

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**TRABAJO DE GRADO DE ESPECIALIZACIÓN EN: DESARROLLO DE
MODELO DE NEGOCIOS DIGITALES**

TEMA

**DESARROLLO DE PROPUESTA DE MODELO DE NEGOCIO DIGITAL:
APLICACIÓN MOVIL GUANADELIVERY EL SALVADOR**

PRESENTADO POR:

BELTRAN LOPEZ, EMERSON FABRICIO L10803
FLORES PALACIOS, LUIS ENRIQUE L10803
GARAY RODRIGUEZ, NORA LISSETH L10803

JUNIO 2022

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTRO AMÉRICA.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR: MSC. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO
VICERECTOR ACADEMICO PHD. RAUL ERNESTO AZCUNAGA LOPEZ
SECRETARIO GENERAL: MSC. FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN
SANDOVAL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANO: MSC. NIXON ROGELIO HERNÁNDEZ VÁSQUEZ
SECRETARIA: LICDA. VILMA MARISOL MEJÍA TRUJILLO
COORDINADOR GENERAL
DE PROCESO DE GRADUACIÓN: LIC. MAURICIO ERNESTO MAGAÑA MENÉNDEZ

ESCUELA DE MERCADEO INTERNACIONAL

COORDINADOR DE ESCUELA: LIC. MIGUEL ERNESTO CASTAÑEDA PINEDA
COORDINADORA DE PROCESO
DE GRADUACIÓN: LICDA. MARTA JULIA MARTÍNEZ BORJAS
DOCENTE ASESOR: LIC. EDWIN DAVID ARIAS MANCIA
TRIBUNAL EVALUADOR: LIC. JAVIER AMILCAR SALAMANCA RIVAS
LIC. JUAN JOSE CANTON GONZALEZ
LIC. EDWIN DAVID ARIAS MANCIA

JUNIO 2022

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA.

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a Dios por brindarme salud y fortaleza en todo momento, a mi padre Raúl Garay por ser mi soporte cuando más lo necesite y a mis queridos Tíos Roberto y Mirian Garay por bríndame su amor y ayuda incondicional, a mi esposo Enrique García por ser parte de cada etapa de mi formación académica, agradezco a mis compañeros de especialización Luis Flores y Emerson Beltran, por su paciencia, esfuerzo y dedicación.

Nora Lisseth Garay Rodríguez

En primera instancia agradezco a Dios por llenar mi vida de innumerables bendiciones, así como permitir culminar mis estudios universitarios. También agradezco a mi familia: mi mama, Rosa Melida López, a mi hermana Verónica Beltrán y hermano Irvin Beltrán, porque sin su apoyo y ayuda no sería posible cumplir las metas. Igualmente, gracias a nuestro asesor asignado y docente de la especialización por los conocimientos brindados y amigos que me acompañaron en este proceso.

Emerson Fabricio Beltrán López

En primer lugar, agradecer a Dios porque sin su favor en mi vida todo esto no habría sido posible. Además, agradecer a mi familia: a mi madre, quien hasta el día de hoy ha sido el motor que ha impulsado mi diario vivir. A mi hermana, quien me ha apoyado siempre en el logro de mis metas y, así también a mi novia, quien día con día me motiva a poder seguir adelante. Finalmente, agradecer a mi equipo de trabajo y a nuestro asesor por toda su ayuda y apoyo a lo largo de la elaboración de este Plan de negocios.

Luis Enrique Flores Palacios

Índice

RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	ii
1. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO.	1
1.1. Nombre del Negocio.	1
1.2. Integrantes.	1
1.3. Información general de la Institución Educativa.	2
2. MARCO ESTRATEGICO:	2
2.1. Descripción del negocio (demanda insatisfecha)	3
2.2. Descripción de los productos o servicios.	4
2.3. Estrategias a implementar	4
2.4. Ventaja competitiva	6
2.5. Análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas)	7
3. PLAN ORGANIZACIONAL.	7
3.1. Resumen de las Características Emprendedoras Personales del equipo (CEP's).	7
3.2 Estructura organizativa de Guanadelivery El Salvador.	8
3.2. Organización de Gestión	8
3.3. Proceso de mercadeo y ventas	13
3.4. Proceso administrativo	15
3.5. Proceso de logística.	16
3.6. Proceso de recursos humanos	17
3.7. Identificación y características de los proveedores	18
3.8. Distribución en planta de Guanadelivery El Salvador.	20
3.9. Requerimientos generales de maquinaria y equipo	21

4.	PLAN DE MERCADEO	22
4.1.	Resultados de la investigación de mercado	22
4.2.	Análisis de la situación:	24
5.	PLAN DE VENTAS	34
5.1.	Ciclo de Ventas	35
5.2	Proyección de Ventas	38
6.	PLAN FINANCIERO	40
6.1.	Estructura de costos	41
6.2.	Flujo de efectivo.	42
6.3.	Utilidad Bruta y Punto de Equilibrio.	43
6.4.	Estado de Resultados proyectado de GUANADELIVERY EL SALVADOR	44
7.	PLAN DE TRABAJO	46
8.	PLAN DE CONTINGENCIA	48
	BIBLIOGRAFIA	51
	ANEXOS	52

Índice de Tablas

Tabla 1. Integrantes.....	1
Tabla 2. Información General	2
Tabla 3 FODA	7
Tabla 4. Característica de Emprendedores.....	7
Tabla 5. Área de Gestión: mercadeo y ventas.....	8
Tabla 6. Área de Gestión: Administración y Finanzas	9
Tabla 7. Área de Gestión: Logística.....	10
Tabla 8. Área de Gestión: Recursos Humanos.....	11
Tabla 9. Área de Gestión: Informática.....	12
Tabla 10. Lista de Proveedores	18
Tabla 11. Maquinaria y Equipo de oficina.....	21
Tabla 12. Análisis de la competencia.....	25
Tabla 13. Productos o servicios a ofrecer.	26
Tabla 14. Mercado objetivo	26
Tabla 15. Perfil del consumidor o cliente.	27
Tabla 16. Estrategia y Táctica de Marketing.	33
Tabla 17. Comisiones.....	34
Tabla 18. Proyección de Ventas.....	38
Tabla 19. Precios de Delivery	39
Tabla 20. Plan de Inversión.....	40
Tabla 21. Costos variables unitarios.	41
Tabla 22. Costos totales de un año de operación.	41
Tabla 23. Flujo de efectivo	42
Tabla 24. Utilidad Bruta.....	43
Tabla 25. Punto de equilibrio en Unidades y Monto	43
Tabla 26. Estado de Resultado del primer Año.....	44
Tabla 27. Estado de Resultado del segundo a quinto año Proyectado	45
Tabla 28. Procedimiento de Plan de Trabajo	46

