



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

“Servicio de capacitación *B-Learning* sobre seguridad y salud en el trabajo en las Entidades del Poder Ejecutivo, ubicadas en Lima”

Plan de Negocio para optar el Título de:

Licenciado en Administración de Empresas;  
Bachiller Flores Quispe, Juan Carlos  
Licenciada en Administración de Empresas;  
Bachiller Martínez Malqui, Shayla Mariel

Licenciado en Administración y Finanzas;  
Bachiller Sernaqué León, Cesar Augusto

Lima - Perú

2016



## **DEDICATORIA**

Quienes nos unimos para desarrollar el presente Plan de Negocio, queremos dedicarlo a todas las personas sin distinción de raza, religión, sexo, condición política y social. Fomentando investigación y la oportunidad que tenemos de dar y aprender. Hacemos todo con las mejores intenciones, trabajando transparentemente con respeto y humildad, sin forzar a otros a creer en lo que creemos y aportando lo aprendido.



## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro agradecimiento a Dios por brindarnos la fortaleza necesaria para el cumplimiento de nuestros objetivos.

A nuestra familia quienes nos han brindado su apoyo incondicional.

A los docentes, quienes, a lo largo de nuestra etapa académica, nos acompañaron y supieron orientarnos a través de sus conocimientos y experiencias, la cual ha sido fundamental para la elaboración de nuestro Plan de Negocio.

A ellos nuestro agradecimiento y reconocimiento total.

---

## INDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>II</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>III</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>IX</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>X</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>12</b>
<b>ESTUDIO DE MERCADO .....</b>	<b>12</b>
1.1. DESCRIPCION DE LA IDEA DE NEGOCIO.....	13
1.1.1. EQUIPO DE TRABAJO .....	15
1.2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADO .....	16
1.3. IDENTIFICACION DEL MERCADO OBJETIVO .....	17
1.3.1. PERFIL DEL CLIENTE - CONSUMIDOR.....	19
1.3.2. METODOLOGIA PARA LA SEGMENTACION DE MERCADO.....	20
1.3.3. TAMAÑO DE LA DE MUESTRA .....	21
1.3.4. TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS .....	22
1.3.5. DISEÑO DE HERRAMIENTAS DE RECOLECCION DE DATOS .....	22
1.3.6. PROCESO ESTADISTICO DE LOS RESULTADOS E INTERPRETACION .....	23
1.4. ESTUDIO DE LA DEMANDA: ANALISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO.....	31
1.4.1. INFORMACION HISTORICA.....	31
1.4.2. PROYECCION DE LA DEMANDA .....	32
1.5. ESTUDIO DE LA OFERTA: ANALISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO .....	35
1.5.1. IDENTIFICACION Y ANALISIS DE LA COMPETENCIA .....	35
1.5.2. PRODUCTOS SUSTITUTOS Y COMPLEMENTARIOS .....	43
1.5.3. ANALISIS DE LOS PRECIOS.....	45
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>48</b>
<b>PLAN DE MARKETING.....</b>	<b>48</b>
2.1. PLAN DE MARKETING (MERCADOTECNIA) .....	49
2.1.1. PRODUCTO:.....	50
2.1.2. PRECIO .....	52
2.1.3. PLAZA.....	52
2.1.4. PROMOCION .....	53
2.1.5. PERSONAS .....	54
2.1.6. PROCESOS .....	55



