ATMIRE

Title	Servicio de capacitaciones de primeros auxilios, manejo de extintores y evacuación en caso de emergencias
Item Type	http://purl.org/coar/resource_type/c_7a1f
Authors	Chavarry Álvarez, Giulio Andrés;Viza Huayllas, Alex Jhoan;Jaime Capcha, Jackelyn Judith
Citation	Chavarry Álvarez, G. A., Viza Huayllas, A. J., & Jaime Capcha, J. J. (2018, July 17). Servicio de capacitaciones de primeros auxilios, manejo de extintores y evacuación en caso de emergencias. Universidad Peruana de Ciencias (UPC), Lima, Perú. Retrieved from: http://hdl.handle.net/10757/624752
Publisher	Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)
Rights	http://purl.org/coar/access_right/c_abf2
Download date	2026-11-27 23:39:54
Item License	https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/us/
Link to Item	http://hdl.handle.net/10757/624752



UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

IGNIS

Servicio de Capacitaciones de Primeros Auxilios, Manejo de Extintores y Evacuación en Caso de Emergencias

Trabajo de investigación para optar el grado de Bachiller en Administración de Empresas

AUTOR(ES)

Chavarry Álvarez, Giulio Andrés 0000-0003-4332-7620

Viza Huayllas, Alex Jhoan 0000-0001-5923-4715

Jaime Capcha, Jackelyn Judith 0000-0001-8106-0440

ASESOR DE TESIS

Ramirez Bohada, Juan Carlos 0000-0002-2066-0992

Lima, 17 de Julio de 2018

RESUMEN EJECUTIVO

IGNIS es una empresa especializada en ofrecer servicios y productos para primera respuesta en emergencias con marcas reconocidas por sus altos estándares de calidad y durabilidad.

Dentro de la gama de productos y servicios que IGNIS ofrece actualmente en el mercado, encuentre algunos de ellos:

Productos:

- EPP para Bomberos Industriales y EPPs Industriales.
- Equipamiento para Primeros Auxilios y Supervivencia

Servicio Integral:

- Inspección de Establecimientos de acuerdo con INDECI.
- Implementación de Desfibriladores y Kits de Primeros Auxilios.
- Implementación y Mantenimiento de Extintores.
- Respuesta en Emergencias.

Desde el 2018, IGNIS comenzará a brindar un servicio especializado de Capacitaciones en Primeros Auxilios, Manejo de Extintores y Evacuación en Caso de Emergencias en Lima, de manera tal que se posicione, dentro de los siguientes 5 años, entre las principales empresas reconocidas por brindar las mejores capacitaciones con instructores de formación europea.

La ejecución de este proyecto se basa en la alta demanda de colaboradores, los cuales necesitan estar realmente preparadas para atender a un paciente en primeros auxilios, extinguir un amago de incendio y evacuar de manera adecuada en caso de emergencias o sismos.

Las capacitaciones ofrecen una propuesta de valor distinguida por su atención personalizada, además de 4 pilares importantes; Capacitaciones:

- “Prácticas”; usando maniquíes de primeros auxilios y equipos médicos para prácticas
- “Entretenidas”, con equipamiento educativo innovador

- “Efectivas”, con un aprendizaje en corto tiempo y metodología de simulación de casos
- “Accesibles”, en días y con precios justos

Palabras claves: primeros auxilios, emergencia, capacitación, evacuación, extintores, brigadistas.

ABSTRACT

IGNIS is a company specialized services and products for first response in emergencies with brands recognized for their high standards of quality and durability.

Within the range of products and services that IGNIS currently offers in the market we can find:

Products:

- Firefighter garments and personal protective equipment
- First Aid Equipment and Survival Equipment

Integral service:

- Inspection of Establishments in accordance with INDECI.
- Implementation of Defibrillators and First Aid Kits.
- Implementation and Maintenance of Fire Extinguishers.
- Emergency response.

Since 2018, IGNIS will offer a specialized service of First Aid Training, use of Fire Extinguisher and Evacuation in Case of Emergencies in Lima, in order to position itself, within the next 5 years, among the main companies recognized for providing the best trainings with European training instructors.

The execution of this project is based on the demand of the workers, who really need to be prepared to take care of a patient in first aid, extinguish a risk of fire and evacuate in an appropriate manner in case of disasters or earthquakes.

The trainings offer a proposal of distinguished value for their personalized attention, in addition to 4 important pillars;

- "Practices"; using first aid simulators and medical equipment for practice
- "Entertaining", with innovative educational equipment
- "Effective", with a short time learning and case simulation methodology
- "Accessible", in days and with fair prices

Keywords: First Aid, emergency, training, evacuation, extinguisher, first responder.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO **2**

ABSTRACT **4**

1. INTRODUCCIÓN **11**

2. ASPECTOS GENERALES DEL NEGOCIO **12**

2.1 IDEA / NOMBRE DEL NEGOCIO 12

2.2 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO / SERVICIO A OFRECER 13

2.3 EQUIPO DE TRABAJO 15

3. PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO **17**

3.1 ANÁLISIS EXTERNO 17

3.1.1Análisis PESTEL 17

3.2 ANÁLISIS INTERNO 35

3.2.1 Análisis de las 5 fuerzas de Porter 35

3.2.2 Análisis FODA 38

3.3 VISIÓN 41

3.4 MISIÓN 41

3.5 ESTRATEGIA GENÉRICA 41

3.6 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 41

4. INVESTIGACIÓN / VALIDACIÓN DE MERCADO **43**

4.1 DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN / METODOLOGÍA DE VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS 43

4.2 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN 52

4.3 INFORME FINAL: ELABORACIÓN DE TENDENCIAS, PATRONES Y CONCLUSIONES 56

5. PLAN DE MARKETING **58**

5.1 PLANEAMIENTO DE OBJETIVOS DE MARKETING 58

5.2 ESTRATEGIAS DE MARKETING 58

5.2.1 Segmentación 58

5.2.2 Posicionamiento 59

5.3 MERCADO OBJETIVO 59

5.3.1 Tamaño de mercado 59
5.3.2 Tamaño de mercado disponible 60
5.3.3 Tamaño de mercado operative (target) 61
5.3.4 Potencial de crecimiento del Mercado 61
5.4 DESARROLLO Y ESTRATEGIA DE MARKETING MIX 63
5.4.1 Estrategia de producto / servicio 63
5.4.2 Diseño de producto / servicio 64
5.4.3 Estrategia de precios 66
5.4.4 Estrategia comunicacional 67
5.4.5 Estrategia de distribución 68
5.5 PLAN DE VENTAS Y PROYECCIÓN DE LA DEMANDA 68
5.6 PRESUPUESTO DE MARKETING 74
6. PLAN DE OPERACIONES 76
6.1 POLÍTICAS OPERACIONALES 76
6.1.1 Calidad 76
6.1.2 Procesos 76
6.1.3 Planificación 78
6.1.4 Inventarios 78
6.2 DISEÑO DE INSTALACIONES 78
6.2.1 Localización de las Instalaciones 79
6.2.2 Capacidad de las Instalaciones 79
6.2.3 Distribución de las Instalaciones 79
6.3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL PRODUCTO/SERVICIO 80
6.4 MAPA DE PROCESOS Y PERT 83
6.5 PLANEAMIENTO DE LA PRODUCCIÓN 87
6.5.1 Gestión de compras y stock 87
6.5.2 Gestión de calidad 87
6.5.3 Gestión de los proveedores 88
6.6 INVERSIÓN EN ACTIVOS FIJOS VINCULADOS AL PROCESO PRODUCTIVO 89
6.7 ESTRUCTURA DE COSTOS DE PRODUCCIÓN Y GASTOS OPERATIVOS 90
7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y RECURSOS HUMANOS 96
7.1 OBJETIVOS ORGANIZACIONALES 96

7.2 NATURALEZA DE LA ORGANIZACIÓN 96
7.2.1 Organigrama 97
7.2.2 Diseño de Puestos y Funciones 99
7.3 POLÍTICAS ORGANIZACIONALES 106
7.4 GESTIÓN HUMANA 108
7.4.1. Reclutamiento 108
7.4.2 Selección, contratación e inducción 108
7.4.3 Capacitación, desarrollo y evaluación del desempeño 110
7.4.4 Motivación 111
7.4.5 Sistema de remuneración 111
7.5 ESTRUCTURA DE GASTOS DE RRHH 112
8. PLAN ECONÓMICO FINANCIERO 117
8.1 SUPUESTOS 117
8.2 INVERSIÓN EN ACTIVOS (FIJOS E INTANGIBLES) Y DEPRECIACIÓN 118
8.3 PROYECCIÓN DE VENTAS 122
8.4 CÁLCULO DEL CAPITAL DE TRABAJO 124
8.5 ESTRUCTURA DE FINANCIAMIENTO: TRADICIONAL Y NO TRADICIONAL 125
8.6 ESTADOS FINANCIEROS (BALANCE GENERAL, ESTADO DE GGPP, FLUJO DE CAJA) 126
8.7 FLUJO FINANCIERO 130
8.8 TASA DE DESCUENTO ACCIONISTAS Y WACC 132
8.9 INDICADORES DE RENTABILIDAD 133
8.10 ANÁLISIS DE RIESGO 135
8.10.1 Análisis de Sensibilidad 135
8.10.2 Análisis por escenarios (por variables) 139
8.10.3 Análisis de Puntos de Equilibrio 140
8.10.4 Principales riesgos del proyecto (cualitativos) 142
9. CONCLUSIONES 143
9.1 CONCLUSIONES GENERALES 143
9.2 CONCLUSIÓN INDIVIDUAL 144
BIBLIOGRAFÍA 146
ANEXOS 148

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°2: ALTAS DE EMPRESAS, SEGÚN ORGANIZACIÓN JURÍDICA 2016-2017 26
CUADRO N°4: NOTIFICACIONES DE ACCIDENTES DE TRABAJO POR SEXO, SEGÚN NATURALEZA DE LA LESIÓN 28
CUADRO N°5: NÚMERO DE INFRACCIONES POR CADA TRABAJADOR 29
CUADRO N°9: EMERGENCIAS Y DAÑOS OCURRIDOS A NIVEL NACIONAL 33
CUADRO N°11: OPORTUNIDADES Y AMENAZAS 38
CUADRO N°12: FORTALEZAS Y DEBILIDADES 39
CUADRO N°14: MAPA DE EMPATÍA 45
CUADRO N°15: EXPERIMENT BOARD 46
CUADRO N°17: CUADRO RESUMEN DE ENTREVISTAS 51
CUADRO N°18: CUADRO RESUMEN POR CADA ENTREVISTADO 51
CUADRO N°19: PYME FORMALES, SEGÚN REGIONS 2017 60
CUADRO N°20: TAMAÑO DE MERCADO DISPONIBLE 61
CUADRO N°21: PROYECCIONES DEMOGRÁFICAS DE ACUERDO AL NIVEL DEL SCTR 62
CUADRO N°22: PRECIOS POR TIPO DE SERVICIO 67
CUADRO N°23: PLAN DE VENTAS DEL PRIMERO AÑO 70
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA 70
CUADRO N°24: PROYECCIÓN DE LA DEMANDA, PRIMER AÑO HASTA EL QUINTO AÑO 71
CUADRO N°25: PLAN DE VENTA ANUAL 72
CUADRO N°26: PROYECCIÓN DE VENTAS ANUALES 73
CUADRO N°27: PRESUPUESTO DE MARKETING 74
CUADRO N°29: PRECIOS POR TIPO DE SERVICIO 83
CUADRO N°34: ACTIVOS FIJO 89
CUADRO N°35: COSTOS DE PRODUCCIÓN POR UNA CAPACITACIÓN PARA EL CLIENTE 90
CUADRO N°36: COSTOS DE PRODUCCIÓN POR UNA CAPACITACIÓN EN IGNIS 91
CUADRO N°37: COSTOS DE PRODUCCIÓN MENSUALES POR CADA TIPO DE SERVICIO PARA EL PRIMER AÑO 92
CUADRO N°38: COSTOS DE PRODUCCIÓN ANUAL POR CADA TIPO DE SERVICIO PARA LOS CINCO AÑOS 93
CUADRO N°39: GASTOS OPERATIVOS (ADMINISTRATIVOS, VENTAS Y VARIOS) 94

CUADRO N°40: GASTOS OPERATIVOS PARA EL PRIMER AÑO 94
CUADRO N°41: GASTOS OPERATIVOS ANUALES PARA LOS CINCO AÑOS 95
CUADRO N°44: CARGOS Y REMUNERACIONES 112
CUADRO N°45: PROVISIÓN POR CARGAS LABORALES 113
CUADRO N°46: PROVISIÓN Y CARGAS ANUALES 114
CUADRO N°47: REMUNERACIÓN MENSUAL TOTAL Y ANUAL POR CARGOS 115
CUADRO N°48: PRESUPUESTO DE GASTOS EN RR.HH PARA LOS CINCOS AÑOS 116
CUADRO N°49: ACTIVOS FIJOS SUBDIVIDIDOS AFECTADOS POR LA DEPRECIACIÓN 119
CUADRO N°50: DEPRECIACIÓN ANUAL Y ACUMULADA DE LOS ACTIVOS FIJOS 120
CUADRO N°51: VALOR DE LIBROS, VALOR DE RESCATE Y VALOR DE MERCADO 121
CUADRO N°52: PROYECCIÓN DE LA DEMANDA PARA LOS CINCO AÑOS 122
CUADRO N°53: PROYECCIÓN DE VENTA PARA LOS CINCO AÑOS POR TIPO DE SERVICIO 123
CUADRO N°54: CAPITAL DE TRABAJO REQUERIDO 124
CUADRO N°55: MÉTODO DEL % CAMBIO DE VENTAS 124
CUADRO N°56: INVERSIÓN REQUERIDA INICIAL 125
CUADRO N°57: % DE PARTICIPACIÓN POR PARTICIPANTE 125
CUADRO N°58: CRONOGRAMA DE PAGOS DE CAJA PIURA 126
CUADRO N°59: ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA PROYECTADO 127
CUADRO N°60: ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO 128
CUADRO N°61: FLUJO DE CAJA OPERACIONAL 129
CUADRO N°62: FLUJO DE CAJA FINANCIERO PROYECTADO 131
CUADRO N°63: VARIABLES PARA EL COKPROY 132
CUADRO N°65: CÁLCULO DEL VPN, TIR E IR DEL FCLD 133
CUADRO N°66: CÁLCULO DEL VPN E IR DEL FCNI 134
CUADRO N°67: PERIODO DE RECUPERACIÓN DE INVERSIÓN (PRI) 134
CUADRO N°68: DATOS IMPORTANTES DEL PROYECTO IGNIS 135
CUADRO N°69: VARIACIÓN PORCENTUAL DEL TIR (FCLD) 136
CUADRO N°70: VARIACIÓN DEL VPN FCLD (S/.) 137
CUADRO N°71: VARIACIÓN DEL VPN FCNI 137
CUADRO N°72: VARIACIÓN DE LA PRI 138
CUADRO N°73: ANÁLISIS DE ESCENARIOS 139
CUADRO N°74: FÓRMULAS PARA EL PUNTO DE EQUILIBRIO 140
CUADRO N°75: DETERMINACIÓN DEL PUNTO DE EQUILIBRIO MULTIPRODUCTO 141

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°1: MIEMBROS DEL CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA 18
GRÁFICO N°6: PRODUCCIÓN NACIONAL 29
GRÁFICO N°8: EMPRESAS MANUFACTURERAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA 32
GRÁFICO N°10: IMAGEN DE PRIMEROS AUXILIOS 34
GRÁFICO N°16: GUIÓN DE ENTREVISTA – MYPES (CLIENTES).....50
GRÁFICO N°20: EVOLUCIÓN MENSUAL DE LAS NOTIFICACIONES DE ACCIDENTES DE TRABAJO..62
GRÁFICO N°28: LAYOUT.....80
GRÁFICO N°30: MAPA DE PROCESOS 83
GRÁFICO N°31: PROCESO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN.....84
GRÁFICO N°32: PERT 86
GRÁFICO N°33: PERT 86
GRÁFICO N°42: ORGANIGRAMA PARA EL PRIMER AÑO 98
GRÁFICO N°43: ORGANIGRAMA APARTIR DEL SEGUNDO AÑO.....98
GRÁFICO N°64: CÁLCULO DEL WACC 133

1. INTRODUCCIÓN

Este proyecto está enfocado en los problemas que existe sobre seguridad y salud en el trabajo, centralizados en las Mypes de Lima. Se observa en la sociedad actual muchos accidentes en el trabajo que genera costos y gastos para la empresa, a pesar de que exista una ley de seguridad y salud en el trabajo (Ley N°29783) en el Perú que es supervisada por el Ministerio de trabajo y SUNAFIL.

Actualmente, las mypes abarcan el 93.6% de la economía peruana que equivalen a 797,564 mil mypes según el Ministerio de Producción (PRODUCE) y se ven muy afectados por los accidentes que ocurren en sus centros laborales y esto es debido a la poca información que las empresas mypes tienen sobre un buen servicio de respuesta en emergencias.

IGNIS siendo ya una empresa existente, decide implementar una nueva unidad de negocio que trata de brindar un servicio especializado de Capacitaciones en Primeros Auxilios, Manejo de Extintores y Evacuación en Caso de Emergencias en Lima, que ayudará a resolver dicho problema y que beneficiará a las mypes de Lima. Está nueva unidad de negocio tiene como finalidad brindar un servicio personalizado y dar capacitaciones prácticas, entretenidas, efectivas y accesibles, dicho servicio de capacitación serán dictados por instructores con certificación alemana.

Se pretende llegar a los clientes a través de herramientas como google adwords, abriendo capacitaciones y haciendo campañas de concientización sobre temas de prevención de accidentes en el trabajo, también se trabajará sobre una base de clientes y clientes referidos. De esta manera, haremos crecer el número de clientes y poder obtener mayor posicionamiento en nuestro mercado objetivo.

Las fuentes de información que se usaron para realizar el presente proyecto provienen de la INEI, Ministerio de trabajo, SUNAFIL, MINSA SCTR (Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo) u otros.

2. ASPECTOS GENERALES DEL NEGOCIO

2.1 Idea / nombre del negocio

Existe una gran oportunidad de desarrollar programas de Capacitaciones en el sector de Educación en Seguridad Ciudadana para temas básicos de primera respuesta en Emergencias como; Primeros Auxilios, Manejo de Extintores y Evacuación en Caso de Emergencias.

Todos nos podemos dar cuenta que, en el Perú, pero sobre todo en la actual gran poblada capital de Lima, la enseñanza y concientización que se tiene en estos temas aún es muy bajo, pero las personas se están comenzando a dar cuenta que, si es necesario saber actuar en estos temas inesperados que pueden pasar en cualquier momento, a cualquier edad, pero sobre todo en cualquier lugar: casa, trabajo, calle, de viaje, etc.

La entidad del estado Defensa Civil – INDECI, encargada de la seguridad ciudadana ya está actuando al respecto y debido a los últimos desastres de los últimos años, de los cuales todos escuchamos como: Mesa Redonda, Incendio en las Malvinas, despistes de Buses de Transporte en carreteras interprovinciales con múltiples pacientes, y un inminente Terremoto que afectará al país en un periodo incierto pero corto de tiempo. INDECI está siendo más riguroso con todas las empresas existentes en el Perú, sobre todo en Lima, exigiendo las capacitaciones básicas anuales de Primeros Auxilios, Manejo de Extintores y Evacuación en Caso de Emergencias para que todos los miembros de cada empresa estén preparados ante estos casos.

Asimismo, la ley de Seguridad y Salud (SST) en el trabajo en el Perú, la cual es supervisada por el Ministerio de Trabajo y SUNAFIL para respaldar la integridad de todos los colaboradores, tiene dentro de sus 8 a 16 capacitaciones al año, estas capacitaciones antes indicadas dentro de sus temas obligatorios para sobre todo empresas industriales, como proyectos en todo el Perú.

IGNIS – Primera Respuesta en Emergencias, pensando en esta oportunidad y gracias al respaldo de Instructores con formación alemana y la experiencia en el rubro, ejecutará Capacitaciones adaptadas a las necesidades descritas para que sean la primera opción de entrenamiento continuo del sector educación para seguridad ciudadana y seguridad y salud en el trabajo. La idea es que las empresas vean a IGNIS como la empresa responsable en brindar estas capacitaciones donde ellos puedan prepararse realmente. El servicio de Capacitación se basa algunos principios básicos para nuestros clientes, estos son: Capacitaciones prácticas, entretenidas, efectivas y sobre todo accesibles. La idea es ejecutar las 3 capacitaciones básicas al mismo tiempo, las 3 capacitaciones exigidas por Defensa Civil y la ley de SST en un solo día para una gran cantidad de participantes (mypes). El enfoque será brindar las capacitaciones en el establecimiento de la empresa y/o en el local de IGNIS donde cualquier persona desde cero conocimientos en los temas se pueda capacitar y disfrutar de nuestro servicio.

2.2 Descripción del producto / servicio a ofrecer

"Primeros Auxilios, Manejo de Extintores y Evacuación para Brigadistas"

La capacitación que se brindará será como mínimo de 2 horas y como un máximo de 8 horas en el departamento de Lima, por el cual busca capacitar al participante con poco o cero conocimientos en los 3 principales temas como:

- Primeros Auxilios, para que sepa atender en temas básicos a pacientes enfermos o accidentados de atención pre hospitalaria.
- Manejo de Extintores, para estar en la capacidad de extinguir un amago de incendio en lugar de alta frecuencia como la casa o el trabajo.
- Evacuación en caso de Emergencias, para poder evacuar de manera segura a un lugar de procteccion ante sismos o desastres.

Después de la Capacitación el Brigadista podrá conocer y ejecutar estos 3 temas con el fin de salvar vidas y promover la seguridad ciudadana.

El Temario contiene:



- Reanimación Cardio Pulmonar.
- Uso Correcto del Desfibrilador Externo Automático.
- Obstrucción de Vía Aérea por Cuerpo Extraño.
- Dolor Torácico – Infarto
- Alergías.
- Quemaduras.
- Sangrado y Fracturas.
- Clases de Fuego.
- Triángulo del Fuego y Tetraedro del Fuego.
- Formas de Propagación.
- Métodos de Extinción.
- Prevención de Incendios.
- Tipos y Manejo de Extintores Portátiles
- Normas Generales para Evacuación de Instalaciones.
- Normas en Caso de Sismos
- Normas en Caso de Incendios.
- Reconocimiento la Mochila de Emergencias.
- Prácticas: Identificación de Rutas de Evacuación.

2.3 Equipo de Trabajo



GIULO ANDRES CHAVARRY ALVAREZ

Profesional con alto nivel del liderazgo personal y proactividad. Creatividad en el trabajo e innovador en ideas para proyectos empresariales. Experiencia en desarrollo personal y educacional en academias alemanas de servicios de emergencias médicas. Prácticas como Staff Paramédico en Clínicas en Suiza y Alemania. Gestión en áreas de jefaturas y gerenciales en empresas de Servicios y Productos Médicos en Perú.

Educación en Gestión en Servicios de Emergencias Médicas y como Paramédico Europeo en la Escuela Incentive MED en Alemania finalizado en el 2012. Experiencia Laboral como Gerente General en la Empresa South American Rescue Association S.A.C. – SARA Perú, gestionando los servicios de Capacitaciones en Emergencias Médicas, Servicios de Atención Pre hospitalaria, y Convenio con Seguros Internacionales para coordinaciones en Clínicas y traslados terrestres y aéreos; durante los años 2015 al 2017.

	JACKELYN JUDITH JAIME CAPCHA Estudiante del décimo ciclo de la carrera de Administración de Empresa (UPC-EPE).Actualmente cuento con 2 años de experiencia en el rubro de Banca y Finanzas laboro en el Banco de Crédito del Perú, como Asistenta I dentro de la área servicios de post venta para el cliente, adicional a ello tengo conocimiento de temas logísticos, compras, puesto que labore en una empresa que brinda servicios logísticos tanto para la importación como la exportación de mercancías, me considero una persona responsable, optimista, con ganas de seguir aprendiendo, tengo la habilidad de organizar bien las cosas, y el trabajo en equipo; ya que es la base para un buen nivel de cumplimiento de objetivos
	ALEX JHOAN VIZA HUAYLLAS Estudiante del 10° ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad de Ciencias Aplicadas del Perú - UPC. Contando con amplia experiencia en estados financieros, evaluaciones cualitativas y cuantitativas para la aprobación de un financiamiento. Actualmente trabajo cuatro años en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., como asesor de finanzas empresariales en el área de créditos. Soy una persona que le gusta trabajar en equipo, perseverante e íntegra.

3. PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

3.1 Análisis externo

3.1.1Análisis PESTEL

- **Político-legal**

En la Unión Europea valora mucho la Salud en el trabajo. Existe la Red Europea de PST[1] (ENWHP[2]) que está conformado por 31 miembros, en esta red participan institutos nacionales de seguridad y salud en el trabajo. Dicha Red se inició en 1996 bajo los auspicios de la Comisión Europea.

En España, cuentan con leyes y normas de la seguridad y salud en el trabajo. Actualmente cuentan con una ley vigente promulgada en el año 2015 que durará hasta el año 2020[3]. Existen hoy en día, organismos del Estado que velan por la seguridad de la ciudadanía y que imparten leyes y normas. Estos organismos no actúan solos, tienen respaldo y trabajan en conjunto con diferentes entidades del Estado. Se muestra los miembros del Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana:

[1] Promoción de la Salud en el Trabajo

[2] Se encarga de recopilar y distribuir ejemplos de buenas prácticas y métodos de salud en el lugar de trabajo entre todos los países y sectores económicos con vistas aumentar los conocimientos a nivel europeo sobre metodologías y ejemplos que merecen ser replicados y responder a los nuevos retos que imponen a Europa los cambios sociodemográficos, en el mercado laboral y en las formas de enfermar.

[3] Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (2015). Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/ESTRATEGIA%20SST%2015_20.pdf

Gráfico N°1: Miembros del Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana



Fuente: Conasec

Como se observa en los miembros de la CONASEC, están involucrados las municipalidades. En esta ocasión se tomará como ejemplo la municipalidad del distrito de la Molina, dicho municipio tiene una gerencia de seguridad ciudadana y gestión de riesgos de desastres. Ambas gerencias trabajan para la tranquilidad y seguridad de los vecinos de la molina, contando con apoyo de la Policía Nacional del Perú, también cuenta con una Secretaría Técnica de Gestión de Riesgo de Desastres que tiene como objetivo proteger a la población ante cualquier desastre o casos de emergencia.

Muchos peruanos, hoy en día que laboran en una empresa formal, no tienen conocimiento sobre La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), vigente desde 2011, contempla normas macro que toda empresa debe cumplir, como tener un reglamento, realizar vigilancia médica, implementar un Sistema de Gestión, entre otras acciones. Se busca con esto que haya normas mínimas de prevención de riesgos, procedimientos de trabajo y estándares de seguridad para la creación de cultura de seguridad en los trabajadores. Cabe destacar que el ente fiscalizador es el Ministerio de Trabajo y promoción del empleo (Ministerio de Trabajo, 2011). Esta norma tiene por objetivo establecer una política de seguridad y salud en el centro de trabajo, promoviendo una cultura de prevención de riesgos, esto nos brinda la oportunidad de aprovechar la importancia que tiene en la actividad laboral, ya que obliga a que todas las empresas deben cumplir esta ley, para ello, nosotros nos vemos en la capacidad de tomar en cuenta estos aspectos para ofrecer a las empresas privadas y corporaciones nuestros productos y servicios como brindar capacitaciones,

talleres, charlas educativas, sobre prevención de riesgos, primeros auxilios, entre otros, con el fin de evitar la ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales, a partir de la mejora de las condiciones de trabajo, con el propósito de salvaguardar la seguridad y salud de los empleadores y trabajadores.
Además, INDECI[4] juega un papel muy importante en el País porque cada empresario que quiera formar una empresa pequeña o grande debe de cumplir y contar con las normas establecidas por defensa civil para el funcionamiento de su empresa. De esta manera, se va a reducir los riesgos asociados a peligros o minimizar sus efectos.

En la ley de seguridad en el trabajo, el cual fue modificado por el Artículo 2 de la Ley N° 30222, publicada el 11 julio 2014, cuyo texto es el siguiente: "Artículo 26. Liderazgo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo es responsabilidad del empleador, quien asume el liderazgo y compromiso de estas actividades en la organización. El empleador delega las funciones y la autoridad necesaria al personal encargado del desarrollo, aplicación y resultados del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, quien rinde cuentas de sus acciones al empleador o autoridad competente; ello no lo exime de su deber de prevención y, de ser el caso, de resarcimiento. Sin perjuicio del liderazgo y responsabilidad que la ley asigna, los empleadores pueden suscribir contratos de locación de servicios con terceros, regulados por el Código Civil, para la gestión, implementación, monitoreo y cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias sobre seguridad y salud en el trabajo, de conformidad con la Ley 29245 y el Decreto Legislativo 10385.

La ley N°30222, ha corregido los sobrecostos y los excesos de la ley 29783, que fue hecha para países desarrollados y no para nuestra realidad empresarial, sobre todo para las pymes que constituyen la mayoría de las unidades productivas del país.
Entre los cambios que se han producido en la ley de Seguridad y Salud en el Trabajo podemos incluir los siguientes:

- Registros simplificados: las pequeñas y medianas empresas (pymes), así como todas las empresas y entidades en general que no llevan a cabo actividades de alto

[4] Instituto Nacional de Defensa Civil
[5] Municipalidad Metropolitana de Lima (2014). Gerencia de Fiscalización y Control: Resolución Gerencial N°1038 - 2014- MML-GFC. Recuperado de www.munlima.gob.pe/...de.../doc.../447514272-1038-2014-gfc

riesgo, llevarán registros y formatos simplificados. Todos los registros se llevan a cabo por separado o en un solo formato físico o registro electrónico.

- Tercerización: sin perjuicio de la responsabilidad que por ley le corresponde al jefe que son las de cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo para proteger la vida, la salud y la integridad de los trabajadores, se insta a los jefes a que contraten personal profesional o empresas que estén familiarizadas, para que se encarguen de implementar, gestionar, monitorear y cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo. Con ello se elimina la pretensión de contratar a médicos como plantilla de la organización.

- Exámenes médicos: se realizarán cada dos años, salvo que se realicen actividades de alto riesgo en la empresa, en cuyo caso los exámenes se llevarán a cabo al ingreso, durante y al término de la relación laboral.

- Consejos regionales de seguridad y salud en el trabajo: los tres representantes de los trabajadores ya no se designarán por la CONFIEP[6], ya que será designado por la Cámara de Comercio de la zona, otro por la microempresa y otro por la CONFIEP. En el Consejo Nacional de seguridad y salud en el trabajo, la CONFIEP sigue designando a los cuatro representantes de los trabajadores.

- Responsabilidad penal del jefe: se debe corregir la tipificación penal del artículo 168-A del código penal. Por ejemplo, para imputar la responsabilidad penal al representante del jefe, es necesario acreditar intencionalidad dolosa y haber sido requerido de forma previa por el Ministerio de Trabajo, además de que no haya adoptado las medidas necesarias que pongan en peligro la vida, salud e integridad de los trabajadores. Si como consecuencia de la inobservancia deliberada de las normas, se genera la muerte de un empleado o se producen lesiones muy graves, siempre que el trabajador haya podido prever el resultado, podrá ser sancionado con 6 u 8 años en los casos de lesiones graves o muerte. Se excluye la responsabilidad penal del jefe, si la muerte o las lesiones se producen porque no se han llevado a cabo las normas de seguridad y salud en el trabajo por parte del empleado.

- Multas laborales: Durante 3 años, la SUNAFIL aplicará como máxima multa el 35% de la que corresponde en cada caso. En caso de subsanación no se llegará a

[6] Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas

aplicar ninguna multa. Cuando hablemos de infracciones muy graves, por ejemplo, trabajo infantil, trabajo forzoso, libertad sindical y de asociación, obstrucción de las inspecciones, se podrá aplicar la máxima multa que corresponda y no se realizará el descuento del 75% hablado anteriormente. Debemos recordar que según el reglamento de multas laborales que se encuentra vigente, el decreto supremo 012-2013-TR, si el jefe subsana la infracción durante el proceso de inspección tiene derecho a recibir una rebaja en la multa de un 90%, siempre y cuando no se trate de infracciones calificadas como insubsanables[7]

Esta ley regula que las empresas pueden contratar a terceros para la implementación de mecanismo de protección a sus colaboradores, ya que es importante y obligatorio, es por ello que podemos aprovechar esta oportunidad, para poder brindar nuestro servicio, y poder incrementar nuestro mercado.

Dentro de la Ley N° 26790, de la Modernización de la Seguridad Social en Salud; establece que el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo otorga cobertura adicional a los afiliados regulares del Seguro Social de Salud que desempeñan las actividades de alto riesgo determinadas mediante Decreto Supremo. Es obligatorio y por cuenta de la entidad empleadora. Cubre los riesgos siguientes: a) Otorgamiento de prestaciones de salud en caso de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, pudiendo contratarse libremente con el Seguro Social de Salud o con la Empresa Prestadora de Salud elegida conforme al artículo 15 de dicha Ley; y b) Otorgamiento de pensiones de invalidez temporal o permanente y de sobrevivientes y gastos de sepelio, como consecuencia de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, pudiendo contratarse libremente con la Oficina de Normalización Previsional o con empresas de seguros debidamente acreditadas.

Que, asimismo, el artículo 105 del citado Reglamento establece que la cobertura que brinda el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) debe ser otorgada a favor de la totalidad de las personas que laboran o prestan servicios en

[7] ISOTools Perú (2016, Febrero 18). La ley 30222 modifica a la ley 29783. Recuperado de https://www.isotools.pe/la-ley- 30222-modifica-a-la-ley-29783

empresas o entidades empleadoras que desarrollan cualquier actividad económica, con prescindencia de la naturaleza de su vinculación contractual de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley Nº 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud. Asimismo, el Ministerio de Salud aprobará la progresividad en el que se implementará dicho listado, teniendo a su universalización, las empresas, tiene que contar con este seguro, principalmente las que realicen trabajos forzados y expuesto a riesgo, como la expuesta en el anexo 5 del decreto supremo N° 009-97-SA[8].

El seguro complementario de trabajo de riesgo no solamente tiene que tener las empresas que realicen actividades, como las manufactureras, mineras, las empresas de transporte, sino toda actividad que exponga al trabajador a su integridad y que esté en peligro su vida.

- **Social-Cultural**

Japón es el país que cuenta con una mayor preparación ante cualquier movimiento telúrico, eso quiere decir que el país asiático es una institucionalidad fuerte y cuenta con una cultura cívica ante manejo de desastres. Enrique Alarcón, profesor de la Escuela Superior de Ingenieros Industriales de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM), indicó en ABC que:

«Es un pueblo muy disciplinado y estricto a la hora de cumplir la normativa antisísmica. Siempre han procurado construir de acuerdo con las reglas del arte, pero además han innovado en la identificación de fenómenos y, tras el terremoto de Kobe de 1995, se han lanzado decididamente a instalar soluciones creativas como el aislamiento de base y la adición de disipadores de energía».