Tabla 29. Posibles riesgos.....	48
Tabla 30. Acciones preventivas	48

Índice de Figuras

Figura 1 Organigrama	8
Figura 2 Expectación	14
Figura 3 Lanzamiento	14
Figura 4 Los actores que intervienen en el proceso.....	17
Figura 5 Distribución en planta	20
Figura 6 Valor monetario Correspondiente a los pedidos y su participación en el PIB ..	22
Figura 7 Empresas afiliadas según clasificación del tejido empresarial, 2013-2020	23
Figura 8 Ranking de nivel de descarga y zona de cobertura	23
Figura 9 Fortaleza y oportunidades del servicio.....	27
Figura 10 Propuesta de interfaz gráfica	30
Figura 11 Área Geográfica	31
Figura 12 Logo de la empresa.....	33

Índice de Anexos

Anexo 1. Cálculo del punto de equilibrio.....	52
Anexo 2. Fotografías relacionadas con el equipo emprendedor.....	53
Anexo 3. Cotizaciones del presupuesto	54
Anexo 4. Paleta de colores GUANADELIVERY EL SALVADOR	57

RESUMEN EJECUTIVO

El presente modelo de negocio tiene como base el desarrollo de una aplicación móvil para las empresas dedicadas a la venta de comida rápida en el Área Metropolitana de San Salvador (en el municipio de Mejicanos y San Salvador). Hoy en día, debido a la emergencia mundial del Covid-19, suscitada a finales del año 2019 y declarada como pandemia en marzo de 2020 (Organización Mundial de la Salud), muchas empresas han utilizado en mayor proporción, los recursos tecnológicos y digitales para poder ofertar sus bienes y servicios a los consumidores. Debido a ello, se diseñó Guanadelivery que, al igual que otras aplicaciones que ya existen en nuestro país, contribuirá a agilizar los procesos de ventas de una manera más rápida y sencilla. En dicho Modelo de Negocio, se enlistan todas y cada una de las características que definirán a la empresa. Entre dichas características se destaca la misión, la visión, los valores a seguir, las metas y los objetivos los cuales se pretende alcanzar. Para considerar la factibilidad y viabilidad del Modelo, se ha tomado como base fundamental, la elaboración de los diferentes planes los cuales se detallan a continuación: Plan Organizacional: En este apartado, se realiza un análisis de la estructura interna de la empresa, detallando todos y cada uno de los procesos (administrativos, con relación al área de Recursos Humanos, Producción y Mercadeo) los cuales son necesarios para llevarse a cabo. No obstante, también se han considerado los recursos disponibles con los que se cuenta, lo cual permitirá optimizar dichos procesos. Plan de Mercadeo: En el cual, se describe el resultado del estudio previo realizado por el equipo de investigación y se analiza de igual forma la situación del entorno actual. Plan de ventas: En él se muestra una proyección de ventas, la cual, permitirá conocer de manera aproximada los ingresos que se estima tener como empresa con base a las posibles ventas realizadas.

INTRODUCCIÓN

El Comercio electrónico ha incrementado considerablemente a nivel mundial y, todo ello, debido al desarrollo de la pandemia Covid-19. Por ello, muchas empresas han decidido implementar modelos de negocio cuyo enfoque gire en torno a ofertar sus productos y servicios mediante el uso de plataformas digitales que les permitan facilitar sus procesos de venta. En los últimos 4 años, los servicios Delivery han aumentado su porcentaje de participación en el Producto Interno Bruto (PIB), según la Superintendencia de Competencia de El Salvador.

Bajo esta perspectiva, nace la idea de elaborar un Plan de Negocios con relación al servicio delivery, desarrollado a través de una aplicación móvil: Guanadelivery.

El Modelo de negocio está diseñado para gestionar la venta de comida rápida por medio de los negocios afiliados a dicha App, con la cual, se busca suplir las necesidades de aquellos clientes que deseen agilizar la compra de comida sin necesidad de salir de casa o de su lugar de trabajo por medio de su dispositivo móvil (Android/IOS). El alcance del servicio de entrega estará enfocado inicialmente al Área Metropolitana de San Salvador (en el municipio de Mejicanos y San Salvador) sin descartar una posible expansión a nivel nacional.

El presente documento describe todos y cada uno de los planes a considerar en la elaboración del Modelo de Negocios, entre los cuales destacan: Plan Organizacional, de Mercadeo, de Ventas, Financiero, de Trabajo y de Contingencias con el propósito de garantizar un adecuado funcionamiento de dicho proyecto

1. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO.

Guanadelivery es una aplicación móvil orientada hacia aquellos negocios que se dedican a la venta de comida rápida en el área Metropolitana de San Salvador (en el municipio de Mejicanos y San Salvador). La función primordial es servir como un nuevo canal para que las empresas puedan ofertar sus productos mediante el servicio, gestionando de esta manera sus procesos de venta.

1.1. Nombre del Negocio.

- ✓ Nombre del negocio: GUANADELIVERY
- ✓ Nombre del representante de la empresa: Emerson Fabricio Beltran Lopez
- ✓ Razón social: GUANADELIVERY EL SALVADOR S.A. DE C.V.
- ✓ Giro del negocio: Servicios
- ✓ Ubicación del negocio: 27 Av. Norte y, 21 Calle Poniente, Colonia Layco, San Salvador.

1.2. Integrantes.

Tabla 1. Integrantes

Nombre Completo	sexo		Fecha de nacimiento	Domicilio	Teléfono	E-mail	Especialidad
	F	M					
Emerson Fabricio Beltrán López		x	17 noviembre de 1996	Ciudad Delgado, San Salvador	6301-1509	fabricio17beltran26@gmail.com	Desarrollo de Modelo de Negocios Digital
Luis Enrique Flores Palacios		x	10 de enero de 1992	Huizúcar, La Libertad.	7266-5289	florespalaciosluis@gmail.com	Desarrollo de Modelo de Negocios Digital
Nora Lisseth Garay Rodríguez	x		01 de septiembre de 1985	San Marcos, San Salvador	7117-4614	nlgaray2021@gmail.com	Desarrollo de Modelo de Negocios Digital

Fuente: Elaboración Propia

1.3. Información general de la Institución Educativa.

Tabla 2. Información General

Nombre de la Institución: Universidad de El Salvador
Especialidad: Desarrollo de Modelo de Negocios Digital
Municipio: San Salvador
Departamento: San Salvador

Fuente: Elaboración propia en base a informes de la UES.

