máximo.

- Un descanso semanal de 24 horas seguidas o más, para cada trabajador.
- Remuneración de las horas de trabajo extra o sobretiempo para todos los trabajadores.
- Cada empleado tiene derecho a 15 días de vacaciones por año trabajado. Se da la opción de reducir el tiempo de vacaciones a 7 días con una debida compensación económica.
- Los trabajadores tienen derecho a los permisos de paternidad y maternidad.
- Se tienen que respetar los feriados establecidos en el Régimen Laboral de la actividad privada.

7.3. Estructura organizacional

La estructura organizacional de TOP SERVYs, será de la siguiente manera:

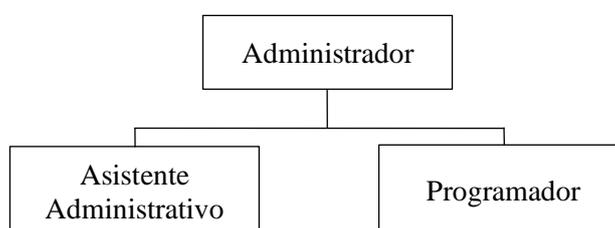


Gráfico 26: Estructura Organizacional.

7.4. Descripción de funciones

Las diferentes posiciones en la empresa contienen funciones específicas, que recae en el objetivo de lograr poner en alto la imagen de la marca a gestionar.

Consolidar la Coordinación entre líneas de trabajo en el área, manejo de tiempos, espacios y soportes directos en la consecución de las metas.

1. Prever la línea operativa para atender las demandas de comunicación y difusión del gobierno.
2. Cooperar a través de las líneas de atención con alternancia de servicio. Si todos sabemos que hacen los demás es más fácil cooperar a fin de que no se deje de atender en el área.

A continuación, describiremos las funciones de cada miembro colaborador de TOP SERVYs:

➤ **NOMBRE DEL PUESTO: ADMINISTRACIÓN**

Función Básica

1. Ejercer la representación de la sociedad ante las autoridades políticas, policiales, de administración pública en general, municipalidades y de administración tributaria (SUNAT), el tribunal Fiscal y de Aduanas y ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la propiedad intelectual (INDECOPI), con las facultades generales de representación y las facultades especiales para presentar toda clase de declaraciones, solicitudes, recursos, apelaciones, reconsideración, demandas contencioso-administrativa y desistirse de ellos, renunciar derechos, cobrar o consignar dinero o en su caso bienes, sustituir el presente poder, delegar representación sea en forma parcial o total y reasumirla cuando lo tenga por conveniente.
2. Solicitar a nombre de la sociedad ante la autoridad competente, sea municipal, judicial, gobierno regional, judicial o fiscal, todo tipo de concesiones, autorizaciones, permisos y/o licencias de cualquier tipo y naturaleza que ésta requiera para el desarrollo de las actividades a que se contrae su objeto social.
3. Representar a la sociedad ante toda clase de autoridades judiciales, cualesquiera fuera su naturaleza, sean ellas administrativas, policiales, arbitrales, fiscales, pudiendo presentar toda clase de solicitudes y recursos sin reserva ni limitación alguna, ejerciendo todas las facultades generales del mandato que no se rige por el principio de literalidad al que se refiere el artículo 74 y en lo judicial gozará de las facultades especiales al que se refiere el artículo 75° del código procesal civil, asimismo podrá delegar poder conforme al artículo 77° de la ley aludida.
4. Llevar la correspondencia de la sociedad y cuidar de la organización, existencia, regularidad y veracidad de los libros de contabilidad de la sociedad.

- 5.** Contratar y remover a los empleados y operarios que pueda requerir la sociedad, fijando las remuneraciones.
- 6.** Ordenar pagos y cobranzas y otorgar formularios y comprobantes de pago.
- 7.** Firmar contratos de crédito en general, créditos en cuenta corriente, créditos documentarios, préstamos o mutuos, advance accounts, arrendamientos financieros, solicitar y contratar fianzas, abrir cartas de crédito; abrir y cerrar cuentas corrientes; retirar y cerrar cuentas a plazos; abrir, retirar y cerrar cuentas de ahorro, depositar y retirar valores en custodia, comprar muebles, vender muebles, comprar inmuebles, vender inmuebles, comprar valores mobiliarios, vender valores mobiliarios; alquilar y operar cajas de seguridad, hipotecar, preñar, afectar cuentas o depósitos en garantía, afectar títulos valores en garantía, prestar avales, otorgar fianzas, endosar warrants, endosar conocimientos de embarque, endosar pólizas de seguros; cobrar y otorgar recibos y cancelaciones y tomar arriendo de muebles, dar y tomar arriendo de inmuebles, otorgar fianzas a favor de sí mismo, ceder créditos.
- 8.** Podrá cobrar cheques, girar cheques sobre saldos deudores, endosar cheques para abono en cuenta de la empresa, girar cheques sobre saldos acreedores, endosar a terceros. En orden a sus procedimientos operativos se confiere esta facultad de endosar o delegar a nombre de la sociedad para gastos corrientes o compras comerciales al Jefe de Administración.
- 9.** Podrá endosar y descontar facturas, girar letras de cambio, aceptar letras de cambio, endosar letras de cambio, avalar letras de cambio, descontar letras de cambio, emitir pagares, endosar pagares, avalar pagares y descontar pagares.
- 10.** Podrá realizar cobro de giros, cobro de transferencias, cargos abonos en cuenta, pago de transferencias.
- 11.** Tiene poder para pleitos, otorgar poderes en lo civil, penal, laboral, cargos, sustituir parcialmente, delegar parcialmente, sustituir totalmente, delegar totalmente.