La sociedad nipona ha formado una cultura antisísmica en todos los niveles y el Gobierno es pieza fundamental para que ocurra esto. Según ABC indica que: "De forma automática las televisiones y radios emiten mensajes de alerta en cualquier

[8] *Diario Oficial del Bicentenario El Peruano (2016). Actualización del Anexo 5 del Reglamento de la Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 009-97-SA.* Recuperado de elperuano.pe/normaslegales/actualizacion-del-anexo-5-del-reglamento-de-la-ley-n-267 http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/actualizacion-del-anexo-5-del-reglamento-de-la-ley-n-26790-decreto-supremo- n-043-2016-sa-1469407-10/ 90

momento de la programación. Todos los habitantes son avisados segundos antes de un terremoto a través de sus móviles. Y los megáfonos instalados en las calles indican las órdenes para evacuar. Un complejo dispositivo detecta el inicio de un movimiento sísmico e indica qué trenes deben parar de inmediato"[9].

En la actualidad, Perú se vio afectado por un desastre natural y sismos que ocurren con frecuencia en diferentes partes del país. Perú sufrió fuertes huaicos debido al Fenómeno del Niño Costero, lo cual dejó miles de damnificados, afectando a Chosica, La Libertad, Huarmey y Casma. Según el diario La República, La COEN[10] informa que se han registrado 75 muertos, 263 heridos, 20 desaparecidos y 99475 damnificados por los huaicos.

Según el diario Comercio, el Gobierno no estuvo preparado para afrontar los huaicos y el jefe del gabinete ministerial Fernando Zabala indicó: "[La situación] es anómala, atípica. Definitivamente, no estábamos preparados como país para este tipo de cosas. Estamos desplegando el máximo esfuerzo y por lo tanto el trabajo de las Fuerzas Armadas ha sido tan importantes". También indicó: "Hemos encontrado en muchos lugares que no se habían hecho trabajos de prevención, no para este tipo de efectos climáticos"[11]

También en el tema de sismos, Perú no se encuentra preparado para afrontar diferentes magnitudes que pudiera ocurrir en cualquier parte del país. Según el diario Perú 21 indicó: "De acuerdo con el mapa de vulnerabilidad del IGP los distritos que serían más propensos riesgos ante un sismo son Ventanilla, Puente Piedra, Carabayllo, Los Olivos, Callao, Cercado, Rímac, El Agustino, San Juan de Lurigancho, Santa Anita, La Molina, Barranco Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo y Lurín"[12]. De acuerdo con esta información la mayoría de los distritos que se mencionan cuentan con una gran población a diferencia de los

[9] ABC.es (2011, Marzo 12). *El país mejor preparado para hacer frente a los terremotos*. Recuperado de http://www.abc.es/20110312/internacional/abcp-pais-mejor-preparado-para-20110312.html

[10] Centro de Operaciones de Emergencia Nacional

[11] El Comercio (2017, Febrero 02). *Zavala dice que el Perú no estaba preparado para huaicos*. Recuperado de https://elcomercio.pe/politica/gobierno/zavala-dice-peru-preparado-huaicos-162528

[12] Perú 21 (2017, Setiembre 20). *Estos son los distritos más vulnerables ante un eventual sismo de gran magnitud en Lima.* Recuperado de https://peru21.pe/lima/son-distritos-vulnerables-eventual-sismo-gran-magnitud-lima-376760

distritos no vulnerables y a pesar de que exista información relevante, la ciudadana sigue construyendo sus viviendas en lugares que ponen en peligro la vida de sus familias, demostrando una actitud indiferente ante esto.

Aparte de los huaicos y sismos, también ocurren desastres en lo laboral como lo que ocurrió en las Malvinas. El incendio de Malvinas fue un símbolo de esclavitud laboral, en donde 2 jóvenes murieron encerrados, en un centro comercial el 22 de junio del 2017 y que todos los peruanos fuimos testigos que las entidades del estado no estuvieron para la inspección y supervisión en estas tiendas, nos encontramos hoy en día con trabajos forzosos, esclavizados, otro caso es la minería ilegal, que tiene años y hasta ahora se sigue dando sin que las autoridades realicen algo por mejorar esa situación. Esto ha llevado que muchas empresas tomen conciencia sobre esta situación, el 84% de empresas mantienen un registro de accidentes laborales como es exigido por la nueva Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Por el incendio de las Malvinas, muchos trabajadores de empresas están exigiendo que se les brinden mejores condiciones y cuidados en su puesto de trabajo.[13]

En una encuesta realizada por IPSOS, realizada en el 2017, dio resultados que el 67% de los peruanos reconoce que está poco o nada preparado ante desastres naturales. Según el coordinador del Grupo para el Manejo de Crisis y Desastres de la PUCP, Jorge Vargas Flórez, demuestra que la mayoría de nuestra población, no están preparados ante un incidente natural, esto implica que cuando suceda algún desastre natural, conlleve a miles pérdidas de vidas, esta realidad podría cambiar si los peruanos demostraron un verdadero interés y preocupación por aprender herramientas básicas en gestión de desastres como, por ejemplo, técnicas de respiración artificial.[14]

Así mismo dentro de los centros laborales se encuentran diferentes tipos de riesgos, como los mencionados a continuación:

- Riesgo químico: en todos los puestos de trabajo encontramos sustancias químicas, ya sea en productos de uso habitual (como productos de limpieza, fumigación, colas, pinturas, disolventes, tintas), o en forma de humos, vapores,

[13] Según El Diario de Economía y Negocios - Gestión, 2017.
[14] Según El Diario el Comercio, 2017

residuos o líquidos residuales, e incluso como componentes o contaminantes de los bienes fabricados.

- Riesgo eléctrico: la electricidad se utiliza en casi todos los entornos laborales y se tiende a olvidar que es muy peligrosa. Las tareas que puedan suponer exposición al riesgo eléctrico, ya sea de los técnicos electricistas o por contacto "accidental", requieren ser identificadas para aplicar medidas de prevención específicas.
- Incendio y explosión: para poder evitar los incendios se debe conocer los principios básicos de la prevención, la detección y la extinción, así como de la evacuación de los edificos, son deberes sociales de primer orden. El nivel de riesgo debe ser evaluado en todo centro de trabajo y también aquí es necesaria la intervención de las delegadas y delegados de prevención.[15]

Estos riesgos principales lo viven empresas peruanas, que fabrican un producto, muchos de ellos desconocen a lo que están expuestos sus colaboradores, o por ahorrar dinero, descuidan lo fundamental que es poder contar con capacitaciones de prevención dentro del puesto laboral.

- **Demográfico, global**

La OIT[16], estima que se podrían salvar alrededor de 600.000 vidas cada año, si se utilizaran las medidas de seguridad disponibles y la información adecuada:

- Cada año se producen 250 millones de accidentes que tienen como consecuencia la ausencia del trabajo, esto equivale a 685.000 accidentes diarios, 475 por minuto y 8 por segundo.
- 3.000 personas mueren en el trabajo cada día, dos por minuto;
- El asbesto solamente causa la muerte de más de 100.000 trabajadores cada año.[17]

Se puede detallar que en todas partes del mundo existe esa gran negligencia por parte de las empresas hacia sus trabajadores, y que, por no cumplir las medidas de

[15] Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) (2011). Riesgo químico. Recuperado de http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=2011
[16] Organización Internacional del trabajo
[17] Según la Internacional Labour Organization (ILO)

seguridad pertinentes en el trabajo, se pierde vidas cada minuto, si cada empresa pudiera llevar a cabo una capacitación, evitaría todo ese peligro y sobre todo lograría posicionarse como una empresa que cumple con las leyes.

En la actualidad las pequeñas y microempresas (pymes) es uno de los más importantes sectores económicos del país, pues representa el 96.5% de las empresas que existen en el Perú dando empleo a más de 8 millones de peruanos, Pero tiene el gran problema que es la informalidad, además, la mayoría de estas empresas son familiares (65.3%), por lo tanto, los trabajos no son remunerados y, en esa línea, no hay cómo garantizar seguros de salud ni pensiones para los trabajadores.[18]

Cuadro N°2: Altas de empresas, según organización jurídica 2016-2017

PERÚ: ALTAS DE EMPRESAS, SEGÚN ORGANIZACIÓN JURÍDICA, 2016-17

Organización jurídica	2016 IV Trim	2017 IV Trim	Estructura % IV Trim. 2017	Var. % IV Trim. 2017/16
Total	**64 849**	**68 416**	**100,0**	**5,5**
Persona natural	42 104	45 231	66,1	7,4
Sociedad anónima	10 872	11 055	16,1	1,7
Sociedad civil	274	322	0,5	17,5
Sociedad comercial de Resp. Ltda.	1 823	1 698	2,5	-6,9
Empresa individual de Resp. Ltda.	7 239	7 501	11,0	3,6
Asociaciones	1 468	1 440	2,1	-1,9
Otros 1/	1 069	1 169	1,7	9,4

Fuente: INEI

El número de empresas del segmento mypes está creciendo cada vez más, año tras año, pasaron de 64849 empresas formales que se dieron de alta para el año 2016 y para el 2017 al finalizar el año aumentaron a 68416 empresas formales que se dieron de alta; el cual nos facilita el poder aprovechar esta oportunidad, puesto que muchas empresas, no conocen sobre ley de seguridad en el trabajo, acerca de la protección adecuada que deben brindar a cada colaborador que trabaje con ellos, muchos de ellos no tienen los adecuados implementos, técnicas y tampoco el apoyo por parte del estado que les permita conocer acerca de esta ley y sobre las medidas de seguridad que tiene que tener para poder evitar así accidentes dentro de sus empresas. No solo en el Perú se puede ver la negligencia en el trabajo que

[18] Perú Retail (2017, Agosto 09). La Web del Retail y Los Canales Comerciales. *Las Pymes son el 96.5% de las empresas que hay en Perú.* Recuperado de https://www.peru-retail.com/pymes-empresas-peru/

cometen muchas empresas, sino en todo el mundo como lo indica OIT (Organización mundial del trabajo).

En el Perú existe un promedio de 55 accidentes al día se registra en una jornada de trabajo, Los sectores económicos que presentaron mayor frecuencia de accidentes fueron Construcción, Manufactura y Comercio. Los sectores económicos que presentaron mayor frecuencia de accidentes fueron Construcción (31.43%), Manufactura (29.14%) y Comercio (10.05%), indican las estadísticas del 2016, en cuyo año Rímac atendió un total de 20,198 accidentes laborales. Los afectados son mayoritariamente varones (89.7%); sin embargo, la incidencia de casos en mujeres se está incrementando progresivamente conforme se integran en actividades de riesgo. La mayor parte de estos accidentes se atendieron en Lima y Callao que agruparon el 79.6 % de los casos, mientras que 20.4 % fueron atendidos en el resto del país. La Prevención de Riesgos Laborales es la mejor manera de lograr ambientes de trabajo saludables; eficiencia y rentabilidad para las empresas, y desarrollo sostenible para nuestro país.[19]

Cuadro N°3: Tipo de notificaciones, según actividad económica

ACTIVIDAD ECONÓMICA	TIPO DE NOTIFICACIONES				TOTAL
	ACCIDENTES MORTALES	ACCIDENTES DE TRABAJO	INCIDENTES PELIGROSOS	ENFERMEDADES OCUPACIONALES	
AGRICULTURA, GANADERÍA, CAZA Y SILVICULTURA	-	29	1	-	30
PESCA	-	26	-	-	26
EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS	2	107	2	-	111
INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	2	412	18	-	432
SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	-	5	1	-	6
CONSTRUCCIÓN	-	178	1	-	179
COMERCIO AL POR MAYOR Y AL POR MENOR, REP. VEHÍC. AUTOM.	1	191	3	-	195
HOTELES Y RESTAURANTES	-	42	1	-	43
TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	2	197	3	-	202
INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	1	4	-	-	5
ACTIVIDADES INMOBILIARIAS, EMPRESARIALES Y DE ALQUILER	1	381	2	-	384
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEFENSA	-	35	1	-	36
ENSEÑANZA	-	2	1	-	3
SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD	-	83	7	-	90
OTRAS ACTIV. SERV. COMUNITARIOS, SOCIALES Y PERSONALES	-	109	5	-	114
HOGARES PRIVADOS CON SERVICIO DOMÉSTICO	-	-	-	-	-
TOTAL	9	1 801	46	-	1 856

Fuente: Ministerio de trabajo-2017

El sector que posee más accidentes en el trabajo es el sector de industrias manufactureras, seguido del sector de construcción y transporte, de los cuales en un número menor están los accidentes mortales, por causa de la falta de

[19] Diario Gestión (2017, Mayo 01). *Laboral: Un promedio de 55 accidentes al día se registra en una jornada de trabajo*. Recuperado de https://gestion.pe/economia/laboral-promedio-55-accidentes-dia-registra-jornada-134154

prevención o por no regirse con la ley de seguridad en el trabajo, esto no permite analizar que existen aún muchas empresas que no aplican esta norma por ende podemos abarcar mayor participación de mercado en las empresas manufactureras.

Cuadro N°4: Notificaciones de accidentes de trabajo por sexo, según naturaleza de la lesión

NATURALEZA DE LA LESIÓN	SEXO		TOTAL
	MASCULINO	FEMENINO	
AMPUTACIONES	5	-	5
ASFIXIA	2	1	3
CONTUSIONES	431	95	526
CUERPO EXTRAÑO EN OJOS	169	11	180
DISFUNCIONES ORGÁNICAS	6	-	6
EFECTOS DE ELECTRICIDAD	1	1	2
EFECTOS DE LAS RADIACIONES	3	-	3
ESCORIACIONES	9	1	10
FRACTURAS	54	4	58
HERIDA DE BALA	2	-	2
HERIDA DE TEJIDOS	26	2	28
HERIDAS CONTUSAS (POR GOLPES O DE BORDES IRREGULARES)	72	11	83
HERIDAS CORTANTES	106	14	120
HERIDAS PUNZANTES	20	9	29
INTOXICACIONES POR OTRAS SUSTANCIAS QUÍMICAS	3	1	4
LUXACIONES	41	3	44
QUEMADURAS	40	10	50
TORCEDURAS Y ESQUINCES	121	24	145
TRAUMATISMOS INTERNOS	110	15	125
OTROS	325	53	378
TOTAL	1 546	255	1 801

Fuente: Ministerio de trabajo-2017

Este cuadro se puede observar que los accidentes que se dan en mayor número son las de contusiones, cuerpo extraño en los ojos, quemaduras y heridas cortantes, siendo el sexo masculino mayor afectado, puesto que son lo que realizan trabajos de fuerza por consiguiente están expuesto a mayor peligro en centro laboral.

Así mismo las empresas formales, muchas de ellas cuentas con el seguro complementario de trabajo de riesgo, que consiste en brindar asistencia y asesoramiento preventivo promocional en salud ocupacional, atenciones médicas, farmacia, hospitalización y cirugía, cualquiera sea el nivel de complejidad y hasta la recuperación total del asegurado.[20] Actualmente hay 32 actividades económicas que están obligadas asegurar a sus trabajadores con el SCTR, Como construcción, pesca, minería, electricidad, gas y vapor, construcción de maquinaria, entre otras.
Una empresa que debe contar con el SCTR pero que no lo contrata se expone a una multa entre 51 UIT y 100 UIT (1 UIT = S/4.050), además de responsabilidades penales y asumir tanto los costos médicos como prestaciones económicas que

[20] Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MINTRA) (2017). Módulo de capacitación sobre seguridad y salud en el trabajo. Recuperado de www.mintra.gob.pe/contenidos/drt/servicios/SCTR.ppt

puedan ocasionar los accidentes de trabajo o enfermedades profesionales que desarrollen los trabajadores.

Cuadro N°5: Número de infracciones por cada trabajador

MICROEMPRESA										
Gravedad de la Infracción	Número de Trabajadores Afectados									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 y más
Grave	0.25	0.30	0.35	0.40	0.45	0.55	0.65	0.75	0.85	1.00

PEQUEÑA EMPRESA										
Gravedad de la Infracción	Número de Trabajadores Afectados									
	1 a 5	6 a 10	11 a 20	21 a 30	31 a 40	41 a 50	51 a 60	61 a 70	71 a 99	100 y más
Grave	1.00	1.30	1.70	2.15	2.80	3.60	4.65	5.40	6.25	10.00

NO MYPE										
Gravedad de la Infracción	Número de Trabajadores Afectados									
	1 a 10	11 a 25	26 a 50	51 a 100	101 a 200	201 a 300	301 a 400	401 a 500	501 a 999	1,000 a más
Grave	3.00	7.50	10.00	12.50	15.00	20.00	25.00	35.00	40.00	50.00

Fuente: MINSA SCTR-2017

Las multas aplicadas para las empresas, depende del número de trabajadores y el tamaño de la empresa según el Decreto Supremo 043-2016- SA.

- **Económico**

"El PBI consolida su crecimiento en torno a su potencial de 4% entre los años 2019-2021, el que se buscará apuntalar hacia tasas de 5% a través de una mayor simplificación administrativa, mejora de la calidad regulatoria, fomento del empleo formal y competitivo y una mayor inversión en infraestructura", sostienen en el MMM del MEF, según el diario Gestión.

Gráfico N°6: Producción Nacional



Fuente: INEI – 2017

La inflación en el 2017, Perú habría acumulado una inflación de 1.4%, de acuerdo con la mediana de las proyecciones, la tasa más baja desde el año 2009, cuando el IPC marcó un avance anualizado a diciembre de apenas 0.25%, según el diario Gestión. (El Diario de Economía y Negocios - Gestión, 2018).

Dentro del ámbito económico, si bien es cierto el año pasado se produjo un leve crecimiento, para este año 2018 se espera un aumento de la actividad económica del país. Si la actividad económica repunta, significa que el desempleo tiende a reducirse y que la renta per cápita aumenta, por lo que genera una economía estable. Además, la INEI indicó que el sector manufactura ha crecido en 1.7% en el primer trimestre del año 2017 y que el Banco Central de Reserva del Perú ha proyectado un crecimiento de 3.2% para dicho sector del 2018.

Por otro lado, la economía en América Latina y el Caribe registrará un crecimiento de 2,2% para el próximo año y en el 2017 se registró una tasa de crecimiento de 1,3% eso quiere decir que la tasa de crecimiento estaría positivo, según la CEPAL[21].

[21] Comisión Económica para América Latina y el Caribe

Cuadro N°7: Proyecciones de Crecimiento de América Latina y el Caribe

América Latina y el Caribe: proyecciones de crecimiento, 2017-2018

País o región	Crecimiento del PIB	
	2017	2018
América Latina y el Caribe	**1.3**	**2.2**
Argentina	2.9	3.0
Bolivia (Estado Plurinacional de)	3.9	4.0
Brasil	0.9	2.0
Chile	1.5	2.8
Colombia	1.8	2.6
Ecuador	1.0	1.3
Paraguay	4.0	4.0
Perú	2.5	3.5
Uruguay	3.0	3.2
Venezuela (República Bolivariana de)	-9.5	-5.5
América del Sur	**0.8**	**2.0**
Costa Rica	3.9	4.1
Cuba	0.5	1.0
El Salvador	2.4	2.5
Guatemala	3.2	3.5
Haití	1.3	2.2
Honduras	3.9	3.9
México	2.2	2.4
Nicaragua	4.9	5.0
Panamá	5.3	5.5
República Dominicana	4.9	5.1
América Central y México	**2.5**	**2.7**
América Central	**3.3**	**3.6**
América Latina	**1.3**	**2.2**
Antigua y Barbuda	4.5	5.8
Bahamas	1.2	2.0
Barbados	1.5	1.5
Belice	2.5	2.4
Dominica	-8.3	7.6
Granada	3.5	2.5
Guyana	2.9	3.5
Jamaica	1.2	1.3
Saint Kitts y Nevis	2.1	3.8
San Vicente y las Granadinas	0.8	1.5
Santa Lucía	2.8	3.6
Suriname	-0.7	0.7
Trinidad y Tabago	-2.3	0.5
El Caribe	**0.1**	**1.5**

Fuente: CEPAL 2017

A diciembre de 2016, el número de empresas manufactureras ascendió a 173 mil 427, lo cual significó un aumento de 3.4% respecto al año anterior. A nivel de segmento empresarial, el 93.6% de estas unidades económicas fueron microempresas, el 5.4% pequeñas empresas y el 1,0% corresponde a la gran y mediana empresa. Por ámbito geográfico, el 51.0% de las empresas manufactureras se concentraron en la Provincia de Lima. Las actividades más representativas de la actividad manufacturera fueron la industria textil y de cuero (30.8%), le siguen la industria de alimentos y bebidas (16.8%), la fabricación de productos metálicos

(15.9%) y la industria de madera y muebles (15.8%), entre las más importantes. Estas cuatro actividades representan alrededor del 80% del total del sector[22].

Gráfico N°8: Empresas Manufactureras, según actividad económica



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática 2018

Se puede observar, que las empresas con mayor participación son la de industrial textil y cuero ocupando un 30.8%, de toda la actividad económica, esto nos genera una oportunidad porque son empresas que están expuestas a riesgos en el trabajo y por ende permite que tengamos como empresa IGNIS mayor público objetivo.

- **Medio Ambiental**

Si bien es cierto existe mypes que invierten en temas de prevención, no quiere decir que estén preparados para prevenir accidentes, o desastres naturales, el año pasado entre febrero y marzo, gran parte de Perú se vio envuelta por huaicos, intensas lluvias desbordes de ríos, que dejaron a 43.730 personas damnificadas y 353.038 afectadas, según cifras del Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI). Debido a los graves daños ocasionados en viviendas, edificios públicos, carreteras y zonas agrícolas, el Gobierno declaró en emergencia once regiones: Ancash, Cajamarca, La Libertad, Ica, Lima, Huancavelica, Arequipa, Tumbes, Piura, Lambayeque y Loreto. Hay países como Noruega, Australia, Suecia, Finlandia, Islandia y Dinamarca son ejemplo de países preparados para

[22] Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2017, Octubre). Perú: Estructura Empresarial, 2016. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1445/libro.pdf

enfrentar desastres naturales, esto se debe a su estabilidad alimentaria, salud, acceso al agua potable y saneamiento, y su infraestructura energética les permite soportar los embates a cualquier tipo de desastre natural, son países que en conjunto sufren sequías, terremotos, inundaciones por lluvias y por incremento del nivel del mar, huracanes, etc. Sin embargo, son países resilientes, quiere decir que se sobreponen a los desastres naturales. Tienen un alto grado de preparación para hacer frente an esos riesgos, en términos de la sociedad, la gobernanza y los factores económicos[23].

Cuadro N°9: Emergencias y daños ocurridos a nivel nacional

I. EMERGENCIAS Y DAÑOS OCURRIDOS A NIVEL NACIONAL, PRIMER SEMESTRE 2017

1.1 DAÑOS PERSONALES Y MATERIALES POR EMERGENCIAS OCURRIDAS, SEGÚN DEPARTAMENTO

DPTO	EMER	DAÑOS PERSONALES					DAÑOS MATERIALES			
							VIVIENDAS		HAS CULTIVO	
		DAMNIF	AFECT	DESAP	LESION	FALLEC	DESTR	AFECT	PERD	AFECT
TOTAL	5,507	288,784	1,691,471	22	543	173	38,382	359,613	43,718	101,726
AMAZONAS	68	328	65	4	10	0	17	16	0	50
ANCASH	792	34,400	117,052	1	128	27	3,079	26,637	2,111	7,182
APURIMAC	380	504	3,791	0	1	1	55	341	1,332	8,206
AREQUIPA	204	3,412	66,895	5	40	17	254	12,574	1,161	8,208
AYACUCHO	179	1,355	6,616	0	11	9	131	1,702	1,579	2,990
CAJAMARCA	443	1,693	24,672	2	8	8	190	2,496	1,294	2,949
CALLAO	28	118	47	0	0	0	8	1	0	0
CUSCO	137	275	44,334	0	3	8	34	684	158	40
HUANCAVELICA	458	6,461	44,223	0	3	7	583	5,864	610	8,576
HUANUCO	56	926	3,205	0	2	1	15	597	23	231
ICA	133	4,888	106,861	0	62	0	445	23,831	3,661	2,942
JUNIN	64	1,010	8,522	0	25	3	148	305	35	88
LA LIBERTAD	359	77,991	382,272	4	68	23	13,286	106,487	11,560	18,153
LAMBAYEQUE	81	44,656	139,033	1	5	9	5,064	30,330	2,453	3,998
LIMA	980	18,296	40,428	1	89	19	2,480	9,953	2,363	9,486
LORETO	61	397	112,358	0	1	1	49	27,447	1,065	2,301
MADRE DE DIOS	24	324	8,336	0	0	4	15	1,258	49	0
MOQUEGUA	35	335	15,445	0	3	1	15	1,531	57	175
PASCO	259	363	21,586	1	3	1	59	368	25	133
PIURA	350	88,313	363,006	3	40	22	12,294	81,893	8,735	14,866
PUNO	104	79	10,778	0	3	4	7	99	0	228
SAN MARTIN	61	545	3,431	0	27	1	50	585	0	0
TACNA	46	84	10,185	0	2	1	10	2,334	16	345
TUMBES	139	1,357	150,595	0	2	3	58	20,394	3,438	10,142
UCAYALI	66	674	7,735	0	7	3	36	1,886	1,993	437

Fuente : SINPAD-COEN-INDECI

Elaboración : Sub-Dirección de Aplicaciones Estadísticas - DIPPE - INDECI

Fuente: INDECI-2017

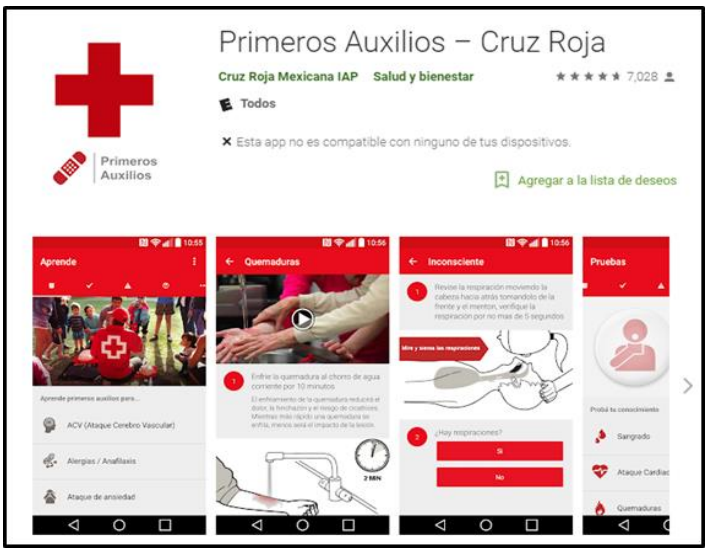
Estas cifras son parte de los daños causados por la corriente del niño, huaicos, lluvias; desastres que causó mucho daño al norte de nuestro país. Estos sucesos son vulnerables, para el Perú, puesto que estamos latentes a pasar por estos desastres naturales, debido a la posición geográfica en la que estamos, muy aparte de no contar con planes de evacuación y el descuido por parte del estado peruano, esto lleva a que las personas tomen conciencias por estos sucesos, y poder aprovechar la oportunidad, de brindar nuestras capacitaciones.

[23] El Comercio (2015, Marzo 24). *Chosica: policía rescató tres cadáveres enterrados por huaicos*. Recuperado de https://elcomercio.pe/lima/chosica-policia-rescato-tres-cadaveres-enterrados-huaicos-345811

- **Tecnológico**

Hoy en día la tecnología avanza cada vez más, existen diversos aplicativos, páginas web, entre otros. Como la aplicación móvil oficial de Primeros Auxilios de la Cruz Roja Americana que brinda el asesoramiento de expertos para enfrentar las emergencias cotidianas. Disponible para iPhone y Android, la aplicación de primeros auxilios te provee acceso instantáneo a la información que necesitas saber para manejar las emergencias más comunes de primeros auxilios con la ayuda de videos, cuestionarios interactivos y consejos sencillos paso a paso[24].

Gráfico N°10: Imagen de Primeros Auxilios



Fuente: Imagen de la Cruz Roja

Este aplicativo es muy interactivo, pero a veces es difícil seguir un tutorial, porque no suele salir igual a como lo visualizas, a pesar de que tengas los pasos a seguir; es muy diferente como lo que puedas aprender presencialmente, es por ello que IGNIS ofrecerá el desarrollo de capacitaciones para el público.

También encontramos muchos cursos online de entrenamiento para salvar vidas, por parte de la AHA (American Heart Association), que están disponibles en línea Online. Los cursos que impliquen sólo aprendizaje cognitivo se pueden realizar en línea en su

[24] Google play (2017). Primeros Auxilios – Cruz Roja. Recuperado de https://play.google.com/store/apps/details?id=com.cube.gdpc.mex&hl=es_419

totalidad. En los cursos que contengan habilidades que requieran práctica, como la RCP, en donde deberán completar una sesión de práctica y prueba de las habilidades en persona con un instructor de la AHA después de hacer la parte del curso en línea[25]. Para nosotros como empresa en un mediano plazo podríamos realizar las capacitaciones virtuales, puesto que otros países ya lo tienen como Alemania, Estados Unidos, México, entre otros, adicional a ello generarían un ingreso extra, y no descuidando el negocio actual que tenemos.

3.2 Análisis interno

3.2.1 Análisis de las 5 fuerzas de Porter

Poder negociación de cliente

Nuestros clientes son la gran cantidad de empresa mypes en el Perú. Estas capacitaciones de primeros auxilios, manejo de extintores y evacuación en caso de emergencias; son requisito para cualquier empresa que opere de manera formal en el Perú.
En la actualidad algunas empresas creen poder "auto capacitarse"; en el cual le piden a un mismo colaborador, por ejemplo, un médico, enfermero, o bombero; que capaciten a todo su personal. Esta idea está bien para fortalecer el conocimiento y la periodicidad de capacitaciones de todos los colaboradores, pero ante la ley y lógica, una empresa no puede decir que "yo misma me capacite" o "incluso que yo mismo me certifiqué" en las capacitaciones antes descritas.

Por lo tanto, se puede mencionar que el nivel de negociación de los clientes es intermedio, porque pueden emplear esta medida para evitar gastar en proveedores que brindan capacitaciones, hasta que una entidad auditora como INDECI vaya a su local y vea que no es válido y que realmente necesitan un certificado por una entidad externa.

Poder de negociación de proveedores

Para el tema de capacitaciones, los principales proveedores son los Instructores especialistas en cada uno los temas que dictaremos en primeros auxilios, manejo de

[25] American Heart Association (2014). Ofrece información para salvar vidas de muchas maneras diferentes. Recuperado de http://international.heart.org/es/how-to-buy

extintores y evacuación en caso de emergencia, los cuales nos aseguran que nuestro servicio será de calidad y podrán llegar a los alumnos con la información necesaria para cumplir con las expectativas.

Los especialistas deben contar con el siguiente conocimiento técnico:

- Primeros Auxilios: Médico, Enfermero o Paramédico
- Manejo de Extintores: Bombero
- Evacuación en Caso de Emergencia: Bombero o Prevencionista, Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Empero, estos especialistas deben también contar con experiencia en educación para que pueda saber transmitir de manera correcta el conocimiento al alumno. Incluso deben ser personas con cierto reconocimiento en el ámbito de enseñanza en en seguridad para que las capacitaciones sean vistas con mayor respaldo.

Es por es que el nivel de negociación con los proveedores en intermedio, debido a que tienen la posibilidad de independizarse y crear su propia empresa de entrenamiento, una vez conozcan cierto manejo operativo de las empresas que los contratan.

Amenaza de nuevos competidores

Siempre existe la amenaza de nuevos competidores, ya que en el mercado tenemos una gran cantidad de profesionales y especialistas en el tema. Ellos después de conocer el manejo de las capacitaciones en mención, pueden decidir independizarse creando nuevas empresas.

El marco regulatorio y/o político no es limitante, entonces muestra apertura de mercado para servicios similares.

Por lo mencionado, el nivel de amenaza de nuevos competidores es alto. Debido a que no todos cuentan con el conocimiento y respaldo económico para crear nuevas empresas duraderas.

Amenaza de posibles productos sustitutos

Si una persona con conocimiento en los temas brinda capacitaciones directamente a un Cliente, esta puede solicitar honorarios remunerativos menores a los que pediría una empresa formal, por ejemplo, cuando un bombero o médico ocupacional independiente brinda una capacitación. Sin embargo, estas personas independientes no pueden certificar como una empresa formal y no sería válido ante una inspección de entidades regulatorias. Es por eso que la amenaza de posibles productos sustitutos es baja.

Rivalidad de los competidores actuales

La forma de competir en este tipo de capacitaciones es sobre la base del precio la cual es sumamente inestable, porque estas capacitaciones las puede hacer desde un bombero hasta una empresa formal.

Las empresas más reconocidas en el sector de educación en los temas en mención son:

- Engineering Services
- Cruz Roja Peruana
- Grupo Atreides Perú

De este grupo podemos decir que no solo se compite en base al precio, si no que la competencia es mucho más especializada, pues se compite por profundidad de los temas a capacitar, certificaciones.

Por tal motivo, la rivalidad de los competidores actuales es alta. Debido a que ya existen empresas con más años en el mercado y conocidas en el rubro.

3.2.2 Análisis FODA

Análisis:

Cuadro N°11: Oportunidades y Amenazas

	Peso	Calificación	Puntuación Ponderada
OPORTUNIDADES			
1. Incremento del negocio por la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente	0.14	4	0.56
2. Poder brindar capacitaciones de manera virtual gracias al avance tecnológico	0.09	2	0.18
3. Aprovechar la incidencia de desastres actuales en el Perú para concientizar a la población en recibir buenos servicios de capacitación en el rubro.	0.14	3	0.42
4. El crecimiento de las mypes debido a que ocupan el 96.5% de la economía peruana.	0.17	4	0.68
5. Las personas naturales del nivel socioeconómico A, B, C invierten gran parte de sus ingresos en el rubro de la educación.	0.05	1	0.05
6. Aprovechar la poca cultura cívica del Perú.	0.06	2	0.12
AMENAZAS			
1. Inestabilidad política que se refleja en la disminución de inversión de todos los rubros en el País.	0.09	2	0.18
2. La introducción de un competidor con mayor capital.	0.16	3	0.48
3. Clientes desinformados adquiriendo servicios de baja calidad a precios bajos.	0.1	2	0.2
Total	1		2.87

Fuente: Elaboración propia

Calificación:

4.0 = Puntuación ponderada más alta

2.5 = Puntuación ponderada total promedio

0 = Puntuación más baja posible

Conclusiones: Por lo que se observa que la puntuación ponderada obtenida es de 2.87 por encima de la puntuación promedio por lo que el proyecto del IGNIS aprovecha oportunidades externas para el desarrollo de su proyecto y trata de evitar las amenazas que se enfrenta.