2. MARCO ESTRATEGICO:

➤ Misión:

Nuestro compromiso es brindar a nuestros clientes la mejor alternativa de App de servicio Delivery facilitando la conexión con diversidad de negocios que ofertan comida rápida, de manera sencilla y eficaz.

➤ Visión:

Convertirnos en la mejor App de Delivery a nivel nacional optimizando los tiempos de entrega.

➤ Objetivos:

- ✓ Desarrollar la mejor alternativa de aplicación móvil en servicios Delivery a nivel nacional.
- ✓ Gestionar la alianza de negocios de manera que la App permita ofertar una mayor diversidad de productos.
- ✓ Optimizar el tiempo de entrega para garantizar un servicio más eficiente.

➤ **Metas:**

- ✓ Establecerse como una de las mejores APP de servicio a domicilio.
- ✓ Obtener un alto grado de descarga y compra a través de la aplicación móvil.
- ✓ Mejorar el posicionamiento de mercado por medio de la realización de convenios

➤ **Valores:**

- ✓ Puntualidad
- ✓ Amabilidad
- ✓ Compromiso
- ✓ Excelencia.

➤ **Principios:**

- ✓ Compromiso en el servicio
- ✓ Flexibilidad
- ✓ Desarrollo Tecnológico
- ✓ Trabajo en equipo

2.1. Descripción del negocio (demanda insatisfecha)

Según la (Superintendencia de Competencia de El Salvador, 2021), para los años 2018 y 2019, los servicios a domicilio presentaron una demanda muy baja. Sin embargo, a finales del año 2019, esto cambio considerablemente. Para el periodo pre-pandemia, los negocios afiliados a plataformas digitales eran de 173. Posteriormente, para el año 2020, estos se incrementaron a 331 debido a las restricciones implementadas por la pandemia de COVID-19 en el país.

Ante el crecimiento de la demanda de personas que realizan compras de comida a través de una aplicación móvil, nace la idea de desarrollar una App: Guanadelivery.

2.2. Descripción de los productos o servicios.

Guanadelivery El Salvador es una aplicación móvil en la cual, los negocios afiliados podrán ofertar cierta diversidad de productos de comida rápida, entre los cuales se pueden mencionar: pollo, comida china, hamburguesa, Choripanes, Hot dogs, comida mexicana, bebidas de todo tipo, Pizza, etc.

2.3. Estrategias a implementar

Estrategias de mercadotecnia

- ✓ Generar expectación previa al lanzamiento por medio de vallas publicitarias en el área de San Salvador de modo que permita dar a conocer nuestra marca previa al lanzamiento.
- ✓ Promocionar nuestra App en redes sociales a través de Facebook, Twitter, Instagram, TikTok, YouTube.
- ✓ Aplicar estrategia ASO (App Store Optimización) para el posicionamiento de nuestra aplicación.

Estrategia de crecimiento

Penetración de mercado: Para posicionarse en el mercado Delivery la empresa realizara al menos, una vez al año, una investigación de mercado sobre los gustos y preferencias del consumidor, de modo que esto permita implementar las estrategias de penetración de mercado según (Espinosa, 2016). También se invertirá en promociones que incluyan descuentos para clientes que realicen su primera compra. Además, se buscarán alianzas estratégicas con empresas y universidades. Posteriormente, se considerará ampliar las zonas de cobertura.

Estrategias de operaciones

- ✓ Ofertar un servicio de calidad mediante la reducción en tiempos de entrega.
- ✓ Establecimiento de un horario de atención que permita cubrir con los servicios de manera oportuna.
- ✓ Mantener personal capacitado para brindar una excelente experiencia de compra.

Estrategias del departamento de ventas

- ✓ Hacer previsiones de ventas mensuales.
- ✓ Definir promociones y tácticas de venta.
- ✓ Establecer y ejecutar los programas de capacitación que permita preparar al personal para dar un servicio de calidad.

2.4. Ventaja competitiva

Con un sistema de órdenes en línea agilizaremos el proceso de pedidos, optimizando los tiempos, de modo que esto permita proporcionar una mejor atención al cliente.

Propuesta de valor

Brindar un servicio de calidad, desde el primer punto de contacto hasta la entrega de este, buscando enfatizar en nuestros colaboradores un excelente trato al cliente además de permitirle ahorrar tiempo muy valioso.

Ventajas de afiliarse a Guanadelivery

- ✓ **Atraer clientes nuevos:** Promocionar constantemente a través de la plataforma de modo que esto permita llegar a clientes nuevos sin que el negocio tenga que invertir excesivamente en campañas publicitarias.
- ✓ **Repartidores:** Proporcionaremos la logística de entrega para que el restaurante no tenga que preocuparse por eso.
- ✓ **Personalización en el servicio:** Sistema de recomendaciones y sugerencias con base a los últimos pedidos del usuario, mejorando su experiencia.

2.5. Análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas)

Tabla 3 FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
F1. Personal calificado	O1. Incremento en la demanda de pedidos a domicilio
F2. Aplicación gratuita para los usuarios	O2. App enfocada para cualquier tipo de usuario (Genero, estrato social)
F3. Precios accesibles para los consumidores	O3. Mercado digital en desarrollo y crecimiento.
F4. Aplicación compatible con la mayoría de los dispositivos móviles (IOS/Android)	O4. Oportunidad de crecimiento.
F5. Mantenimiento y actualización continua	O5. Existe por lo menos un dispositivo móvil en cada hogar
F6. Proyección de crecimiento hacia otras zonas de cobertura	O6. Apertura de nuevos nichos de mercado
DEBILIDADES	AMENAZAS
D1. Poca experiencia en el mercado	A1. Franquicias en El Salvador ya cuentan con aplicativos propios para la gestión de pedidos a domicilio
D2. Aplicación completamente nueva	A2. Promociones atractivas de la competencia por compras a través de la plataforma
D3. Dependencia de un agente externo que desarrolle y mantenga la aplicación.	A3. Incremento en los índices de delincuencia en ciertas zonas.
D4. Necesidad de financiamiento para iniciar operaciones	A4. Hay poco interés de las empresas en innovar su servicio a plataformas virtuales.