12. Controlar e informar sobre la evolución de la cartera de créditos y que estos se encuentren en niveles óptimos que no afecten el flujo de caja de la empresa.

13. Concretar, contratar, formalizar toda clase y modalidad de préstamos, habilitaciones, financiaciones o cualquier otro contrato de naturaleza civil o mercantil, pactando libremente precios, plazos y demás condiciones.

Funciones Estratégicas

1. Desarrollar el Plan Estratégico Empresarial, consensuando con las áreas operativas y comerciales de la empresa los objetivos cualitativos y cuantitativos, para ello deberá conocer los lineamientos y procedimientos necesarios para su implementación, de aquí se desarrolla la visión y la misión de la empresa.

2. Organizar el Plan de Acción empresarial teniendo como guía de acción el Plan Estratégico por periodos, dotando a las áreas operativas del personal adecuado, induciendo, capacitando y desarrollando objetivos concretos para su funcionamiento.

3. Desarrollar el Plan de Marketing de la empresa, establecer las políticas de imagen y marketing, que permitirán lograr mayor presencia de marca en el mercado, y diferenciarse de la competencia mediante propuestas de valor identificadas en su propuesta empresarial.

Perfil del Puesto

1. Educación

Título y/o Bachiller Universitario o Técnico en Administración, o afines al ámbito del rubro del negocio, tales como Contabilidad, Ingeniería Industrial, deseable con Post grados, diplomados, maestría o especialización en Finanzas.

2. Experiencia Laboral

Mínimo 5 años de experiencia en puestos similares en empresas de servicios, de preferencia en áreas administrativas y servicio de atención al cliente.

3. Conocimientos

- Conocimiento de Finanzas
- Conocimiento de información Gerencial
- Conocimiento de Computación aplicada a sus labores.
- Conocimientos en Marketing y Gestión de Ventas

4. Competencias Personales

- Responsabilidad
- Liderazgo
- Empowerment (saber delegar, confiar y controlar)
- Orientación a resultados
- Trabajo en Equipo
- Alta Capacidad Analítica y reconocimiento a la labor compartida.

➤ **NOMBRE DEL PUESTO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO**

Función Básica

Apoyar y Asistir a la Administración, en la realización de sus funciones y el cumplimiento de los objetivos empresariales orientados en el campo administrativo.

Funciones Específicas

1. Elaborar y custodiar las actas de comités según reuniones, así como la implementación de proyectos.
2. Llevar y mantener los archivos de la empresa.
3. Redactar y elaborar cartas, resúmenes, cuadros estadísticos, informes y toda documentación que se tramite en la empresa.
4. Implementar y/o gestionar los diferentes tramites externos e internos que la administración de la empresa lo requiera o necesite.

5. Agendar y programar los pagos o compromisos correspondientes de la empresa, así como coordinar las reuniones de la misma, a nivel interno y externo.
6. Estar permanentemente informado sobre la legislación laboral y/o acontecimientos laborales de la zona y el país que puedan repercutir o tener algún efecto sobre los planes de la empresa.
7. Otras funciones que sean encomendados por sus superiores, siempre que sean afines a sus facultades y responsabilidades.

Perfil del Puesto

1. Educación

Estudiante o Egresado Técnico en Administración, Marketing, Negocios, Turismo o Comunicaciones u otros o afines al ámbito del rubro del negocio. No indispensable tener Título y/o Bachiller Universitario o Técnico en Administración.

a. Experiencia Laboral

Mínimo 1 años en puestos similares en empresas privadas y/o de prestigio.

b. Conocimientos

- Conocimientos de computación adecuada a sus funciones (Office) avanzado y actualizado.
- Conocimientos de Redacción y Ortografía.
- Conocimientos de Administración documentaria.
- Conocimientos Básicos de inglés.

De Auto Realización y Competencias Personales

- a. Competencias personales
- b. Alta capacidad de comunicación y empatía
- c. Orientación al cliente y colaboración
- d. Compromiso y Responsabilidad

e. Orientación a los Resultados. - Prestar atención a directivas y planes de acción de la Empresa. Dar valor agregado a su labor de ventas (Buena disposición y actitud para el trabajo).

➤ **NOMBRE DEL PUESTO: PROGRAMADOR INFORMÁTICO**

Finalidad del Cargo

Efectuar el mantenimiento y control del Aplicativo TOP SERVyS, de acuerdo a las especificaciones técnicas establecidas por la empresa (de que sea un programa fácil, versátil y practico de usar), con niveles de seguridad, calidad y performace requeridos.

Funciones

1. Diseñar la estructura del aplicativo, interface de usuarios (demandantes y ofertantes) y realizar reportes requeridos por los sistemas de información.
2. Elaborar los mecanismos de control para asegurar la integridad y veracidad de la información registrada por los usuarios.
3. Elaborar y mantener actualizada la documentación técnica del aplicativos TOP SERVyS.
4. Efectuar el mantenimiento de los sistemas de información tanto del aplicativo como de la empresa (mantenimiento de maquinarias y equipos).
5. Realizar otras funciones afines que le sean asignadas.