Análisis:

Cuadro N°12: Fortalezas y Debilidades

	Peso	Calificación	Puntuación Ponderada
FORTALEZAS			
1. Cuenta con capacitaciones certificadas, respaldo alemán.	0.14	4	0.56
2. Cuenta con simuladores de primeros auxilios que facilitan el aprendizaje en el tema.	0.12	3	0.36
3. Se maneja un presupuesto de marketing para difusión en internet.	0.08	2	0.16
4. Se tiene información actualizada del sector y de la competencia de manera constante.	0.07	2	0.14
5. Contamos con un equipo preparados para las altas exigencias del mercado y conocimientos en el rubro	0.1	3	0.3
6: Contamos con una APP, Cardionlive que nos asegura un mapeo al 100% de nuestros clientes y para darles servicios apenas acabe su certificación anual	0.14	4	0.56
DEBILIDADES			
1. No cuenta con un proceso de planeamiento a largo plazo.	0.1	2	0.2
2. No existe un plan geográfico de ventas.	0.09	3	0.27
3. No cuenta con políticas, procedimientos de control y costos.	0.06	2	0.12
4. No hay una buena estructura de capital y respaldo financiero	0.1	3	0.3
Total	1		2.97

Fuente: Elaboración propia

Calificación:

4.0 = Puntuación ponderada más alta

2.5 = Puntuación ponderada total promedio

1.0 = Puntuación más baja posible

Conclusiones: Según las evaluciones de nuestros factores internos, se puede determinar que se llego a obtener la puntuación de 2.97, que se encuentra por encima del promedio lo que resulta que se aprovecha las fortalezas internas mediante una buena organización y supervisión entre todas las áreas, aplicando estrategias para minimizar las debilidades que se presentan.

FODA	FORTALEZAS F1. Cuenta con Instructores con formación alemana e internacional F2. Cuenta con simuladores de primeros auxilios que facilitan el aprendizaje en el tema. F3. Se maneja un presupuesto de marketing para difusión en internet. F4. Se tiene información actualizada del sector y de la competencia de manera constante. F5. Contamos con un equipo preparados para las altas exigencias del mercado y conocimientos en el rubro F6: Contamos con una APP, Cardionlive que nos asegura un mapeo al 100% de nuestros clientes y para darles servicios apenas acabe su certificación anual	DEBILIDAD D1. No cuenta con un proceso de planeamiento a largo plazo. D2. No existe un plan geográfico de ventas. D3. No cuenta con políticas, procedimientos de control y costos. D4. No hay un buena estructura de capital y respaldo financiero
OPORTUNIDAD O1. Incremento del negocio por la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente O2. Poder brindar capacitaciones de manera virtual gracias al avance tecnológico O3. Aprovechar la incidencia de desastres actuales en el Perú para concientizar a la población en recibir buenos servicios de capacitación en el rubro. O4. El crecimiento de las mypes debido a que ocupan el 96.5% de la economia peruana. O5. Las personas naturales del nivel socieconomico A, B, C invierten gran parte de sus ingresos en el rubro de la educacion. O6. Aprovechar la poca cultura cívica del Perú.	FO ESTRATEGIAS OFENSIVAS E1 (F1, O1): ABRIR CAPACITACIONES CERTIFICADAS POR UNA EMPRESA PERUANA CON INSTRUCTORES DE FORMACIÓN NTERNACIONAL. PARA EL PÚBLICO CON LOS TEMAS QUE ABARCA LA LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. E2 (F3, O4): CREAR UN PÚBLICO SEGMENTADO EN GOOGLE ADWORDS PARA DIRIGIR LAS PROMOCIONES Y SERVICIOS A LA GRAN CANTIDAD DE MYPES EXISTENTES EN EL PERÚ. E3 (F5, O2): DESARROLLAR PROGRAMAS VÍA WEB (CONFERENCIAS EN VIVO) PARA EL PÚBLICO CON TEMAS DE PRIMEROS AUXILIOS, MANEJO DE EXTINTORES Y EVACUACIÓN EN CASO DE EMERGENCIA.	DO ESTRATEGIAS DE REORIENTACION E4 (D1, D2, O4, O5): CREAR OBJETIVOS Y DESARROLLAR ESTRATEGIAS EN UN PERÍODO DE UN AÑO, ENFOCADOS EN LAS VENTAS DENTRO DE LIMA PARA LAS MYPES Y PERSONAS DEL NSE A, B Y C. E5 (D3, O3, O6): TENER UN PRESUPUESTO PARA MARKETING CON UN ENFOQUE DE CONCIENTIZACIÓN CÍVICA EN TEMAS DE SEGURIDAD. E6 (D4, O1): ACCEDER A UN FINANCIAMIENTO PARA APROVECHAR LAS CAPACITACIONES ABIERTAS QUE SE TENDRÁN EN LOS TEMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.
AMENAZA A1. Inestabilidad política que se refleja en la disminución de inversión de todos los rubros en el Pais. A2. La introducción de un competidor con mayor capital. A3. Clientes desinformados adquiriendo servicios de baja calidad a precios bajos.	FA ESTRATEGIAS DEFENSIVAS E7 (F1-F3, A3): REALIZAR CAMPAÑAS DE MARKETING WEB PARA LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE, DESTACANDO LA CALIDAD DEL SERVICIO CON PRECIOS ACCESIBLES. E8 (F1-F5, A2): DAR A CONOCER AL PÚBLICO DE NUESTRAS FORTALEZAS COMO RESPALDO ALEMÁN Y STAFF CON CONOCIMIENTO EN EL RUBRO MEDIANTE MARKETING Y CAMPAÑAS PARA MITIGAR LA PÉRDIDA DE CLIENTES POR NUEVOS COMPETIDORES. E9 (F4, A3): APROVECHAR EL CONOCIMIENTO QUE SE TIENE DE LA COMPETENCIA PARA CREAR MENSAJES DE CAPACITACIONES QUE HAGAN CONCIENTIZAR A LOS CLIENTES EN ADQUIRIR SERVICIOS DE CALIDAD CON PRECIOS JUSTOS.	DA ESTRETEGIAS DE SUPERVIVENCIA E10 (D2, A2): DESARROLLAR UN PLAN GEOGRÁFICO DE VENTAS EN LIMA PARA REDUCIR EL IMPACTO DE PÉRDIDA DE CLIENTES ANTE LA LLEGADA DE UN NUEVO COMPETIDOR. E11 (D3, A1): CONTAR CON PRESUPUESTO DEL AREA DE CAPACITACIÓN ADAPTABLE PARA CASOS DE INESTABILIDAD POLÍTICA EN EL PAÍS, QUE PERMITA AJUSTAR DE MANERA SENCILLA LA INVERSIÓN PROPIA CON LA DEL MERCADO. E12 (D1, A3): ENFOCARSE A LARGO PLAZO EN NUEVOS CLIENTES QUE ACTUALMENTE ADQUIEREN PRODUCTOS DE BAJA CALIDAD A UN PRECIO BAJO.

3.3 Visión

"Ser una de las principales organizaciones en brindar servicios de educación en primera respuesta en emergencias en el Perú para el año 2022, teniendo servicios de primer nivel, promoviendo la seguridad integral de nuestra comunidad"

3.4 Misión

"Somos una empresa especializada en ofrecer servicios de educación en primera respuesta de emergencias con altos niveles de calidad y atención al cliente".

3.5 Estrategia Genérica

IGNIS, aplicará como estrategia genérica el enfoque de diferenciación[26], de esta forma se busca afianzar su ventaja competitiva a través de la diferenciación de su servicio personalizado, que consiste en ejecutar capacitaciones de una forma práctica, entretenida, efectiva y accesible donde se cumplirán con los reglamentos establecidos por Defensa Civil y la ley SST.

3.6 Objetivos Estratégicos

- Conseguir 447 MYPES en Lima para capacitar en temas de Primeros Auxilios, Manejo de Extintores y Evacuación en caso de Emergencias para los siguientes 12 meses.
- Realizar 24 campañas en Google Adwords dirigidas a MYPES de Lima para promocionar los servicios de Capacitación durante los primeros 12 meses
- Realizar 24 campañas con información relevante para MYPES de Lima en Google Adwords para concientizar y familiarizar a nuestro target durante los primeros 12 meses

[26] D'Alessio, F. (2008). *El proceso estratégico: Un enfoque de gerencia.* México: Pearson Educación de México S.A. De C.V.

- Abrir 12 capacitaciones con fechas abiertas dirigida para MYPES de Lima en temas de Primeros Auxilios, Manejo de Extintores y Evacuación en Caso de Emergencias durante los primeros 12 meses.
- Para el 2do año se conseguirá un incremento de 10% en referencia de las ventas, campañas y capacitaciones abiertas.

4. INVESTIGACIÓN / VALIDACIÓN DE MERCADO

4.1 Diseño metodológico de la investigación / metodología de validación de hipótesis

Para la validación de la hipótesis de investigación se utilizaron primero el método cualitativo, mediante las entrevistas a profundidad con el fin de realizar un estudio más subjetivo para poder generar una hipótesis aproximada. Posterior se realizó una validación cuantitativa, mediante la realización de encuesta online, el cual nos permitió analizar al mercado para cuantificar la factibilidad del negocio.

- Tipo de investigación: Cuantitativa
- Enfoque: Observación

  Se realiza este enfoque con el fin de evaluar las actitudes, la intención de compra de los servicios de capacitación en primera respuesta ante emergencias, así como sus preferencias, con el fin de verificar cual es la manera de comportamiento más común de los mismos en este tipo de situaciones.
- Metodología: Encuesta
- Método de contacto: Online

Definición de la Muestra y Características

- Unidad de Muestreo: Se efectuará una encuesta online a personas que trabajan en la mypes, ya sean los gerentes, personal de recursos humanos, entre otros.
- Tipo de muestreo: El tipo de muestreo es no Probabilístico a través del Muestreo de conveniencia, dado que hemos seleccionado intencionalmente nuestro mercado objetivo dentro de un perímetro geográfico que es Lima Metropolitana y que se tomó de referencia el número de mypes que son 797,564 mil de empresas pequeñas que existen en la actualidad según elMinisterio de Producción (PRODUCE).

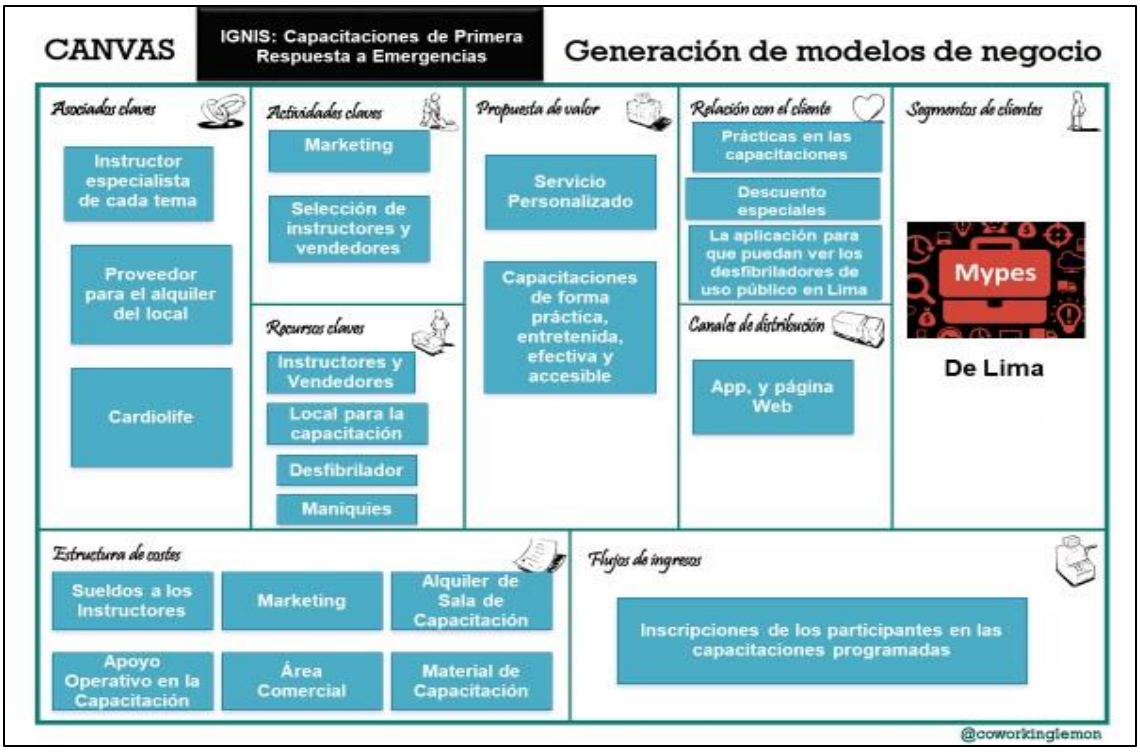
Se aplicó la fórmula finita, puesto que conocemos el número de nuestra población:

$$n = \frac{Z^2 \bullet p \bullet q \bullet N}{Ne^2 + Z^2 \bullet p \bullet q}$$

$$N = \frac{(1.81)^2(0.5)^2(797{,}564)}{(797{,}564)(0.07)^2+(1.81)^2(0.5)^2} = 168$$

- Z= 93%, 1.81
- e = 0.07
- p=0.50
- q=0.50

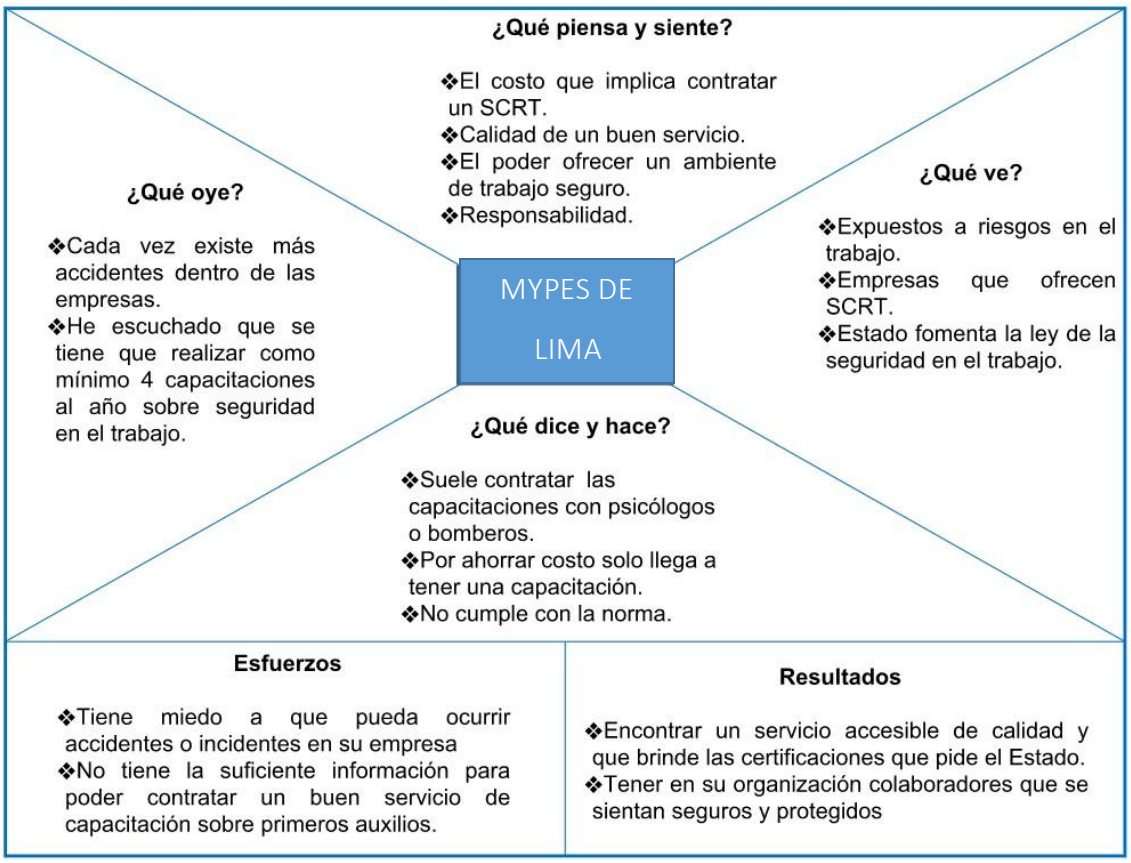
Cuadro N°13: Bussiness Model Canvas



Fuente: Elaboración propia

Para conocer más del perfil del cliente, se desarrolló el mapa de empatía de las mypes peruanas en Lima metropolitana:

Cuadro N°14: Mapa de Empatía



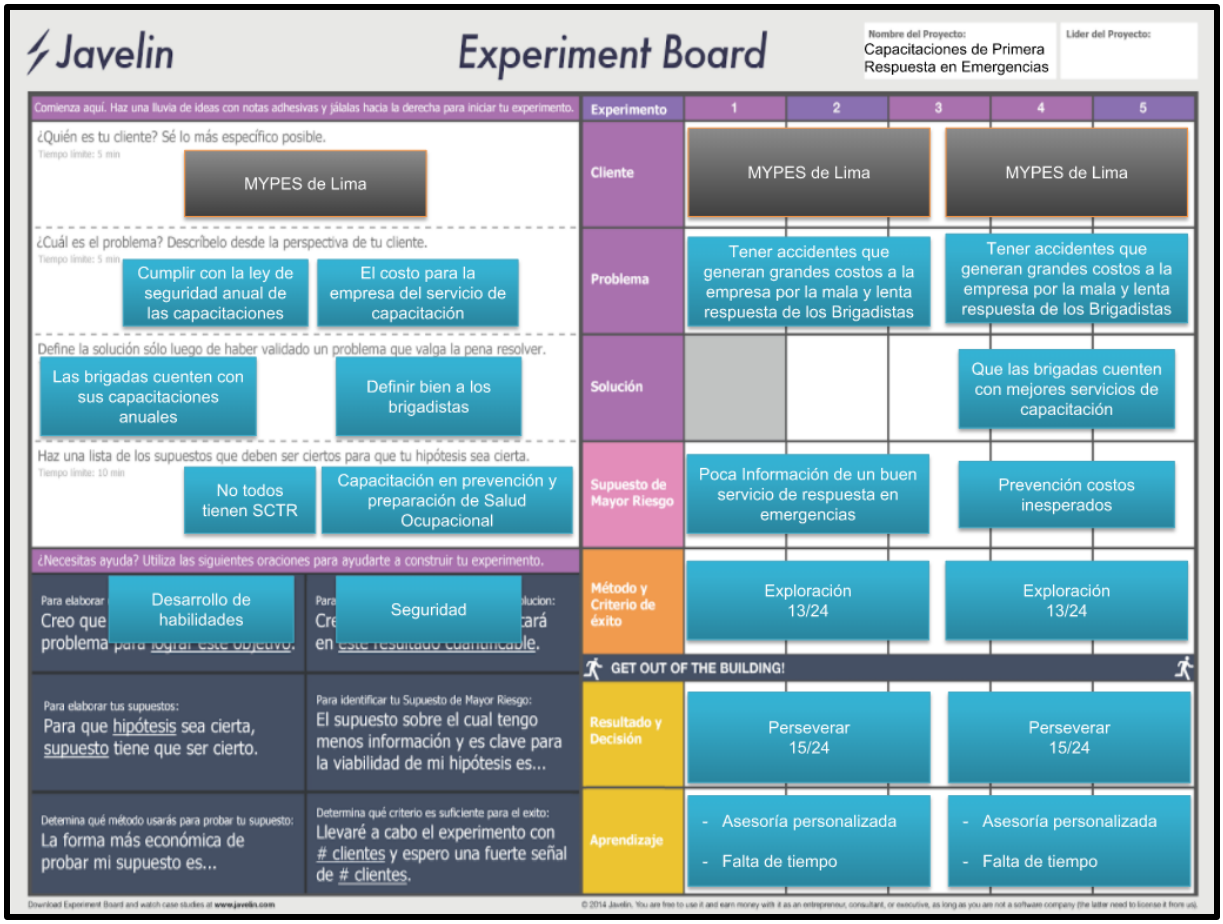
Fuente: Elaboración propia

Validación de Hipótesis del Problema

Como primer paso se ha empleado una investigación cualitativa, realizando unas entrevistas a profundidad en donde se busca validar el mercado, para así mejorar las estrategias del proyecto. Es por ello, que se ha procedido con el tablero de experimentación, a través del cual se ha validado la hipótesis del problema y la posible solución.

A continuación, se muestra el Experiment Board y se detalla cada cuadrante:

Cuadro N°15: Experiment Board



Fuente: Elaboración propia

a. Hipótesis del cliente:

Solo contamos con un segmento de cliente: MYPES de Lima, este servicio se dará son para las mypes de Lima, el cual consistirá en 3 capacitaciones que son primeros auxilios, manejo de extintores y evacuación en caso de emergencias que son exigidas y establecidas por Defensa Civil y la ley SST. Muchas de las mypes no cuentan con información sobre estas capacitaciones, esto quiere decir que no cuentan con brigadistas y que sus colaboradores no están preparados para poder afrontar problemas como apagar un incendio con un extintor u otros. Es por eso que el segmento que nos estamos dirigiendo es un segmento no muy atendido.

b. Hipótesis del problema:

Los problemas encontrados por parte de las mypes de Lima son:

- Cumplir con la ley de seguridad anual de las capacitaciones, en la actualidad existe un ente regulador que exige a las empresas cumplir con esta ley, quien es Sunafil, pero se observa que la mayoría de mypes no cumplen con esta ley, que es por falta de información y también para evitar gastos en el presupuesto de la empresa.

- El costo para la empresa del servicio de capacitación, la mayoría de las mypes son indiferentes a los temas de capacitación sobre primeros auxilios, manejo de extintores y evacuación de caso de desastres, por lo que tienen que pagar al contratar los servicios de capacitación brindada por una empresa y esto generaría un gasto para ellos que no está presupuestado.

- Tener accidentes que generan grandes costos a la empresa por la mala y lenta respuesta de los brigadistas, esto se debe a que las mypes al no capacitar a sus colaboradores mediante una empresa que brinda los servicios de capacitación o capacitarlos de vez en cuando, generará que los brigadistas no estén actualizados con las capacitaciones para poder enfrentar cualquier situación que pueda ocurrir en su centro de labores como accidentes, incendio u otros, y esto generaría grandes costos que la empresa asumiría.

En este segmento consideramos que el principal problema es tener accidentes que generan grandes costos a la empresa por la mala y lenta respuesta de los brigadistas, si bien es cierto este problema se ha visto reflejado en otras empresas mypes que no supieron cómo contrarrestar el problema y se originaron grandes costos para la empresa.

c. Hipótesis de la solución:

Las alternativas de solución encontradas para el problema que enfrentan las mypes de Lima son:

- Las brigadas cuenten con sus capacitaciones anuales, no todas las mypes contratan empresas y/o reciben capacitaciones anuales. Deben de tomar precauciones sobre estos temas porque al no recibir estas capacitaciones sus brigadistas no estarán capacitados para afrontar cualquier accidente en el centro laboral.

- Las empresas mypes definan bien a los brigadistas, al recibir la capacitación por medio de una empresa de servicios, las mypes podrán escoger a sus brigadistas explicándoles bien sus funciones.
- Que las brigadas cuenten con mejores servicios de capacitación, las mypes deben de contratar empresas que brinden servicios de calidad en las capacitaciones, y esto se verá reflejado en los brigadistas que actuarán ante un accidente y evitará que la empresa incurra en costos y gastos.

Hemos escogido que la mejor alternativa de solución para que las empresas mypes eviten tener accidentes que generan grandes costos a la empresa por la mala y lenta respuesta de los brigadistas, es que las brigadas cuenten con mejores servicios de capacitación. Sí las mypes reciben capacitaciones de calidad por empresas que brindan este tipo de servicio, se evitará cualquier accidente y costos para la empresa, y esto hará que las mypes tengan a sus brigadistas capacitados con un servicio de calidad.

d. Supuestos más riesgoso: supuestos de hipótesis problema solución

Los beneficios de la solución escogida para el segmento de mypes de Lima son:

- Desarrollo de habilidades, los colaboradores se sentirán capacitados y aprenderán a prevenir accidentes en su centro laboral.
- Seguridad, al tener a sus brigadistas capacitados en su centro laboral, las mypes están seguros de que sus brigadistas podrán contrarrestar los accidentes y evitar que la empresa entre en costos y gastos.
- Prevención de costos inesperados, las mypes evitarán costos inesperados al tener brigadistas capacitados.

Consideramos que el mejor atributo para la solución escogida de que las brigadas cuenten con mejores servicios de capacitación es prevención de costos inesperados. Definitivamente si las empresas mypes contratan empresas que brindan servicios de calidad, sus brigadistas estarán bien capacitados y así podrán prevenir cualquier accidente y costos para la empresa.

e. Supuesto más riesgoso: supuestos de hipótesis cliente problema

Las causas encontradas en el segmento de las mypes de Lima son:

- Las empresas mypes tienen poca información de un buen servicio de respuesta en emergencias, una parte de las empresas mypes al no estar interesadas en estos temas, cuenta con poca información de que existan empresas que se dedican a brindar estos tipos de servicios.
- No todas las empresas mypes tienen SCTR, la mayoría de mypes no cuenta con este seguro debido al costo que genera.
- Capacitación en prevención y preparación de salud ocupacional, al no estar informados las mypes sobre los temas que exige la ley de seguridad en el trabajo, sus colaboradores pueden sufrir de enfermedades y/o accidentes, y esto generaría costos y gastos para la mypes.

Consideramos que la causa más riesgosa es que las empresas mypes tienen poca información de un buen servicio de respuesta en emergencias. Por ello, es que no reciben de capacitaciones continuas para prevenir accidentes.

f. Método y criterio de éxito: objetivo mínimo del método de exploración

Usaremos el método de exploración a través de entrevista cliente-problema donde se realizará preguntas abiertas para obtener más información y este método nos ayudará a descartar las hipótesis y posiblemente replantear el problema del nuevo modelo de negocio. La ventaja de hacer entrevista frente a una encuesta es que nos ayudará a descubrir lo que todavía no sabemos y la encuesta solo sirve para confirmar o descartar lo que se sabe.

El criterio que se está usando es la MODA porque se escoge lo que más se repite. Haremos un total 24 entrevistas y consideramos que la cantidad objetivo sería la mitad más 1 que da un total de 13/24. Eso quiere decir que 13 personas nos tienen que dar la razón del supuesto de mayor riesgo que hemos elegido por nuestro segmento.

g. Resultado y decisión

Al entrevistar a nuestros veinticuatro entrevistados (mypes de Lima), muchos de las empresas comentaron diferentes problemas sobre el tema de la capacitación de primera

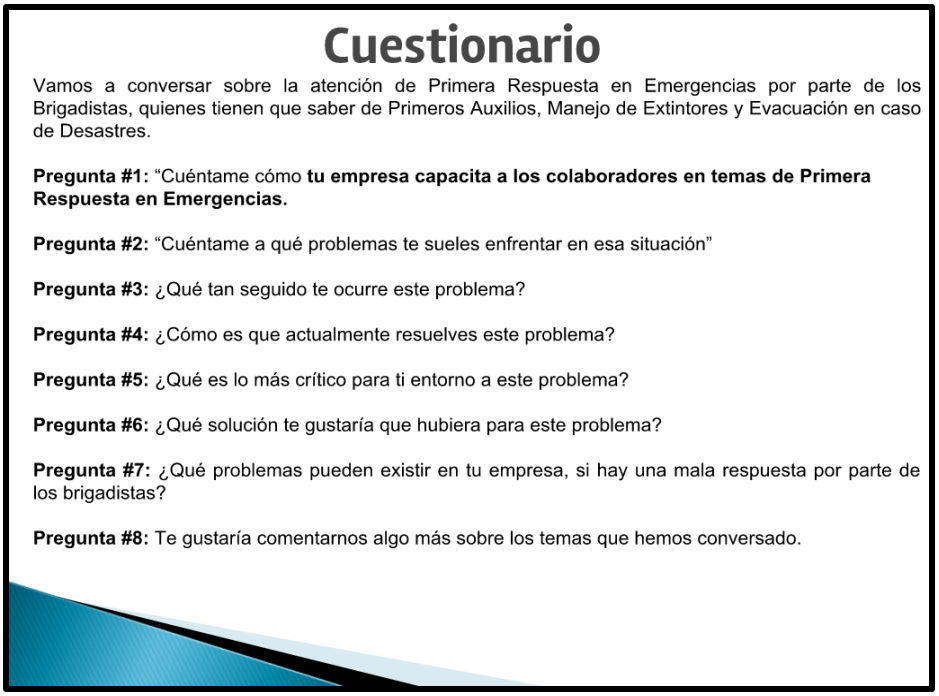
respuesta en emergencias que son: sus colaboradores no tienen SCTR[27], no cuentan con la capacitación suficiente en prevención y preparación de salud ocupacional, tienen poca información sobre un buen servicio de respuesta en emergencias y no tienen el tiempo suficiente para capacitarse.

Nuestra hipótesis de "poca información de un buen servicio de respuesta en emergencia" ha sido aceptada porque muchos de nuestros encuestados mencionaron dicho problema. Esto quiere decir que de los 24 entrevistados, hubo 15 clientes que nos dieron la razón y por ende se persevera.

h. Aprendizaje

Muchos de los entrevistados (mypes de Lima) hacen referencia sobre los desastres que ocurren en los centros de trabajos y se debe estar preparado para afrontar estos problemas. Los dueños de las empresas sienten temor a sufrir estos accidentes porque sería un gasto y costo para la empresa, ellos comentan que no tienen el suficiente tiempo para poder ser capacitados y que necesitan que los encargados en estos temas vengan a capacitarlos con una asesoría personalizada y que las empresas que capaciten estén al servicio de ellos.

Gráfico N°16: Guión de entrevista – MYPES (clientes)



Cuestionario

Vamos a conversar sobre la atención de Primera Respuesta en Emergencias por parte de los Brigadistas, quienes tienen que saber de Primeros Auxilios, Manejo de Extintores y Evacuación en caso de Desastres.

Pregunta #1: "Cuéntame cómo **tu empresa capacita a los colaboradores en temas de Primera Respuesta en Emergencias.**

Pregunta #2: "Cuéntame a qué problemas te sueles enfrentar en esa situación"

Pregunta #3: ¿Qué tan seguido te ocurre este problema?

Pregunta #4: ¿Cómo es que actualmente resuelves este problema?

Pregunta #5: ¿Qué es lo más crítico para ti entorno a este problema?

Pregunta #6: ¿Qué solución te gustaría que hubiera para este problema?

Pregunta #7: ¿Qué problemas pueden existir en tu empresa, si hay una mala respuesta por parte de los brigadistas?

Pregunta #8: Te gustaría comentarnos algo más sobre los temas que hemos conversado.

Fuente: Elaboración propia

[27] Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo

Luego de hacer nuestra encuesta a profundidad, hemos podido darnos cuenta cual es el problema a tratar con las mypes. Se presenta un cuadro resumen por cada entrevistado con respecto a los problemas que hemos planteado como hipótesis de mayor riesgo y el aprendizaje por cada entrevistado:

Cuadro N°17: Cuadro Resumen de entrevistas

Entrevistados	Problemas sobre el tema de capacitaciones (Hipótesis)	Aprendizaje
n° 1	Tienen poca información sobre un buen servicio de respuesta en emergencias	Falta de tiempo
n° 2	Tienen poca información sobre un buen servicio de respuesta en emergencias	Asesoría personalizada
n° 3	Tienen poca información sobre un buen servicio de respuesta en emergencias	Asesoría personalizada
n° 4	Sus colaboradores no tienen SCTR	Asesoría personalizada
n° 5	Tienen poca información sobre un buen servicio de respuesta en emergencias	Asesoría personalizada
n° 6	Tienen poca información sobre un buen servicio de respuesta en emergencias	Asesoría personalizada
n° 7	Sus colaboradores no tienen SCTR	Asesoría personalizada
n° 8	No cuentan con la capacitación sufiente en prevención y preparación de salud ocupacional	Falta de tiempo
n° 9	Tienen poca información sobre un buen servicio de respuesta en emergencias	Asesoría personalizada
n° 10	Tienen poca información sobre un buen servicio de respuesta en emergencias	Asesoría personalizada
n° 11	Tienen poca información sobre un buen servicio de respuesta en emergencias	Asesoría personalizada
n° 12	Sus colaboradores no tienen SCTR	Asesoría personalizada
n° 13	No cuentan con la capacitación sufiente en prevención y preparación de salud ocupacional	Falta de tiempo
n° 14	Tienen poca información sobre un buen servicio de respuesta en emergencias	Asesoría personalizada
n° 15	No tienen el tiempo suficiente para capacitarse	Falta de tiempo
n° 16	Tienen poca información sobre un buen servicio de respuesta en emergencias	Falta de tiempo
n° 17	Tienen poca información sobre un buen servicio de respuesta en emergencias	Asesoría personalizada
n° 18	No cuentan con la capacitación sufiente en prevención y preparación de salud ocupacional	Falta de tiempo
n° 19	Tienen poca información sobre un buen servicio de respuesta en emergencias	Asesoría personalizada
n° 20	Tienen poca información sobre un buen servicio de respuesta en emergencias	Asesoría personalizada
n° 21	No tienen el tiempo suficiente para capacitarse	Falta de tiempo
n° 22	Tienen poca información sobre un buen servicio de respuesta en emergencias	Asesoría personalizada
n° 23	No tienen el tiempo suficiente para capacitarse	Falta de tiempo
n° 24	Tienen poca información sobre un buen servicio de respuesta en emergencias	Asesoría personalizada

Fuente: Elaboración propia

Cuadro N°18: Cuadro Resumen por cada entrevistado

Entrevistados	%	Hipotesis
3	13%	Sus colaboradores no tienen SCTR
15	63%	Tienen poca información sobre un buen servicio de respuesta en emergencias
3	13%	No cuentan con la capacitación sufiente en prevención y preparación de salud ocupacional
3	13%	No tienen el tiempo suficiente para capacitarse
24	**100%**	

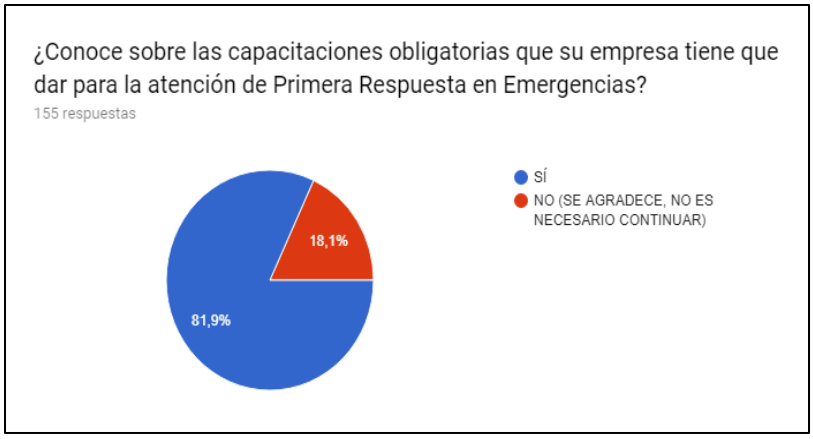
Fuente: Elaboración propia

4.2 Resultados de la investigación

A diferencia de la investigación cualitativa, que se centra en palabras, el método cuantitativo se basa en números y estadística, siendo los estudios probabilísticos su manera de analizar cada situación. El método cuantitativo se aplicó puesto que contamos con datos para el análisis que fueron obtenidos en las entrevistas a profundidad.