Fuente: Elaboracion propia.

3. PLAN ORGANIZACIONAL.

3.1. Resumen de las Características Emprendedoras Personales del equipo (CEP's).

Tabla 4. Característica de Emprendedores

Nº	NOMBRE DE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO	Búsqueda de Información	Creatividad	Toma de Decisiones	Toma de Riesgos	Motivación y Liderazgo	Redes de Apoyo	Planificación y Organización	Perseverancia	Cumplimiento de metas	Comunicación
1	Emerson Fabrice Beltran Lopez	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	Luis Enrique Flores Palacios	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	Nora Liseth Garay Rodriguez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Fuente: Elaboracion propia.

3.2 Estructura organizativa de Guanadelivery El Salvador.

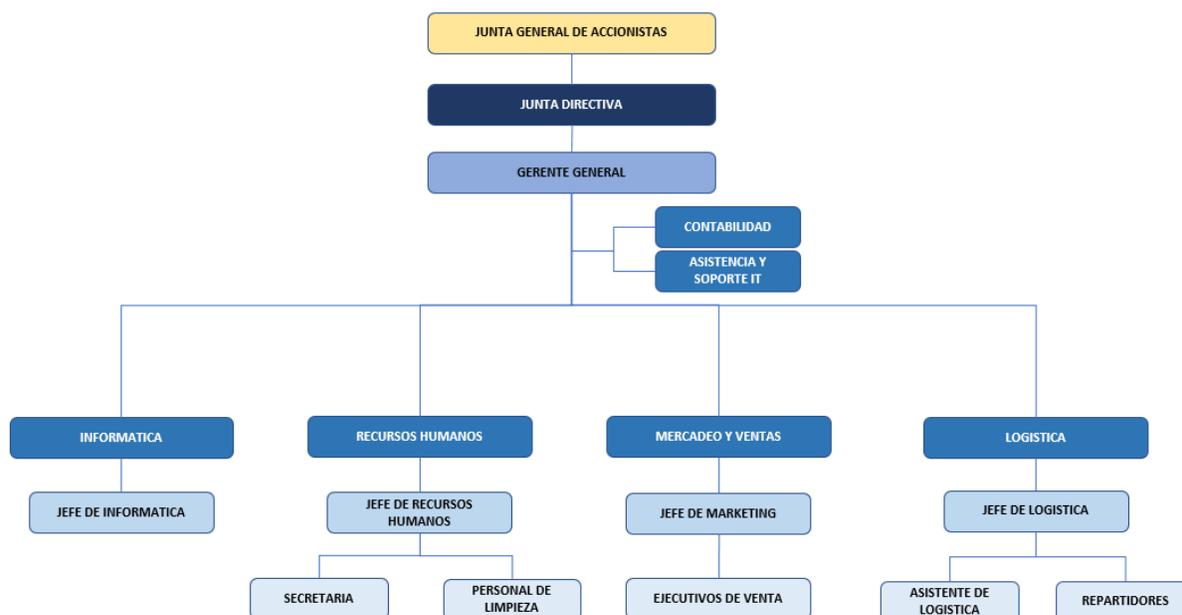


Figura 1 Organigrama

Fuente: Elaboracion propia.

3.2. Organización de Gestión

Tabla 5. Área de Gestión: mercadeo y ventas

Cantidad de personas: 3

Responsable	Funciones	Habilidades requeridas
Jefe de Marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el Plan estratégico de Marketing. • Analizar el comportamiento de la demanda con relación al servicio que presta la empresa. • Realizar informes que permitan conocer el avance y los resultados de las ventas. • Organizar y dirigir campañas de marketing a corto y largo plazo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pensamiento estratégico. • Capacidad de liderazgo. • Iniciativa y toma de decisiones. • Trabajo en equipo. • Habilidad para redactar informes.

	<ul style="list-style-type: none"> • Investigar e identificar otros clientes o nuevos mercados con el fin de aumentar los ingresos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de negociación. • Amplio conocimiento del sector de la empresa. • Innovador. • Facilidad de comunicación.
Ejecutivos de ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar asesoría sobre productos y servicios. • Dar seguimiento para garantizar la satisfacción del cliente. • Realizar actividades de promoción para captar nuevos clientes. • Resolver cualquier inconveniente o reclamo de manera oportuna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Saber escuchar a los clientes. • Excelente comunicación. • Excelentes relaciones interpersonales. • Trabajo en equipo. • Facilidad de expresión.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Área de Gestión: Administración y Finanzas

Cantidad de personas: 1

Responsable	Funciones	Habilidades requeridas
Gerente General	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar las actividades a desarrollar en la empresa. • Ejercer la dirección administrativa, operativa y financiera de la Empresa. • Supervisar las operaciones de cada departamento. • Aprobar y difundir los documentos normativos de la Empresa. • Planear, administrar y controlar los presupuestos, contratos, equipos y suministros. • Preparar los informes financieros para la Junta Directiva de la entidad. • Controlar los gastos y el uso adecuado de los recursos, de acuerdo con los parámetros establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación a resultados. • Capacidad analítica. • Proactivo. • Capacidad de liderazgo y toma de decisiones. • Capacidad para redactar informes. •

	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar e implementar normativas, políticas y estrategias comerciales que permitan mejorar la eficiencia en las actividades comerciales sin descuidar la relación empresa-cliente. 	
--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Área de Gestión: Logística

Cantidad de personas: 22 (1 jefe de logística, 1 asistente de logística y 20 repartidores)

Responsable	Funciones	Habilidades requeridas
Jefe de Logística	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y gestionar la logística y el transporte de los productos a los clientes. • Dirección, optimización y coordinación de todo el ciclo de pedidos. • Resolver cualquier problema o queja que surja. • Llevar un registro de los plazos de entrega, los costes de transporte y la eficiencia. • Planificar rutas y procesar envíos. • Cumplir objetivos de costes, productividad, precisión y puntualidad. • Llevar un seguimiento de la ruta de los repartidores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y gestión de personal. • Amplio conocimiento del sector. • Capacidad para resolver conflictos. • Toma de decisiones acertadas. • Trabajo en equipo. • Habilidades interpersonales. • Uso y manejo de equipo de oficina.
Asistente de Logística	<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar procesos de archivo. • Realizar llamadas a los clientes para confirmar direcciones de entrega. • Garantizar que las mercancías y los envíos sean manejados en perfectas condiciones de embalaje y contenido. • Reportar de manera inmediata al jefe inmediato superior de cualquier hecho irregular o amenaza que se conozca en el sitio de trabajo, para prevenir todo 	<ul style="list-style-type: none"> • Proactivo • Uso y manejo de equipo de oficina. • Excelente comunicación. • Organizado.