Perfil del puesto

- a. Conocimientos técnicos de lenguajes de programación complejos.
- b. Habilidades escritas, para redactar informes, diagramas e instrucciones.
- c. Capacidad de resolución de problemas.
- d. Un enfoque lógico y metódico del trabajo.
- e. Paciencia y atención al detalle.
- f. Ser capaz de trabajar bien por cuenta propia y como miembro del equipo.
- g. Buenas habilidades de comunicación para prestar apoyo y asesoramiento a otros miembros del personal.
- h. Mantenerse al día con las nuevas tecnologías (innovación constante).

CAPÍTULO VIII

PLAN ECONÓMICO – FINANCIERO

8.1. Inversiones (estructura)

INVERSIONES	Cantidad	Precio Unitario	Total (Soles)	Tasa de Depreciación %	Depreciación Anual 1	Depreciación Anual 2	Depreciación Anual 3	Depreciación Anual 4	Depreciación Anual 5
Inversiones Tangibles			20,655		3,824	3,824	3,824	3,824	3,824
Maquinaria y Equipos			15,215	%	3,036	3,036	3,036	3,036	3,036
Ventiladores	2	120	240	20%	48	48	48	48	48
Servidor IBM	1	6100	6,100	20%	1,220	1,220	1,220	1,220	1,220
Extintor	1	75	75	10%	8	8	8	8	8
Impresora Epson L4160	1	1100	1,100	20%	220	220	220	220	220
Computadoras de escritorio	2	2100	4,200	20%	840	840	840	840	840
Laptop	1	3500	3,500	20%	700	700	700	700	700
Muebles y Enseres			2,440	%	488	488	488	488	488
Escritorios de oficina	3	300	900	20%	180	180	180	180	180
Sillas de escritorio	3	180	540	20%	108	108	108	108	108
Estante metálico	1	300	300	20%	60	60	60	60	60
Sillas de recepción	1	700	700	20%	140	140	140	140	140
Infraestructura			3,000	%	300	300	300	300	300
Refacciones del local	3	1000	3,000	10%	300	300	300	300	300

Tabla 11: Cuadro de Inversiones.

	Cantidad	Precio Unitario	Total (Soles)	Tasa de Amortización %	Depreciación Anual
Inversiones Intangibles			5,600		5600
Constitución de la Empresa	1	750	750	100%	750
Licencia de Funcionamiento	1	350	350	100%	350

Defensa Civil (INDECI)	1	150	150	100%	150
Compras Software	1	2,900	2,900	100%	2900
Compra de dominio	1	450	450	100%	450
Gastos Pre Operativos	1	1,000	1,000	100%	1000
Capital de Trabajo	Cantidad	Precio Unitario	9,217		
Alquiler	1	1,000	1,000		
Materiales y Suministros	1	3,600	3,600		
Mano de Obra / Planilla	1	4,617	4,617		

Tabla 12: Cuadro de Depreciación del activo fijo y amortización

RESUMEN DE LAS INVERSIONES

(En nuevos soles)

Descripción	Monto
Activo Fijo	20,655
Activo Intangible	5,600
Capital de Trabajo Inicial	9,217
TOTAL	35,472

Tabla 13: Cuadro de Resumen de las Inversiones.

8.2. Ingresos y egresos

Tabla 14: Cuadro de Ingresos y egresos.

8.3. Deuda (cuadro de amortización).

Fuente	Porcentaje	Total (Soles)
Capital Propio	100%	S/35,472
Terceros	0%	S/0
	100%	S/35,472
Préstamo / Capital / Principal	S/0.00	
TEA	26%	
Tasa Mensual	1.94%	
Plazo	36	
Cuota	S/0.00	

Tabla 15: Cuadro de Deuda.

Número de Cuota	Saldo Inicial	Amortización	Intereses	Cuota	Saldo Final
1	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
2	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
3	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
4	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
5	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
6	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
7	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
8	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
9	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
10	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
11	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
12	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
13	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
14	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
15	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
16	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
17	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
18	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
19	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
20	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
21	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
22	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
23	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
24	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
25	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
26	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
27	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
28	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
29	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
30	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
31	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
32	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
33	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
34	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
35	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
36	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00

8.4. Flujo de caja (económico y financiero)

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos						
+ Ventas		S/. 147,351.65	S/. 153,245.72	S/. 159,375.55	S/. 165,750.57	S/. 172,380.59
Egresos						
- Costos de Ventas		S/. 35,621.14	S/. 37,529.09	S/. 39,030.25	S/. 40,591.46	S/. 42,215.12
- Gastos Advos		S/. 31,458.00	S/. 31,772.58	S/. 32,090.31	S/. 32,411.21	S/. 32,735.32
- Gastos Operativos		S/. 11,760.00	S/. 11,877.60	S/. 11,996.38	S/. 12,116.34	S/. 12,237.50
- Gastos de Ventas		S/. 4,500.00	S/. 4,545.00	S/. 4,590.45	S/. 4,636.35	S/. 4,682.72
- Impuesto a la Renta		S/. -				
- Inversión Inicial	-S/. 35,471.67					
Flujo de Caja Económico	-S/. 35,471.67	S/. 64,012.51	S/. 67,521.45	S/. 71,668.16	S/. 75,995.20	S/. 80,509.93
Préstamo Bancario	S/. -					
Amortización del Préstamo		S/. -				
Intereses		S/. -				
Escudo Fiscal		S/. -				
Flujo de Caja Financiero	-S/. 35,471.67	S/. 64,012.51	S/. 67,521.45	S/. 71,668.16	S/. 75,995.20	S/. 80,509.93

Tabla 16: Flujo de Caja.