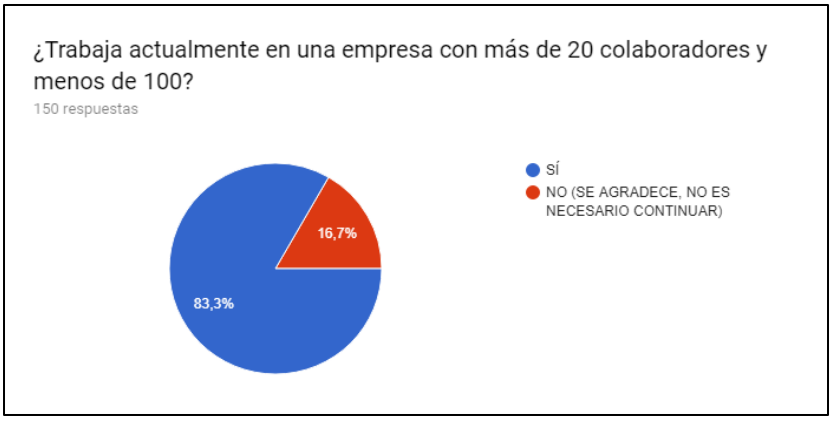
A continuación, se muestra los resultados de la encuesta online:

1. ¿Conoce sobre las capacitaciones obligatorias que su empresa tiene que dar para la atención de Primera Respuesta en Emergencias?



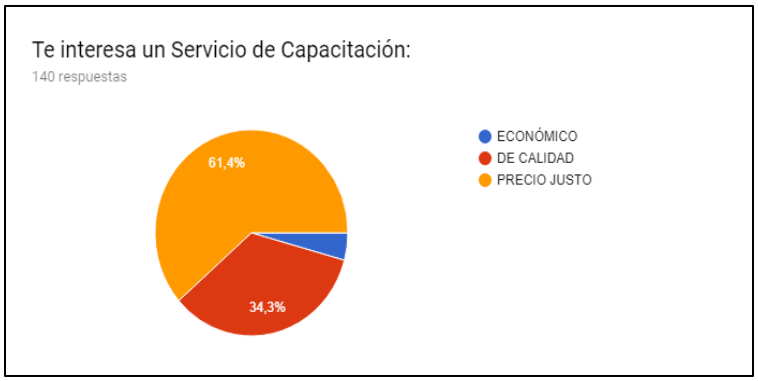
Se observa que el 81.9% de los entrevistados tienen conocimiento que la empresa donde trabajan está obligados a brindarles capacitaciones sobre atención de Primera Respuesta en Emergencias según a la Ley de Seguridad y Salud en el trabajo.

2. ¿Trabaja actualmente en una empresa con más de 20 colaboradores y menos de 100?



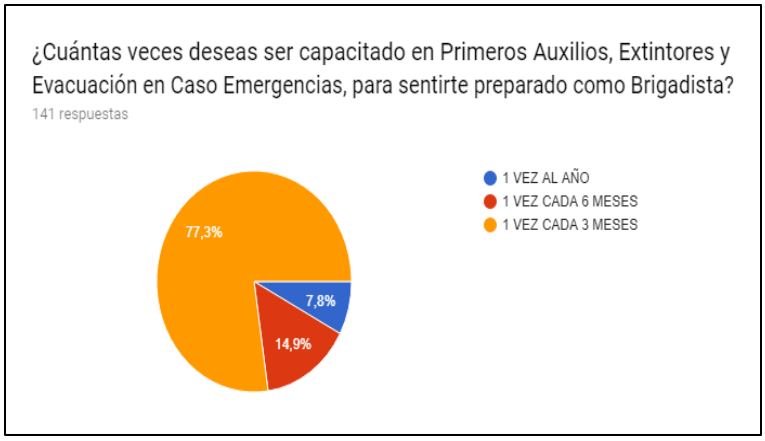
Se observa que el 83.3% de los entrevistados trabajan en una empresa que cuenta con más de 20 colaboradores y menos de 100 colaboradores.

3. Te interesa un Servicio de Capacitación:



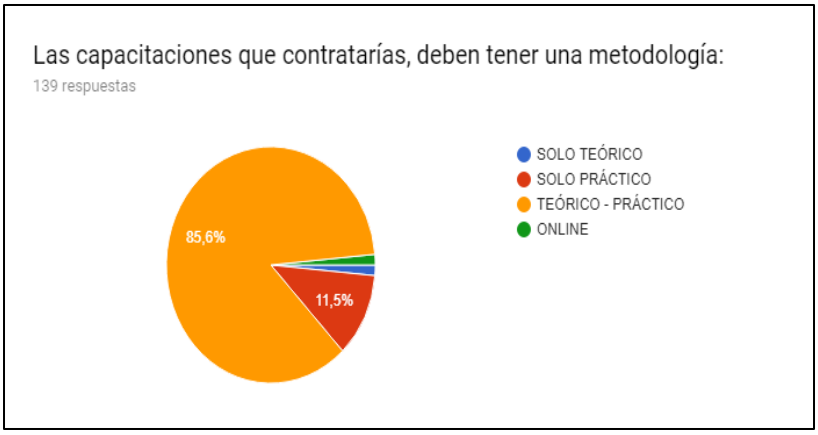
Está respuesta demuestra que el 61.4% de las personas, están interesados en recibir un servicio de capacitación en base a un precio justo y el 34.3% de las personas quiere que las capacitaciones que recibirán sean de calidad. Esto nos ayudará a proyectarnos armar tipos de servicio según a lo que el cliente prefiere.

4. ¿Cuántas veces deseas ser capacitado en Primeros Auxilios, Extintores y Evacuación en Caso Emergencias, para sentirte preparado como Brigadista?



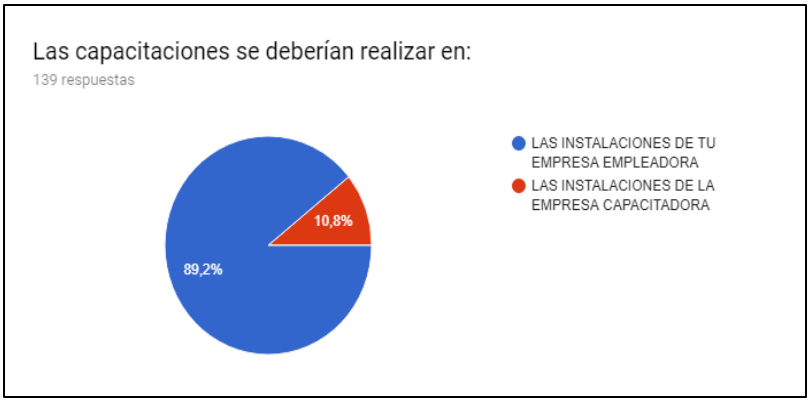
Según a lo observado, el 77.3% de las personas indican que desean ser capacitados 1 vez cada 3 meses y el 14.9% de las personas indica que desean ser capacitados 1 vez cada 6 meses. Esto nos muestra que las personas desean ser capacitados frecuentemente para poder afrontar cualquier accidente en su centro de labores.

5. Las capacitaciones que contratarías deben tener una metodología:



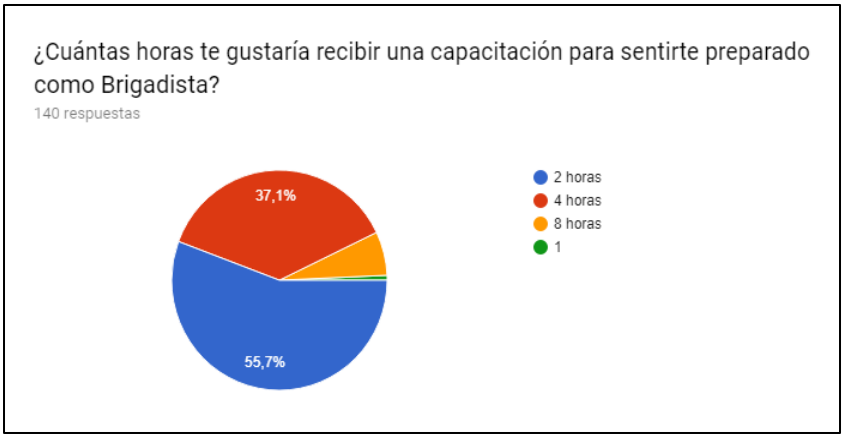
El resultado demuestra que el 85.6% de las personas prefieren que la metodología de las capacitaciones sea de forma teórica y práctica. Esto nos muestra que las personas no solo quieren algo teórico sino también poder practicar lo aprendido, entonces los servicios que se brindarán serán bajo esta modalidad.

6. Las capacitaciones se deberían realizar en:



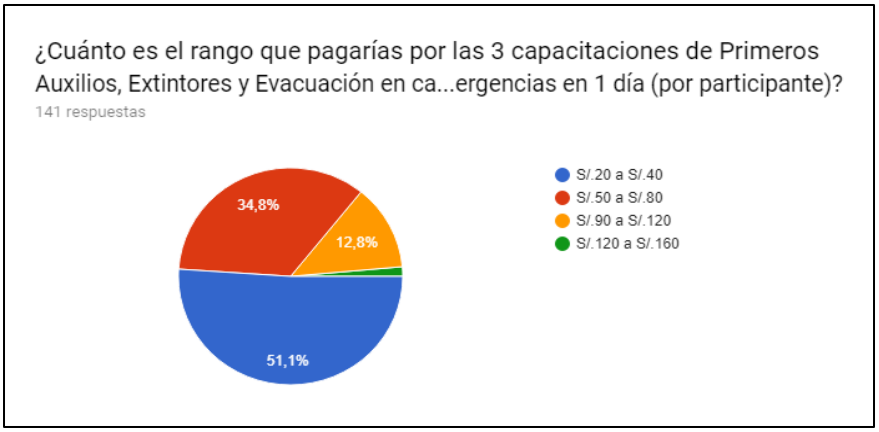
El 89.2% de los entrevistados indican que sería mejor que las capacitaciones sean realizadas en las instalaciones de su empresa empleadora, pero existe un 10.8% que estarían de acuerdo que también sean las instalaciones de la empresa capacitadora. Nos muestra que el tipo de servicio que se brindará al target sea de dos formas o modalidades.

7. ¿Cuántas horas te gustaría recibir una capacitación para sentirte preparado como Brigadista?



Este resultado nos muestra que el 55.7% de las personas estarían dispuesta a recibir las capacitaciones por 2 horas, el 37.1% de las personas indican que les gustaría recibir las capacitaciones por 4 horas y el 6.4% de las personas indican que les gustaría recibir las capacitaciones por 8 horas. Esto quiere decir que podemos subdividir los tipos de servicios que brindaremos por horas, al gusto del cliente.

8. ¿Cuánto es el rango que pagarías por las 3 capacitaciones de Primeros Auxilios, Extintores y Evacuación en caso de Emergencias en 1 día (por participante)?



Este porcentaje demuestra que, el 51.1% de los encuestados estaría dispuesto pagar por el servicio entre 20 a 40 soles, el 34.8% pagaría entre 50 a 80 soles y el 12.8% pagaría entre 90 a 120 soles. Según a estos resultados, se diseñará paquetes de servicios para llegar a la mayor cantidad de personas.

4.3 Informe final: Elaboración de tendencias, patrones y conclusiones

Según a la investigación, se llegó a validar el problema de "tener accidentes que generan grandes costos a la empresa por la mala y lenta respuesta de los brigadistas", el resultado que se obtuvo fue perseverar porque se obtuvo 15 de 24 personas para poder validar el problema.

Por lo tanto la solución de la propuesta del problema es que las brigadas cuenten con mejores servicios de capacitación, para poder validar esta propuesta la solución del problema se usó la herramienta de entrevistas a profundidad que fue creada por IGNIS para el público objetivo.

Además, en las encuestas online se obtuvo un resultado 83.3% de personas que indican que trabajan en una empresa Mype con más de 20 trabajadores y menos de 100 trabajadores y 81.9% de personas que saben que el empleador está obligado a brindarles capacitación según a la ley de seguridad y salud en el trabajo, esto demuestra que existe la cantidad de trabajadores en una empresa que IGNIS esperaba para poder brindar sus servicios de capacitación y que la mayoría de colaboradores tienen conocimiento al respecto del tema.

El 77.3% indicó que les gustaría ser capacitados 1 vez cada tres meses, mientras el 14.9% indicó que prefieren ser capacitados 1 vez cada 6 meses, esto nos ayudará a poder armar mejor el plan ventas y demanda proyectada.

El 85.6% de los encuestados desean que la metodología del servicio de capacitaciones sea de forma teórico - práctico, nos demuestra que debemos ofrecer un servicio que satisfaga a la necesidad del cliente.

Por último, el 51.1% de los encuestados están dispuestos a pagar por el servicio de capacitaciones como mínimo de S/.20.00 a S/.40.00, esto nos demuestra que IGNIS debe crear servicios con precios justos sin dejar de lado la calidad del servicio.

Gracias a estos datos importantes, podremos saber cuáles son las preferencias del cliente y poder tomar dicha información como base para nuestras proyecciones tanto de venta y demanda.

5. PLAN DE MARKETING

5.1 Planeamiento de objetivos de marketing

- Potenciar los clientes referidos boca a boca a un 10% en Lima en 12 meses.
- Potenciar los clientes referidos por Página Web y Google Adwords en Lima a un 30% en 12 meses.
- Posicionamiento del servicio de capacitación de la empresa IGNIS en 5% del mercado en los próximos 12 meses.
- Destinar el 8% de las ventas anuales para el presupuesto de marketing.
- Conseguir 447 empresas para ir a capacitar en sus establecimientos en el período de 12 meses.
- Abrir 24 capacitaciones dirigido a las Mypes de Lima en el periodo de 12 meses.

5.2 Estrategias de Marketing

5.2.1 Segmentación

Demográfica: Nuestro público objetivo serán todas las mypes de Lima, que estén más propensas a tener inspecciones, auditorías por parte de los entes reguladores.
Psicográfica: se está trabajando con las mypes peruanas, que la gran mayoría son empresas que tienen pocos años de creación, la mayoría está relacionado con la fabricación y venta de productos, como también de servicios, y los dueños de la mypes suelen a realizar más de unas funciones dentro de sus empresas (multi-tasking), lo que ellos buscan es poder generar menos costos.

Geográfica: El segmento a donde nos vamos a dirigir que son la mypes están ubicado en todo el departamento de Lima, que es la capital de nuestro país, ya que encontramos que la gran mayoría de microempresarios tienen sus empresas en esta ciudad.

5.2.2 Posicionamiento

IGNIS es una empresa que brinda servicios y productos de capacitaciones de primera respuesta en emergencias de manera práctica, entretenida, efectiva y accesible, debido a que llega a las micro, pequeña y mediana empresa, realizando capacitaciones en establecimiento céntricos en Lima a precios justos, con el conocimiento y logística actualizada e innovadora.

5.3 Mercado Objetivo

5.3.1 Tamaño de mercado

De acuerdo con las características de las mypes a nivel nacional, el mercado suele ser grande, numeroso y muy disperso geográficamente, por lo que nos basaremos en solo las mypes del departamento de Lima, que ascienden a 797,564 mil empresas.

Cuadro N°19: Pyme Formales, según regions 2017

Perú: Pymes Formales, según regiones 2017

Regiones	Número	Part. %
Amazonas	9 452	0,6
Ancash	47 167	2,8
Apurímac	14 157	0,8
Arequipa	95 651	5,7
Ayacucho	20 848	1,2
Cajamarca	35 803	2,1
Callao	54 063	3,2
Cusco	69 134	4,1
Huancavelica	7 121	0,4
Huánuco	23 385	1,4
Ica	43 657	2,6
Junín	59 366	3,5
La Libertad	87 871	5,2
Lambayeque	56 023	3,3
Lima	797 564	47,4
Loreto	29 158	1,7
Madre de Dios	11 718	0,7
Moquegua	11 138	0,7
Pasco	10 504	0,6
Piura	65 412	3,9
Puno	35 987	2,1
San Martín	32 772	1,9
Tacna	27 132	1,6
Tumbes	12 526	0,7
Ucayali	25 072	1,5
Total	1 682 681	100

Fuente: Ministerio de Producción-2017

5.3.2 Tamaño de mercado disponible

Está conformado por las mypes en Lima, que ascienden a la cantidad de 797,564 mil empresas.

De acuerdo con nuestro estudio de mercado obtuvimos:

Cuadro N°20: Tamaño de Mercado disponible

Cantidad de Empresas	Conceptos	
797,564	Total	Mypes en Lima - Universo
653,923	81.99%	Conocimiento de las empresas en la Ley de SST y Respuesta en Emergencias
544,718	83.30%	Empresas de 20 a 100 Trabajadores
334,457	61.40%	Precio Justo
286,295	85.60%	Metodología Teórico Práctico
286,295	Resultado	Mercado Disponible

Fuente: Elaboración Propia

5.3.3 Tamaño de mercado operative (target)

El target será el 0.0078% del mercado disponible que es de 286,295 empresas, para los próximos 5 años.

En 12 meses vamos a llegar a 447 empresas y los vamos a replicar durante los siguientes 5 años.

Se escoge el target de la mypes, por el motivo que las mayorías de las mypes no cuentan con un comité de seguridad de salud en el trabajo y con conocimientos sobre la ley, la gran mayoría de las mypes son empresas manufactureras, las cuales están expuestas a riesgos y accidentes en el trabajo.

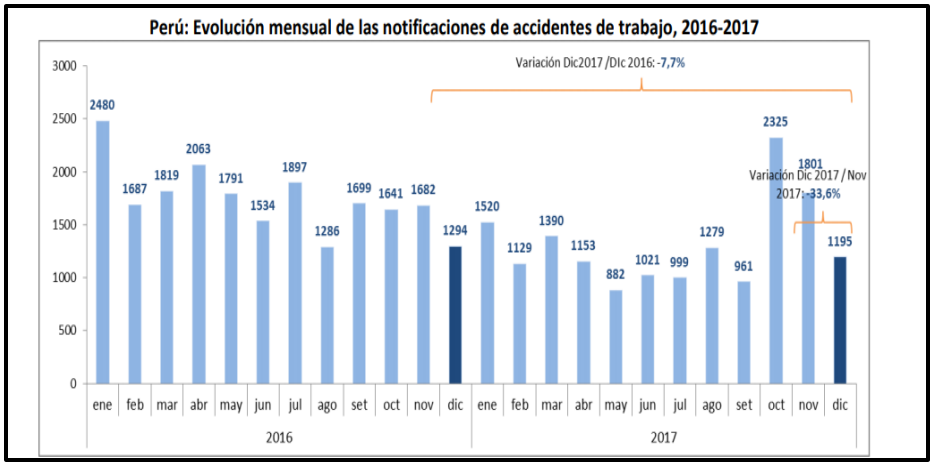
5.3.4 Potencial de crecimiento del Mercado

Para poder medir nuestro potencial de mercado se tomará las siguientes variables:

- Variable accidentes en el trabajo: en este cuadro podemos analizar el crecimiento de los accidentes que se ha estado presentado en las empresas, esto se debe a una falta de control por parte de las organizaciones, y que les falta prepararse ante estos eventos, esto sin duda es una gran oportunidad, puesto que encontramos un mercado potencial para el ofrecimiento de nuestros servicios[28].

[28] Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2017). Información sobre la evolución mensual de las notificaciones de accidentes de trabajo, 2016-2017. Recuperado de http://www2.trabajo.gob.pe/

Gráfico N°20: Evolución mensual de las notificaciones de accidentes de trabajo



Fuente: Ministerio del Trabajo y Promoción del empleo

- Proyecciones demográficas según nivel con referencia al Seguro complementario de trabajo de riesgo, presentan el comportamiento de los asegurados vigentes del año 2013 al 2023. Se puede observar que el crecimiento anual promedio del SCTR fue de 4.5% en dicho período. Es importante indicar que el crecimiento del SCTR del año 2008 al 2012 fue de 4.5%, en el período 2008 al 2012.

Cuadro N°21: Proyecciones demográficas de acuerdo al nivel del SCTR

CUADRO 104. Proyecciones demográficas de acuerdo al nivel del SCTR.
Años 2013 al 2023.

Año	Nivel I	Nivel II	Nivel III	Nivel IV	Total
2013	220,063	118,875	227,507	124,467	690,913
2014	237,986	120,516	235,517	131,736	725,755
2015	255,395	122,024	244,620	139,167	761,206
2016	272,716	123,362	254,348	146,829	797,256
2017	290,874	124,533	263,914	154,614	833,935
2018	309,921	125,555	273,550	162,632	871,658
2019	329,909	126,447	283,385	170,954	910,696
2020	351,703	127,228	293,487	179,633	952,051
2021	375,258	127,912	303,163	188,912	995,246
2022	400,613	128,515	312,766	198,755	1,040,648
2023	421,077	127,427	319,362	207,651	1,075,517

Fuente: del Ministerio de Salud 2015

Las actividades que reciben más atención por consultas en el año 2012 son los del Nivel I (actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler; servicios sociales de salud y otras actividades de servicios comunitarios), por cada 100 personas afiliadas se recibieron tres atenciones. En el Nivel II (industrias manufactureras; transporte, almacenamiento y comunicaciones: suministro de electricidad, gas y agua) se recibieron de ocho a nueve atenciones por cada 1,000 personas, sin embargo, en años anteriores se recibió una atención por cada 100 afiliados. En el Nivel III (construcción; pesca y extracción de madera) el indicador es de cuatro atenciones por cada 1,000 asegurados. En el Nivel IV (explotación de minas y canteras) es seis a siete por cada 1,000 afiliados.
Podemos apreciar que si comparamos las cifras de la Población Económicamente Activa (PEA) versus los trabajadores afiliados al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) el margen de desprotección es altísimo. Porque hemos podido ver que el número total de trabajadores afiliados al SCTR a diciembre del 2012 ascendía a 977,889 trabajadores mientras que la PEA asciende a más de 15 millones[29].

Por medio de esta proyección que realizo el Ministerio de Salud, no puede servir para poder estimar y realizar nuestra proyección acerca de la cantidad de afiliados al seguro complementario de trabajo riesgo, la cantidad de empresas que contratan este seguro; según actividad empresarial ya que se encuentran clasificados por niveles.

5.4 Desarrollo y estrategia de marketing mix

5.4.1 Estrategia de producto / servicio

IGNIS está implementando una nueva unidad de negocio que se enfocará en brindar servicios de capacitaciones de primera respuesta en emergencia para las Mypes de Lima, el servicio que se ofrecerá se encuentra en etapa de crecimiento. Estamos usando una estrategia genérica de enfoque en diferenciación porque según a las encuestas y entrevistas realizadas se ha identificado que existe un nicho de mercado desatendido por motivos de tiempo, falta información y otros, y que busca ser capacitado en temas de primera respuesta en emergencia.
La propuesta de valor es el servicio integral personalizado como especialistas en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, con Instructores especialistas en Primera Respuesta

[29] Según MINSA (http://www.minsa.gob.pe/)

en Emergencias. Adicionalmente, las capacitaciones serán de una forma práctica, entretenida, efectiva y accesible, en temas de primeros auxilios, manejo de extintores y evacuación en caso de emergencias. Dichas capacitaciones serán promocionadas mediante la página web y redes sociales. IGNIS facilitará las capacitaciones yendo a los establecimientos de las Mypes de Lima. De esta manera, deseamos minimizar los accidentes en los centros de labores, reduciendo gastos y costos para las mypes. Finalmente, se busca que las mypes de Lima cumplan con las exigencias que las leyes establecen.

5.4.2 Diseño de producto / servicio

IGNIS crea una nueva unidad de negocio viendo la necesidad que existe en el nicho de mercado de las Mypes de Lima. Siendo el rubro de fabricación y venta de productos; así como otras industrias, las que están más propensas a tener inspecciones, auditorías por parte de los entes reguladores. El servicio de capacitación consistirá en entrenar sobre temas de primeros auxilios, manejos de extintores y evacuación en caso de emergencias para las Mypes de Lima.

Según a la información obtenida a través de la investigación de mercado realizada, la empresa ofrecerá tres tipos de servicio de capacitación de primera respuesta en emergencia tomando los temas de Primeros Auxilios, Manejo de Extintores y Evacuación en caso de Emergencias:

a. Capacitación de 2 horas:

- **i.** Esta capacitación va dirigida a personas con cero o poco conocimiento de atención en Primera Respuesta en Emergencias. El objetivo de la capacitación teórico-práctica es brindar al Brigadista los elementos esenciales para poder dar una primera respuesta en emergencias ante algún incidente, enfermedad o desastre que se pueda generar no solo durante el horario laboral, sino también en su vida privada.
- **ii.** Costo: S/.30 por persona, cuando el CLIENTE va a la fecha abierta de IGNIS.

iii. Costo: S/.40 por persona, cuando IGNIS va al establecimiento del CLIENTE.

b. Capacitación de 4 horas:

i. Esta capacitación va dirigida a personas con cero o poco conocimiento de atención en Primera Respuesta en Emergencias. El objetivo de la capacitación teórico-práctico es despertar en el Brigadista las habilidades necesarias para poder dar una primera respuesta en emergencias de manera correcta ante algún incidente, enfermedad o desastre que se pueda generar no solo durante el horario laboral, sino también en su vida privada. Las prácticas serán un elemento importante en la capacitación para que el Brigadista de inicio a nuevas habilidades de atención y comunicación.

ii. Costo: S/.60 por persona, cuando el CLIENTE va a la fecha abierta de IGNIS.

iii. Costo: S/.80 por persona, cuando IGNIS va al establecimiento del CLIENTE.

c. Capacitación de 8 horas:

i. Esta capacitación va dirigida a personas con cero o poco conocimiento de atención en Primera Respuesta en Emergencias. El objetivo de la capacitación teórico-práctico es desarrollar en el Brigadista las habilidades necesarias para poder dar una primera respuesta en emergencias de manera profesional ante algún incidente, enfermedad o desastre que se pueda generar en cualquier lugar donde se encuentre. Las prácticas, a través de un sistema de simulaciones, serán desarrolladas de manera amplia durante el día para que el Brigadista sea consciente de las diferentes situaciones de estrés y peligro, y sepan dominar sus nuevas habilidades atención y comunicación.

ii. Costo: S/.100 por persona, cuando el CLIENTE va a la fecha abierta de IGNIS.

iii. Costo: S/.120 por persona, cuando IGNIS va al establecimiento del CLIENTE.

d. Descuentos por Volumen:

i. En caso la empresa contrate de 3 a 5 capacitaciones en un año, se le dará un 5% de descuento.

ii. En caso la empresa contrate de 6 a 10 capacitaciones en un año, se le dará un 12% de descuento.

5.4.3 Estrategia de precios

IGNIS ofrecerá tres tipos de servicios, lo que va a permitir al cliente decidir el servicio que guste. La estructura de precios se ha determinado según al tipo de servicio.
IGNIS usará la estrategia de "Precios de Introducción", se está considerando fijar los precios en función de lo que está dispuesto en pagar el cliente y en función al mercado, el servicio que estamos ofreciendo es nuevo para la empresa pero el servicio ya existe en el mercado. Entonces, IGNIS cuenta con instructores con formación alemana e internacional para que se diferencia de los competidores existentes.

De acuerdo con la encuesta realizada a 170 cliente potenciales, el 51.1% de los encuestados estaría dispuesto en pagar entre S/20.00 a S/40.00, el 34.8% estaría dispuesto a pagar entre S/50.00 a S/80.00 y el 12.8% estaría dispuesto a pagar entre S/90.00 a S/120.00.

Cuadro N°22: Precios por tipo de servicio

CAPACITACIONES EN PRIMERA RESPUESTA EN EMERGENCIAS Primeros Auxilios, Manejo de Extintores y Evacuación en Caso de Emergencias			
Modalidad / Plan	2 horas	4 horas	8 horas
En el local de IGNIS - Capacitaciones abiertas	S/.30 Por Participante Desde 25 Participantes por Cap. Hasta 45 Participantes por Cap. Nivel Básico	S/.60 Por Participante Desde 20 Participantes por Cap. Hasta 35 Participantes por Cap. Nivel Intermedio	S/.100 Por Participante Desde 15 Participantes por Cap. Hasta 25 Participantes por Cap. Nivel Avanzado
En el local del CLIENTE	S/.40 Por Participante Desde 25 Participantes por Cap. Hasta 45 Participantes por Cap. Nivel Básico	S/.80 Por Participante Desde 20 Participantes por Cap. Hasta 35 Participantes por Cap. Nivel Intermedio	S/.120 Por Participante Desde 15 Participantes por Cap. Hasta 25 Participantes por Cap. Nivel Avanzado

Fuente: Elaboración propia

5.4.4 Estrategia comunicacional

IGNIS usará como estrategia comunicacional las siguientes actividades de marketing promocional, que nos ayudará a cumplir los objetivos y a relacionarnos con el cliente dando un mensaje eficaz del valor del producto. Tomaremos en cuenta los siguientes tipos de comunicación:

a. Publicidad online y offline: IGNIS usará campañas de publicidad de lanzamiento online dirigidos a nuestros potenciales clientes quienes son las Mypes de Lima y es así que promocionamos nuestros tres tipos de servicios que ofreceremos. Aprovecharemos el uso de mailing (base de clientes potenciales), Google Adwords para posicionar la Página Web, para que el cliente pueda conocer los beneficios que brinda nuestros servicios de capacitación y así poder generar mayores ventas y fidelización de clientes. Además, IGNIS impulsará el servicio de capacitaciones mediante el uso de merchandising y visitas comerciales.

b. Relaciones Públicas: IGNIS participará en ferias de seguridad y entrenamiento en capacitaciones para afianzar las relaciones con los clientes y así dar a conocer nuestro servicio de calidad.

5.4.5 Estrategia de distribución

La estrategia de distribución de IGNIS es de a través de canal directo ya que las capacitaciones se realizan directamente al cliente. No existirán intermediarios o terceros en estos servicios.

A través de los correos electrónicos se distribuirá el material de estudios previos para la capacitación.

Adicionalmente, contaremos con una APP "CARDIONLIVE" que nos servirá como atracción para que los usuarios puedan visualizar los Desfibriladores (DEA) públicos a nivel nacional; pero que también se sirve a la empresa para poder tener un servicio de post venta y fidelización para la recertificación de los participantes, ya que enviará correos y mensajes a cada participante justo antes de que venza el certificado. Esto asegurará que un buen porcentaje de clientes regrese para recibir nuevamente el servicio.

5.5 Plan de Ventas y proyección de la Demanda

Plan de Ventas

El plan de ventas de IGNIS consiste en un equipo altamente calificado perteneciente principalmente del área comercial, los cuales tienen la premisa de conseguir por lo menos 1 capacitación al día.

El canal es directo a través de visitas comerciales a las MYPES de Lima y cada vendedor se encarga de cerrar las ventas comerciales de acuerdo a su ubicación geográfica. En este caso se dividirá en 3 áreas: Los distritos de Lima Norte, Lima Sur y Lima Centro. Asimismo, contarán con el apoyo de "especialistas"; el cual irá acompañando en reuniones específicas para detallar los beneficios técnicos del servicio de capacitación. El nivel de conocimiento del especialista es mucho más profundo para poder absolver las consultas de los clientes quienes quieran información concreta del servicio.

Una vez cerrada una venta, esta pasará al área de operaciones para su respectiva ejecución a través de apoyo operativo-logístico y los instructores.

El Staff principal del Área Comercial es:

- 1 especialista: Encargado de brindar la información especializada del sobre los servicios.

  Sueldo: 1500 + Bonos + Incentivos.

- 1 vendedor Lima Norte: Encargado de las ventas en los distritos de Lima Norte.

  Sueldo: 1000 + Comisiones.

- 1 vendedor Lima Sur: Encargado de las ventas en los distritos de Lima Sur.

  Sueldo: 1000 + Comisiones.

- 1 vendedor Lima Centro: Encargado de las ventas en los distritos de Lima Centro.

  Sueldo: 1000 + Comisiones.