	<p>riesgo que pueda causar un accidente de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportar oportunamente situaciones (actos ilícitos, actos y condiciones inseguras) que puedan generar eventos o contingencias. 	
Repartidores (Servicios profesionales)	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar el producto que se le entrega. • Realizar inspección de la motocicleta antes de salir a realizar las entregas. • Entregar pedidos a clientes en las rutas asignadas. • Revisar las entregas con los clientes para garantizar que sea el producto que solicito. • Obtener confirmación de parte de los clientes y recibir el pago (efectivo). 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso y manejo de Motocicleta. • Conocimiento sobre la nomenclatura del área de San Salvador. • Buena comunicación. • Orientado al servicio al cliente.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8. Área de Gestión: Recursos Humanos

Cantidad de personas: 3

Responsable	Funciones	Habilidades requeridas
Jefe de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos de Reclutamiento, Selección y Contratación; Evaluación del Desempeño; Capacitación y Desarrollo del personal. • Elaborar, administrar, actualizar y controlar los expedientes del personal de la empresa. • Coordinar la elaboración y actualización de los manuales administrativos, normas y políticas de la Gerencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y organización. • Trabajo en equipo. • Liderazgo y empatía. • Gestión del talento humano. • Uso y manejo de equipo de oficina (computadora). • Capacidad para resolver conflictos de manera asertiva.

Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> • Atender al público que visita las instalaciones. • Responder llamadas telefónicas. • Recibir la correspondencia. • Elaborar requisiciones de papelería, útiles de oficina y materiales. • Colaborar en la reproducción de documentos. • Verificar correos electrónicos para dar respuesta a ellos de manera oportuna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en técnicas de redacción, ortografía, mecanografía y archivo. • Uso y manejo de equipo de oficina (computadora, teléfono, fotocopiadora). • Facilidad de expresión.
Personal de limpieza	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la limpieza diariamente en las áreas de trabajo asignadas. • Suministrar y velar por que no falten materiales en los servicios sanitarios. • Solicitar material y equipo al jefe inmediato para desarrollar sus actividades. • Colaborar en diferentes actividades que se le solicite, acordes con su cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de artículos y material de limpieza. • Colaborador y servicial. • Con iniciativa. • Buenas relaciones interpersonales.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9. Área de Gestión: Informática

Cantidad de personas: 1

Responsable	Funciones	Habilidades requeridas
Jefe de Informática	<ul style="list-style-type: none"> • Definir políticas o procedimientos relacionados con los recursos informáticos de la empresa. • Elaborar, coordinar, supervisar y dar seguimiento a los planes de trabajo del Departamento de Informática. • Especificar las características de los equipos informáticos. • Diseñar y establecer las medidas de seguridad, protección y respaldo de la información que se maneje en forma digital. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para elaborar informes. • Habilidad para tomar decisiones acertadas. • Comunicación y liderazgo. • Capacidad de análisis y síntesis. • Capacidad crítica y autocorrectiva.

	<ul style="list-style-type: none"> • Administrar la operatividad de las tecnologías y sistemas de información. • Supervisar el uso adecuado de los recursos informáticos por parte del personal. • Gestionar y coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y sistemas de información, seguridad y comunicaciones. • Brindar apoyo a todas las dependencias de la empresa en aspectos relacionados con los sistemas informáticos. 	
--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Proceso de mercadeo y ventas

Proceso de mercadeo

- **Elección del Nombre comercial.**

El cual será sencillo, fácil de recordar y asociar con el modelo de negocio.

- **Elección del Logo**

Seleccionar uno que sea atractivo y que nos diferencie de la competencia; tendrá colores llamativos y un diseño que se identifique con el servicio delivery.

- **Definir nuestro Mercado Meta.**

Los usuarios a considerar se encuentran entre 18 a 65 años de edad que residen en el área Metropolitana de San Salvador (en el municipio de Mejicanos y San Salvador) y que poseen ingresos económicos (bajo, medio, alto) y gustan de un servicio delivery.

- **Publicidad:**



Figura 2 Expectación

Fuente: Elaboración propia

Se realizará campaña de expectación “PROXIMAMENTE”; la cual se realizará un mes previo al lanzamiento, se dará a conocer la marca y modelo de negocio a través de Mupis y flyers.

- ✓ Se colocarán Mupis en parada de buses de mucha afluencia y en universidades.
- ✓ Los flyers serán distribuidos en puntos estratégicos de los municipios de Mejicanos y San Salvador, como centros comerciales y universidades.



Figura 3 Lanzamiento

Fuente: Elaboración propia

En esta etapa el objetivo es informar a nuestro mercado meta de la disponibilidad de la plataforma Guanadelivery para que sea descargada en los formatos IOS/Android. Esta campaña tendrá una duración de 1 mes.

- ✓ La publicidad será a través de vallas publicitarias, mupis (120 x 175 cms), flayer (21.5 x 14 cms) y contenido multimedia en nuestras redes sociales.

- ✓ La divulgación de promociones durante la etapa del lanzamiento tendrá por objeto despertar el deseo de descargar la App y que los clientes realicen su primer pedido.

3.4. Proceso administrativo

➤ Planeación

Filosofía empresarial: La empresa pondrá a disposición de todos sus colaboradores la filosofía empresarial con el objetivo de conocer la misión, visión, valores y Normas de convivencia y políticas que nos permitan llegar a los objetivos propuestos.

➤ Organización

Compartir la estructura organizativa a todos los miembros de la empresa para que tengan claras sus jefaturas.

➤ Dirección

Comunicación: Sera labor de la gerencia mantener una buena comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos y que la información fluya de forma correcta hacia todas las áreas. La comunicación será mediante reuniones informativas mensuales y por medio de correo electrónico.

Motivación: Una de las alternativas para desarrollarla será capacitar a los empleados y utilizar diferentes formas para promoverla, por ejemplo, descuentos por comprar a comercios afiliados, incentivos económicos por buen desempeño según el ranking del servicio al cliente, etc.

