



**INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR PRIVADO  
“ZEGEL”  
PROGRAMA DE ESTUDIOS EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE  
SERVICIO Y SOPORTE “CESERSOP” EN LIMA METROPOLITANA**

**Trabajo de aplicación profesional para obtener el título Profesional Técnico en  
Administración de Empresas**

**JEISSÓN LIZANDRO SÁNCHEZ ROSALES**

**(0009-0005-5322-4416)**

**Lima – Perú**

**2023**

**Dedicatoria**

*A mis padres y hermanos por el constante apoyo  
e impulso para mi crecimiento  
personal y profesional.*

## Índice General

	Pág.
<b>Resumen Ejecutivo .....</b>	<b>10</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>11</b>
<b>Capítulo I: Definición del Negocio</b>	
Idea de Negocio .....	12
Diagnóstico de la Idea de Negocio .....	12
Justificación del Plan de Negocio .....	13
<b>Capítulo II: Diagnóstico del plan de negocio</b>	
Análisis del Microentorno .....	12
Análisis del Macroentorno .....	15
<b>Capítulo III: Planeamiento estratégico</b>	
Misión .....	19
Visión .....	19
Valores .....	19
Objetivos Estratégicos Generales .....	20
Matriz FODA .....	20
Estrategia Genérica de Porter .....	21
Cronograma de Actividades (Diagrama de Gantt) .....	22
<b>Capítulo IV: Estudio de Mercado</b>	
Oferta .....	23
Demanda .....	24
<b>Capítulo V: Plan de comercialización</b>	
Mercado .....	38

Marketing Mix .....	39
Formulación estratégica ANSOFF .....	41
Proyección de Ventas .....	43

## **Capítulo VI Plan Técnico**

Localización de la Empresa .....	44
Tamaño del Negocio .....	45
Necesidades .....	47
Costos .....	48
Proceso de Producción u Operación .....	49
Certificaciones Necesarias .....	50
Impacto en el Medio Ambiente .....	51

## **Capítulo VII Plan organizacional de personal y legal**

Constitución de la empresa (Proceso, Trámites, Permisos y Costos) .....	53
Obligaciones (Tributarias y Laborales) .....	56
Estructura Organizacional .....	60
Descripción de Funciones .....	61

## **Capítulo VIII Plan Económico Financiero**

Inversiones (Estructura).....	65
Ingresos y Egresos .....	66
Deuda (Cuadro de Amortización) .....	75
Flujo de Caja (Económico y Financiero) .....	76
Evaluación Económica y Financiera (VAN y TIR) .....	78

<b>Conclusiones .....</b>	<b>79</b>
---------------------------	-----------

<b>Recomendaciones .....</b>	<b>80</b>
------------------------------	-----------

<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>81</b>
---	-----------

## Índice de Tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Matriz FODA .....	21
Tabla 2. Matriz Foda Cruzado .....	22
Tabla 3. Diagrama de Gantt .....	23
Tabla 4. Matriz De Perfil Competitivo .....	25
Tabla 5. Tamaño de muestra .....	28
Tabla 6. Género .....	29
Tabla 7. Género .....	29
Tabla 8. Edad .....	30
Tabla 9. Distritos .....	31
Tabla 10. Servicios .....	32
Tabla 11. Marcas .....	33
Tabla 12. Tintas .....	34
Tabla 13. Repuestos.....	35
Tabla 14. Tiempo .....	35
Tabla 15. Diagnostico .....	36
Tabla 16. Pagos .....	37
Tabla 17. Tipos de pagos .....	37
Tabla 18. Estimación de la demanda .....	38
Tabla 19. Datos obtenidos del último censo – 2023 .....	40
Tabla 20. Detalle de Línea de servicios .....	40
Tabla 21. Precios .....	41
Tabla 22. Matriz de Ansoff .....	42