8.5. Evaluación económica y financiera (VAN y TIR)

INTERNAL

WACC (CPPC)	36.75%
% Deuda	0%
Kd	26%
Tasa de IR	10.00%
% Capital	100%
COK	36.75%

VANE	S/114,035.61
TIRE	185%

VANF	S/0.00
TIRF	0%

PUNTO DE EQUILIBRIO

Costo Variable unitario	S/. 66.05
Precio de Venta Unitario	S/. 280.00
Costos y gastos fijos	S/. 9,216.67

PE (unidades)	43
PE (soles)	S/. 12,061.85

RELACIÓN BENEFICIO-COSTO (B/C) (en soles)

	Salidas	Entradas	(B/C)
Flujo de Caja Económico	-35,472	149,507	4.21

Tabla 17: Evaluación Económica y Financiera.

CONCLUSIONES

- Top Servys, es una gran oportunidad laboral, que trabaja en dos frentes para rentabilizar las operaciones en línea, bajo un concepto de practicidad y servicio.
- Top Servys es una plataforma digital que ayuda a personas, desde el aspecto de dinamizar la oferta de los profesionales especialistas o técnicos de oficio y de las personas que demandan un trabajo seguro, con garantía y recomendado.
- El país pasa por una crisis socio económica latente con porcentajes de entre 10% a 15% de desempleo y tasas de hasta 70% de informalidad. TOP SERVYS coadyuva a cubrir en cierta medida con esa tasa a través de una propuesta que permitirá registro, un paso a la formalización.
- Se concluye que, según los estudios realizados mediante encuestas, y entrevistas de la muestra y los individuos analizados, los ofertantes tienen proclividad, pero con ciertos temores propios de la inexperticia al uso de las tecnologías, por cuanto se apunta a un segmento más preparado y experimentado.
- En el caso de los ofertantes, se concluye que es una propuesta de negocio digital positivo, favorable y con un alto índice de potenciales descargas.
- Debemos concluir que es un negocio con potencial de crecimiento a pesar del limitado acceso de sus agentes ofertantes, toda vez que el negocio crecerá hacia el mundo digital. Se sondeó entre el 40% y 50% de ventas directamente relacionadas a las descargas.
- Concluimos que el principal motivo o argumento de necesidad sobre la descarga de la App TOP SERVYS es buscar soluciones inmediatas con el 25% y el de tener una base de datos de los técnicos con 62%.
- El 98% de los encuestados consideran buscar la calidad en el servicio antes de pagar por el mismo y los oficios más requeridos son aquellos que solucionaran problemas de Gasfitería, electricidad en general y arreglos de bombas de agua.
- Para el caso de los Ofertantes, concluimos que es un segmento difícil, pero no imposible de trabajar en el posicionamiento del aplicativo.

- El oficio más activo y frecuente es el de Electricista y técnico electrónico, entre ambos suman más del 60% de los oficios requeridos o consultados. En este mismo aspecto concluimos que las experiencias de los ofertantes fluctúan en edades medianas con 5 a 7 años de experiencia, rango del segmento que TOP SERVYS intenta apuntar.
- Según los indicadores financieros y económicos, además del proyectado de las descargas y operaciones en línea, TOP SERVYS se considera como una buena alternativa para ejecutar una inversión, estimando al inicio invertir más de S/ 35,000.00.
- Obteniéndose una TIRF (Tasa Interna de Retorno Financiero) del más del 100%; por lo tanto, se concluye que TOP SERVYS refleja estabilidad económica y financiera a los futuros inversionistas.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda, al plan de negocio TOP SERVYS con su propuesta de Implementar un Negocio Virtual, con la plataforma TOP SERVYS en la intermediación de servicios express o servicios especializados en la ciudad de Iquitos y los distritos metropolitanos en el 2021 desarrollar todas las estrategias planteadas en este proyecto. Toda vez que su Tasa de retorno es positivo y cubre las expectativas. Por cuanto la primera recomendación pasa por lograr una implementación adecuada.
- Se recomienda analizar el mismo mercado, con la posibilidad de mejorar las plataformas de interacción y las ofertas se puedan controlar mejor, categorizando mas exhaustivamente el tipo de servicio a ofrecer. Esto implica fusionar tipos de servicio para tener una cartera de oferta más controlable.
- Se recomienda desarrollar análisis de ventas por descargas, por venta de líneas y de interacción TOP SERVYS en Iquitos.
- El equipo de trabajo ha planteado una serie de estrategias, las cuales tienen la finalidad de poder generar mayor posicionamiento y aprovechar las herramientas de marketing para ser una empresa más representativa en la ciudad de Iquitos y los distritos de la metrópoli

- Establecer prioridad en la implementación del aplicativo móvil y la plataforma virtual con los derivados de comunicación digital, de las plataformas en redes sociales y el aplicativo web posteriormente.
- Desarrollar las estrategias de comunicación convencional y los registros de las aplicaciones e interacciones propias de la plataforma a fin de generar una mejor captación de nuevos clientes.
- Se recomienda que el plan de negocios se ponga en marcha dentro de los plazos establecido, considerando la buena aceptación y las condiciones óptimas del sector que está en crecimiento. para aprovechar porque el crecimiento del entorno es favorable.
- En función al estudio de mercado, se recomienda, realizar interacciones con el nivel socioeconómico de la muestra, en los dos segmentos, desarrollando estrategias focalizadas posteriormente. Tanto para ofertantes como para la masa Demandante.
- Se recomienda al plan de negocios, mantener las oficinas virtuales, y extender en el crecimiento de portales y plataformas interactivas para la marca TOP SERVYS.
- Para el plan de marketing, se recomienda incrementar el presupuesto en las redes sociales sobre la comunicación del producto y con esto se va mejorar las pautas y la construcción de marca.
- Se recomienda al plan de negocios que se lleve a cabo el proyecto, ya que mediante todos los análisis realizados ha quedado demostrado que técnica y económicamente el proyecto es viable y genera una buena rentabilidad.