Control

Evaluación de desempeño: Se realizarán evaluaciones de desempeño anualmente, el cual nos permitirá recolectar información de los conocimientos de los colaboradores y evaluar si se cumplieron con las metas propuestas en cada área de trabajo

Indicadores financieros y de ventas: Medir trimestralmente el cumplimiento de las ventas, crecimiento de clientes, crecimiento de comercios afiliados, gastos, utilidad y el alcance en ventas.

3.5. Proceso de logística.

El servicio debe pasar por un conjunto de etapas necesarias no solo para hacer que este llegue a su destino, sino también para prestar al cliente un servicio de entrega de calidad, con el objetivo de ofrecerle una experiencia de compra lo más satisfactoria posible.

Cliente									
	Necesidad de comprar	Buscar en la App	Ordenar Pedido	Confirmar Forma de pago (efectivo o tarjeta)	Esperar el pedido	Recibir el pedido	Pago en efectivo	Finalizar el servicio	Calificar el servicio

Comercio Afiliado						
	Habilitar tienda virtual	Atender pedidos	Recepción del pedido	Preparación del pedido	Entrega del pedido al repartidor	Facturación del pedido



Figura 4 Los actores que intervienen en el proceso

Fuente: Elaboración propia.

3.6. Proceso de recursos humanos

En este apartado se procede a realizar el proceso a seguir para el reclutamiento, selección y contratación del personal y, de igual forma, se procede a explicar la forma de capacitar y evaluar el desempeño de los colaboradores.

Reclutamiento de personal

El proceso de Reclutamiento de Guanadelivery El Salvador se realizará mediante el uso de bolsas de trabajo online tales como Computrabajo y Tecoloco.

Selección, contratación e inducción

Luego de realizar la convocatoria en la bolsa de trabajo y se encuentre al personal que cumpla con los requisitos del perfil solicitado para cubrir el puesto, este pasara a una entrevista donde se evaluaran las habilidades más relevantes del colaborador tales como la experiencia según el área de la vacante y su habilidad y destreza en cuanto a servicio al cliente. La contratación estará a cargo del departamento del RRHH.

Luego que se realiza el contrato, se procederá a inducir al personal seleccionado donde se le brindará la filosofía de la empresa tales como visión, misión y objetivos a cumplir a corto, mediano y largo plazo.

Capacitación, desarrollo y evaluación de desempeño

El proceso de capacitación permitirá que cada colaborador cumpla con sus funciones de manera óptima y, además, logren adquirir las competencias necesarias para la excelencia en el servicio.

En la parte de la evaluación se analizará el desempeño del personal, donde en los primeros meses se observará el proceso de adaptación, en el cual se realizarán reuniones para aclarar dudas y reforzar las fortalezas y trabajar en los puntos de mejoras.

3.7. Identificación y características de los proveedores

Tabla 10. Lista de Proveedores

Nombre del proveedor	Producto/Servicio que provee	Teléfono	Dirección	Forma de pago	Forma y plazo de entrega
JCDecaux El Salvador	Mupis, Flyer o vallas publicitarias	2260 7773	Primera Calle Poniente #3636, Colonia Escalón, San Salvador, El Salvador.	Al crédito	Según acuerdos
Ofixpres El Salvador	Suministro de papelería equipos de oficina e higiene	2288 7122	KM 11 1/2 Carretera al Puerto de La Libertad, Parque Industrial El Progreso, Bodega "A", Santa Tecla	Al crédito	El día 10 de cada mes

DISTRIBUIDORA TAMIRA S.A DE C.V	Muebles de oficinas	2264-3989	Col. Escalón, Calle El Mirador No. 4905 y 95 Av. Norte, San Salvador,	Al crédito	0-5 días hábiles
COMPUSYM, S.A. DE C.V.	Computadores, equipos y programas informáticos	2260-1972	Colonia Flor Blanca 43 Av Sur No 2258, San Salvador,	Al crédito	1-5 días hábiles
HLB El Salvador S.A DE C.V	Servicios de Outsourcing de contabilidad	2133-3999	81 Avenida Norte Entre 13 y 15 Calle Poniente Colonia Escalón, San Salvador,	Al contado	Mensual
Creativa Consultores	Servicios de desarrollo de App	2264-4545	9a. Calle Poniente, Av. Masferrer Nte, Bis #5275	Al crédito	Según acuerdos
Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V.	Servicios de Internet Empresarial	2250-5555	Edificio Incatel, 17 Avenida Norte, Carretera Panamericana,	Al contado	Mensual
Amazon Cloud Drive	Servidor en la nube		aws.amazon.com	Al contado	Mensual
Banco de América Central	Pasarela de pago	2206-4000	Urbanización buenos aires i, 25 avenida Nte.	Al contado	Mensual
ANDA	Servicios de agua	2247-2700	Avenida Don Bosco Final, San Salvador	Al contado	Mensual
CAESS	Servicios de Energía eléctrica	2506-9000	Torre Roble, Blvr. De Los Héroes, San Salvador	Al contado	Mensual
Multiservica El Salvador	Servicios de remodelación de local	2264-1883	75 Avenida Norte y, 9a Calle Poniente 537, San Salvador, San Salvador	Al credito	Según acuerdo

Fuente: Elaboración propia según información de cada una de las páginas oficiales.