Tabla 23. Esquema del modelo Canvas .....	43
Tabla 24. Proyección de Ventas .....	44
Tabla 25. Matriz de localización .....	45
Tabla 26. Selección de equipamiento, maquinaria y herramientas .....	48
Tabla 27. Materia prima.....	48
Tabla 28. Mano de obra .....	48
Tabla 29. Precios .....	48
Tabla 30. Trabajadores en Planilla .....	50
Tabla 31. Planilla de Personal .....	59
Tabla 32. Beneficios Laborales .....	60
Tabla 33. Costos fijos para la constitución .....	61
Tabla 34. Costos Fijos directos .....	61
Tabla 35. Gerente general .....	62
Tabla 36. jefe de Administración y Finanzas .....	63
Tabla 37. jefe de Operaciones técnica .....	63
Tabla 38. Jefe de Almacén y despacho .....	64
Tabla 39. Técnico .....	65
Tabla 40. Inversión fija / Tangible.....	66
Tabla 41. Inversión intangible / Pre operativa y capital de trabajo .....	66
Tabla 42. Resumen de Inversiones .....	67
Tabla 43. Estimación de la demanda .....	67
Tabla 44. Proyección de ventas – unidades sin IGV.....	69
Tabla 45. Proyección de ventas – unidades con IGV.....	70
Tabla 46. Proyección de costos de ventas – soles.....	72

Tabla 47. Gastos Operativos mensuales .....	73
Tabla 48. Planillas del personal .....	74
Tabla 49. Resumen de Ingresos y Egresos.....	75
Tabla 50. Cuadro de Amortización .....	76
Tabla 51. Cuadro de deudas.....	77
Tabla 52. Flujo de caja .....	77
Tabla 53. COK .....	78
Tabla 54. Evaluación Financiera.....	79



## Índice de Figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Model Business Canvas .....	12
Figura 2. Instituciones Educativas en el distrito de Puente Piedra .....	17
Figura 3. Ingreso Per Cápita del hogar en el Distrito de Puente Piedra .....	18
Figura 4. Sexo .....	29
Figura 5. Edad .....	30
Figura 6. Distritos ....	30
Figura 7. Servicios .....	32
Figura 8. Marcas de impresoras .....	32
Figura 9. Tipo de tintas.....	33
Figura 10. Tipo de Repuesto .....	34
Figura 11. Tiempo de espera .....	35
Figura 12. Diagnostico .....	35
Figura 13. Precio de servicios .....	36
Figura 14. Tipos de pagos .....	37
Figura 15. Ubicación de nuestro negocio de servicios .....	45
Figura 16. Medidas del negocio .....	46
Figura 17. Estructura del tamaño del negocio .....	47
Figura 18. Diagrama de flujo – Atención al cliente .....	50
Figura 19. Diagrama de flujo – Abastecimiento de la empresa .....	51
Figura 17. Licencia Municipal .....	51
Figura 18. RAEE .....	53
Figura 22. Organigrama de la empresa .....	60

Figura 23. BanBif .....	76
-------------------------	----

## **Resumen Ejecutivo**

El presente plan de negocio consiste en la creación de un centro de servicio “CESERSOP S.A.C.”, cuyo objetivo general fue ofrecer servicios de reparación y mantenimiento de impresoras, al ver que existe una demanda insatisfecha en el mercado de servicio de impresión. Dicho proyecto tiene como público objetivo únicamente a las MYPE que pertenece a la prestación de servicios, del distrito de Puente Piedra, sin dejar de lado en un futuro atender a nivel de Lima metropolitana. La propuesta de valor del proyecto es brindar un servicio con diferenciación en precio y calidad. Para el estudio del proyecto se ha desarrollado ocho capítulos, el primero contiene la definición de negocio. Para finalizar estos aspectos se concluirá en la aplicabilidad y forma de ejecución de la empresa y se detallaran conclusiones y recomendaciones, es recomendable por su viabilidad rentabilidad y proyección según la evaluación económica financiera y análisis del plan de negocios.