---

2.1.7. EVIDENCIA FISICA .....	56
2.2. ESTRATEGIA GENERAL DE MARKETING .....	62
2.3. POLITICA DE SERVICIOS Y GARANTIA .....	63
2.3.1. POLITICA DE SERVICIO .....	63
2.3.2. POLITICA DE GARANTIA .....	63
CAPITULO III.....	64
PLANEAMIENTO ESTRATEGICO .....	64
3.1. MISION.....	65
3.2. VISION.....	65
3.3. CULTURA ORGANIZACIONAL .....	65
3.3.1. VALORES .....	65
3.4. ANALISIS FODA.....	66
3.5. ESTRATEGIA GENERICA DE PORTER .....	67
3.6. OBJETIVOS DE CORTO Y LARGO PLAZO .....	67
3.6.1. CORTO PLAZO:.....	67
3.6.2. MEDIANO PLAZO: .....	67
3.6.3. LARGO PLAZO:.....	67
3.7. ESTRATEGIAS ESPECIFICAS - MATRIZ FODA.....	68
3.8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES (DIAGRAMA DE GANTT) .....	69
CAPITULO IV .....	72
ORGANIZACION .....	72
4.1. DEFINICIÓN DEL TIPO DE SOCIEDAD: .....	73
4.2. DETERMINACIÓN DE LA RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA: .....	74
4.3. UBICACIÓN DE LA EMPRESA: .....	74
4.4. DETERMINACION DEL TAMAÑO DE LA EMPRESA: .....	75
4.5. PERSONERÍA JURÍDICA.....	75
4.6. ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA DEL CAPITAL SOCIAL: .....	81
4.7. DISEÑO DE LA ORGANIZACIÓN: .....	82
4.7.1. ORGANIGRAMA:.....	83
4.8. REQUERIMIENTO DE RECURSO HUMANO.....	83
4.8.1. CUADRO DE ASIGNACIÓN DE PERSONAL.....	83
4.8.2. ESTRUCTURA SALARIAL: .....	86
CAPITULO V .....	88
PRESUPUESTOS, INVERSION Y FINANCIAMIENTO .....	88



---

5.1. PRESUPUESTO .....	89
5.1.1. PRESUPUESTO DE GASTOS.....	89
5.1.2. PRESUPUESTO DE COSTOS.....	90
5.1.3. PRESUPUESTO DE VENTAS.....	92
5.2. ESTRUCTURA DE LA INVERSION .....	93
5.2.1. INVERSION TANGIBLE .....	93
5.2.2. INVERSION INTANGIBLE.....	95
5.2.3. CAPITAL DE TRABAJO.....	96
5.2.4. RESUMEN DE INVERSIONES .....	96
5.3. FINANCIAMIENTO DE LA INVERSION.....	97
5.3.1. EVALUACION DE LAS FUENTES DE FINANCIAMIENTO .....	97
5.3.2. ESTRUCTURA DE FINANCIAMIENTO .....	97
5.3.3. CUADRO DE SERVICIO DE LA DEUDA .....	98
5.3.4. PRESENTACION DE ESTADOS FINANCIEROS .....	99
CAPITULO VI .....	103
EVALUACION FINANCIERA.....	103
7.1. RATIOS FINANCIEROS .....	104
7.1.1. RATIOS DE LIQUIDEZ:.....	104
7.1.2. RATIOS DE APALANCAMIENTO: .....	104
7.1.3. RATIOS DE RENTABILIDAD: .....	105
7.2. EVALUACION ECONOMICA DEL NEGOCIO .....	108
7.2.1. CALCULO $COKe$ (COSTO DE OPORTUNIDAD DE CAPITAL PROPIO).....	108
7.2.2. EVALUCION DEL NEGOCIO .....	108
7.3. EVALUCION FINANCIERA DEL NEGOCIO .....	109
7.3.1. CALCULO DEL WACC (COSTO PROMEDIO PONDERADO DEL CAPITAL) .....	109
7.3.2. EVALUACION DEL NEGOCIO.....	109
7.4. PUNTO DE EQUILIBRIO .....	110
7.5. ANALISIS DE SENSIBILIDAD .....	110
7.5.1. ESCENARIO OPTIMISTA:.....	111
7.5.2. ESCENARIO PROBABLE:.....	112
7.5.3. ESCENARIO PESIMISTA: .....	113
CONCLUSIONES.....	116
RECOMENDACIONES.....	117
BIBLIOGRAFIA .....	118

## INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO N° 01: DEMANDA DE CAPACITACIONES EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO .....	17
GRAFICO N° 02: DISTRIBUCION DE ENTIDADES PUBLICAS EN LIMA.....	18
GRAFICO N° 03: CAPACITACIONES EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	23
GRAFICO N° 04: FRECUENCIA EN QUE SE REALIZAN CAPACITACIONES.....	23
GRAFICO N° 05: TIEMPO PROMEDIO POR SESION DE CAPACITACION .....	24
GRAFICO N° 06: PARTICIPACION DE TRABAJADORES POR SESION DE CAPACITACION .....	25
GRAFICO N° 07: ASPECTOS RELEVANTES CONSIDERADOS EN UNA CAPACITACION .....	25
GRAFICO N° 08: CONOCIMIENTO DE LA LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	26
GRAFICO N° 09: CAPACITACIONES REALIZADAS POR PROVEEDORES .....	27
GRAFICO N° 10: AMBIENTE DONDE SE REALIZAN LAS CAPACITACIONES EN LAS ENTIDADES....	27
GRAFICO N° 11: DISPONIBILIDAD PARA CONTRATAR CAPACITACIONES B-LEARNING.....	28
GRAFICO N° 12: PRECIOS POR CAPACITACIONES B-LEARNING .....	29
GRAFICO N° 13: CAPACITACIONES SOBRE SST REALIZADAS 2015 - 2016 .....	31
GRAFICO N° 14: PROYECCION DE LA DEMANDA BLT.....	35
GRAFICO N° 15: EVALUACION DE PRECIOS DE LA COMPETENCIA.....	47
GRAFICO N° 16: DIAGRAMA DE PROCESOS DE LA EMPRESA .....	55
GRAFICO N° 17: MATRIZ ANSOFF .....	62
GRAFICO N° 18: DISTRIBUCION DE CAPITAL.....	82
GRAFICO N° 19: DISTRIBUCION DE APORTES DE LOS SOCIOS.....	82
GRAFICO N° 20: CUADRO DE PERSONAL DE LA EMPRESA .....	84
GRAFICO N° 21: ESTRUCTURA SALARIAL DE LA EMPRESA .....	87



## INDICE DE FIGURAS

FIGURA 01: DISTRIBUCIÓN DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS DEL ESTADO PERUANO.....	17
FIGURA N° 02: SEGMENTACION GEOGRAFICA - MAPA DE LA CIUDAD DE LIMA .....	20
FIGURA N° 03: FACTORES QUE INFLUYEN EN LA DETERMINACION DEL PRECIO .....	46
FIGURA N° 04: MERCADOTECNIA DE LA EMPRESA.....	49
FIGURA N° 05: MARCA DE LA EMPRESA.....	51
FIGURA N° 06: MAPA DE LA UBICACIÓN DEL NEGOCIO.....	74
FIGURA N° 07: REGISTRO EN EL REMYPE .....	79
FIGURA N° 08: ORGANIGRAMA B-LEARNING TRAINIG S.A.C. ....	83



## INTRODUCCIÓN

El servicio de capacitaciones b-learning tiene actualmente un potencial para constituirse en una ventaja competitiva, ya que son fuente para la mejora continua, debido a la disciplina que se tiene que adquirir para llevar un curso de manera virtual, y lo más importante, la aplicación en la práctica. El resultado que se ofrece es un servicio de calidad y al mejor costo.

Para hacer más atractivo el servicio, el enfoque que se ha realizado se basa en un tema que está en boga en el país, más aún por lo dispuesto en la Ley N° 29783 - Ley de Seguridad y salud en el Trabajo, el cual exige el cumplimiento a las empresas públicas y privadas. Es por ello que se refuerzan las normas y se hacen más estrictas, enfatizando en las capacitaciones a los trabajadores, pretendiendo concientizar de esta manera a los empleadores y empleados sobre la importancia que este tema conlleva para sus organizaciones y su futuro empresarial; combatiendo y minimizando cada uno de los riesgos y peligros a los que están expuestos los trabajadores.