3.8. Distribución en planta de Guanadelivery El Salvador.

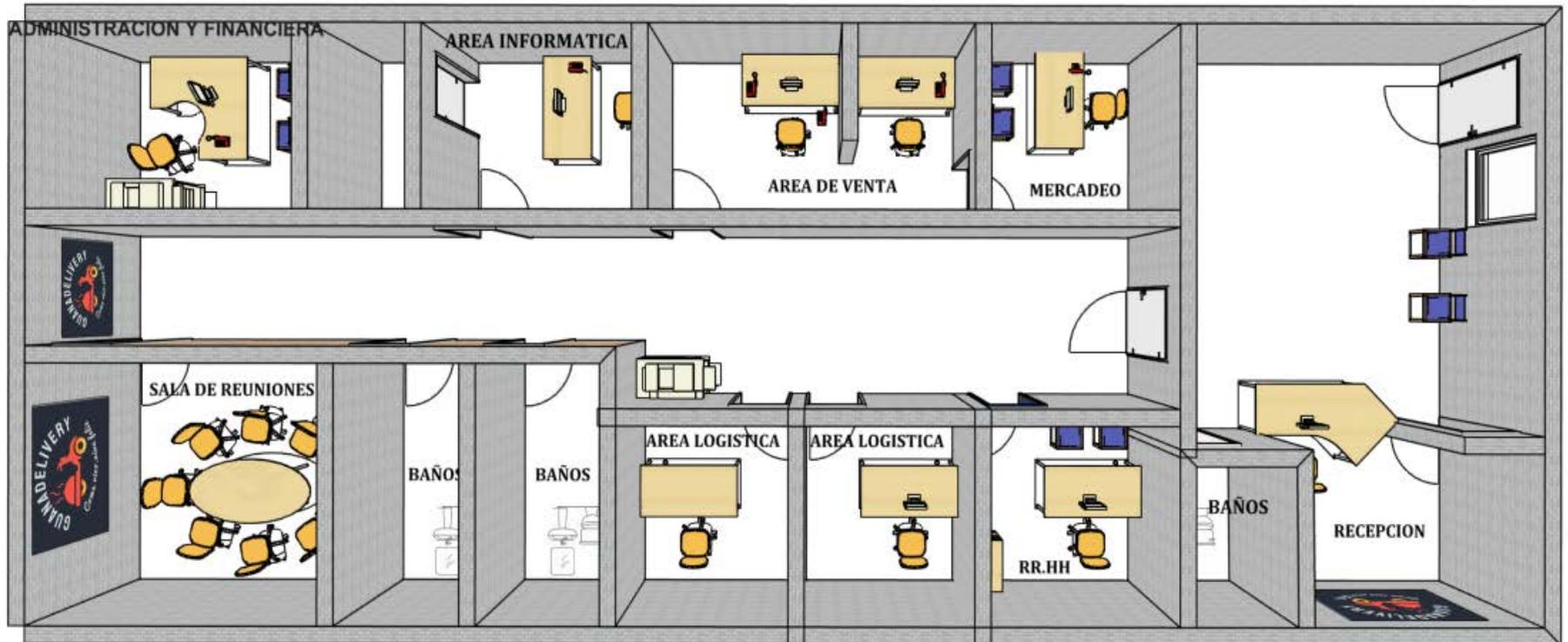


Figura 5 Distribución en planta

Fuente: Elaboración propia en referencia al local propuesto

3.9. Requerimientos generales de maquinaria y equipo

Tabla 11. Maquinaria y Equipo de oficina

Descripción	Cantidad	Inversión (US\$)
Computadoras	9	\$7,508.70
Silla Secretarial	10	\$ 640.00
Silla Ejecutiva	1	\$125.00
Escritorios	7	\$609.00
Escritorios Ejecutivo	1	\$293.00
Impresora	2	\$674.50
Teléfono	9	\$153.00
Mesa de reunión	1	\$784.41
Mesa de recepción	1	\$943.55
Proyectores	1	\$1,174.35

Fuente: Elaboración propia según cotización

4. PLAN DE MERCADEO

4.1. Resultados de la investigación de mercado

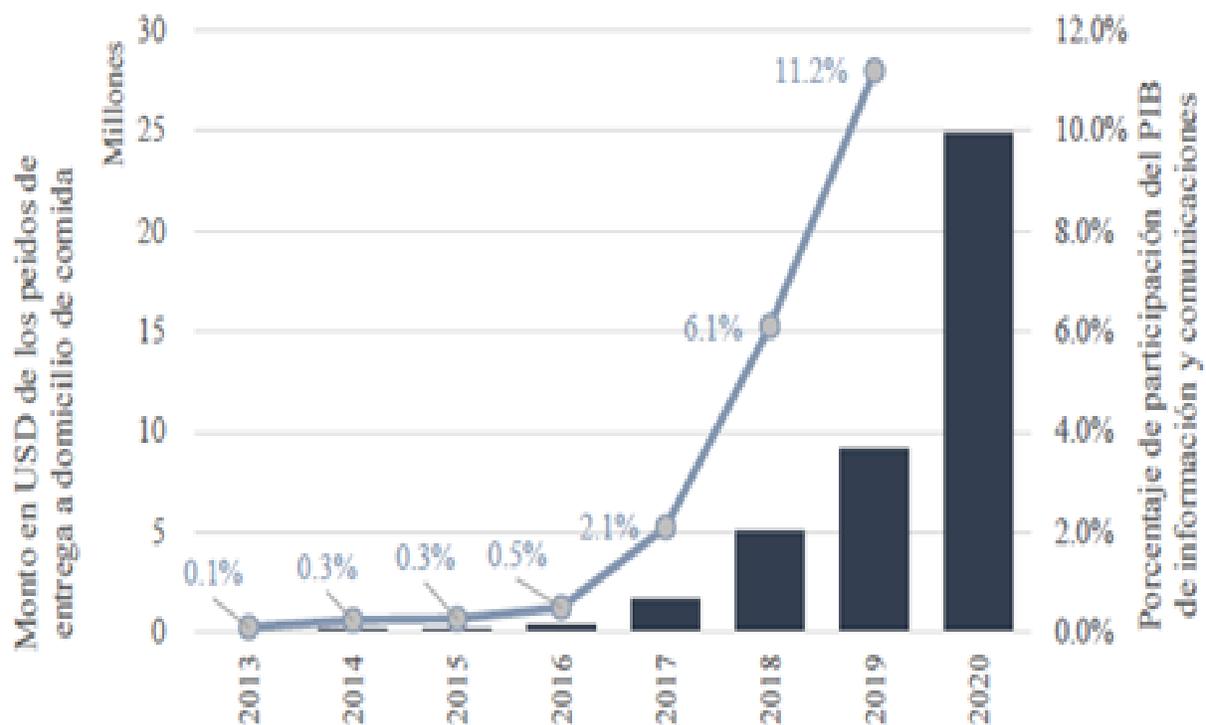


Figura 6 Valor monetario Correspondiente a los pedidos y su participación en el PIB

Fuente: Informe de Monitoreo de Plataformas Digitales de la Superintendencia de Competencia.