Efectuar el seguimiento y control de los procesos establecidos a fin de identificar y realizar acciones de mejora a la marca TOP SERVYS en los servicios que ofrece.

BIBLIOGRAFÍA

LERMA GONZÁLEZ, Héctor Daniel. Metodología de la investigación. Cuarta edición. Ecoe ediciones. Bogotá D.C., agosto de 2009.

NEIRA RODRÍGUEZ, José Antonio. Como preparar el plan de negocios. Editorial fundación Confemetal. España. 2008. 316, p.

TECH, Z. (09 de 06 de 2019). *RH PRESS.COM*. Obtenido de rrhh.press.com/zona-tech/4619

ANEXOS

ESTUDIO DE MERCADO TOP SERVYS

FORMATO DE CUESTIONARIO PARA ENTREVISTA – OFERTANTES

Fecha: Hora de inicio de Entrevista:

1. ¿Cuánto tiempo tiene este negocio? Cuéntenos brevemente ¿cómo fue cuando empezó?
2. ¿Cuéntenos un poco sobre su profesión y negocio a que se dedica? ¿tipos de servicio?
3. ¿Cuál es la mejor forma de promocionarse, hacerse conocido?
4. ¿Ha pensado alguna vez poner anuncios en algún medio de comunicación? PROFUNDIZAR sobre el tema con repreguntas
5. ¿Qué opina de las Redes Sociales – Conoce que tipo de Plataformas y aplicativos existe para hacerse conocido en las redes sociales digitales (Internet)?
6. ¿Estaría de acuerdo Ud. que se implemente un APLICATIVO DIGITAL (MÓVIL) DONDE SE PUEDA OFERTAR SUS SERVICIOS? ¿Y LAS PERSONAS QUE NECESITEN SUS SERVICIOS LE LLAMEN A USTED DIRECTAMENTE PARA LA NEGOCIACIÓN? ¿Qué opina Usted?
7. EXPLICAR LA MECÁNICA DE TOP SERVYS ¿QUE OPINA?
8. ¿Estaría USTED de acuerdo formar parte de este Staff para desarrollar este tipo de servicios en línea para este aplicativo? ¿POR QUE?

Hora final de entrevista:
Nombre:
Lugar:
Dirección:
E mail:
Teléfono WhatsApp:

FORMATO DE CUESTIONARIO PARA ENTREVISTA – DEMANDANTES

Fecha: Hora de inicio de Entrevista:

1. ¿Cuánto tiempo tiene este negocio? Cuéntenos brevemente ¿cómo fue cuando empezó?
2. ¿Cuéntenos un poco sobre su profesión y negocio a que se dedica? ¿tipos de servicio?
3. ¿Cuál es la mejor forma de promocionarse, hacerse conocido?
4. ¿Ha pensado alguna vez poner anuncios en algún medio de comunicación?
PROFUNDIZAR sobre el tema con repreguntas
5. ¿Qué opina de las Redes Sociales – Conoce que tipo de Plataformas y aplicativos existe para hacerse conocido en las redes sociales digitales (Internet)?
6. ¿Estaría de acuerdo Ud. que se implemente un APLICATIVO DIGITAL (MÓVIL) DONDE SE PUEDA OFERTAR SUS SERVICIOS? ¿Y LAS PERSONAS QUE NECESITEN SUS SERVICIOS LE LLAMEN A USTED DIRECTAMENTE PARA LA NEGOCIACIÓN? ¿Qué opina Usted?
7. EXPLICAR LA MECÁNICA DE TOP SERVYS ¿QUE OPINA?
8. ¿Estaría USTED de acuerdo formar parte de este Staff para desarrollar este tipo de servicios en línea para este aplicativo? ¿POR QUE?

Hora final de entrevista:
Nombre:
Lugar:
Dirección:
E mail:
Teléfono WhatsApp:

FORMATO DE CUESTIONARIO APLICATIVO DE SERVICIOS – OFERTANTES

1. ¿Es usted un profesional técnico que realiza Servicios a domicilio en temas de mantenimiento – refacción de equipos para el hogar u otros servicios especializados?
- a) SI (procede a la encuesta) b) NO (Se agradece no continua a la encuesta)

¡De salir NO como respuesta en la pregunta filtro No sigue la Encuesta GRACIAS! ¡Por favor redirecciones la encuesta hacia la persona que sabes que si cumple con esta pregunta!!
 ¡Si la Respuesta es SI, continuar!!!

2. ¿Cuánto tiempo tienes brindando el servicio?
- a) Menos de 6 meses b) Entre 6 a 12 meses c) Más de 1 año
 d) Más de tres años e) Más de 5 años

3. ¿Cuál es su especialidad de servicios?
- a) Electricista b) Carpintero (a) c) Electrónico
 d) Mecánico (a) motores menores e) Gasfitero f) Más de uno
 g) Otros.....

4. Usted Considera que le prefieren en este negocio por....
- a) Calidad de sus servicios. b) Recomendación de sus clientes. c) Buen Precio.
 d) Por la publicidad que hago e) Otros.....