Proyección de la demanda

La empresa IGNIS tiene proyectado una participación del 0.0078% del mercado disponible (286,295 empresas) para el año 1. Lo que significa que el primer año tendrá una demanda 447 empresas los tres planes. En el cuadro siguiente se detalla la demanda mensual en el año 1:

Cuadro N°23: Plan de ventas del primero año

	TIPO DE SERVICIO	DEMANDA MENSUAL X EMPRESA												TOTAL AÑO 1 X TIPO DE CAPACITACIO
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC	
CAPACITACION DE 2 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE	6	6	6	4	8	6	8	6	6	6	8	8	78
	EN LAS INSTALACIONES DE LA	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	108
CAPACITACION DE 4 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE	3	3	3	4	4	4	8	4	6	4	6	8	57
	EN LAS INSTALACIONES DE LA	8	6	8	6	8	6	8	6	8	6	8	6	84
CAPACITACION DE 8 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
	EN LAS INSTALACIONES DE LA	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	84
	TOTAL DE MES	36	34	36	33	39	35	43	35	39	35	41	41	447

Fuente: Elaboración propia

El crecimiento de la demanda anual, a partir del año 2 se estima que será en un 10% por año en los tres planes de servicios. A continuación, se detalla la cantidad de planes contratado en los 5 años:

Cuadro N°24: Proyección de la demanda, primer año hasta el quinto año

	PROYECCION DE LA DEMANDA DEL AÑO 1 AL AÑO 5					
	TIPO DE SERVICIO	DEMANDA ANUAL				
		AÑO1	AÑO2	AÑO3	AÑO4	AÑO5
CAPACITACION DE 2 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE IGNIS	78	86	94	104	114
	EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA	108	119	131	144	158
CAPACITACION DE 4 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE IGNIS	57	63	69	76	83
	EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA	84	92	102	112	123
CAPACITACION DE 8 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE IGNIS	36	40	44	48	53
	EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA	84	92	102	112	123
	TOTAL Q	447	492	541	595	654

Fuente: Elaboración propia

Plan de Ventas

Cuadro N°25: Plan de Venta anual

	TIPO DE SERVICIO	PRECIO (S/.) POR PERSONA	VENTA MENSUAL (S/.)												TOTAL
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC	
CAPACITACION DE 2 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE IGNIS	30.00	8,100	8,100	8,100	5,400	10,800	8,100	10,800	8,100	8,100	8,100	10,800	10,800	105,300
	EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA	40.00	16,200	16,200	16,200	16,200	16,200	16,200	16,200	16,200	16,200	16,200	16,200	16,200	194,400
CAPACITACION DE 4 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE IGNIS	60.00	6,300	6,300	6,300	8,400	8,400	8,400	16,800	8,400	12,600	8,400	12,600	16,800	119,700
	EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA	80.00	22,400	16,800	22,400	16,800	22,400	16,800	22,400	16,800	22,400	16,800	22,400	16,800	235,200
CAPACITACION DE 8 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE IGNIS	100.00	7,500	7,500	7,500	7,500	7,500	7,500	7,500	7,500	7,500	7,500	7,500	7,500	90,000
	EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA	120.00	21,000	21,000	21,000	21,000	21,000	21,000	21,000	21,000	21,000	21,000	21,000	21,000	252,000
	TOTAL		81,500	75,900	81,500	75,300	86,300	78,000	94,700	78,000	87,800	78,000	90,500	89,100	996,600

Fuente: Elaboración propia

Proyección de ventas anuales del año 1 al 5

Cuadro N°26: Proyección de ventas anuales

	PROYECCION DE VENTA DEL AÑO 1 AL AÑO 5						
	TIPO DE SERVICIO	PRECIO (S/.) POR PERSONA	VENTA ANUAL (S/.)				
			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
CAPACITACION DE 2 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE IGNIS	30.00	105,300	115,830	127,413	140,154	154,170
	EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA	40.00	194,400	213,840	235,224	258,746	284,621
CAPACITACION DE 4 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE IGNIS	60.00	119,700	131,670	144,837	159,321	175,253
	EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA	80.00	235,200	258,720	284,592	313,051	344,356
CAPACITACION DE 8 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE IGNIS	100.00	90,000	99,000	108,900	119,790	131,769
	EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA	120.00	252,000	277,200	304,920	335,412	368,953
	TOTAL		996,600	1,096,260	1,205,886	1,326,475	1,459,122

Fuente: Elaboración propia

5.6 Presupuesto de Marketing

Para la elaboración del presupuesto de marketing (8% de las ventas) se tomaron los siguientes conceptos:

Cuadro N°27: Presupuesto de Marketing

ITEM	CONCEPTOS	GASTOS PRE OPERATIVOS	% DE INVERSION	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	GASTO TOTAL EN 5 AÑOS	PRESUPUESTO PROMEDIO MENSUAL
1	DISEÑO DE PAGINA WEB	S/. 2,000	32.36%	S/. 25,802	S/. 28,382	S/. 31,220	S/. 34,342	S/. 37,777	S/. 157,523	S/. 2,150.16
2	DOMINIO	S/. 200	3.24%	S/. 2,580	S/. 2,838	S/. 3,122	S/. 3,434	S/. 3,778	S/. 15,752	S/. 215.02
3	HOSTING Y MALING	S/. 300	4.85%	S/. 3,870	S/. 4,257	S/. 4,683	S/. 5,151	S/. 5,666	S/. 23,629	S/. 322.52
5	GOOGLE ADWORD	S/. 300	4.85%	S/. 3,870	S/. 4,257	S/. 4,683	S/. 5,151	S/. 5,666	S/. 23,629	S/. 322.52
6	MERCHANDISING	S/. 2,000	32.36%	S/. 25,802	S/. 28,382	S/. 31,220	S/. 34,342	S/. 37,777	S/. 157,523	S/. 2,150.16
7	VISITAS COMERCIALES	S/. 1,200	19.42%	S/. 15,481	S/. 17,029	S/. 18,732	S/. 20,605	S/. 22,666	S/. 94,514	S/. 1,290.10
8	APP CARDIONLIVE	S/. 180	2.91%	S/. 2,322	S/. 2,554	S/. 2,810	S/. 3,091	S/. 3,400	S/. 14,177	S/. 193.51
9	TOTALES	S/. 6,180	100%	S/. 79,728	S/. 87,701	S/. 96,471	S/. 106,118	S/. 116,730	S/. 486,747	S/. 6,644

Fuente: Elaboración propia

La empresa IGNIS obtendrá un ingreso de S/.996,600.00 en el primer año por la venta de los tres planes que se describe a continuación:

- Plan 1: "Capacitación por 2 horas"
  - En las instalaciones de Ignis: se obtendrá un ingreso de S/.105,300.00.
  - En las instalaciones de la empresa: se obtendrá un ingreso de S/.194,400.00.
- Plan 2: "Capacitación de 4 horas"
  - En las instalaciones de Ignis: se obtendrá un ingreso de S/.119,700.00.
  - En las instalaciones de la empresa: se obtendrá un ingreso de S/.235,200.00.
- Plan 3: "Capacitación de 8 horas":
  - En las instalaciones de Ignis: se obtendrá un ingreso de S/.90,000.00.
  - En las instalaciones de la empresa: se obtendrá un ingreso de S/.252,000.00.

6. PLAN DE OPERACIONES

6.1 Políticas Operacionales

Las Políticas operacionales de IGNIS referente al servicio de Capacitaciones en Primera Respuesta en Emergencias, nos permitirán desarrollar la misión de la empresa de la manera más adecuada para satisfacer al cliente a través del servicio que recibe. Esto bajo la lineación del giro del negocio y la Visión de la empresa.

Finalmente, IGNIS tendrá claro los principios importantes de las capacitaciones que desea brindar al público: Capacitaciones Prácticas, Entretenidas, Efectivas y Accesibles.

6.1.1 Calidad

a. Información Educativa:

i. IGNIS contará con información basada en la evidencia internacional.

ii. IGNIS contará con información vigente de acuerdo a las leyes peruanas.

b. Materiales Educativos:

i. IGNIS contará siempre para sus capacitaciones con material de entrenamiento en óptimas condiciones de operatividad.

c. Instructores:

i. IGNIS contará con Instructores certificados por su alta especialización de los tema

ii. IGNIS contará con Instructores con una excelente metodología de enseñanza para adultos.

6.1.2 Procesos

Contamos con procesos para tener una buena eficiencia del servicio a brindar:

a) La Empresa y Alumno: La empresa y/o alumno llenará un formulario escencial donde podrá indicar si ya tuvo anteriormente alguna capacitación similar a la que tomará con IGNIS o si cuenta en general con conocimientos

básicos o avanzados. Esto permitirá a IGNIS saber si el instructor tienen que dirigirse de manera promedio más a personas sin conocimientos o de manera más técnica por tener personas con mejor pre-enseñanza. Incluso, si se tratase de una capacitación avanzada, recomendar al alumno de llevar primera una capacitación básica, ya que podría no entender de la capacitación avanzada.

b) El establecimiento: De tratarse de una capacitación en el establecimiento del cliente, IGNIS se asegurará de consultar primeramente todo lo referente a las dimensiones y características del lugar donde se desarrollara el servicio. Asimismo, pedirá que siempre se tenga: proyector, sillas, un lugar para las prácticas y esto evitará contratiempos durante el día de la capacitación.

c) La certificacón: Días antes de la capacitación, IGNIS preguntará por los nombres de cada participante y los datos exactos de la empresa para generar los certificados correspondientes y estos sean entregados al finalizar el servicio para optimizar el tiempo de entrega del documento que avala la capacitación aprobada.

d) El material de estudios: Entre 6 a 7 días antes de la fecha de la capacitación IGNIS, enviará el material educativo a la empresa de manera digital para que cada participante pueda ir leyendo los temas esenciales y este mejor orientado durante el día de la capacitación.

e) El instructor y material: Un día antes de la capacitación se preparará el material necesario (maniquíes, extintores, laptop u otros) para que esté listo para que el instructor y un apoyo logístico lo puedan llevar el día de la capacitación. El instructor tendrá que llegar 15 minutos antes a la instalación para poder instalarse y comenzar de manera puntual.

f) Calificación del servicio: Después de haber culminado la capacitación se entregará una evaluación simple a cada participante para que dé su opinión del servicio recién otorgado. Esto permitirá a IGNIS contar con una mentalidad de mejora continua.

6.1.3 Planificación

IGNIS contará con una planificación operacional para mantenerse alineado con la misión de la unidad de negocio de capacitación y el plan de ventas. Por tal motivo realizará los siguientes:

a) Reunión de Instructores cada 2 meses para ver puntos de mejora

b) De manera anticipada se solicitará el horario disponible de cada instructor, y así saber que instructor tienen libre durante los días del siguiente mes.

c) Reunión de Operaciones y Comercial cada 4 meses para alinear los puntos necesarios y saber opiniones nuevas que puedan mejorar la planificación a futuro.

d) Cada 30 días se evaluará si el pool de instructores y de material es el adecuado para la demanda proyectada del mes siguiente y se mejorará para tener una mejor respuesta.

6.1.4 Inventarios

Los inventarios serán planificados de la siguiente manera:

a) IGNIS realizará un Inventario Anual para la reevaluación general de los activos del área de capacitaciones.

b) IGNIS contará con un Stock Mínimo como base que se reabastece cada 30 días.

c) IGNIS realizará una revisión tipo Checklist cada vez que se culmine un servicio de capacitación.

6.2 Diseño de Instalaciones

a) Instalación de Capacitación a Clientes: Se contará con un local externo que se alquilará para las fechas abiertas. El local principal es LA MONEDA, situado en Miraflores.

b) Almacén: Se tendrá un almacén de 3x3 metros para los materiales necesario de capacitación. Aquí también se reabastecen las mochilas que se usan en las capacitaciones.

c) Oficina de Despacho: Se tendrá una oficina donde estarán los instructores para recibir alguna indicación sobre la capacitación. Aquí también estarán listas sus mochilas de capacitación para brindar el servicio.

d) Oficina de Comercial: El área comercial contará con una oficina para los 3 vendedores y el especialista de servicio de capacitación.

6.2.1 Localización de las Instalaciones

IGNIS se encuentra localizada de Malecón de la Marina 880 Dpto 901 Miraflores. Altura de la cuadra 8 de la avenida del ejército. La ubicación es un lugar céntrico para que nuestros clientes puedan visitarnos y también para que el personal de IGNIS pueda movilizarse para las visitas comerciales. Adicionalmente todo el malecón de miraflores cuenta estacionamientos libres y esto es una ventaja que facilita el servicio en la atención al cliente.

6.2.2 Capacidad de las Instalaciones

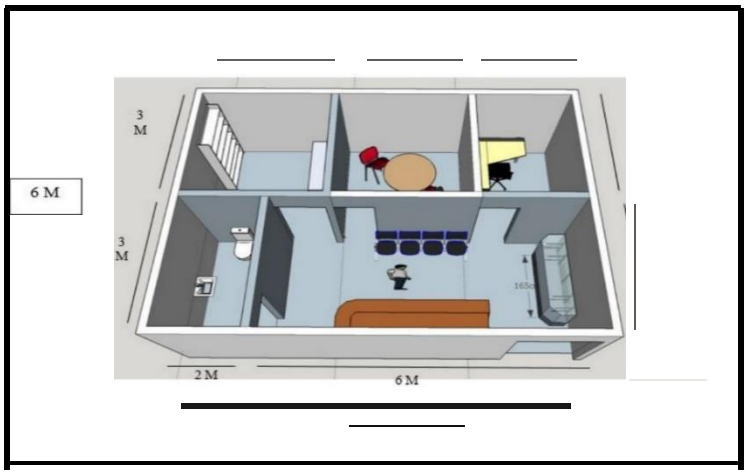
Se planea contar realizar 447 capacitaciones en 12 meses, entonces se necesitará dos instructores principalmente para que cada uno de ellos haga 16 a 20 capacitaciones al mes. Las instalaciones son suficientes, ya que el Instructor solo recibirá indicaciones por celular para saber la información del cliente y estará entre 15 a 30 minutos en la oficina para recoger los materiales para la capacitación y resolver cualquier duda del servicio.

Se contará con 2 instructores principales quienes darán una mejor disponibilidad de tiempo cada mes e IGNIS sepa que se puede contar con ellos porque sus horarios así lo permiten.

6.2.3 Distribución de las Instalaciones

La distribución de los espacios de IGNIS, están diseñados analizando que las áreas están ubicadas tácticamente de acuerdo a cada puesto de desempeño, es por ello que facilita la comodidad y control del trabajo de los colaboradores en la empresa.

Gráfico N°28: Layout



Fuente: Elaboración propia

Ambientes	Medidas	Total M2 x Total de Ambientes
Hall de Recepción	Largo 3m x 6m ancho = 18 m	18.0
Almacén	Largo 3m x 3m ancho = 9 m	9.0
Oficina Comercial	Largo 3m x 3m ancho = 9 m	9.0
Oficina de Despacho	Largo 3m x 2.m ancho = 5 m	6.0
Baño	Largo 3m x 2m ancho = 5 m	6.0
48.00 m2		

6.3 Especificaciones Técnicas del producto/servicio

a) Capacitaciones de 2 horas:

- Esta capacitación va dirigida a personas con cero o poco conocimiento de atención en Primera Respuesta en Emergencias. El objetivo de la capacitación teórico-práctica es brindar al Brigadista los elementos esenciales para poder dar una

primera respuesta en emergencias ante algún incidente, enfermedad o desastre que se pueda generar no solo durante el horario laboral, sino también en su vida privada.

- Cantidad de Participantes: De 25 a 45 participantes
- TEMARIO Y CRONOGRAMA
  - El Brigadista y la Primera Respuesta en Emergencias 10 Min
  - Infarto y Reanimación Cardio Pulmonar con las Manos 10 Min
  - Manejo de Quemaduras y Sangrados 10 Min
  - Uso adecuado de los diferentes tipos de Extintores 15 Min
  - Evacuación en caso de Desastres 15 Min
  - Prácticas como Brigadistas 60 Min

b) Capacitación de 4 horas:

- Esta capacitación va dirigida a personas con cero o poco conocimiento de atención en Primera Respuesta en Emergencias. El objetivo de la capacitación teórico-práctico es despertar en el Brigadista las habilidades necesarias para poder dar una primera respuesta en emergencias de manera correcta ante algún incidente, enfermedad o desastre que se pueda generar no solo durante el horario laboral, sino también en su vida privada. Las prácticas serán un elemento importante en la capacitación para que el Brigadista de inicio a nuevas habilidades de atención y comunicación.
- Cantidad de Participantes: De 20 a 35 participantes
- TEMARIO Y CRONOGRAMA
  - El Brigadista y la Primera Respuesta en Emergencias 10 Min
  - Reanimación Cardio Pulmonar en Adultos - Nivel Lego 20 Min
  - Obstrucción de Vía Aéreas por Cuerpo Extraño - OVACE 10 Min
  - Síndromes Coronarios Agudos – Infarto 10 Min
  - Manejo de Quemaduras, Sangrados 20 Min
  - Uso adecuado de los diferentes tipos de Extintores 30 Min

- Evacuación en caso de Desastres 20 Min
- PAUSA 10 Min
- Prácticas como Brigadistas en escenarios vivenciales 110 Min

c) Capacitación de 8 horas:

- Esta capacitación va dirigida a personas con cero o poco conocimiento de atención en Primera Respuesta en Emergencias. El objetivo de la capacitación teórico-práctico es desarrollar en el Brigadista las habilidades necesarias para poder dar una primera respuesta en emergencias de manera profesional ante algún incidente, enfermedad o desastre que se pueda generar en cualquier lugar donde se encuentre. Las prácticas, a través de un sistema de simulaciones, serán desarrolladas de manera amplia durante el día para que el Brigadista sea consciente de las diferentes situaciones de estrés y peligro, y sepan dominar sus nuevas habilidades atención y comunicación.
- Cantidad de Participantes: De 15 a 25 participantes

TEMARIO Y CRONOGRAMA

- El Brigadista y la Primera Respuesta en Emergencias 10 Min
- Reanimación Cardio Pulmonar en Adultos 20 Min
- Reanimación Cardio Pulmonar en Niños 10 Min
- Obstrucción de Vía Aéreas por Cuerpo Extraño – OVACE 10 Min
- Síndromes Coronarios Agudos – Infarto 10 Min
- PAUSA 15 Min
- Manejo de Quemaduras, Sangrados y Fracturas 20 Min
- Alergias 10 Min
- Uso adecuado de los diferentes tipos de Extintores 30 Min
- Evacuación en caso de Desastres 20 Min
- PAUSA 15 Min
- Practicas como Brigadistas en escenarios vivenciales 250 Min

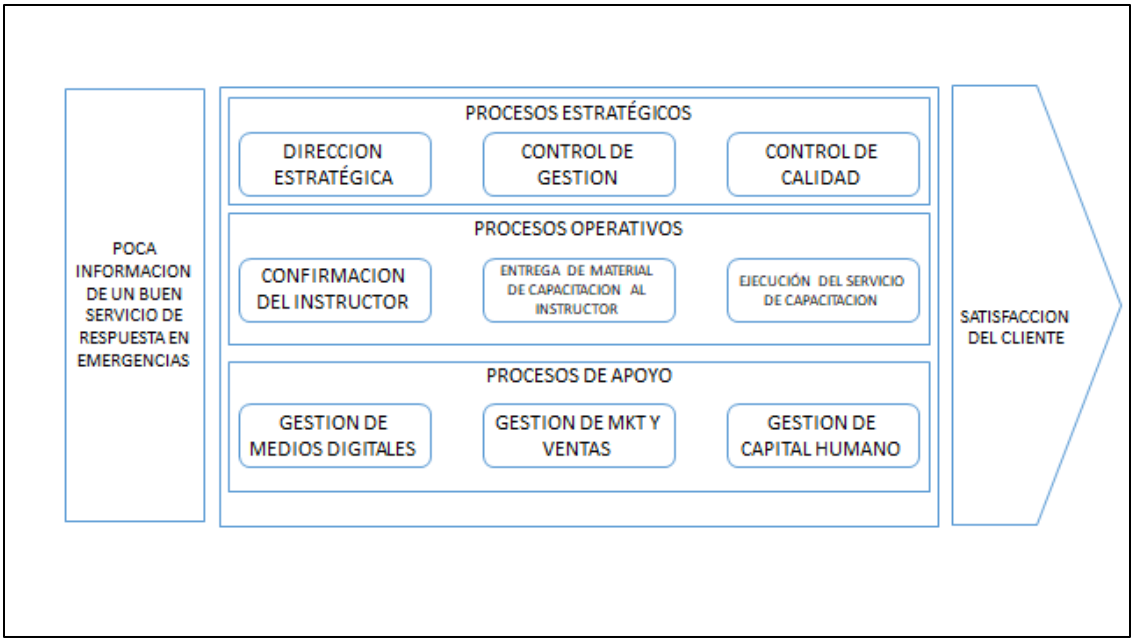
Cuadro N°29: Precios por tipo de servicio

CAPACITACIONES EN PRIMERA RESPUESTA EN EMERGENCIAS Primeros Auxilios, Manejo de Extintores y Evacuación en Caso de Emergencias			
Modalidad / Plan	2 horas	4 horas	8 horas
En el local de IGNIS - Capacitaciones abiertas	S/.30 Por Participante Desde 25 Participantes por Cap. Hasta 45 Participantes por Cap. Nivel Básico	S/.60 Por Participante Desde 20 Participantes por Cap. Hasta 35 Participantes por Cap. Nivel Intermedio	S/.100 Por Participante Desde 15 Participantes por Cap. Hasta 25 Participantes por Cap. Nivel Avanzado
En el local del CLIENTE	S/.40 Por Participante Desde 25 Participantes por Cap. Hasta 45 Participantes por Cap. Nivel Básico	S/.80 Por Participante Desde 20 Participantes por Cap. Hasta 35 Participantes por Cap. Nivel Intermedio	S/.120 Por Participante Desde 15 Participantes por Cap. Hasta 25 Participantes por Cap. Nivel Avanzado

Fuente: Elaboración propia

6.4 Mapa de Procesos y PERT

Gráfico N°30: Mapa de Procesos



Fuente: Elaboración propia

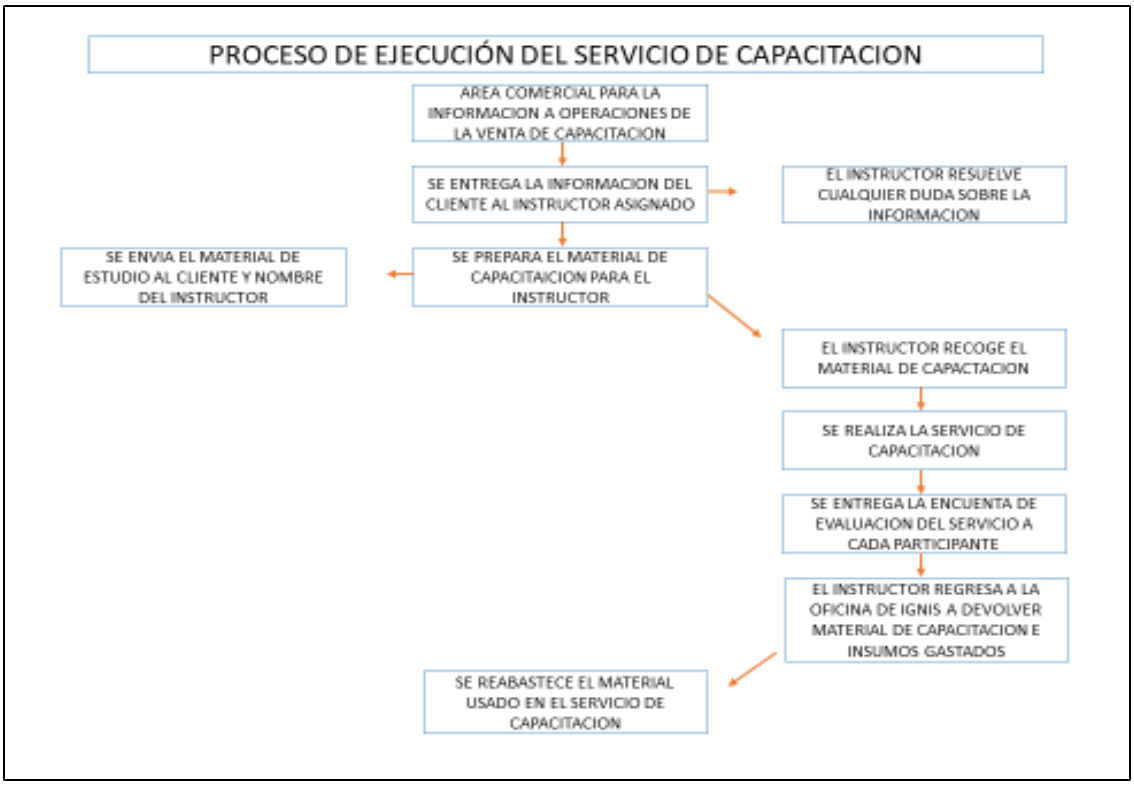
El mapa de procesos internos nos permite ver los 3 niveles de importancias de procesos para pasar de la problemática del cliente a la satisfacción del mismo a través de la gestión de IGNIS. En los procesos claves u operativos podemos identificar tres puntos importantes.

Confirmación del Instructor: Es muy importante debido a que el instructor tiene que recibir información adecuada del cliente que va a capacitar y consideraciones especiales para realizar una capacitación personalizada y ajustada a sus necesidades.

Entrega de Material de Capacitación: Una vez el jefe de operaciones prepare el material de capacitación y revise su buen funcionamiento (Extintor, Maniquíes, etc), este será entregado en óptimas condiciones al instructor el día del servicio.

Ejecución del Servicio: A este punto se realizará el servicio de capacitación al cliente de manera eficiente, para llegar a la satisfacción del cliente.

Gráfico N°31: Proceso de ejecución del servicio de capacitación



Fuente: Elaboración propia

En el proceso descrito, detallamos paso a paso las tareas y funciones a seguir desde que el área comercial envía la venta realizada al área de operaciones.

a) El jefe de operaciones recepciona la información de la venta del servicio de capacitación por parte del área comercial.

b) El jefe de operaciones envía la información analizada al instructor para brindar los detalles exactos del cliente a capacitar.

- El instructor podrá resolver cualquier duda sobre la capacitación al cliente

c) El jefe de operaciones preparará los materiales de capacitaciones que usará el Instructor para brindar el servicio

- El jefe de operaciones enviará el material de estudios y CV del Instructor al cliente.

d) El va a la hora acordada a la oficina de IGNIS para recoger el material de capacitación que se usará para el servicio.

e) El instructor realiza el servicio de capacitación en las instalaciones del cliente.

f) El instructor culmina el servicio de capacitación y pasará a entregar una encuesta de evaluación del servicio y de sí mismo.

g) El instructor regresa a la oficina de IGNIS para entregar el material de capacitación y las encuestas. De igual manera entregará una lista de los insumos gastados en el servicio.

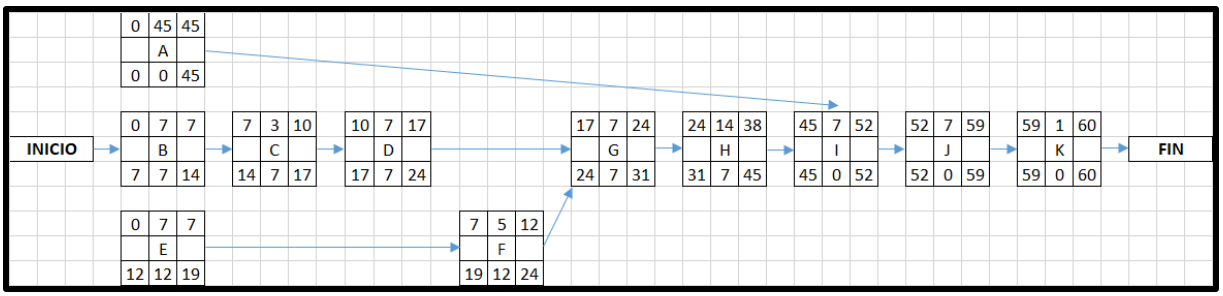
h) Finalmente, el jefe de operaciones realizar el reabastecimiento del material de capacitación, para que esté listo para próximos servicios.

Gráfico N°32: PERT

Creación de la Unidad de Capacitación hasta la primera venta del Servicio		
ACT.	**DESCRIPCION**	**DURACION EN DIAS**
A	Creación de la Página Web y Redes Sociales	45
B	Selección de Proveedor de Material de Oficina	7
C	Compra del Material de Oficina	3
D	Acondicionamiento de oficina para la Unidad de Capacitación	7
E	Selección de Proveedores de Material de Capacitación	7
F	Compra del Material de Capacitación	5
G	Reclutamiento del Área Comercial, Operaciones e Instructores	7
H	Selección de Personal	14
I	Inducción de Personal	7
J	Prueba de Procesos y Ejecución de Capacitaciones	7
K	Ejecución real de Capacitación	1

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°33: PERT



Fuente: Elaboración propia

El Diagrama PERT nos permite ver la planeación y tiempo de las tareas a realizar para implementar la unidad de capacitación de IGNIS. En este caso el tiempo que se requiere para iniciar operaciones es de 60 días.

6.5 Planeamiento de la Producción

6.5.1 Gestión de compras y stock

a) Inventario Anual: Se realizará un inventario anual donde además de contabilizar los activos de la empresa, se reevaluará que equipos siguen operativos y cuáles se podrían vender para tener capital de inversión para el área.

b) Stock Mínimo Mensual: Se evaluará cada 30 días el Stock mínimo para re-abastecer lo necesario para mantener lo esencial requerido para las capacitaciones del mes siguiente.

c) Abastecimiento inmediato Checklist: Después de cada capacitación el instructor dejará por escrito los insumos que gastó o algún material que necesite ser repuesto. De tal manera que se abastezca del almacén tan solo al día siguiente lo necesario para las mochilas de capacitación que se usan en el día a día.

6.5.2 Gestión de calidad

IGNIS contará con tres principales gestiones de calidad en los servicios de capacitaciones en primera respuesta en emergencias.

a) Información Educativa: IGNIS siempre buscará difundir información educacional actualizada y vigente para mantener la última información posible de cada tema. Asimismo, será información comprobada por las entidades pertinentes en cada tema o rubro de manera nacional e internacional. Por ejemplo para el tema de Primeros Auxilios; IGNIS se guiará de las Guías Internacionales del AHA (American Heart Association) y la ERC (European Resuscitation Council). Estas entidades son las responsable de poner las Guías de como realizar las maniobras de RCP (Reanimación Cardio Pulmonar) y Primeros Auxilios para Primeros Respondedores cada 5 años. Finalmente, toda información será bajo evidencia comprobada para garantizar estándares educacionales.

b) Materiales Educativos: IGNIS contará con material esencial para cada tipo de Capacitación para garantizar las prácticas correspondientes de los participantes. Estos materiales estarán en buen estado operativo para garantizar el traspase de información prácticas del alumno y llevarlo a la simulación más real posible por el servicio adquirido. Por ejemplo: para primeros auxilios se contará con Maniquíes de Primeros Auxilios, mochilas de emergencias médicas, Desfibrilador de Primeros Auxilios, etc. Para manejo de extintores se contará con Extintores

llenos de CO_2 para que el usuario puede "disparar" la sustancia y aprendes a experimentar dicha sensación.

c) Instructores: IGNIS se compromete en una capacitación continua de sus Instructores. Los instructores es un punto esencial para las operaciones de IGNIS, por lo que los capacitará de manera constante de manera interna como externa. Con esto se garantizará la información especializada y estandarizada de cada instructor. Asimismo, cada uno de ellos serán profesionales con buena metodología de enseñanza para adultos para optimizar el traspaso de información alumno.

6.5.3 Gestión de los proveedores

a) PROVEEDOR DE EQUIPAMIENTO DE ENTRENAMIENTO

- IGNIS realizará una evaluación previa para los mejores 3 proveedores en el Perú de equipamientos de entrenamiento.
- IGNIS enviará con anticipación las O/C con los acuerdo pre establecidos entre empresas y así tener los equipos requeridos en el tiempo acordado.
- IGNIS tendrá una garantía de productos y acuerdos de mantenimiento y operatividad para facilitar su uso en caso de desgaste o descompuestos.

b) PROVEEDOR DE EQUIPOS DE OFICINA Y MANTENIMIENTO

- IGNIS realizará sus compras en las instalaciones más cercanas de TAI-LOY. Las instalaciones de TAI-LOY se encuentran a 5 minutos de la oficina principal de IGNIS, ubicada en Miraflores
- IGNIS realizará sus compras de insumos de mantenimiento de oficinas en el Mercado de Miraflores, frente al estadio bonilla como referencia. Únicamente en lugares formales donde emiten facturas.

c) PROVEEDOR – INSTRUCTOR

- IGNIS realizará el reclutamiento de Instructores Externos (Proveedores), especializados en temas en Primeras Respuesta a emergencias, a través de sus medios digitales. Se creará un perfil adecuado de acuerdo a los objetivos estratégicos de la empresa.
- IGNIS seleccionará rigurosamente los perfiles de cada postulante asegurando conocimiento teórico, experiencia práctica y noción metodológica.

- IGNIS solicitará siempre los antecedentes penales, policiales y judiciales antes que cada proveedor - instructor comience a laborar en la empresa.
- IGNIS involucrará al proveedor en reuniones periódicas para que conozco sobre las políticas, procesos, entrenamientos continuos y mejora continua para la optimización del servicio de entrenamiento.

6.6 Inversión en activos fijos vinculados al proceso productivo

IGNIS necesitará comprar activos fijos para el funcionamiento de su nueva unidad de negocio y también se necesitará realizar una inversión de S/.21,677.45 en activos fijos, a continuación se detalla cada activo fijo vinculado al proceso productivo:

Cuadro N°34: Activos fijo

Activo Fijo	Cantidad	Precio Unitario	Sub-total
HALL DE RECEPCIÓN			**S/. 3,178.00**
Modulo de recepción	1	S/. 1,200.00	S/. 1,200.00
Computadora de escritorio Advance 21.5"	1	S/. 1,399.00	S/. 1,399.00
Sillas de espera de 3 cuerpos	2	S/. 260.00	S/. 520.00
Ventilador Recco de pedestal 16"	1	S/. 59.00	S/. 59.00
OFICINA COMERCIAL			**S/. 7,804.67**
Escritorio Flotado 120x40x75 cm Silcosil	3	S/. 349.90	S/. 1,049.70
Computadora de escritorio Advance 21.5"	3	S/. 1,399.00	S/. 4,197.00
Sillas giratorias	3	S/. 99.99	S/. 299.97
Ventilador Recco de pedestal 16"	1	S/. 59.00	S/. 59.00
Impresora HP Office Jet Pro 7740	1	S/. 999.00	S/. 999.00
Mueble archivador	3	S/. 400.00	S/. 1,200.00
OFICINA DE DESPACHO			**S/. 8,894.78**
Escritorio Flotado 120x40x75 cm Silcosil	2	S/. 349.90	S/. 699.80
Computadora de escritorio Advance 21.5"	2	S/. 1,399.00	S/. 2,798.00
Sillas giratorias	2	S/. 99.99	S/. 199.98
Ventilador Recco de pedestal 16"	1	S/. 59.00	S/. 59.00
Librero Estante de Melamine 18mm	2	S/. 320.00	S/. 640.00
Proyector Sony Multimedia VPL-DX 142	1	S/. 2,299.00	S/. 2,299.00
HP Notebook 15.6" Intel Core i5 HD	1	S/. 2,199.00	S/. 2,199.00
ALMACÉN			**S/. 1,800.00**
Armarios Metálicos de productos para el uso de las capacitaciones	3	S/. 600.00	S/. 1,800.00
Total			**S/. 21,677.45**

Fuente: Elaboración propia

6.7 Estructura de costos de producción y gastos operativos

Se detalla la estructura de los costos de producción que representan un total de S/.20,187.00 en el primer mes y un total de S/.258,395.00 para el primer año de las actividades.