El Capítulo I presenta el estudio de mercado realizado a las entidades del Poder Ejecutivo y las empresas competidoras.

El capítulo II presenta el plan de marketing que se desarrollará.

El Capítulo III presenta el planeamiento estratégico que desarrollará la empresa.

El Capítulo IV presenta la organización, como será constituida nuestra empresa.

El Capítulo V presenta los presupuestos, inversión y financiamiento.

El Capítulo VI presenta la evaluación financiera, en el cual también veremos el punto de equilibrio y el análisis de sensibilidad.

El presente plan de negocios, el cual se basa en servicios de capacitación b-learning sobre seguridad y salud en el trabajo a las entidades del Poder Ejecutivo, busca ofrecer un servicio diferente, en el cual después de adquirir los conocimientos teóricos mediante una plataforma virtual, serán aplicados de manera práctica en una sesión presencial.

El objetivo principal es brindar los conocimientos necesarios que permitan controlar y minimizar los riesgos inherentes a sus actividades generando una cultura de prevención a todos los trabajadores.

## RESUMEN EJECUTIVO

B-Learning Training es una empresa pensada y creada con el objetivo difundir las normas y aplicaciones sobre la Ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, en las Entidades del Poder Ejecutivo ubicadas en la ciudad de Lima; esta difusión se realizará a través de cursos diseñados por especialistas en el rubro. Cabe preciar que dichos cursos se realizarán bajo la modalidad semi presencial (B-Learning) con la finalidad de poder capacitar a todas las personas que laboran en estas Entidades.

Para llevar a cabo este plan de negocios, se ha desarrollado un estudio de la demanda a efectos de identificar el mercado insatisfecho y de esta manera brindarle nuestros cursos a la medida de lo que deseen, manteniendo un alto estándar de calidad.

Existe una necesidad latente en el mercado, toda vez que según la Ley N° 29783, se debe capacitar a todo el personal de las empresas con no menos de cuatro (04) capacitaciones anuales. Dicha necesidad se viene realizando con más exigencia, toda vez que, actualmente existe una Entidad (Superintendencia de Nacional de Fiscalización Laboral - SUNAFIL) que dentro de sus competencias regula que todos los trabajadores deben tener conocimientos en los temas sobre Seguridad y Salud en el Trabajo en concordancia con la Ley.

Se ha determinado que estaremos ubicados en el distrito de Jesús María, dado que es una zona que colinda con otros distritos la cual nos permite estar más próximos a la mayoría de entidades públicas.

Llevar a cabo este plan de negocios ha implicado tener en cuenta el nivel económico de nuestro país, así como las facilidades que ofrece el gobierno respecto a los trámites para la creación y formalización de las Mypes (micro y pequeñas empresas).

El medio de distribución de nuestro servicio será realizará a través del canal directo, ya que serán nuestros colaboradores quienes se encargarán de realizar las reuniones con los encargados de Recursos Humanos, o quien haga sus veces, y cerrar la venta para posteriormente iniciar el desarrollo de los cursos contratados.

El horizonte de desarrollo de nuestro plan de negocios comprende un periodo de cinco (05) años, dentro de los cuales se incluye el retorno del capital y la rentabilidad que se desea obtener. Al concluir el periodo estimado, se someterá a evaluación de acuerdo a los factores identificados y con ello aplicar las medidas de corrección que se consideren necesarios.

A efectos de cumplir con lo señalado anteriormente, se ha considerado una inversión inicial de S/ 52.000.00 de los cuales S/ 16,000.00 se encontrarán financiados por una entidad bancaria y lo restante será cubierto por los accionistas. Se ha previsto que la inversión realizada se pueda recuperar en un periodo de un (01) año y dos (02) meses aproximadamente.

Es importante analizar la viabilidad de este negocio, razón por la cual, desde el punto de vista económico vemos que se ha obtenido un VANe de S/ 123, 486.56 con una TIRe de 115.08%. Asimismo, desde el punto de vista financiero se ha obtenido un VANf de S/ 129,573.79 con una TIRf de 145.20%.