5. Además de la especialidad que Usted tiene ¿Cuál cree Usted que son las principales necesidades y/o requerimiento de sus clientes?

6. ¿Estaría de acuerdo usted que se implemente y salga al mercado un aplicativo digital (app móvil) donde se pueda ofertar (vender) sus servicios?
- a) Si b) No ¿Por qué? _____

7. En caso se registre al Aplicativo digital Usted Lo usaría principalmente para:
- a) Ofertar mis servicios. b) Brindar Información c) Hacerme Conocido
 d) Asesorar. e) Cotizar mis servicios f) Otros.

Oficio o Técnico (a) en:	
Nombre:	
Edad:	
Dirección domicilio:	Distrito:
Celular o teléfono:	

ENTREVISTA A DEMANDA.

De acuerdo a las indicaciones dadas realicé las coordinaciones del caso para realizar la entrevista Demanda y empecé a evaluar a un hombre soltero y a una señorita Ama de casa donde ambos me dieron sus testimonios:

- 1. Empezaremos con Jerson Saúl Donayre Solís** le brinde algunos alcances de que se trata la entrevista y donde le informé que le voy a realizar ciertas preguntas y quiero tu sinceridad, Cuéntame con quienes vives, si tienes familia, si tienes una casa propia o alquilada y cuéntame un poco de ti. En realidad, el joven soltero vive con su mamá, sus hermanos, la casa donde vive es casa propia se dedica a trabajar todos los días AL 100 % no para mucho en su casa, le gusta mucho hacer deporte, el trabajo a que se dedica es la parte administrativa que trata de informar y apoyar a las personas que solicitan información en el sector salud y trabaja en DIRESA apoya tanto a las personas y a los compañeros.

Jerson administra su tiempo para cada cosa todo lo tiene organizado por las horas y en algún momento has remodelado tu casa?, aún está en los planes realizar ese tipo de actividades a futuro y tiene pensado hacer una ampliación de 1 piso más quizás agrandar un poco más la casa y hacer acabados con lo que es enlosetados.

Cuando en tu casa se malogra algo por ejemplo el grifo del agua del techo cuando caen las goteras normalmente recurre a una persona particular y me indica si es una cosa simple él lo puede hacer, de acuerdo al técnico particular él lo busca y también es recomendado, hablemos un poco más y qué opinas de las redes sociales y la respuesta de nuestro entrevistado tiene su parte buena y mala que hace que le facilite en algunas cosas, herramienta de trabajo.

Sobre la App Digital Móvil nuestro entrevistado respondió que sería más rápido, le contactó más rápido, así ellos pueden organizarse y planear; le alcancé una pequeña introducción sobre la nueva empresa de Top Servys que se desea hacer una plataforma para reunir a los técnicos y albañiles para que así pueden brindar servicios y tener la facilidad de contratar a través de ello a la persona que haga ese trabajo. Nos refirió que a

veces hay personas que no brindan un buen trabajo y la persona que les contrató se queda descontentos y normalmente buscamos al recomendado y no se logra encontrarlo y que se puede hacer en estos casos y justo esta App puede ayudar de mucho a los que estamos necesitando un especialista en cualquier rubro. Y nuestro joven entrevistado no tuviera ningún inconveniente en bajar la App en su celular para obtener el servicio.

Ideas sobre el nombre de la App que nos refiere el entrevistado fue “SÚPER RÁPIDO”, y es así donde se culmina la entrevista y muy agradecida con el joven.

- 2. Continuamos con Vanessa Ruiz Dávila**, quien es una joven ama de casa moderna y lo digo así porque ella tiene un pequeño negocio para llegar hasta ella tuvo que coordinar día y hora donde esté disponible y con mucha responsabilidad y entusiasmo accedió a la entrevista.

Nos empieza a relatar sobre un poco de su familia que conviven son 3 personas (su hijita que tiene 2 años y 6 meses, su esposo y la entrevistada); la casa donde vive es propia, no es casada es arrendada tiene 8 años y medio a lado de su pareja, y tiene un negocio en el rubro de la belleza y su esposo es independiente y se dedica en el área de construcción y nos refiere que en la actualidad hace trabajos de piscigranjas y la profesión de su esposo es Ingeniero de sistemas y a la par está estudiando Ingeniería Civil ambos son una pareja joven donde se están realizando cada uno en su campo.

Vanessa nos indica que tiene 4 años en el negocio en el rubro de la Belleza (Administra y también hace algunos trabajos y tiene personal a cargo), nos refiere que ella empieza con su rutina diaria desde las 6 de la mañana y termina a las 11 de la noche. Tienen pensando poner un tercer piso, pero más adelante un aproximado de aquí a 2 años y para construir una casa cuesta.

Si en caso hay algún desperfecto en casa y es simple ellos mismo lo reparan, pero si hay alguna situación complicada recurren a un técnico ya sea de electricidad porque los especialistas saben más y ellos ya tienen sus conocidos para que realicen ese tipo de trabajos, recalco que ya tienen su especialista de confianza en casa. Sobre las redes

sociales me indica que se informa de cierta manera hoy en día de acuerdo a la globalización todo se mueve en base a las redes sociales en todo aspecto de la vida si quieres vender o promocionar algo está las redes sociales; tiene su pro y su contra nuestra entrevistada indica que ella se encarga de mostrar sus trabajos reales.