Los costos de producción por cada tipo de servicio y capacitación por horas:

Cuadro N°35: Costos de producción por una capacitación para el cliente

En la instalación de la empresa			
Costos de Producción	Cantidad	Precio	Sub-total
CAPACITACIÓN DE 2 HORAS			S/. 308.54
Instructor	1	S/. 134.23	S/. 134.23
Uniforme	1	S/. 2.22	S/. 2.22
Movilidad	1	S/. 40.00	S/. 40.00
Maniqui de PA	1	S/. 10.00	S/. 10.00
Extintor de CO2	2	S/. 50.00	S/. 100.00
Maletin de primera respuesta en emergencia	1	S/. 20.00	S/. 20.00
Laptop y accesorios	1	S/. 2.08	S/. 2.08
CAPACITACIÓN DE 4 HORAS			S/. 388.54
Instructor	1	S/. 134.23	S/. 134.23
Uniforme	1	S/. 2.22	S/. 2.22
Movilidad	1	S/. 40.00	S/. 40.00
Maniqui de PA	1	S/. 20.00	S/. 20.00
Extintor de CO2	3	S/. 50.00	S/. 150.00
Maletin de primera respuesta en emergencia	1	S/. 40.00	S/. 40.00
Laptop y accesorios	1	S/. 2.08	S/. 2.08
CAPACITACIÓN DE 8 HORAS			S/. 558.54
Instructor	1	S/. 134.23	S/. 134.23
Uniforme	1	S/. 2.22	S/. 2.22
Movilidad	1	S/. 40.00	S/. 40.00
Maniqui de PA	1	S/. 40.00	S/. 40.00
Extintor de CO2	4	S/. 50.00	S/. 200.00
Maletin de primera respuesta en emergencia	1	S/. 40.00	S/. 40.00
Laptop y accesorios	1	S/. 2.08	S/. 2.08
Mimos	2	S/. 50.00	S/. 100.00

Fuente: Elaboración propia

Cuadro N°36: Costos de producción por una capacitación en IGNIS

En la instalación de IGNIS			
Costos de Producción	Cantidad	Precio	Sub-total
CAPACITACIÓN DE 2 HORAS			S/. 708.54
Instructor	1	S/. 134.23	S/. 134.23
Uniforme	1	S/. 2.22	S/. 2.22
Movilidad	1	S/. 40.00	S/. 40.00
Maniqui de PA	1	S/. 10.00	S/. 10.00
Extintor de CO2	2	S/. 50.00	S/. 100.00
Maletin de primera respuesta en emergencia	1	S/. 20.00	S/. 20.00
Laptop y accesorios	1	S/. 2.08	S/. 2.08
Alquiler de sala	1	S/. 400.00	S/. 400.00
CAPACITACIÓN DE 4 HORAS			S/. 788.54
Instructor	1	S/. 134.23	S/. 134.23
Uniforme	1	S/. 2.22	S/. 2.22
Movilidad	1	S/. 40.00	S/. 40.00
Maniqui de PA	1	S/. 20.00	S/. 20.00
Extintor de CO2	3	S/. 50.00	S/. 150.00
Maletin de primera respuesta en emergencia	1	S/. 40.00	S/. 40.00
Laptop y accesorios	1	S/. 2.08	S/. 2.08
Alquiler de sala	1	S/. 400.00	S/. 400.00
CAPACITACIÓN DE 8 HORAS			S/. 1,258.54
Instructor	1	S/. 134.23	S/. 134.23
Uniforme	1	S/. 2.22	S/. 2.22
Movilidad	1	S/. 40.00	S/. 40.00
Maniqui de PA	1	S/. 40.00	S/. 40.00
Extintor de CO2	4	S/. 50.00	S/. 200.00
Maletin de primera respuesta en emergencia	1	S/. 40.00	S/. 40.00
Laptop y accesorios	1	S/. 2.08	S/. 2.08
Mimos	2	S/. 50.00	S/. 100.00
Alquiler de sala	1	S/. 700.00	S/. 700.00

Fuente: Elaboración propia

Cuadro N°37: Costos de producción mensuales por cada tipo de servicio para el primer año

	TIPO DE SERVICIO	PRECIO DEL COSTO DE PRODUCCIÓN (S/.) POR CAPACITACIÓN	COSTO MENSUAL (S/.)												TOTAL
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC	
CAPACITACIÓN DE 2 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE IGNIS	708.54	4,251	4,251	4,251	2,834	5,668	4,251	5,668	4,251	4,251	4,251	5,668	5,668	55,266
	EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA	308.54	2,777	2,777	2,777	2,777	2,777	2,777	2,777	2,777	2,777	2,777	2,777	2,777	33,322
CAPACITACIÓN DE 4 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE IGNIS	788.54	2,366	2,366	2,366	3,154	3,154	3,154	6,308	3,154	4,731	3,154	4,731	6,308	44,947
	EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA	388.54	3,108	2,331	3,108	2,331	3,108	2,331	3,108	2,331	3,108	2,331	3,108	2,331	32,637
CAPACITACIÓN DE 8 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE IGNIS	1258.54	3,776	3,776	3,776	3,776	3,776	3,776	3,776	3,776	3,776	3,776	3,776	3,776	45,307
	EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA	558.54	3,910	3,910	3,910	3,910	3,910	3,910	3,910	3,910	3,910	3,910	3,910	3,910	46,917
	TOTAL		20,187	19,410	20,187	18,782	22,393	20,199	25,547	20,199	22,553	20,199	23,970	24,770	258,395

Fuente: Elaboración propia

Cuadro N°38: Costos de producción anual por cada tipo de servicio para los cinco años

	PROYECCION DE COSTO DEL AÑO 1 AL AÑO 5						
	TIPO DE SERVICIO	PRECIO DEL COSTO DE PRODUCCIÓN (S/.) POR CAPACITACIÓN	COSTO ANUAL (S/.)				
			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
CAPACITACIÓN DE 2 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE IGNIS	708.54	55,266	60,792	66,872	73,559	80,915
	EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA	308.54	33,322	36,654	40,319	44,351	48,787
CAPACITACIÓN DE 4 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE IGNIS	788.54	44,947	49,441	54,385	59,824	65,806
	EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA	388.54	32,637	35,901	39,491	43,440	47,784
CAPACITACIÓN DE 8 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE IGNIS	1258.54	45,307	49,838	54,822	60,304	66,334
	EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA	558.54	46,917	51,609	56,770	62,447	68,691
	TOTAL		258,395	284,235	312,658	343,924	378,317

Fuente: Elaboración propia

Los gastos operativos mensuales que representan un total de S/.6,023.33 para el primer mes S/.72,280.00 anuales para el primer año de actividades y estos son los siguientes:

Cuadro N°39: Gastos operativos (administrativos, ventas y varios)

Gastos operativos	Cantidad	Precio	Sub-total
GASTOS ADMINISTRATIVOS			S/. 2,790.00
Servicios (Agua y Luz)	1	S/. 620.00	S/. 620.00
Servicios de Telefonía fija, internet y celulares	1	S/. 520.00	S/. 520.00
Mantenimiento de local	1	S/. 900.00	S/. 900.00
Utiles de oficina	1	S/. 750.00	S/. 750.00
GASTOS DE VENTAS			S/. 2,383.33
Gastos de publicidad	1	S/. 850.00	S/. 850.00
Dominio de la pagina web	1	S/. 16.67	S/. 16.67
Hosting App CARDIONLIVE	1	S/. 16.67	S/. 16.67
Gastos de artículos promocionales	1	S/. 1,500.00	S/. 1,500.00
GASTOS VARIOS	1	S/. 850.00	S/. 850.00

Fuente: Elaboración propia

Cuadro N°40: Gastos operativos para el primer año

Gastos operativos	Total Mensual	Total Anual
Gastos Administrativos	S/. 2,790.00	S/. 33,480.00
Gastos de Ventas	S/. 2,383.33	S/. 28,600.00
Gastos varios	S/. 850.00	S/. 10,200.00
Total		S/. 72,280.00

Fuente: Elaboración propia

Los gastos operativos anuales son los siguientes:

Cuadro N°41: Gastos operativos anuales para los cinco años

Gastos operativos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gastos Administrativos	S/. 33,480.00	S/. 36,828.00	S/. 40,510.80	S/. 44,561.88	S/. 49,018.07
Gastos de Ventas	S/. 28,600.00	S/. 31,460.00	S/. 34,606.00	S/. 38,066.60	S/. 41,873.26
Gastos Varios	S/. 10,200.00	S/. 11,220.00	S/. 12,342.00	S/. 13,576.20	S/. 14,933.82
Total	S/. 72,280.00	S/. 79,508.00	S/. 87,458.80	S/. 96,204.68	S/. 105,825.15

Fuente: Elaboración propia

7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y RECURSOS HUMANOS

7.1 Objetivos Organizacionales

IGNIS, quiere alcanzar, mediante una metodología lógica, como es la misión y visión de la empresa, ya que es clave para poder determinar los objetivos generales y específicos[30], lo que se quiere lograr como empresa es haciendo participe a sus colaboradores, mostrándoles desde un inicio el compromiso y las medidas a tomar para cumplir los objetivos a corto y mediano plazo.

Para ello se tomará en cuenta los siguientes objetivos, basándonos en un corto y mediano plazo:

- Crecer en nómina del personal, para el segundo año crear las las áreas de gerencia de finanzas, recursos humanos, marketing y de operaciones.
- Las capacitaciones al personal, deben ser cada 2 veces por año.
- Retener al personal, logrando que la rotación de personal sea mínima del 5% al año 2018.
- Motivar a nuestros colaboradores, realizando incentivos trimestrales, para que adquieran un compromiso con la empresa y se involucren en ella.
- Que el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores llegue al 80% por año.
- Las normas de conducta y ética dentro de la organización deben cumplirse en un 90% en el año 2018.
- Medir el desempeño del personal, cada 2 veces, semestralmente.

7.2 Naturaleza de la Organización

IGNIS, en la actualidad es una empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL), formada exclusivamente por una persona natural, que es el señor Giulio Chavarry con patrimonio propio, que realizan actividades de carácter netamente comercial[31].

[30] Enciclopedia de conceptos (2018). Objetivos organizacionales. Recuperado de http://concepto.de/objetivos-organizacionales/

[31] Servicio de Impuestos Internos (2018). Contribuyentes individuales. Recuperado de http://www.sii.cl/contribuyentes/contribuyentes_individuales

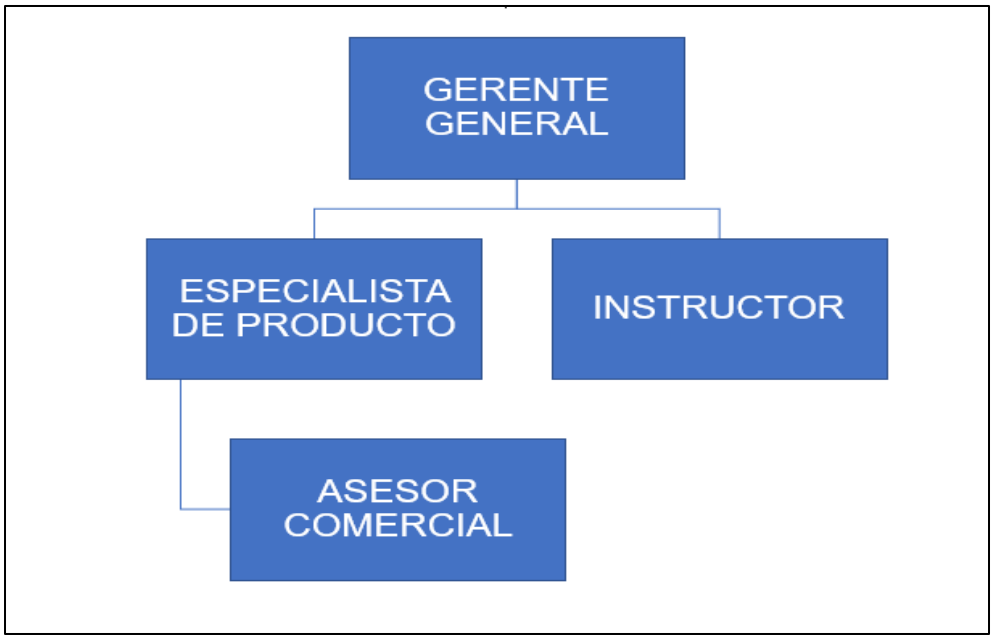
Al iniciar un nuevo giro de negocio, que es el de brindar servicios de capacitación, se está optando por el aporte de 2 socios, que aportarán cada uno correspondiente al 35% para el capital social, debido a que según una particularidad de este régimen, permite que propietario de la empresa individual responda con su patrimonio y sólo con los aportes efectuados o que se haya comprometido a incorporar. Por su parte, la empresa responde por sus obligaciones generadas en el ejercicio de su actividad con todos sus bienes[32].

7.2.1 Organigrama

El organigrama para el primer año de actividades, en la cual IGNIS, se hará frente a este nuevo giro de negocio es:

[32] Servicio de Impuestos Internos (2018). Contribuyentes individuales. Recuperado de http://www.sii.cl/contribuyentes/contribuyentes_individuales

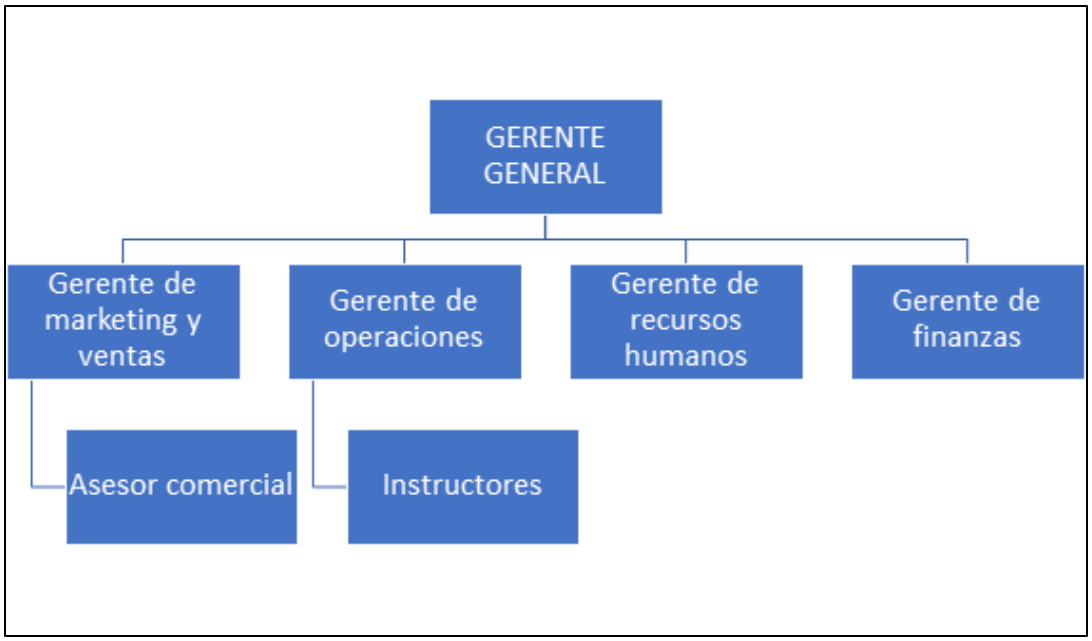
Gráfico N°42: Organigrama para el primer año



Fuente: Elaboración propia

El organigrama expuesto, detalla con los cuatros puestos, con la que se empezará a funcionar, cabe mencionar que el puesto de asesor comerical, estará conformado por 3 personas y por 2 instructores, ambas reportan al Gerente General.

Gráfico N°43: Organigrama apartir del segundo año



Fuente: Elaboración propia

A partir del 2 año IGNIS quiere contar con las gerencias, el cual brindarán el soporte adecuado para el buen funcionamiento de la empresa, debido al crecimiento y a la participación del mercado que se está queriendo obtener, es por ello que se detalla lo siguiente:

7.2.2 Diseño de Puestos y Funciones

Como ya se ha mencionado IGNIS al iniciar sus operaciones en este nuevo giro de negocio, se encuentra conformada por 7 colaboradores: 1 gerente general, 1 especialista de producto, 3 asesores comerciales y 2 instructores.

Se detalla los puestos y funciones de cada colaborador:

GERENTE GENERAL

- Requisitos académicos:
  - Tiene que ser una persona titulada de la carrera de administración.
  - Conocimientos en primeros auxilios.
- Funciones a cargo:
  - Velar por el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
  - Brindar soluciones en los casos de necesidad de la empresa.
  - Encargarse de los instructores, sobre sus visitas y asesorias.
  - Encargarse de los pagos de haberes.
  - Realizar las capacitaciones y propiciar la motivación en el personal.
  - Delegar funciones al especialista de producto, tal como al líder de los instructores.
  - Llevar el control de los ingresos y egresos de la empresa.
  - Encargarse de hacer la lista de insumos necesarios para las capacitaciones.
- Competencias:
  - Habilidad comercial
  - Trato hacia las personas
  - Paciencia
  - Empatía
  - Honesta

- Buscar soluciones ante problemas
- Sincero

- Sueldo:
  - El sueldo que se brindará es de S/.5,000.00.

ESPECIALISTA DE PRODUCTO

- Requisitos académicos
  - Tiene que ser una persona titulada de la carrera de Marketing.
  - Conocimientos en primeros auxilios.
  - Conocimientos en ventas de servicios
- Funciones a cargo:
  - Apoyar a los asesores comerciales en sus necesidades o consultas técnicas.
  - Organizar los horarios de los asesores.
  - Reportar al gerente general
  - Realizar el seguimiento a las captaciones de las capacitaciones.
  - Motivar a los asesores, utilizando los objetivos de la empresa.
  - Brindar la información necesaria, acerca de los bonos por las ventas.
  - Distribuir de manera geográfica a los asesores, para un buen cumpliemto de ventas.
  - Intervenir en la toma de desiciones, acerca de su personal a cargo.
- Competencias:
  - Habilidad commercial.
  - Trato hacia las personas.
  - Responsable.
  - Ordenada.
  - Con visión y misión.
  - Trabajar en equipo.
  - Empática.

- Alto conocimiento en el rubro de emergencias médicas.

- Sueldo:
  - El sueldo que se brindara es de S/1,500.00 soles

ASESOR COMERCIAL

- Requisitos académicos:
  - Técnico en marketing o administración.
  - Conocimientos en primeros auxilios.
- Funciones a cargo:
  - Cumplir con los objetivos de ventas, trazados por la empresa
  - Gestión del contrato de servicios de capacitación con las mypes.
  - Llevar el control de las ventas concretas.
  - Visitar a los clientes a sus domicilios.
  - Conocer las necesidades puntuales de los clientes.
  - Conocer toda la información del servicio que IGNIS ofrece.
- Competencias:
  - Habilidad comercial
  - Trato hacia las personas
  - Proactividad
  - Buena comunicación
  - Que sabe escuchar
  - Buscar soluciones ante problemas
  - Responsable
  - Que puede trabajar ante presión
- Sueldo:
  - El sueldo que se brindará es de S/1,000.00 soles, cabe mencionar que será variado las comisiones que pueda recibir el asesor.

INSTRUCTOR

- Requisitos académicos:
  - Para poder ser un instructor en IGNIS, tiene que ser un especialista de salud, o bombero, o un paramédico, cabe resaltar que solo puede ser uno de los nombres mencionados.
- Funciones a cargo:
  - Brindar el servicio de capacitación a las empresas que contraten el servicio.
  - Preparar los manuales de procedimientos ante la capacitación.
  - Encargarse de los insumos necesarios para las capacitaciones.
  - Informar acerca del proceso que haya realizado con las empresas.
  - Monitorear y supervisar la ejecución de las acciones de capacitación.
- Competencias:
  - Buen trato
  - Comunicador
  - Orador
  - Empática
  - Dinámico
  - Elocuente
  - Responsable
  - Trabajo en equipo
  - Proactivo
- Sueldo:
  - El sueldo que se brindará es de S/.2,500.00.

GERENTE MARKETING Y VENTAS

- Requisitos académicos:
  - Tiene que ser una persona titulada de la carrera de administración.

- Funciones a cargo:
  - Velar por el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
  - Brindar soluciones en los casos de necesidad de la empresa.
  - Encargarse los asesores comerciales.
  - Organizar los horarios de su personal a cargo.
  - Realizar feed back de cada colaborador a su cargo
  - Delegar nuevas funciones a su personal.
  - Implementar las estrategias de marketing para un corto y mediano plazo.
  - Investigar nuevos posibles mercados.
  - Se encarga del desarrollo de la marca de IGNIS.
  - Encargado de las relaciones publicas de la empresa.
- Competencias:
  - Habilidad comercial.
  - Trato hacia las personas.
  - Estratégico.
  - Liderazgo participativo.
  - Buscar soluciones ante problemas.
  - Comunicación asertiva.
- Sueldo:
  - El sueldo que se brindará es de S/.3,800.00.

GERENTE DE OPERACIONES

- Requisitos académicos:
  - Tiene que ser una persona titulada de la carrera de Administración o Ingeniería Industrial.
- Funciones a cargo:
  - Cumplimiento de objetivos de la empresa y área.

- Brindar soluciones en los casos de necesidad de la empresa.
- Encargarse de los instructores, delegar funciones.
- Organizar los horarios de su personal a cargo.
- Realizar feed back de cada colaborador a su cargo
- Brindar el soporte logístico para las capacitaciones.
- Responsable de brindar el soporte a las demás áreas.
- Encargado de mantener las informaciones actualizadas de la gestión de la empresa.

- Competencias:
  - Trato hacia las personas.
  - Trabajo en equipo.
  - Liderazgo participativo.
  - Buscar soluciones.
  - Visión global.
  - Comunicación asertiva.
  - Responsable.
  - Eficiente.
- Sueldo:
  - El sueldo que se brindará es de S/.3,800.00.

GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

- Requisitos académicos:
  - Tiene que ser una persona titulada de la carrera de Administración o Psicología.
- Funciones a cargo:
  - Cumplimiento de objetivos de la empresa y área.
  - Reclutamiento y capacitación del personal.
  - Encargarse del clima laboral de la empresa.

- Realizar actividades de integración con el personal.
- Realizar feed back de cada colaborador a su cargo.
- Encargarse del cumpliento de las políticas de la organización.
- Encargados de las nominas del personal, ya sea permisos, vacaciones.
- Supervisar la administración de cada colaborador, dentro de la empresa.

- Competencias:
  - Trato hacia las personas.
  - Trabajo en equipo.
  - Liderazgo.
  - Apto a cambios.
  - Comunicador.
  - Habilidad para trabajar con personas.
  - Responsable
  - Eficiente.
  - Capacidad de aprendizaje.
  - Gestión del talento del personal.
- Sueldo:
  - El sueldo que se brindará es de S/.3,800.00.

GERENTE DE FINANZAS

- Requisitos académicos:
  - Tiene que ser una persona titulada de la carrera de Contabilidad o Finanzas.
- Funciones a cargo:
  - Cumplimiento de objetivos de la empresa y área.
  - Encargado del presupuesto de la empresa.
  - Preparar los estados financieros de la organización.

- Pago a proveedores.
- Realizar el pago de la planilla de la empresa.
- Supervisión de los ingresos y egresos de Ignis.
- Proponer mejoras para el área.

- Competencias:
  - Trato hacia las personas.
  - Trabajo en equipo.
  - Pensamiento estratégico.
  - Experiencia.
  - Honesto.
  - Habilidad de liderazgo.
  - Responsable,
  - Que refleje respeto.
  - Capacidad para relacionarse.
  - Analítica y cautelosa.
- Sueldo:
  - El sueldo que se brindará es de S/.3,800.00.

7.3 Políticas Organizacionales

IGNIS quiere darse a conocer como una empresa que emplea políticas bien realizadas y orientadas a sus objetivos, que tienen que ser aprobadas, por el gerente general; entendida y acatada por todos los colaboradores para el buen funcionamiento de la organización. A continuación se detalla las principales politicas:

- Horarios de Trabajo

Los colaboradores tendrán que firmar en un cuaderno de registro su asistencia, que tendrá el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
Estos horarios son fijados en el contrato de trabajo.

- Vestimenta

El personal podrá ir con ropa casual de lunes a viernes, quiere decir para los hombres con pantalón de vestir y camisa, y las damas con pantalón de vestir y blusa, y los sábados podrá asistir con ropa sport, siempre y cuando no tengan una presentación o capacitación.

- Tardanza

En cuanto a las tardanzas, se podrá exonerar 2 tardanzas al mes, si en el caso que el colaborador tengas más de 2, se procederá con llamada de atención escrita, que será anexada al file de cada empleado.

- Políticas de reconocimientos

Cada tres meses se realizará un programa de reconociemto, en el cual se premiará a los mejores colaboradores que hayan destacado en sus funciones, mediante entrega de pines, que demuestran el compromiso de cada colaborador.

- Evaluación de desempeño

Cada seis meses se realizará una evaluación, en donde se medirá las habilidades y debilidades que tengan los colaboradores, que permitirán tomar mejores desiciones, como reforzamiento en las capacitaciones y en temas de motivación.

- Licencias y permisos

IGNIS contará con los siguientes permisos:

- Cumpleaños

Los colaboradores podrán contrar con un ticket dorado por medio día, que podrá ser utilizado el mismo día de su cumpleaños, con previa comunicación con el gerente general, cabe mencionar que dicho ticket será válido solo en días laborales.

- Salud

Cuando el colaborador, se encuentre delicado de salud, solo deberá presentar su descanso médico, en el caso que sea una urgencia son 48 horas, que tiene como plazo máximo para la presentación del documento sustentatorio, si en el caso que sea una emergencia en el cual tiene que estar más días para su recuperación, podrá presentar el documento sobre el descanso médico un familiar para la validación correspondiente.

- Vacaciones

Cada colaborador tiene derecho a 30 días completos de vacaciones por cada año trabajado. En el cuál podrán salir previa coordinación con el gerente general.

- Pases libres

Al año se brindará dos días libres, en donde el colaborador podrá elegir en el año los días que desea tomar, previa coordinación con el gerente general, de los cuales no podrán ser días seguidos en un mes.

- Cultura organizacional

IGNIS quiere enfocarse en sus colaboradores impartiendo valores que le generen satisfacción a cada uno de los integrantes de la organización, es decir, todos los que promuevan la realización personal de los trabajadores, asimismo fomentar el clima laboral, para poder retener a nuestros colaboradores.

7.4 Gestión Humana

7.4.1. Reclutamiento

En el proceso de reclutamiento de IGNIS para atraer nuevo talento humano, se buscará realizarlo bajo personas externas, sobre todo el primer año de iniciado la unidad de capacitación de la empresa. Esto ayudará a potenciar las ideas, tener personas con varias mentalidades y sobre todo experiencias; las cuales ayudarán a formar de manera sólida el equipo de trabajo de la unidad.

El área de recursos humanos se encargará de hacer la gestión de reclutamiento a través de medios de apoyo digitales especializados como BUMERAN, COMPUTRABAJO, APTITUS, entre otros. El perfil a reclutar siempre será revisado previamente para pretender eleguir a la persona idónea del puesto laboral libre.

7.4.2 Selección, contratación e inducción

a) Selección

Una vez se tenga hecho el reclutamiento, se procederá a la revisión del curriculum vitae de las personas interesadas. Básicamemte a dar conformidad que cumplan con los aspectos elementales del perfíl laboral ya previamente establecido.

Como segundo paso, el área de recursos humanos citará a las personas para una reunión y se hará un día de entrevistas psicotécnicas para conocer de las personas sus: aptitudes, capacidades, rasgos de personalidad, su nivel de IQ, hobbies y sobre todo valores que realmente practica para ver si se puede acoplar a los valores y

ambiente de la empresa. En esta entrevista también se verificará el curriculum vitae documentado y antecedentes policiales.

Como siguiente paso, a las personas aprobadas se les solicitará venir para entrevistarse con el Jefe de Área y el Gerente General para conversar sobre el puesto laboral y ver si el cantidato es apto para el puesto. A grandes razgos se analizará su actitud personal y conomientos; para asegurarse que el candidato sea una persona que aporte valor a la empresa. De existir varios candidatos se eligirá a la mejor opción por los aspectos antes mencionados.

b) Contratación

Una vez seleccionado el mejor candidato se procederá con las firmas de ambas partes. El modelo de contrato será según el puesto de trabajo que en ese momento se presente y de acuerdo a la ley vigente. El área de recursos humanos se encargará de dar aviso verbal y por correo de nuevo colaborador que ingresará.

En el contrato irá adicionalmente: las políticas de la empresa, normas, reglamentos, manual de organización y funciones (MOF) y otros importantes para que el colaborar sepa como comportarse dentro y fuera de las instalaciones, cuando realice actividades referentes a la empresa.

c) Inducción

La inducción consta de hacer conocer al nuevo colaborador en los temas esenciales como conocer bien sobre el comportamiento a adoptar en la empresa con todos sus colegas, según las normas y reglamentos acordados. Asimismo, guiarlo con el buen desarrollo de sus tareas y actividades, así como sus objetivos a cumplir.

Las inducciones de cada colaborador siempre serán supervisadas o realizadas, según sea el caso, por el jefe o gerente del área por al menos 3 a 6 meses.

7.4.3 Capacitación, desarrollo y evaluación del desempeño

a) Capacitación

Todos los colaboradores de la empresa serán capacitados al menos 2 veces al año en distintos temas y según sea su área. Las capacitaciones a disposición serán internas y externas; y ellas serán:

- Productos y Servicios de IGNIS
- Capacidades de negociación y ventas
- Necesidades del Cliente
- Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos
- Temas varios en Primera Respuesta en Emergencias

b) Desarrollo

Para IGNIS es importante el desarrollo de cada colaborador de la empresa. Es por eso que siempre buscará la superación de ellos a través de: ascensos dentro de la empresa para quienes muestren entregar valor agregado y cumpla con retos mayores.

Asimismo, el tema de apoyo con un porcentaje entre el 25% al 50% de una carrera a fin, que ayude en el mejor desempeño del área del colaborador.

Finalmente, para cursos externos fuera de los ya pre-establecidos dentro de plan de capacitación, serán evaluados y posiblemente financiados según sea el acuerdo desde un 25% al 75% del costo de la capacitación.

c) Evaluación del desempeño

En la evaluación de desempeño de cada colaborador se buscará la objetividad de la misma. Asismimo, se programará como mínimo 2 evaluaciones durante el año para cada colaborador.

El modelo de Evaluación que principalmente se utilizará en IGNIS es la "Evaluación de 360°". Este modelo busca justamente evitar el cezgo por posibles opiniones subjetivas,

por ejemplo por el jefe inmediato. Esta evaluación se emplea debido a que el colaborador es evaluado desde 4 puntos, principalmente por: el jéfe inmediato, sus propios clientes, los sub alternos, y finalmente los colegas.

En los resultados y retroalimentación se buscará ser constructivo y motivar al colaborador mediante reforzamientos de lo que hace bien y las cosas que pueden mejorar.

7.4.4 Motivación

IGNIS reconoce que cada colaborador se tiene que mantener siempre motivado para sacar lo mejor de si en cada día laboral. Es por eso que empleará las siguientes formas de apoyo:

- Colaborador del mes: Mediante una celebración por el desempeño óptimo.
- Celebración del Cumpleaños del Colaborador: Se organizará un almuerzo externo para brindarle unos momentos al cumpleañero.
- Fiesta de Aniversario: Se organizará una reunión el día del aniversario de la empresa.
- Días Festivos: En días especiales que tengan que ver con los colaboradores, siempre se buscará brindar al menos unos minutos a los colaboradores.

7.4.5 Sistema de remuneración

IGNIS se compromete desde un inicio brindar las mejores condiciones laborales para todos sus colaboradores, rigiéndose a las normas vigentes peruanas, como la aportación de gratificación, ESSALUD, CTS, y en cuantó a los sueldos fijos se pagarán al finalizar el mes siendo un día útil, que serán abonados a las cuentas de cada colaborador, conjuntamente en el caso de los asesores el abono de sus comisiones, que están detallado a continuación:

- Por cada capacitación de 2 horas, recibirá S/.30.00 soles
- Por la capacitación de 4 horas, recibirá S/.40.00 soles.
- Por la capacitación de 8 horas, recibirá S/50.00 soles.

Cabe mencionar que las entregas de las boletas pago, será electrónico, que le llegará al correo del colaborador, dentro de los 10 primeros días. En cuantó a las gratificaciones se abonará los primeros 10 días, tanto en Julio como en Diciembre, que será proporcionado según el ingreso de cada colaborador.

Para la CTS se realizará el abono los primeros días de mayo y noviembre, que serán la mitad de sueldo, siempre y cuando hayan cumplido con seis meses laborando, y lo demás será proporcionado según el ingreso.

En cuantó ESSALUD, será aportado por IGNIS, con totalidad del 100%, que será de beneficio para que los colaboradores se puedan atender ante emergencias o urgencias según su necesidad.

7.5 Estructura de gastos de RRHH

Presentamos la proyección de la estructura de gastos de la empresa IGNIS PERU.

Para el primer año de operaciones se considera 7 cargos estratégicos: 1 gerencia general, 1 especialista de producto, 3 asesores comerciales y 2 instructores.

Cuadro N°44: Cargos y Remuneraciones

CARGO	REMUNERACIÓN	
Gerente General	S/.	5,000.00
Especialista	S/.	1,500.00
Asesor comercial	S/.	1,000.00
Asesor comercial	S/.	1,000.00
Asesor comercial	S/.	1,000.00
Instructor	S/.	2,500.00
Instructor	S/.	2,500.00
TOTAL	S/.	14,500.00

Fuente: Elaboración propia

Estos cargos generan costos como son provision por gratficación, vacaciones, CTS y ESSALUD, estas provisiones generan un total de cargas laborales por S/.20,856.00. Esta cifra se considerará mensualmente para la proyección de gastos mensuales.

Cuadro N°45: Provisión por cargas laborales

		PROVISIÓN CARGAS LABORALES					
CARGO	REMUNERACIÓN	Essalud	Provisión Gratificación	Provisión Vacaciones	Provisión CTS	Cargas Laborales	TOTAL
Gerente General	S/5,000	S/450	S/908	S/417	S/417	S/2,192	S/7,192
Especialista	S/1,500	S/135	S/273	S/125	S/125	S/658	S/2,158
Asesor comercial	S/1,000	S/90	S/182	S/83	S/83	S/438	S/1,438
Asesor comercial	S/1,000	S/90	S/182	S/83	S/83	S/438	S/1,438
Asesor comercial	S/1,000	S/90	S/182	S/83	S/83	S/438	S/1,438
Instructor	S/2,500	S/225	S/454	S/208	S/208	S/1,096	S/3,596
Instructor	S/2,500	S/225	S/454	S/208	S/208	S/1,096	S/3,596
Total	S/14,500	S/1,305	S/2,634	S/1,208	S/1,208	S/6,356	S/20,856

Fuente: Elaboración propia

A continuación se presentan los sueldos por año y los cargos laborales por año y a partir del segundo año se muestra las nuevas áreas las cuales son gerencia de operaciones, marketing, recursos humanos y finanzas.

Cuadro N°46: Provisión y cargas anuales

	SUELDOS POR AÑO					CARGA LABORAL POR AÑO				
CARGO	TOTAL AÑO 1	TOTAL AÑO 2	TOTAL AÑO 3	TOTAL AÑO 4	TOTAL AÑO 5	TOTAL AÑO 1	TOTAL AÑO 2	TOTAL AÑO 3	TOTAL AÑO 4	TOTAL AÑO 5
Gerente General	S/60,000	S/60,000	S/60,000	S/60,000	S/60,000	S/26,300	S/26,300	S/26,300	S/26,300	S/26,300
Especialista	S/18,000	S/18,000	S/18,000	S/18,000	S/18,000	S/7,890	S/7,890	S/7,890	S/7,890	S/7,890
Asesor comercial	S/12,000	S/12,000	S/12,000	S/12,000	S/12,000	S/5,260	S/5,260	S/5,260	S/5,260	S/5,260
Asesor comercial	S/12,000	S/12,000	S/12,000	S/12,000	S/12,000	S/5,260	S/5,260	S/5,260	S/5,260	S/5,260
Asesor comercial	S/12,000	S/12,000	S/12,000	S/12,000	S/12,000	S/5,260	S/5,260	S/5,260	S/5,260	S/5,260
Instructor	S/30,000	S/30,000	S/30,000	S/30,000	S/30,000	S/13,150	S/13,150	S/13,150	S/13,150	S/13,150
Instructor	S/30,000	S/30,000	S/30,000	S/30,000	S/30,000	S/13,150	S/13,150	S/13,150	S/13,150	S/13,150
Gerencia de operaciones		S/3,800	S/3,800	S/3,800	S/3,800		S/13,150	S/13,150	S/13,150	S/13,150
Gerencia de marketing		S/3,800	S/3,800	S/3,800	S/3,800		S/13,150	S/13,150	S/13,150	S/13,150
Gerencia de recursos humanos		S/3,800	S/3,800	S/3,800	S/3,800		S/13,150	S/13,150	S/13,150	S/13,150
Gerencia de Finanzas		S/3,800	S/3,800	S/3,800	S/3,800		S/13,150	S/13,150	S/13,150	S/13,150
Total	S/174,000	S/189,200	S/189,200	S/189,200	S/189,200	S/76,270	S/128,870	S/128,870	S/128,870	S/128,870

Fuente: Elaboración propia

Este cuadro muestra lo ya mencionado en puntos anteriores como son los nuevos puestos de gerencia, que empezará a partir del segundo año. Para el primer año, IGNIS necesitará un total de S/.250,270.00 por concepto de sueldos del personal y el cual proyecta tener un monto de S/.592,574.00 para el quinto año.