Con el tema de la implementación App digital y la descarga de ella nuestra joven madre respondió que sería una buena opción y refiere que a veces cuando se necesita en el momento y la persona que es tu persona de confianza está ocupado nos convendría y si hacen ese App hacer un buen filtro para que los especialistas brinden un servicio de calidad y ella indica que uno paga para que le den un buen servicio y que sean personas que generen confianza y sean responsables.

Y teme que le vendan gato por liebre, y da un buen punto de vista que cada vez que este especialista brinde un servicio serio genial que el cliente de su punto de vista calificando y así poder saber quién es bueno y malo para los trabajos a futuros. Le brindo un poco de la información de la nueva empresa que quiere realizar este App que es Top SERVYs y se está haciendo un estudio de mercado a las personas adecuadas y sabemos que en estos momentos con un simple clic lo tenemos todo.

Si la plataforma se logra poner y los profesionales que estarían dentro de ello son personas que van a realizar un buen trabajo claro que con gusto recomendaría porque todos necesitamos trabajar y volvió a referir que depende mucho del calificativo y de los filtros que se tiene que manejar para poder brindar un buen servicio, y así concluimos con la entrevista agradeciendo su tiempo.

ENTREVISTA A OFERTANTES

De acuerdo a las indicaciones dadas realice las coordinaciones del caso para realizar la entrevista a mis Ofertantes.

1. Empezamos por un increíble y grandioso profesional que conocí y que es Técnico en varias especialidades y su nombre es George **Patrick Márquez Navarro** para poder llegar a su destino tuve que apersonarme a su hogar que queda en la Calle Tahuantinsuyo N° < me recibió gustosamente y accedió que pasará para ponernos cómodos y empezar la entrevista se inició a las 6.29 pm y le hice la primera pregunta ¿Qué cuánto tiempo tiene en el negocio? Que nos cuente brevemente. Cuando empecé de manera independiente con el negocio en “marnatec” estamos hablando 2014 hasta 2020 ya son como 6 años a más. al principio nos indicó que fue un poco complicado eran otros tiempos y se tornó un poco difícil como a todos cuando empiezas un negocio y tienes que ir conociendo y aprendiendo para ajustar detalles y como explique al inicio es un profesional en su campo ya que estudio electricidad industrial, electromecánica y hace ultimo culminó su carrera de Ingeniería de sistemas con todos esos estudios tiene mucho conocimiento en varios campos como el mantenimiento preventivo y correctivo de aires acondicionados, Electrobombas, Refrigeración, pozos a tierras, tableros entre otros y el negocio a que se dedica es sobre todo lo que se ha capacitado y servicios ya detallados pero como indica nuestro entrevistado la mayor demanda en la actualidad es Mantenimiento de los aires acondicionados y Refrigeración y su mejor forma de promocionarse tanto al inicio como ahora es por recomendación de un cliente y también por su página web que tiene un link donde le conecta directo a su número de WhatsApp; y con el tema de las redes sociales para él no es necesario ya que su enfoque es más para empresas que personas.

Sobre el tema del App aplicativo no estaría de acuerdo que lo siente muy complicado en unir a todos los técnicos independientes y aparte siente el que cada uno le resulta mejor trabajar así, y como el mismo indica en la entrevista no quisiera compartir su ganancia con otras personas que no sea su equipo de trabajo y a todo ellos le comenté el porqué de mis preguntas y le di a conocer que hay una empresa nueva que desea unir a estas personas independientes para poder mejorar la calidad de atención y facilitar con los servicios que se necesite.

Su respuesta fue un No porque está más cómodo de la manera como trabaja ahora y eso de involucrarse es difícil y para hacer ello nos comentó que se debe prestar calidad, dar la cara si en caso pasa algún percance y enserio que me dio varios ejemplos que hay un pro y contra para empezar algo nuevo culminando la entrevista le agradecí por el momento.

2. Con mi segundo entrevistado pacte un horario donde estaba laborando y me fui a su encuentro al llegar brinde mi saludo y la introducción de la entrevista para que tenga conocimiento el porqué de mi presencia, inicié con él **señor Juan Carlos Valles Ríos (Albañil)** y se empezó las 3.27 de la tarde y empezamos con la primera pregunta y me informó que es básicamente construcción de viviendas, construcción civil que abarca bastante gasfitería, electricidad, carpintería nuestro amigo Juan Carlos empezó en esta aventura de la construcción 22 años se inició muy jovencito en el tema le gusta mucho el negocio donde está involucrado, todo lo que él tiene conocimiento es gracias a la práctica, talleres y capacitaciones para que esté vigente en el mercado y mayormente indica para que tenga la parte técnica recalco que siempre hay empresas fabricantes de materiales de construcción CELIMA, ACEROS AREQUIPA, que estas empresas normalmente invitan a capacitarse y puntualizo que también hay entidades privadas que hacen lo mismo; los clientes si lo solicitan para arreglar un grifo o una casa él lo realiza y cuándo el trabajo es grande ya requiere de personal para poder culminar la obra, tal como se puede escuchar en el audio nos encontrábamos en una casa donde el albañil estaba realizando sus labores de refacción el tercer piso depende mucho del trabajo que se va a realizar para que sean convocados más ayudantes y poder iniciar un trabajo equipo, cabe indicar que el señor Juan Carlos se promociona con recomendaciones de sus clientes y con eso da un efecto domino y eso va en aumento cada día y eso hace que aumente su cartera de clientes indica que no es necesario poner ningún anuncio en algún medio de comunicación sobre las redes sociales nos enfatizó que es una herramienta de trabajo para la mayoría y si uno no tiene esa accesibilidad a la redes sociales se está desactualizado indica que usa algunas aplicaciones pero no sabe cómo se llaman, me puse como ejemplo de gerente y solicitando al albañil que pertenezca a un grupo de staff, si estaría de acuerdo con mi propuesta, si se trata de trabajo el señor albañil indica que estaría de acuerdo y lo pensaría y le indique de las empresa Top servys la aplicación digital para las personas técnicas o no técnicas independientes y al término de la entrevista le agradecí por su tiempo.

3. Con respecto a la entrevista al Mecánico **Diego Alonso Vergara Torres** se inició a las 04.16 de la tarde en el Taller Mecánico MB que está ubicado en la Calle Sargento Lores N°

319, le brinde un poco de información sobre el porqué de la entrevista hacia su persona y empezamos con la primera pregunta, ¿Cuánto tiempo tiene en el negocio y que nos cuente brevemente cómo empezó? , indicándome que tiene 6 años en el negocio se inició por curiosidad y porque le gustan las motos de ser minucioso con las cosas hasta una bicicleta sobre reparar todo tipo de cosas y donde se inclinó mucho más con las motos comenzó apoyando a su vecino y se decidió estudiar culminando el colegio.

Actualmente Diego Alonso es profesional en su especialidad, me relató brevemente su ingreso al SENATI 2011 y estudio 3 años de carrera, en el 2014 hasta regularizar los papeles convenientes lo culminó, la profesión exacta se llama Mecánica de Motores Menores que actualmente se llama Mecánica Automotriz, la mejor forma de promocionarse Diego Alonso es más que exacto brindar un buen servicio y recalcó como hay mucha modernidad hoy en día hablo de las redes sociales, los estados, ser sociable hace que gane puntos a su favor el mismo maneja su promoción y tiene una página del taller, nos indica que ellos si han pensado poner anuncios en medios de comunicación pero no llegaron a realizarlo les llevo propuestas pero no se finiquitaron, y normalmente trabajan con personas recomendadas.

Me indico que Iquitos si son muy conocidos ya que están en varias plataformas virtuales, sobre el App Digital cree que si podría pertenecer y define que siempre es bueno experimentar cosas nuevas pero erróneamente me entendió que iba hacer de forma independiente pero cuando le recalque que es para un staff me respondió que tiene que pensar que tanto le pudiera convenir depende de muchas cosas, que tanto tendría que hacer dentro del staff; le indique que Top Servys es una empresa que quiere juntar técnicos, albañiles, etc , le brinde un ejemplo de un caso si yo manejaría eso le convendría por porcentajes a él y para mí y se quedó en su dicho de analizarlo. Finalizando la entrevista le agradecí por su tiempo.

LOGO OFICIAL DEL APLICATIVO TOP SERVYS

Gráfico 27: Logo del Aplicativo



Gráfico 28: Publicidad para redes sociales.

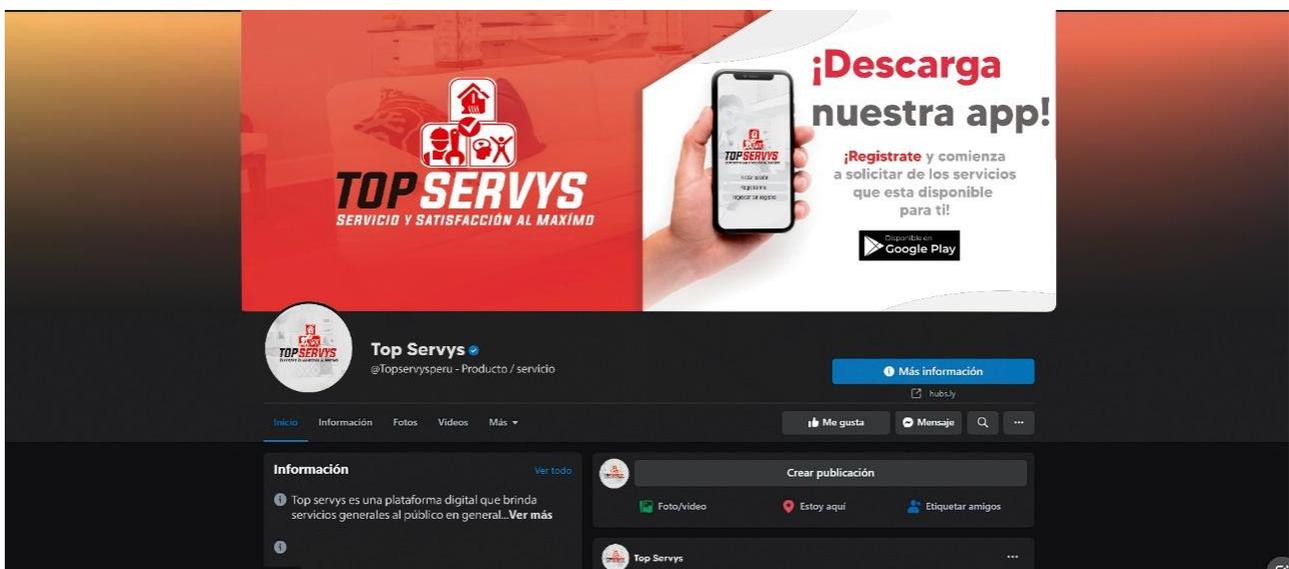


Gráfico 29: Maqueta del aplicativo - Inicio



Gráfico 30: Maqueta del aplicativo - ¿Qué estás buscando?



Gráfico 31: Maqueta del aplicativo - Contratar Servicios