Cuadro N°47: Remuneración mensual total y anual por cargos

	AÑO 1																
CARGO	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	TOTAL AÑO 1	TOTAL AÑO 2	TOTAL AÑO 3	TOTAL AÑO 4	TOTAL AÑO 5
Gerente General	7,192	7,192	7,192	7,192	7,192	7,192	7,192	7,192	7,192	7,192	7,192	7,192	86,300	86,300	86,300	86,300	86,300
Especialista	2,158	2,158	2,158	2,158	2,158	2,158	2,158	2,158	2,158	2,158	2,158	2,158	25,890	25,890	25,890	25,890	25,890
Asesor comercial	1,438	1,438	1,438	1,438	1,438	1,438	1,438	1,438	1,438	1,438	1,438	1,438	17,260	17,260	17,260	17,260	17,260
Asesor comercial	1,438	1,438	1,438	1,438	1,438	1,438	1,438	1,438	1,438	1,438	1,438	1,438	17,260	17,260	17,260	17,260	17,260
Asesor comercial	1,438	1,438	1,438	1,438	1,438	1,438	1,438	1,438	1,438	1,438	1,438	1,438	17,260	17,260	17,260	17,260	17,260
Instructor	3,596	3,596	3,596	3,596	3,596	3,596	3,596	3,596	3,596	3,596	3,596	3,596	43,150	43,150	43,150	43,150	43,150
Instructor	3,596	3,596	3,596	3,596	3,596	3,596	3,596	3,596	3,596	3,596	3,596	3,596	43,150	43,150	43,150	43,150	43,150
Gerente de operaciones														85,576	85,576	85,576	85,576
Gerente de marketing														85,576	85,576	85,576	85,576
Gerente de recursos humanos														85,576	85,576	85,576	85,576
Gerente de Finanzas														85,576	85,576	85,576	85,576
Total	20,856	20,856	20,856	20,856	20,856	20,856	20,856	20,856	20,856	20,856	20,856	20,856	250,270	592,574	592,574	592,574	592,574

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, se agrega otros gastos realizados en cada una de las etapas de la gestión humana. La suma da a conocer el presupuesto de gastos del área para los 05 años de duración del proyecto.

Cuadro N°48: Presupuesto de gastos en RR.HH para los cincos años

PRESUPUESTO DE GASTOS EN RR.HH.					
CONCEPTO	**Año 1**	**Año 2**	**Año 3**	**Año 4**	**Año 5**
REMUNERACIONES					
Sueldos	S/174,000	S/189,200	S/189,200	S/189,200	S/189,200
Comisiones	S/24,960	S/27,440	S/30,200	S/33,240	S/36,560
Sobrecosto laboral	S/76,270	S/156,222	S/156,222	S/156,222	S/156,222
RECLUTAMIENTO					
Gastos de convocatoria	S/450	S/160	S/160	S/160	S/0
ETAPA DE SELECCIÓN					
Outsourcing Evluación	S/900	S/0	S/0	S/0	S/0
CONTRATACIÓN					
Gastos Ministerio	S/250	S/250	S/250	S/250	S/250
CAPACITACIONES					
Gastos en capacitación al personal	S/2,400	S/2,800	S/3,200	S/3,600	S/3,600
ETAPA DE DESARROLLO					
Desarrollo profesional	S/0	S/0	S/0	S/500	S/500
MOTIVACIÓN					
Celebración Navideña	S/1,800	S/2,100	S/2,400	S/2,700	S/2,700
Incentivos	S/400	S/500	S/600	S/800	S/800
Otros gastos por integración	S/1,200	S/1,400	S/1,600	S/1,800	S/1,800
OTROS GASTOS					
Gastos de oficina	S/600	S/800	S/1,000	S/1,200	S/1,300
Otros gastos	S/100	S/100	S/100	S/100	S/100
TOTAL	**S/283,330**	**S/380,972**	**S/384,932**	**S/389,772**	**S/393,032**

Fuente: Elaboración propia

8. Plan Económico Financiero

8.1 Supuestos

Los supuestos principales son:

- El plan financiero económico consta de una inversión de 60% como capital propio y 40% como financiamiento tradicional, en este caso Caja Piura.
- Tiene una proyección estimada de 5 años.
- El impuesto general a las ventas (IGV) calculado es de 18% y no hay proyectos suficientemente serios que indiquen un cambio en este.
- El impuesto a la renta anual calculado es de 29.5%, según indica la SUNAT.
- La proyección de incremento de ventas anual equivale a 10%, para los siguientes 5 años.
- El cálculo de capital de trabajo es mediante el % de Cambio de ventas anual.
- La cobranza se realizará por adelantado.
- El pago de dividendos será del 40% de la utilidad neta anual desde el segundo año.
- El tipo de cambio no es relevante a nuestro negocio y la inflación promedio de los últimos años no es significativa para nuestro plan de ventas.

8.2 Inversión en activos (fijos e intangibles) y depreciación

IGNIS va a contar con una inversión de Activos Fijos por S/.21,677.45 para iniciar con su nueva unidad de negocio, lo cual está dividido entre equipos por S/.14,068.00 y muebles/enseres por S/.7,609.45.

IGNIS no cuenta con "Activos Fijos Intangibles".

Los muebles y enseres están bajo un régimen de depreciación de 10% anual mientras que los equipos están bajo un régimen de depreciación de 25% anual (Según la SUNAT).

A continuación se muestra los activos fijos afectados a la depreciación anual:

Cuadro N°49: Activos fijos subdivididos afectados por la depreciación

ACTIVOS FIJOS MUEBLES Y ENSERES	CANTIDAD / UNIDAD	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL	TASA DE DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN ANUAL
Módulo de recepción	1	S/. 1,200.00	S/. 1,200.00	10%	S/. 120.00
Sillas de espera de 3 cuerpos	2	S/. 260.00	S/. 520.00	10%	S/. 52.00
Escritorio Flotado 120x40x75 cm Silcosil	5	S/. 349.90	S/. 1,749.50	10%	S/. 174.95
Sillas giratorias	5	S/. 99.99	S/. 499.95	10%	S/. 50.00
Mueble archivador	3	S/. 400.00	S/. 1,200.00	10%	S/. 120.00
Librero Estante de Melamine 18mm	2	S/. 320.00	S/. 640.00	10%	S/. 64.00
Armarios Metálicos de productos para el uso de las capacitaciones	3	S/. 600.00	S/. 1,800.00	10%	S/. 180.00
TOTAL MUEBLES Y ENSERES			S/. 7,609.45		S/. 760.95
EQUIPOS					
Computadora de escritorio Advance 21.5"	6	S/. 1,399.00	S/. 8,394.00	25%	S/. 2,098.50
Ventilador Recco de pedestal 16"	3	S/. 59.00	S/. 177.00	25%	S/. 44.25
Impresora HP Office Jet Pro 7740	1	S/. 999.00	S/. 999.00	25%	S/. 249.75
Proyector Sony Multimedia VPL-DX 142	1	S/. 2,299.00	S/. 2,299.00	25%	S/. 574.75
HP Notebook 15.6" Intel Core i5 HD	1	S/. 2,199.00	S/. 2,199.00	25%	S/. 549.75
TOTAL EQUIPOS			S/. 14,068.00		S/. 3,517.00
TOTAL ACTIVO FIJOS			S/. 21,677.45		
DEPRECIACIÓN ANUAL TOTAL			S/. 4,277.95		

Fuente: Elaboración Propia

La depreciación anual total de los Activos Fijos es de S/.4,277.95 para los cinco años y con una depreciación acumulada de S/.4,277.95 para el primer año, S/.8,555.89 para el segundo año, S/.12,833.84 para el tercer año, S/.17,111.78 para el cuarto año y S/.21,389.73 para el quinto año.

Cuadro N°50: Depreciación Anual y Acumulada de los Activos fijos

ACTIVOS FIJOS MUEBLES Y ENSERES	TASA DE DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN POR AÑO AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Módulo de recepción	10%	S/. 120.00	S/. 120.00	S/. 120.00	S/. 120.00	S/. 120.00
Sillas de espera de 3 cuerpos	10%	S/. 52.00	S/. 52.00	S/. 52.00	S/. 52.00	S/. 52.00
Escritorio Flotado 120x40x75 cm Silcosil	10%	S/. 174.95	S/. 174.95	S/. 174.95	S/. 174.95	S/. 174.95
Sillas giratorias	10%	S/. 50.00	S/. 50.00	S/. 50.00	S/. 50.00	S/. 50.00
Mueble archivador	10%	S/. 120.00	S/. 120.00	S/. 120.00	S/. 120.00	S/. 120.00
Librero Estante de Melamine 18mm	10%	S/. 64.00	S/. 64.00	S/. 64.00	S/. 64.00	S/. 64.00
Armarios Metálicos de productos para el uso de las capacitaciones	10%	S/. 180.00	S/. 180.00	S/. 180.00	S/. 180.00	S/. 180.00
EQUIPOS						
Computadora de escritorio Advance 21.5"	25%	S/. 2,098.50	S/. 2,098.50	S/. 2,098.50	S/. 2,098.50	S/. 2,098.50
Ventilador Recco de pedestal 16"	25%	S/. 44.25	S/. 44.25	S/. 44.25	S/. 44.25	S/. 44.25
Impresora HP Office Jet Pro 7740	25%	S/. 249.75	S/. 249.75	S/. 249.75	S/. 249.75	S/. 249.75
Proyector Sony Multimedia VPL-DX 142	25%	S/. 574.75	S/. 574.75	S/. 574.75	S/. 574.75	S/. 574.75
HP Notebook 15.6" Intel Core i5 HD	25%	S/. 549.75	S/. 549.75	S/. 549.75	S/. 549.75	S/. 549.75
DEPRECIACIÓN ANUAL		S/. 4,277.95	S/. 4,277.95	S/. 4,277.95	S/. 4,277.95	S/. 4,277.95
DEPRECIACIÓN ANUAL ACUMULADA		S/. 4,277.95	S/. 8,555.89	S/. 12,833.84	S/. 17,111.78	S/. 21,389.73

Fuente: Elaboración Propia

Después de 5 años los muebles y enseres tendrán un valor en libro por S/.3,804.73 porque se verán afectados por la depreciación acumulada anual de los cinco años, mientras que los equipos tendrán un valor de S/.0 después de cuatro años. Así mismo, despúes de los cinco años los muebles y enseres tendrán un valor de rescate por S/.4,072.96, esto quiere decir que es el monto que se le asigna a este activo fijo después de depreciarse y verse afectado por el impuesto a la renta, si se desea venderse, mientras que los equipos tendrán un valor de rescate de S/.0 después de cuatro años.

Cuadro N°51: Valor de libros, Valor de rescate y Valor de Mercado

IMPUESTO A LA RENTA	29.50%

CÁLCULO DE LA DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN ANUAL	DEPRECIACIÓN ACUMULADA AÑO 5	VALOR LIBROS AÑO 5	VALOR DE MERCADO	VALOR DE RESCATE AÑO 5
MUEBLES Y ENSERES	S/. 760.95	S/. 3,804.73	S/. 3,804.73	S/. 4,185.20	S/. 4,072.96
EQUIPOS	S/. 3,517.00	S/. 14,068.00	S/. -	S/. -	S/. -
TOTAL	S/. 4,277.95	S/. 17,872.73	S/. 3,804.73	S/. 4,185.20	S/. 4,072.96

Fuente: Elaboración Propia

8.3 Proyección de Ventas

La proyección de ventas es de 37 capacitaciones promedio mensuales para el primer año. Lo que equivale a 447 capacitaciones. Cada año planeamos aumentar nuestras ventas en 10% en base al año anterior.

El porcentaje de mercado disponible que deseamos obtener para los siguientes 5 años es de 0.0078%. Esto en base a nuestra oferta que podemos ofrecer con nuestra cantidad de instructores, servicio de atención instalada e inversión de proyecto.

Cuadro N°52: Proyección de la demanda para los cinco años

	PROYECCIÓN DE LA DEMANDA DEL AÑO 1 AL AÑO 5					
	TIPO DE SERVICIO	DEMANDA ANUAL				
		AÑO1	AÑO2	AÑO3	AÑO4	AÑO5
CAPACITACIÓN DE 2 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE IGNIS	78	86	94	104	114
	EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA	108	119	131	144	158
CAPACITACIÓN DE 4 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE IGNIS	57	63	69	76	83
	EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA	84	92	102	112	123
CAPACITACIÓN DE 8 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE IGNIS	36	40	44	48	53
	EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA	84	92	102	112	123
	TOTAL Q	447	492	541	595	654

Fuente: Elaboración Propia

Así mismo, la proyección de ventas en el primer año equivale a S/.996,600.00. El cual se incrementa anualmente en 10% por los siguientes 5 años.

Cuadro N°53: Proyección de venta para los cinco años por tipo de servicio

	PROYECCIÓN DE VENTA DEL AÑO 1 AL AÑO 5						
	TIPO DE SERVICIO	PRECIO (S/.) POR PERSONA	VENTA ANUAL (S/.)				
			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
CAPACITACIÓN DE 2 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE IGNIS	30.00	105,300	115,830	127,413	140,154	154,170
	EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA	40.00	194,400	213,840	235,224	258,746	284,621
CAPACITACIÓN DE 4 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE IGNIS	60.00	119,700	131,670	144,837	159,321	175,253
	EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA	80.00	235,200	258,720	284,592	313,051	344,356
CAPACITACIÓN DE 8 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE IGNIS	100.00	90,000	99,000	108,900	119,790	131,769
	EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA	120.00	252,000	277,200	304,920	335,412	368,953
	TOTAL		996,600	1,096,260	1,205,886	1,326,475	1,459,122

Fuente: Elaboración Propia

8.4 Cálculo del Capital de Trabajo

IGNIS requiere un capital de trabajo de S/.326,008.00 para comenzar con el proyecto y mantener sus operaciones por los primeros 12 meses. Se considera los gastos operativos, gastos de marketing y gastos de planilla.

Cuadro N°54: Capital de Trabajo Requerido

CAPITAL DE TRABAJO REQUERIDO		
GASTOS	TOTAL	
Gasto Operativo	S/.	72,280.00
Gasto Marketing	S/.	79,728.00
Gasto Planilla	S/.	174,000.00
TOTAL GASTOS	S/.	326,008.00

Fuente: Elaboración Propia

Nuestro Ratio de capital de trabajo es de 0.33; lo que significa que por cada SOL de ventas se necesita 33 céntimos de SOL como capital de trabajo.

Cuadro N°55: Método del % Cambio de Ventas

AÑO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ventas Anuales		S/. 996,600.00	S/. 1,096,260.00	S/. 1,205,886.00	S/. 1,326,474.60	S/. 1,459,122.06
Ratio (Capital de trabajo/Ventas)		0.327	0.327	0.327	0.327	0.327
CAPITAL DE TRABAJO REQUERIDO	**S/. -326,008.00**	**S/. 326,008.00**	**S/. 358,608.80**	**S/. 394,469.68**	**S/. 433,916.65**	**S/. 477,308.31**

Fuente: Elaboración Propia

8.5 Estructura de financiamiento: Tradicional y no tradicional

IGNIS está optando por un financiamiento tradicional, que será brindado por la Caja Piura, ya que uno de nuestros accionistas, Alex Viza, labora en la entidad y nos facilitará para la obtención del crédito, se requiera una inversión requerida inicial de S/.347,685.45, de los cuales el préstamo de Caja Piura será de S/.139,074.18, equivalente al 40% de la inversión total.

Cuadro N°56: Inversión Requerida Inicial

INVERSIÓN			
Activos Fijos	S/.	21,677.45	
Capital de trabajo	S/.	326,008.00	
TOTAL DE INVERSIÓN REQUERIDA INICIAL	S/.	347,685.45	100%

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N°57: % de Participación por participante

FINANCIAMIENTO	INVERSIÓN		% PARTCIPACIÓN
Préstamo (D)	S/.	139,074.18	40%
Accionistas (E)	S/.	208,611.27	60%
INVERSIÓN TOTAL	S/.	347,685.45	100%

Fuente: Elaboración Propia

Caja Piura será la entidad financiera que nos apoyará en el proyecto, el cual ofrecerá una TEA del 20% por el monto antes mencionado por los cinco años.

A continuación se muestra el cronograma de pagos otorgados, por la entidad financiera:

Cuadro N°58: Cronograma de Pagos de Caja Piura

CRONOGRAMA DE PAGO	
CMAC	CAJA PIURA
Monto	S/. 139,074
TEA	20.00%
PLAZO (AÑOS)	5

PERÍODO	SALDO	AMORTIZACIÓN	INTERESES	CUOTA
0				
1	S/. 139,074.18	S/. 18,688.75	S/. 27,814.84	S/. 46,503.58
2	S/. 120,385.43	S/. 22,426.50	S/. 24,077.09	S/. 46,503.58
3	S/. 97,958.94	S/. 26,911.80	S/. 19,591.79	S/. 46,503.58
4	S/. 71,047.14	S/. 32,294.15	S/. 14,209.43	S/. 46,503.58
5	S/. 38,752.99	S/. 38,752.99	S/. 7,750.60	S/. 46,503.58

Fuente: Elaboración Propia

8.6 Estados Financieros (Balance General, Estado de GGPP, Flujo de Caja)

El estado de situación financiera, nos muestra el activo, pasivo y patrimonio que estamos proyectando para los 5 años. Así también, nos refleja cómo se encuentra la empresa financieramente en un momento específico, obteniendo liquidez y teniendo durante los 5 años un patrimonio sólido.

Cuadro N°59: Estado de Situación Financiera Proyectado

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA PROYECTADO						
CUENTA	PERIODO					
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Activo						
Activo Corriente						
Caja Bancos	S/. 326,008.00	S/. 586,648.97	S/. 600,830.17	S/. 661,535.21	S/. 725,146.29	S/. 794,797.33
Total Activo Corriente	**S/. 326,008.00**	**S/. 586,648.97**	**S/. 600,830.17**	**S/. 661,535.21**	**S/. 725,146.29**	**S/. 794,797.33**
Activo No Corriente						
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	S/. 21,677.45	S/. 21,677.45	S/. 21,677.45	S/. 21,677.45	S/. 21,677.45	S/. 21,677.45
Depreciación Acumulada		S/. -4,277.95	S/. -8,555.89	S/. -12,833.84	S/. -17,111.78	S/. -21,389.73
Total Activo No Corriente	**S/. 21,677.45**	**S/. 17,399.51**	**S/. 13,121.56**	**S/. 8,843.62**	**S/. 4,565.67**	**S/. 287.73**
Total Activo	**S/. 347,685.45**	**S/. 604,048.47**	**S/. 613,951.73**	**S/. 670,378.82**	**S/. 729,711.96**	**S/. 795,085.06**
Pasivo						
Pasivo Corriente						
Dividendos por pagar			S/. 67,614.34	S/. 85,946.30	S/. 106,101.44	S/. 129,005.94
Tributos por pagar		S/. 81,140.27	S/. 70,731.32	S/. 89,908.36	S/. 110,992.65	S/. 134,953.02
Total Pasivo Corriente		**S/. 81,140.27**	**S/. 138,345.66**	**S/. 175,854.66**	**S/. 217,094.09**	**S/. 263,958.95**
Pasivo No Corriente						
Deuda a Largo Plazo	S/. 139,074.18	S/. 120,385.43	S/. 97,958.94	S/. 71,047.14	S/. 38,752.99	
Total Pasivo No Corriente	**S/. 139,074.18**	**S/. 120,385.43**	**S/. 97,958.94**	**S/. 71,047.14**	**S/. 38,752.99**	**S/. -**
Total Pasivo	**S/. 139,074.18**	**S/. 201,525.71**	**S/. 236,304.60**	**S/. 246,901.80**	**S/. 255,847.08**	**S/. 263,958.95**
Patrimonio						
Capital	S/. 208,611.27	S/. 208,611.27	S/. 208,611.27	S/. 208,611.27	S/. 208,611.27	S/. 208,611.27
Reserva Legal 10%		S/. 19,391.15	S/. 16,903.59	S/. 21,486.57	S/. 26,525.36	S/. 32,251.48
Resultado del Ejercicio		S/. 174,520.35	S/. 152,132.28	S/. 193,379.17	S/. 238,728.25	S/. 290,263.35
Total Patrimonio	**S/. 208,611.27**	**S/. 402,522.77**	**S/. 377,647.13**	**S/. 423,477.02**	**S/. 473,864.88**	**S/. 531,126.11**
Total Pasivo y Patrimonio	**S/. 347,685.45**	**S/. 604,048.47**	**S/. 613,951.73**	**S/. 670,378.82**	**S/. 729,711.96**	**S/. 795,085.06**

Fuente: Elaboración Propia

El Estado de Resultados nos muestra los resultados financieros de las operaciones de la empresa en un período específico. Se puede visualizar que en el estado de resultado proyectado se está obteniendo utilidad desde el primer año, por el monto de S/.193,911.50, y durante los próximos años también se obtendrá buenas ganancias.

Cuadro N°60: Estado de Resultados Proyectado

ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO					
CUENTA	PERIODO				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
(+) Ventas	S/. 996,600.00	S/. 1,096,260.00	S/. 1,205,886.00	S/. 1,326,474.60	S/. 1,459,122.06
(-) Costo de Ventas	S/. -258,395.39	S/. -284,234.93	S/. -312,658.43	S/. -343,924.27	S/. -378,316.70
Utilidad Bruta	S/. 738,204.61	S/. 812,025.07	S/. 893,227.57	S/. 982,550.33	S/. 1,080,805.36
(-) Gastos Administrativos	S/. -316,810.00	S/. -417,800.00	S/. -425,442.80	S/. -434,333.88	S/. -442,050.07
(-) Gastos de Ventas	S/. -108,328.00	S/. -119,160.80	S/. -131,076.88	S/. -144,184.57	S/. -158,603.02
(-) Gastos Varios	S/. -10,200.00	S/. -11,220.00	S/. -12,342.00	S/. -13,576.20	S/. -14,933.82
Utilidad Operativa	S/. 302,866.61	S/. 263,844.27	S/. 324,365.89	S/. 390,455.68	S/. 465,218.45
(-) Gastos Financieros	S/. -27,814.84	S/. -24,077.09	S/. -19,591.79	S/. -14,209.43	S/. -7,750.60
Utilidad antes de Impuestos	S/. 275,051.77	S/. 239,767.18	S/. 304,774.11	S/. 376,246.26	S/. 457,467.85
(-) Impuesto a la Renta (29.5%)	S/. -81,140.27	S/. -70,731.32	S/. -89,908.36	S/. -110,992.65	S/. -134,953.02
Utilidad Neta	S/. 193,911.50	S/. 169,035.86	S/. 214,865.75	S/. 265,253.61	S/. 322,514.84

Fuente: Elaboración Propia

El flujo de caja operacional nos muestra las entradas y salidas de dinero que IGNIS está generando, según los resultados positivos; nos hacen obtener una operatividad en el servicio de capacitación.

Cuadro N°61: Flujo de Caja Operacional

FLUJO DE CAJA OPERACIONAL						
CUENTAS	PERIODO					
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Saldo Inicial		S/. -	S/. 586,648.97	S/. 1,187,479.14	S/. 1,849,014.35	S/. 2,574,160.63
INGRESO DE EFECTIVO						
Ingreso por ventas		S/. 996,600.00	S/. 1,096,260.00	S/. 1,205,886.00	S/. 1,326,474.60	S/. 1,459,122.06
Financiamiento						
Aporte de capital	S/. 347,685.45					
Total Ingresos	**S/. 347,685.45**	**S/. 996,600.00**	**S/. 1,096,260.00**	**S/. 1,205,886.00**	**S/. 1,326,474.60**	**S/. 1,459,122.06**
EGRESO DE EFECTIVO						
Operaciones		**S/. 409,951.03**	**S/. 495,429.83**	**S/. 544,350.79**	**S/. 601,328.31**	**S/. 664,324.73**
Gastos de Ventas y Marketing		S/. 108,328.00	S/. 119,160.80	S/. 131,076.88	S/. 144,184.57	S/. 158,603.02
Gastos Administrativos y Varios		S/. 43,680.00	S/. 48,048.00	S/. 52,852.80	S/. 58,138.08	S/. 63,951.89
Gastos de RRHH		S/. 176,802.76	S/. 257,489.71	S/. 270,512.75	S/. 288,013.02	S/. 306,816.80
Impuesto a la renta (29.50%)		S/. 81,140.27	S/. 70,731.32	S/. 89,908.36	S/. 110,992.65	S/. 134,953.02
Inversión en activos fijos	**S/. 347,685.45**					
Activos fijos	S/. 21,677.45					
Capital de trabajo	S/. 326,008.00					
Total Egresos	**S/. 347,685.45**	**S/. 409,951.03**	**S/. 495,429.83**	**S/. 544,350.79**	**S/. 601,328.31**	**S/. 664,324.73**
Flujo por periodo FCE		**S/. 586,648.97**	**S/. 600,830.17**	**S/. 661,535.21**	**S/. 725,146.29**	**S/. 794,797.33**
Saldo Acumulado		S/. 586,648.97	S/. 1,187,479.14	S/. 1,849,014.35	S/. 2,574,160.63	S/. 3,368,957.96
Flujo de Caja Total	**S/. -347,685.45**	**S/. 586,648.97**	**S/. 600,830.17**	**S/. 661,535.21**	**S/. 725,146.29**	**S/. 794,797.33**

Fuente: Elaboración Propia

8.7 Flujo Financiero

El Flujo de Caja nos muestra el flujo de caja operativo (FEO), Flujo de Caja Libre Disponibilidad (FCLD), Flujo de Caja Financiero (FCF) y el Flujo de Caja Neto del Inversionista (FCNI).

En este caso, el Flujo de caja operativo (FEO) nos mostrará el dinero que me va dejando las operaciones continuas durante los cinco años, teniendo para el primer año S/.214,782.95.

El flujo de Caja Libre Disponibilidad (FCLD) nos indica que los saldos que se han generado son independientes a la estructura del financiamiento y que sus propias operaciones generan rentabilidad por sí mismas, teniendo para el primer año S/. S/.214,782.95, S/.188,543.20 para el segundo año, S/.232,463.94 para el tercer año, S/.280,319.23 para el cuarto año y S/. 664,369.94 para el quinto año, estos datos nos indican la rentabilidad de toda la inversión.

El flujo de caja Financiero (FCF) nos mostrará el monto total a financiar que es S/.139,074.18, la amortización de la deuda, el interés de la deuda y el escudo fiscal que es generado por el interés de la deuda la cual se multiplicará por el impuesto a la renta.

Por último, el flujo de caja neto del inversionista (FCNI) nos indica la ganancia del inversionista que sale de la sumatoria del FCLD y FCF, para el primer año se obtiene una ganancia del inversionista por S/.176,484.75.

Cuadro N°62: Flujo de Caja Financiero Proyectado

FLUJO DE CAJA FINANCIERO PROYECTADO						
CUENTA	PERIODO					
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
(+) Ventas		S/. 996,600.00	S/. 1,096,260.00	S/. 1,205,886.00	S/. 1,326,474.60	S/. 1,459,122.06
(-) Costo de Ventas		S/. -258,395.39	S/. -284,234.93	S/. -312,658.43	S/. -343,924.27	S/. -378,316.70
Utilidad Bruta		**S/. 738,204.61**	**S/. 812,025.07**	**S/. 893,227.57**	**S/. 982,550.33**	**S/. 1,080,805.36**
(-) Gastos Administrativos		S/. -316,810.00	S/. -417,800.00	S/. -425,442.80	S/. -434,333.88	S/. -442,050.07
(-) Gastos de Ventas		S/. -108,328.00	S/. -119,160.80	S/. -131,076.88	S/. -144,184.57	S/. -158,603.02
(-) Gastos Varios		S/. -10,200.00	S/. -11,220.00	S/. -12,342.00	S/. -13,576.20	S/. -14,933.82
(-) Depreciación y amortización de intangibles y agotamiento		S/. -4,277.95	S/. -8,555.89	S/. -12,833.84	S/. -17,111.78	S/. -21,389.73
Utilidad Operativa (EBIT)		**S/. 298,588.66**	**S/. 255,288.38**	**S/. 311,532.06**	**S/. 373,343.90**	**S/. 443,828.73**
(-) Impuesto a la Renta (29.5%)		S/. -88,083.66	S/. -75,310.07	S/. -91,901.96	S/. -110,136.45	S/. -130,929.47
(+) Depreciación y amortización de intangibles y agotamiento		S/. 4,277.95	S/. 8,555.89	S/. 12,833.84	S/. 17,111.78	S/. 21,389.73
FLUJO DE CAJA OPERATIVO (FEO)		**S/. 214,782.95**	**S/. 188,534.20**	**S/. 232,463.94**	**S/. 280,319.23**	**S/. 334,288.98**
(-) Activos fijos	S/. -21,677.45					S/. 4,072.96
(-) Capital de trabajo	S/. -326,008.00					S/. 326,008.00
FLUJO DE CAJA LIBRE DISPONIBILIDAD (FCLD)	**S/. -347,685.45**	**S/. 214,782.95**	**S/. 188,534.20**	**S/. 232,463.94**	**S/. 280,319.23**	**S/. 664,369.94**
(+) Préstamos obtenido	S/. 139,074.18					
(-) Amortización de la deuda		S/. -18,688.75	S/. -22,426.50	S/. -26,911.80	S/. -32,294.15	S/. -38,752.99
(-) Interés de la deuda		S/. -27,814.84	S/. -24,077.09	S/. -19,591.79	S/. -14,209.43	S/. -7,750.60
(+) Escudo Fiscal de los intereses (EFI)		S/. 8,205.38	S/. 7,102.74	S/. 5,779.58	S/. 4,191.78	S/. 2,286.43
FLUJO DE CAJA FINANCIERO	**S/. 139,074.18**	**S/. -38,298.21**	**S/. -39,400.84**	**S/. -40,724.01**	**S/. -42,311.80**	**S/. -44,217.16**
FLUJO DE CAJA NETO DEL INVERSIONISTA (FCNI)	**S/. -208,611.27**	**S/. 176,484.75**	**S/. 149,133.35**	**S/. 191,739.93**	**S/. 238,007.43**	**S/. 620,152.78**

Fuente: Elaboración Propia

8.8 Tasa de descuento accionistas y WACC

El COK muestra el costo de oportunidad de los accionistas y los inversionistas exigirán una rentabilidad promedio anual por colocar su dinero en el proyecto durante los cinco años. El COK proyectado es de 13.54%, es atractivo ya que es una inversión activa porcentualmente mayor comparado con una inversión pasiva como puede ser dejar el dinero en un banco. Para poder calcular el COK proyectado se utilizó el modelo de valoración de activos de capital (CAPM), los datos de tasa de libre de riesgo, Beta desapalancada, y la prima de riesgo fueron obtenidos de la fuente ADAMODAR que es sobre la bolsa de valores americano y de los bonos del tesoro americano promedio de 10 años.

$$\beta l_{proy} = \beta u_{proy} [\, 1 + (1 - t_{perú}) \times (D_{proy}/E_{proy})]$$

$$COK_{proy} = rf + \beta l_{proy} (rm - rf) + RP$$

Cuadro N°63: Variables para el COKproy

Variables	
Tasa Libre de Riesgo (Rf)	4.29%
Beta desapalancada (βu_{proy}): Education	0.89
Ratio D/E	0.67
Tasa de Impuesto (Perú)	29.50%
Prima Riesgo de Mercado (Rm-Rf)	5.98%
Riesgo País Perú (RP)	1.43%
Beta apalancada (βl_{proy})	1.31
COKproy	13.54%

Fuente: Elaboración Propia

El WACC es 14%, es el costo promedio ponderado de todo el financiamiento, esto quiere decir que todo los que van a financiar el proyecto están a la espera de obtener está rentabilidad promedio anual (WACC).

Gráfico N°64: Cálculo del WACC

CALCULO WACC				
Financiamiento	Monto	% Participacion	Costo %	WACC
Aporte de Caja Piura (D)	S/. 139,074.18	40%	14.10%	5.64%
Aporte de accionistas (E)	S/. 208,611.27	60%	13.54%	8.13%
Inversion total	S/. 347,685.45	100%		14%

TEA x (1 - IR)

Fuente: Elaboración Propia

8.9 Indicadores de rentabilidad

Se obtiene un Valor Presente neto del Flujo de caja libre disponibilidad de S/.660,605.29, este resultado se obtuvo descontando el WACC de 14% y se obtiene un VPN positivo. Esto quiere decir que por invertir S/.347,685.45 en este proyecto, le va a generar un costo a todos aquellos que van a financiar el proyecto una tasa de 14% (WACC) promedio anual que exigen y adicionalmente el proyecto le va generar el VPN positivo ya mencionado, lo cual el proyecto podría ser aceptado porque muestra una rentabilidad positiva.

El proyecto es conveniente porque la TIR de 64.16% es mayor al costo de oportunidad de capital (COK), lo cual es lo que espera de retorno el inversionista.

Se obtiene un índice de rentabilidad (IR) de 2.90, esto quiere decir que el proyecto nos muestra rentabilidad por unidad monetaria invertida y el proyecto es viable porque es mayor a 1.

Cuadro N°65: Cálculo del VPN, TIR e IR del FCLD

VPN FCLD (Se descuenta con WACC)	S/. 660,605.29
TIR (FCLD)	64.16%
IR (INDICE DE RENTABILIDAD)	2.90

Fuente: Elaboración Propia

Se obtiene un Valor presente neto del Flujo de caja neto del inversionista (FCNI) de S/.665,297.31 este resultado se obtuvo descontando el COK de 13.54% y se obtiene un VPN positivo. Esto quiere decir que por invertir S/.208,611.27 en este proyecto, le va a generar al inversionista una tasa de 13.54% (COK) promedio anual que exige y adicionalmente el proyecto le va generar el VPN positivo ya mencionado, lo cual el proyecto podría ser aceptado porque muestra una rentabilidad positiva.

Se obtiene un índice de rentabilidad (IR) de 4.19, esto quiere decir que el proyecto nos muestra rentabilidad por unidad monetaria invertida y el proyecto es viable porque es mayor a 1.

Cuadro N°66: Cálculo del VPN e IR del FCNI

VPN FCNI (Se descuenta con COK)	S/. 665,297.31
IR (INDICE DE RENTABILIDAD)	4.19

Fuente: Elaboración Propia

Se obtiene un Periodo de recuperación de inversión (PRI) de 2.1, esto quiere decir que el proyecto demorará en producir utilidad de la inversión efectuada en un tiempo de 2 años con 1 mes y 6 días para el inversionista.

Cuadro N°67: Periodo de recuperación de inversión (PRI)

PRI	2.1
	2 años con 1 mes y 6 días

Fuente: Elaboración Propia

8.10 Análisis de Riesgo

8.10.1 Análisis de Sensibilidad

El análisis de sensibilidad nos permitirá predecir cuales serán las variaciones ante una modificación de los componentes que hemos analizado cómo las ventas, costos, valor presente, TIR, etc. Gracias a este análisis, IGNIS estará preparado para poder tomar decisiones.

A continuación se muestra el cuadro principal de los datos obtenidos en el proyecto:

Cuadro N°68: Datos importantes del proyecto IGNIS

VENTAS PARA EL PRIMER AÑO:	447
Tasa de Crecimiento Anual de ventas	1.1
TIR (FCLD)	64.16%
VPN FLCD	S/. 660,605.29
TIR (FCNI)	88.71%
VPN FCNI	S/. 665,297.31
PRI	2.1

Fuente: Elaboración Propia

En este primer cuadro podemos visualizar que la variable que se está variando es la TIR (FCLD). Al mostrar el crecimiento propuesto en las ventas del 10% anual la TIR permanece en 64.16%, pero al disminuir el crecimiento de las ventas en 20% anual a lo propuesto se obtiene una TIR del -3.54% y si las ventas crecen un 10% más a lo proyectado se obtiene una TIR del 101.82%. En conclusión la TIR es muy volátil al cambio en las ventas anuales e IGNIS estará preparado para hacer un plan de contingencia en el caso de que sus ventas decrecen porque la TIR no sería muy atractiva para el inversionista.

Cuadro N°69: Variación porcentual del TIR (FCLD)

TIR (FCLD)		PESIMISTA	REALISTA	OPTIMISTA
		VARIABLES DE ESCENARIOS		
TIR (FCLD)	64.16%	90.00	100.00	110.00
CRECIMIENTO ANUAL	90%	-3.54%	25.67%	52.24%
	95%	9.58%	36.95%	62.10%
	100%	20.74%	46.86%	71.07%
	105%	30.57%	55.85%	79.41%
	110%	*39.47%*	*64.16%*	*87.25%*
	115%	47.68%	71.95%	94.69%
	120%	55.36%	79.32%	101.82%

Fuente: Elaboración Propia

En este segundo cuadro podemos observar que la variable que está variando es el valor presente neto del FCLD. Cuando se obtiene que las ventas tienen un crecimiento del 10% anual que ha sido propuesto en el proyecto se obtendrá un VPN del FCLD de S/.660,605.29, pero si las ventas decrecen en un 20% a lo propuesto el VPN del FCLD será S/.-137,712.27 y si crece un 10% más de lo proyectado el VPN del FCLD será de S/.1,429,992.09. En conclusión el VPN va aumentar siempre y cuando las ventas aumenten y va a disminuir siempre y cuando las ventas decrecen. IGNIS estará preparado para asumir el riesgo en el caso de que sus ventas decrecen, tomando decisiones drásticas en la empresa que llevarán a obtener resultados alineados a lo deseado.

Cuadro N°70: Variación del VPN FCLD (S/.)

VPN FLCD		PESIMISTA	REALISTA	OPTIMISTA
		VARIABLES DE ESCENARIOS		
VPN FLCD (Se descuenta con WACC)	S/. 660,605.29	90.00	100.00	110.00
CRECIMIENTO ANUAL	90%	S/. -137,712.27	S/. 99,107.60	S/. 335,927.47
	95%	S/. -38,095.62	S/. 220,366.95	S/. 478,829.53
	100%	S/. 71,480.87	S/. 353,750.03	S/. 636,019.18
	105%	S/. 191,773.29	S/. 500,177.18	S/. 808,581.06
	110%	*S/. 323,567.75*	*S/. 660,605.29*	*S/. 997,642.83*
	115%	S/. 467,680.37	S/. 836,027.81	S/. 1,204,375.24
	120%	S/. 624,957.27	S/. 1,027,474.68	S/. 1,429,992.09

Fuente: Elaboración Propia

En el siguiente cuadro se observa la variación que existe en el Valor presente neto del FCNI. Similar a lo que sucede en los dos primeros cuadros, cuando existe un aumento de las ventas el VPN del FCNI va aumentar en S/.1,440,055.52 y si existe una disminución en las ventas el VPN del FCNI será de S/.-138,491.50. En conclusión el VPN varía según al incremento o decrecimiento de las ventas, que le puede favorecer en el proyecto y como no ser aceptado el proyecto propuesto.

Cuadro N°71: Variación del VPN FCNI

VPN FCNI		PESIMISTA	REALISTA	OPTIMISTA
		VARIABLES DE ESCENARIOS		
VPN FCNI (Se descuenta con COK)	665,297.3	90.00	100.00	110.00
CRECIMIENTO ANUAL	90%	S/. -138,491.50	S/. 99,526.91	S/. 337,545.32
	95%	S/. -38,134.21	S/. 221,687.82	S/. 481,509.85
	100%	S/. 72,269.40	S/. 356,077.71	S/. 639,886.02
	105%	S/. 193,482.51	S/. 503,625.58	S/. 813,768.64
	110%	*S/. 326,298.63*	*S/. 665,297.31*	*S/. 1,004,296.00*
	115%	S/. 471,541.56	S/. 842,095.72	S/. 1,212,649.88
	120%	S/. 630,065.43	S/. 1,035,060.47	S/. 1,440,055.52

Fuente: Elaboración Propia

En este último cuadro, se observa la variable periodo de recuperación de la inversión (PRI). La recuperación de la inversión es de 2 años con 1 mes y 6 días obtenidos con las ventas en crecimiento del 10% anual propuesto, pero si las ventas decrecen mi proyecto tendrá que recuperar la inversión en un largo plazo, lo cuál se vuelve más riesgoso el proyecto. Si las ventas aumentan en un 10% anual a lo proyectado recuperaré la inversión en 1 año con 5 meses y 19 días. Sería conveniente para IGNIS recuperar la inversión en menos tiempo.

Cuadro N°72: Variación de la PRI

PRI (Años)		PESIMISTA	REALISTA	OPTIMISTA
		VARIABLES DE ESCENARIOS		
PRI	2.1	90.00	100.00	110.00
CRECIMIENTO ANUAL	90%	-13.02	4.67	1.51
	95%	21.00	3.10	1.48
	100%	7.03	2.54	1.46
	105%	4.64	2.25	1.46
	110%	*3.65*	*2.08*	*1.46*
	115%	3.12	1.98	1.47
	120%	2.80	1.90	1.47

Fuente: Elaboración Propia

8.10.2 Análisis por escenarios (por variables)

En el siguiente gráfico podemos observar el escenario optimista y pesimista donde existen cambios por las variables precio venta, costos de producción y tasa de crecimiento anual de ventas:

Escenario optimista: Si nuestro precio de venta unitario aumenta en 10% el costo de ventas unitario se ve afectado disminuyendo en un 10%. También podemos visualizar que la tasa de crecimiento anual de ventas crece en un 10% más a lo proyectado. Todos estos cambios pueden darse por diferentes supuestos que existan en el mercado, como ser aceptado el servicio que ofreceremos por ende exista mayor demanda por la aceptación y la optimización de los recursos y esto hará que exista crecimiento en mis ventas anuales.

Escenario pesimista: Si nuestro precio de venta unitario disminuye en 10% el costo de ventas unitario se ve afectado aumentando en un 10%. También podemos visualizar que la tasa de crecimiento anual de ventas decrece en un 20% más a lo proyectado. Todos estos cambios pueden darse por diferentes supuestos que IGNIS debe tomar con respecto al sector que se encuentre, como disminuir el precio de venta por motivos de la competencia agresiva, decrecimiento de las ventas anuales por motivos de crisis en el país o porque no estamos siendo efectivos con el servicio otorgado y un aumento en el costo de ventas unitario por motivos de no tener una buena gestión con los proveedores.

Cuadro N°73: Análisis de Escenarios

ESCENARIOS	Tasa de Crecimiento Anual de ventas	PRECIO VENTA	COSTO PRODUCCIÓN	TIR (FCLD)	VPN FLCD	TIR (FCNI)	VPN FCNI	PRI
OPTIMISTA	120%	110%	90%	101.82%	S/. 1,429,992.09	143%	S/. 1,440,055.52	1.47
REALISTA	110%	100%	100%	64.16%	S/. 660,605.29	89%	S/. 665,297.31	2.08
PESIMISTA	90%	90%	110%	-3.54%	S/. -137,712.27	-14%	S/. -138,491.50	-13.02

Fuente: Elaboración Propia

8.10.3 Análisis de Puntos de Equilibrio

El punto de equilibrio le permitirá a IGNIS conocer cuánto debe vender para cubrir sus costos y gastos totales para que IGNIS genere una utilidad deseada, es decir en donde no exista utilidad, ni pérdida.

En este caso IGNIS cuenta con diferentes tipos de servicio que poseen diferente precio unitario y costo unitario, es por eso que se ha decidido aplicar el punto de equilibrio multiproducto. El punto de equilibrio multiproducto nos muestra que cada producto cuenta con un volumen de ventas, precio unitario y costo unitario distintos.

Podemos observar en el cuadro que se obtuvo un punto de equilibrio general de 264 unidades que representan en unidades monetarias por S/.587,720.32 que serán los ingresos obtenidos por vender las 264 unidades, con estos resultados la empresa no genera utilidad ni pérdida, pero si existe una mayor venta en las unidades los ingresos serán más que le permitirá generar una utilidad deseada.

Además, el cuadro nos muestra el punto de equilibrio por producto y esto quiere decir que debe vender dichas unidades por tipo de servicio para generar ingresos por cada tipo.

Se han utilizado las siguientes fórmulas:

Cuadro N°74: Fórmulas para el Punto de Equilibrio

Margen de Contribución Unitario (MCU)	PVU - CVU
Margen de Contribución Unitario Ponderado	MCU X %Participación
Punto de Equilibrio Global (PEG) en unidades	Costos Fijos / MCP total
Punto de Equilibrio por Producto (unidades)	PEG X %Participación por cada producto
Punto de Equilibrio por Producto (S/.)	PVU X PE por cada producto (unidades)
Punto de Equilibrio Global (S/.)	∑ PE por producto (S/.)

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N°75: Determinación del Punto de Equilibrio Multiproducto

PUNTO DE EQUILIBRIO MULTIPRODUCTO (IGNIS)												
TIPO DE SERVICIO		TOTAL AÑO 1 X TIPO DE CAPACITACION	Margen de Participación (%)	Número de persona por capacitación	Precio Venta Unitario (PVU) por persona	Precio Venta Unitario (PVU)	Costo Variable Unitario (CVU)	Margen de Contribución Unitario (MCU)	Costos Fijos Anuales	Margen de Contribución Ponderado	Punto de Equilibrio por producto (Unidades)	Punto de Equilibrio por producto (S/.)
CAPACITACIÓN DE 2 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE IGNIS	78	17%	45	S/. 30.00	S/. 1,350.00	S/. 708.54	S/. 641.46	S/. 435,338.00	S/. 111.93	46	S/. 62,098.08
	EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA	108	24%	45	S/. 40.00	S/. 1,800.00	S/. 308.54	S/. 1,491.46		S/. 360.35	64	S/. 114,642.62
CAPACITACIÓN DE 4 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE IGNIS	57	13%	35	S/. 60.00	S/. 2,100.00	S/. 788.54	S/. 1,311.46		S/. 167.23	34	S/. 70,590.13
	EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA	84	19%	35	S/. 80.00	S/. 2,800.00	S/. 388.54	S/. 2,411.46		S/. 453.16	50	S/. 138,703.41
CAPACITACIÓN DE 8 HORAS	EN LAS INSTALACIONES DE IGNIS	36	8%	25	S/. 100.00	S/. 2,500.00	S/. 1,258.54	S/. 1,241.46		S/. 99.98	21	S/. 53,075.29
	EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA	84	19%	25	S/. 120.00	S/. 3,000.00	S/. 558.54	S/. 2,441.46		S/. 458.80	50	S/. 148,610.80
	TOTAL ANUAL	447	100%							S/. 1,651.46	264	S/. 587,720.32

Fuente: Elaboración Propia

8.10.4 Principales riesgos del proyecto (cualitativos)

Nuestros principales riesgos del proyecto son:

- Que la demanda en las ventas estimadas cambie, este factor es muy riesgoso porque va impedir que cumplamos con la utilidad deseada, también nos impide expandirnos en el mercado donde estaremos. Esto puede ser debido al dar un mal servicio, al ingreso de nuevos competidores, etc. Para este caso IGNIS va desarrollar nuevas estrategias de marketing (promociones, ajustes en los servicios que se brindará, etc.) para alcanzar nuevos nichos de mercado y/o aumentar su participación en el mercado actual.

- Como bien se ha mencionado en el primer punto el ingreso de nuevos competidores (la competencia), es un factor de riesgo para IGNIS, el cual tendría como efecto disminuir la demanda deseada. En este caso IGNIS invertirá en capacitaciones sobre servicio al cliente para el área comercial para poder fidelizar a los clientes.

- Que el costo de ventas cambie, este factor es muy importante porque generaría en cualquier momento un incremento y por ende una disminución en la utilidad deseada para IGNIS. En está situación IGNIS, buscará nuevos proveedores que abastezcan los recursos con precios más bajos y optimizará los procesos.

9. CONCLUSIONES

9.1 Conclusiones Generales

IGNIS es una empresa que brinda equipos de protección para primera respuesta en emergencia, y que quiere ingresar al mercado con un nuevo giro negocio que es el servicio especializado de Capacitaciones en Primeros Auxilios, Manejo de Extintores y Evacuación en Caso de Emergencias en Lima, el cual se encontrará respaldado por instructores con certificación alemana, se dirigirá al público objetivo de la mypes de Lima, dentro del sector manufacturero, cabe mencionar que las mypes tienen el 81% de la economía peruana, ya que hemos encontrado que tienen la necesidad y la falta de información acerca de empresas que brinden este servicio , ya que está de por medio La ley de seguridad en el trabajo, el cual IGNIS quiere proponer una solución al problema mencionado, brindado el servicio de capacitación ya que representa una oportunidad para nosotros y para el crecimiento de mercado de este proyecto.

Así mismo, IGNIS quiere salir al mercado proponiendo dos modalidades, en nuestro local, y en el local del cliente, esto permite estar a la disposición de nuestro público objetivo, que permitirá no perder futuras ventas, cabe mencionar que también se ofrecerán tres planes, que son las capacitaciones de 2,4 y 8 horas, en donde el cliente podrá elegir según su necesidad y cantidad de empleados que tenga, Se iniciará con 7 colaboradores que pasarán por un proceso de selección y capacitación , en el cual serán personas con experiencias en el rubro, esto permitirá que este negocio pueda ser reconocido por ello.

Se planteó objetivos, estrategias y políticas dentro del área de marketing, operaciones y recursos humanos, los cuales serán trasladados y difundidos a todo el personal que permitirá que IGNIS pueda salir al mercado y compita de manera efectiva.

IGNIS se apoyará de una aplicación que ayudará a la buena administración de clientes y para que ellos siempre estén enterados de sus nuevas re-certificaciones. Así mismo, la aplicación también sirve como un localizador de desfibriladores públicos, como los que tiene el Aeropuerto de Lima.

Además, se ha realizado un plan económico-financiero proyectado a 5 años, en dónde se ha calculado el flujo de caja financiero, el COK, el WACC, la TIR y la PRI. Se obtiene un VPN positivo de S/.660,605.29, con una TIR de 64.16% que es mayor que el COK de 13.54% y con una período de recuperación de la inversión de 2 años con 1 mes y 6 días, estos indicadores le muestran a IGNIS que el proyecto es rentable y viable para los inversionistas y accionistas. Además el proyecto será financiado en 60% por los accionistas y el 40% por Caja Piura para poder llevar a cabo las operaciones del primer año de la nueva unidad del negocio, y esta inversión será recuperable según el indicador de la PRI. Contando con una utilidad positiva desde el primer año de ejercicio de la nueva unidad de negocio de IGNIS.

9.2 Conclusión individual

ALEX JHOAN VIZA HUAYLLAS (ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS - U201515131)

IGNIS se está enfocando en abrir una nueva unidad de negocio que es el servicio especializado de Capacitaciones en primeros auxilios, manejo de extintores y evacuación en caso de emergencias para las mypes de Lima.

En la investigación que se realizó sobre el tamaño de mercado se encontró 797,564 mypes de Lima que abarca la mayor parte de la economía del Perú, obteniendo un mercado disponible de 286,295 para poder satisfacer sus necesidades con el servicio que ofrecerá IGNIS. En la actualidad, existe competidores con mucha experiencia en el mercado y esto hace que la rivalidad de los competidores sea alta.

IGNIS propone algo distinto a los demás, esto es brindar un servicio personalizado y dar capacitaciones prácticas, entretenidas, efectivas y accesibles, dichos servicios de capacitación será dictado por instructores con certificación alemana. IGNIS desea que los accidentes en los centro laborales disminuyan y que las mypes puedan reducir gastos y costos, también existe un supuesto de riesgo de la problemática a tratar que es la poca información que las empresas mypes tienen sobre un buen servicio de respuesta en emergencias. Para esto, IGNIS brindará tres tipos de servicio para las mypes que les ayudará a capacitar a su personal y cumplir con lo establecido por la Ley de seguridad y salud en el trabajo.

Para que IGNIS pueda impactar en el mercado, llegar a sus objetivos planeados y obtener resultados positivos contemplados en unidades monetarias y en un buen servicio al cliente, deberá contar con una buena gestión de marketing, gestión distributiva, gestión financiera, gestión de proveedores, gestión de la producción, gestión en su personal, gestión de la calidad y gestión en los inventarios. Dichas gestiones mencionadas han sido detalladas paso a paso en capítulos anteriores.

Además, IGNIS cuenta con objetivos estratégicos para esta nueva unidad de negocio, los cuales son a corto plazo, que le permitirá llegar a lo propuesto desde un principio. IGNIS cuenta con un buen análisis interno y externo que se investigó para aproximarse a datos reales de las ventas estimadas, precios unitarios, gustos y preferencias del target, etc.

IGNIS muestra buenos margenes de ganancia en sus estados financieros proyectados en cinco años y esto es debido a una buena planificación y control que origina una buena gestión en el proyecto. Se obtiene un margen operativo (utilidad operativa/ventas) para el primer año de 30.39%, esto nos muestra que por cada sol que vende, la empresa ganará 0.30 céntimos. También se obtendrá un VPN positivo de S/.660,605.29, con una TIR de 64.16% que es mayor que el COK de 13.54% y recurrirá a un financiamiento tradicional con CAJA PIURA para poder dar inicio a sus operaciones del primer año de la nueva unidad de negocio, y está inversión se recuperará en 2 años con 1 mes y 6 días. Según a estos datos el proyecto es rentable y viable para los inversionistas y accionistas, gracias a una buena gestión operativa.

Bibliografía

- ISOTools Perú (2016, Febrero 18). La ley 30222 modifica a la ley 29783. Recuperado de https://www.isotools.pe/la-ley-30222-modifica-a-la-ley-29783

- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MINTRA) (2017). Módulo de capacitación sobre seguridad y salud en el trabajo. Recuperado de www.mintra.gob.pe/contenidos/drt/servicios/SCTR.ppt

- Diario Gestión (2017, Mayo 01). *Laboral: Un promedio de 55 accidentes al día se registra en una jornada de trabajo.* Recuperado de https://gestion.pe/economia/laboral-promedio-55-accidentes-dia-registra-jornada-134154

- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2017, Octubre). Perú: Estructura Empresarial, 2016. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1445/libro.pdf

- Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) (2011). Ley N°29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de http://www.sunafil.gob.pe/images/docs/normatividad/LEYDESEGURIDADSALUDTRABAJO-29783.pdf

- Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) (2014). Ley N°3022 - Ley que modifica la ley N°29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de https://drive.google.com/file/d/0B0Sq5H7U7kO2NmxJajFkVXYxRFk/view

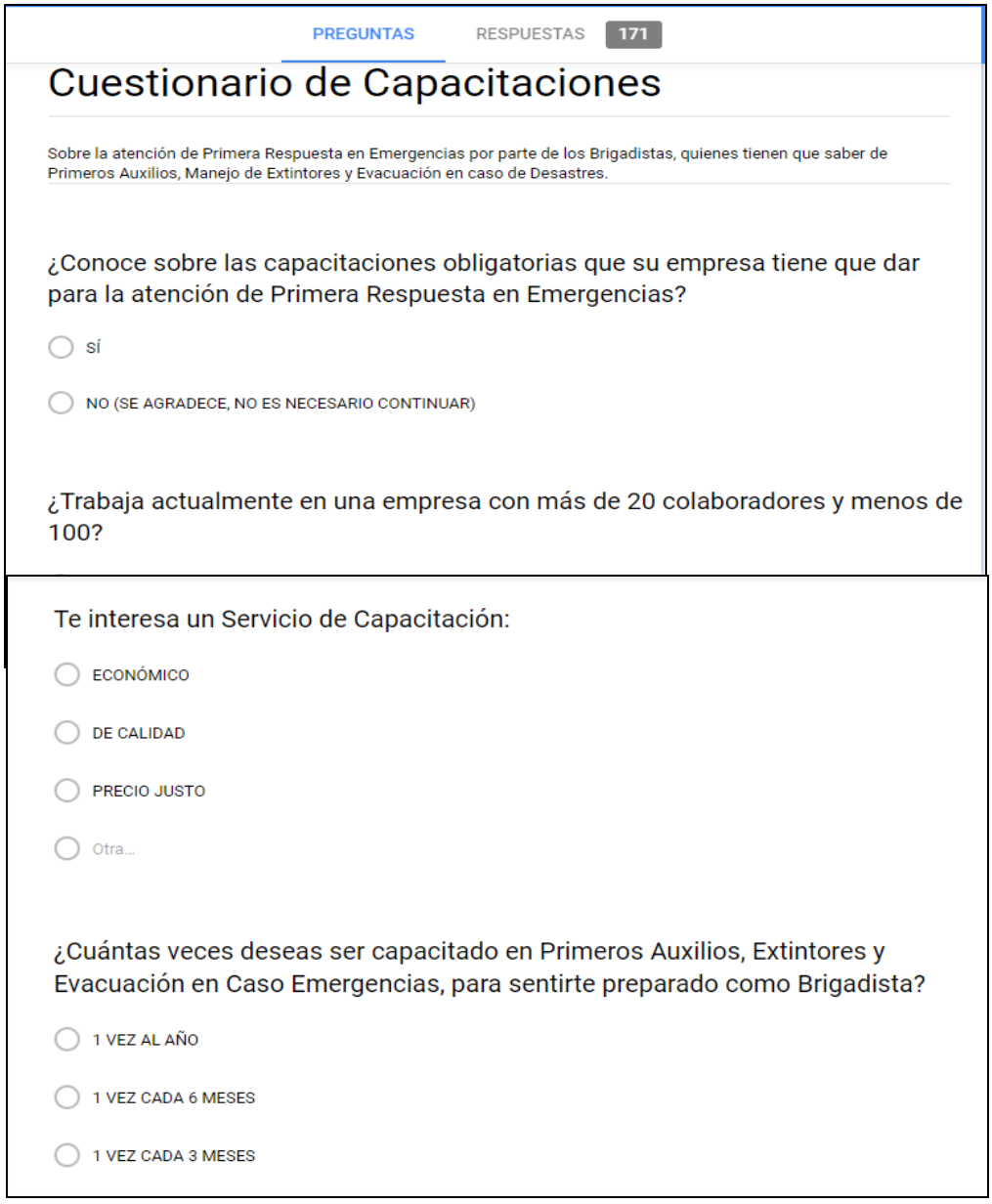
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2018). Principales indicadores. *Producción Nacional.* Recuperado de https://www.inei.gob.pe/

- Institución Nacional de Defensa Civil (INDECI) (2017). Compendio Estadístico del INDECI 2017 – Gestión Reactiva. Recuperado de https://www.indeci.gob.pe/objetos/secciones/OQ==/NDY=/lista/MzMx/MTAwMg==/201802271714541.pdf

Anexos

- ENCUESTA (https://docs.google.com/forms/d/1k_Dst9h9Kwr9WQ8bP8R2xVRslisaP9U7nxhEC6aR-rE/edit)

  Se formuló y creó la siguiente encuesta virtual masiva que nos ayudó a saber la preferencia del cliente y para que IGNIS pueda tomar decisiones bajo estos resultados:



Las capacitaciones que contratarías, deben tener una metodología:

- ◯ SOLO TEÓRICO
- ◯ SOLO PRÁCTICO
- ◯ TEÓRICO - PRÁCTICO
- ◯ ONLINE
- ◯ Otra...

Las capacitaciones se deberían realizar en:

- ◯ LAS INSTALACIONES DE TU EMPRESA EMPLEADORA

¿Cuántas horas te gustaría recibir una capacitación para sentirte preparado como Brigadista?

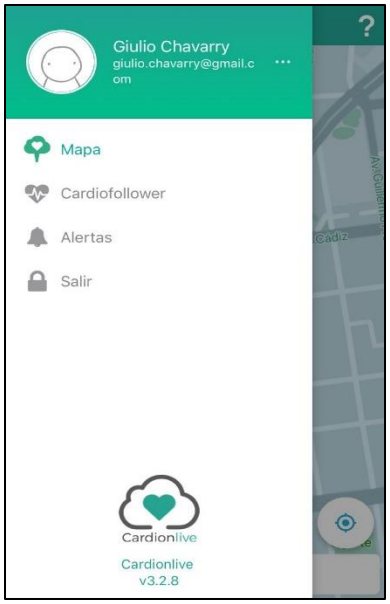
- ◯ 2 horas
- ◯ 4 horas
- ◯ 8 horas
- ◯ Otra...

¿Cuánto es el rango que pagarías por las 3 capacitaciones de Primeros Auxilios, Extintores y Evacuación en caso de Emergencias en 1 día (por participante)?

- ◯ S/.20 a S/.40
- ◯ S/.50 a S/.80
- ◯ S/.90 a S/.120
- ◯ S/.120 a S/.160

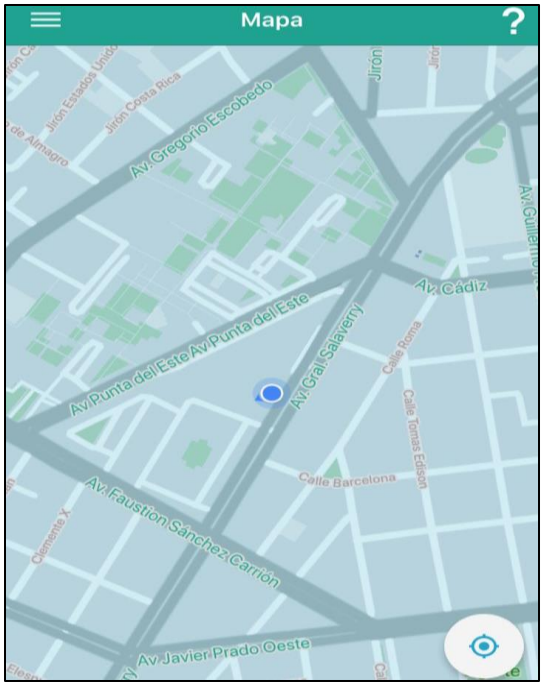
- APP CARDIONLIVE

Contaremos con una APP "CARDIONLIVE" que nos servirá para captar más clientes y fidelizarlos.



- LOCALIZACIÓN

Se muestra con más claridad el punto estratégico de IGNIS.



- PÁGINA DE FACEBOOK DE IGNIS

Este medio de comunicación nos servirá para poder impulsar y obtener mayores ventas y clientes.





- CRONOGRAMA DE CAJA PIURA

Se muestra el cronograma de pagos de Caja Piura por el financiamiento que nos otorgará.

CMAC-PIURA S.A.C. FECHA : 9/07/2018 HORA : 16:35:07
AGENCIA SAN JUAN DE MIRAFLORES PAG.: 1
R71C0007 SIMULACION PLAN DE PAGO - CREDITOS PYMES M.N.

Cliente : **12040709 VIZA HUAYLLAS ALEX JHOAN** ---- P l a z o ----
-- Tasa Interés Efectiva Anual Fija -- N°Cuotas/Periocidad - Plan de Pago -
Compensatoria 20.000 % Costo Efectivo: 20.000 % 60/ Días FIJA VENCIDA
Monto : 139,074.00 Moneda : S/ Fecha de Desembolso : 9/07/2018

No.	FEC-VTO.	IMPORTE AMORT.	INTERESES	ITF	TOTAL CUOTA	OBSERVACIONES
1	9/08/2018	1,380.97	2,200.68	.15	3,581.80	.....
2	9/09/2018	1,402.82	2,178.83	.15	3,581.80	.....
3	9/10/2018	1,495.12	2,086.53	.15	3,581.80	.....
4	9/11/2018	1,448.68	2,132.97	.15	3,581.80	.....
5	9/12/2018	1,540.19	2,041.46	.15	3,581.80	.....
6	9/01/2019	1,495.97	2,085.68	.15	3,581.80	.....
7	9/02/2019	1,519.65	2,062.00	.15	3,581.80	.....
8	9/03/2019	1,742.31	1,839.34	.15	3,581.80	.....
9	9/04/2019	1,571.27	2,010.38	.15	3,581.80	.....
10	9/05/2019	1,660.66	1,920.99	.15	3,581.80	.....
11	9/06/2019	1,622.41	1,959.24	.15	3,581.80	.....
12	9/07/2019	1,710.92	1,870.73	.15	3,581.80	.....
13	9/08/2019	1,675.15	1,906.50	.15	3,581.80	.....
14	9/09/2019	1,701.66	1,879.99	.15	3,581.80	.....
15	9/10/2019	1,788.81	1,792.84	.15	3,581.80	.....
16	9/11/2019	1,756.89	1,824.76	.15	3,581.80	.....
17	9/12/2019	1,843.10	1,738.55	.15	3,581.80	.....
18	9/01/2020	1,813.86	1,767.79	.15	3,581.80	.....
19	9/02/2020	1,842.56	1,739.09	.15	3,581.80	.....
20	9/03/2020	1,982.84	1,598.81	.15	3,581.80	.....
21	9/04/2020	1,903.09	1,678.56	.15	3,581.80	.....
22	9/05/2020	1,986.79	1,594.86	.15	3,581.80	.....
23	9/06/2020	1,964.64	1,617.01	.15	3,581.80	.....
24	9/07/2020	2,047.28	1,534.37	.15	3,581.80	.....
25	9/08/2020	2,028.12	1,553.53	.15	3,581.80	.....
26	9/09/2020	2,060.22	1,521.43	.15	3,581.80	.....
27	9/10/2020	2,141.22	1,440.43	.15	3,581.80	.....
28	9/11/2020	2,126.70	1,454.95	.15	3,581.80	.....
29	9/12/2020	2,206.55	1,375.10	.15	3,581.80	.....
30	9/01/2021	2,195.27	1,386.38	.15	3,581.80	.....
31	9/02/2021	2,230.01	1,351.64	.15	3,581.80	.....
32	9/03/2021	2,393.59	1,188.06	.15	3,581.80	.....
33	9/04/2021	2,303.17	1,278.48	.15	3,581.80	.....
34	9/05/2021	2,379.99	1,201.66	.15	3,581.80	.....
35	9/06/2021	2,377.27	1,204.38	.15	3,581.80	.....
36	9/07/2021	2,452.82	1,128.83	.15	3,581.80	.....
37	9/08/2021	2,453.71	1,127.94	.15	3,581.80	.....
38	9/09/2021	2,492.53	1,089.12	.15	3,581.80	.....
39	9/10/2021	2,566.09	1,015.56	.15	3,581.80	.....
40	9/11/2021	2,572.58	1,009.07	.15	3,581.80	.....
41	9/12/2021	2,644.77	936.88	.15	3,581.80	.....
42	9/01/2022	2,655.14	926.51	.15	3,581.80	.....
43	9/02/2022	2,697.15	884.50	.15	3,581.80	.....
44	9/03/2022	2,821.88	759.77	.15	3,581.80	.....
45	9/04/2022	2,784.48	797.17	.15	3,581.80	.....
46	9/05/2022	2,853.03	728.62	.15	3,581.80	.....
47	9/06/2022	2,873.69	707.96	.15	3,581.80	.....
48	9/07/2022	2,940.70	640.95	.15	3,581.80	.....
49	9/08/2022	2,965.69	615.96	.15	3,581.80	.....

CMAC-PIURA S.A.C. FECHA : 9/07/2018 HORA : 16:35:07
AGENCIA SAN JUAN DE MIRAFLORES PAG.: 2
R71C0007 SIMULACION PLAN DE PAGO - CREDITOS PYMES M.N.

Cliente : **12040709 VIZA HUAYLLAS ALEX JHOAN** ---- P l a z o ----
-- Tasa Interés Efectiva Anual Fija -- N°Cuotas/Periocidad - Plan de Pago -
Compensatoria 20.000 % Costo Efectivo: 20.000 % 60/ Días FIJA VENCIDA
Monto : 139,074.00 Moneda : S/ Fecha de Desembolso : 9/07/2018

No.	FEC-VTO.	IMPORTE AMORT.	INTERESES	ITF	TOTAL CUOTA	OBSERVACIONES
50	9/09/2022	3,012.63	569.02	.15	3,581.80	.....
51	9/10/2022	3,077.24	504.41	.15	3,581.80	.....
52	9/11/2022	3,108.99	472.66	.15	3,581.80	.....
53	9/12/2022	3,171.96	409.69	.15	3,581.80	.....
54	9/01/2023	3,208.37	373.28	.15	3,581.80	.....
55	9/02/2023	3,259.15	322.50	.15	3,581.80	.....
56	9/03/2023	3,337.13	244.52	.15	3,581.80	.....
57	9/04/2023	3,363.53	218.12	.15	3,581.80	.....
58	9/05/2023	3,422.11	159.54	.15	3,581.80	.....
59	9/06/2023	3,470.90	110.75	.15	3,581.80	.....
60	9/07/2023	3,527.98	54.01	.15	3,582.14	.....
	TOTAL..:	139,074.00	75,825.34	9.00	214,908.34	

La CMAC-PIURA acepta pagos que realice el prestatario por el total del crédito antes de su vencimiento. Para tal efecto, los intereses a pagar se calcularán al rebatir, osea que el cliente pagará los intereses devengados a la fecha de pago.

ALVIHU