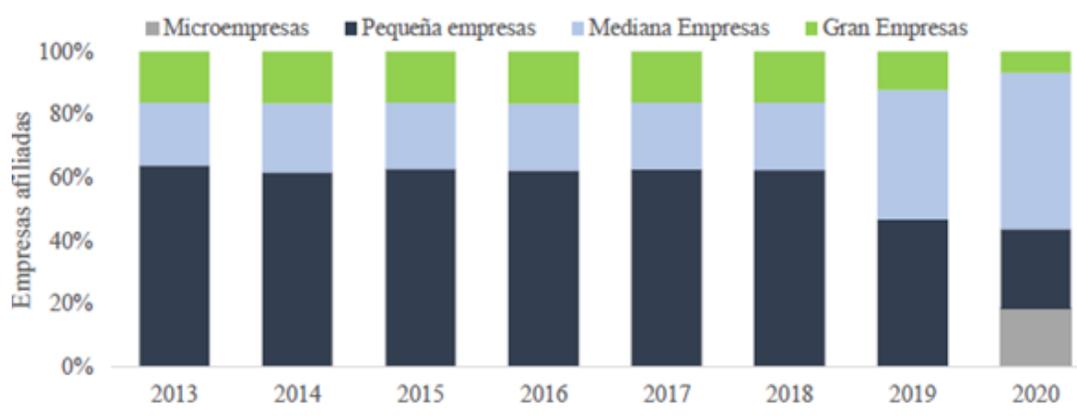


Figura 7 Empresas afiliadas según clasificación del tejido empresarial, 2013-2020

Fuente: Informe de Monitoreo de Plataformas Digitales de la Superintendencia de Competencia.

Hugo	Pedidos Ya	Uber Eats	Pedilo SV	Goeat	Get my food (Get)
Descargas					
Mas 1,000,000	Mas 10,000,000	Mas 100,000,000	Mas 5,000	Mas 10,000	Mas 50,000
Zonas de Cobertura					
San Salvador San Miguel Soyapango Lourdes Sonsonate Santa Ana	Ahuachapán Cabañas Chalatenango Cuscatlán La Libertad La Paz La Unión Lourdes San miguel San Salvador San Vicente Santa Ana Sonsonate Soyapango Usulután	Antiguo Cuscatlán Nueva San Salvador San Salvador Santa Ana San Miguel Ayuxtepeque Cuscatancingo Ciudad Delgada Mejicanos San Marcos Soyapango San salvador	Ahuachapán Santa Ana Sonsonate La Libertad	Izalco Juayúa Caluco Sonsonate Nahuilingo Salcoatitan Sonsozate Acajutla Nahuizalco San Antonio del monte	San salvador La Libertad Mejicanos Zaragoza Planes de Renderos

Figura 8 Ranking de nivel de descarga y zona de cobertura

Fuente: Elaboración propia según información del software de Play Store.

4.2. Análisis de la situación:

El primer estudio recolectado en el informe elaborado (Superintendencia de Competencia de El Salvador, 2021), reveló que el mercado de las App con servicios delivery en El Salvador ha tomado un desarrollo progresivo con respecto al porcentaje de participación del PIB (Producto Interno Bruto) (Competencia, 2020), como se puede observar en el **Figura 6**, para el año 2013 representaba el 0.1% y, esto debido a que únicamente Get My Food operaba en la región, sin embargo, gracias a la apertura de operaciones de Hugo App, se tuvo un incremento del 2.1% para el año 2017. Debido a ello se ha registrado la apertura de nuevas aplicaciones logrando un 11.2% en el año 2019. De igual forma, para el año 2020 se obtuvo un aumento debido a las restricciones implementadas por la pandemia COVID-19, logrando que este rubro registrara más comercio afiliados, teniendo un notorio crecimiento de los pedidos por parte de los consumidores en un 171.5% a finales de octubre del 2020 con respecto al del 2019 (Centroamérica, 2020). En marzo del 2021, debido a la apertura de Pedidos ya, se espera que el porcentaje de participación del PIB en El Salvador sea mucho mayor a los de los años anteriores.

Tipos de empresas afiliadas

En el **Figura 7** se observa que, para los años 2013 y 2018, las pequeñas empresas son las más representadas, sin embargo, para el año 2020, se tuvo un cambio radical donde las medianas empresas tienen mayor incidencia de afiliación y las microempresas toman la iniciativa en esta nueva era de comercialización de sus productos. Datos según el informe de (Superintendencia de Competencia de El Salvador, 2021)

Situación de ranking de descarga y zona de coberturas

Según la información disponible en la tienda de software de Play Store, se detalla aquellas aplicaciones con mayor número de descargas. En el primer lugar, están Uber Eats y Pedidos Ya. Esta última inició sus operaciones en marzo del 2021 y se ha expandido de manera rápida a nivel nacional.

Tabla 12. Análisis de la competencia

Competencia	Descripción general
1. Hugo App	Desarrollada por Alejandro Argumedo, Ricardo Cuellar y Juan Maceda. Fue la primera aplicación centroamericana en brindar servicios de micro logística, iniciando con el envío de comida y todo tipo de bebidas. En tan solo 3 años, esta app se ha expandido a 6 países (El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y República Dominicana) y además se han desarrollado nuevos servicios tales como compras en supermercado, boletería electrónica, lavandería, dinero en efectivo a domicilio, diligencias, entre otros. En el 2020 incursionó en el transporte de personas y servicios financieros.
2. Pedidos Ya	App basada en Q-Commerce y delivery en toda Latinoamérica. Es una plataforma digital que permite a los usuarios elegir sus productos dentro de múltiples opciones disponibles y realizar su pedido a través de su sitio web o directamente desde la aplicación desarrollada para iPhone y Android.
3. Uber Eats	Uber Eats es una plataforma de entrega de comida con presencia en más de 30 países. Esta app cuenta con una amplia variedad de restaurantes locales para satisfacer los gustos de los usuarios.

Fuente: Elaboración propia según información Recolectada de páginas Web de las App

Tabla 13. Productos o servicios a ofrecer.

Descripción	Uso o aplicación	Precio de venta estimado
<p>Guanadelivery es una aplicación móvil basada en la gestión de pedidos a domicilio, dentro de la cual, los clientes pueden ordenar comida de acuerdo a su preferencia, ya que la App cuenta con variedad de comida rápida.</p> <p>La aplicación móvil de funcionará en dos plataformas: Android/IOS. El usuario, podrá descargarla por medio de la Google Play Store, la App Gallery de Huawei y App Store de IOS.</p>	<p>Al descargar la aplicación y ejecutarla, el usuario podrá visualizar una lista de comida de diferentes restaurantes (aliados) para realizar su pedido. Posteriormente, compartirá su ubicación o ingresará una dirección de envío y también tendrá que definir su forma de pago. Por último, por medio de los repartidores, el pedido se trasladará hasta el lugar acordado.</p>	<p>Entre \$1.50 a \$2.50 por servicio delivery, más un 20% de comisión por parte de los comercios afiliados por cada servicio brindado en la App.</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14. Mercado objetivo

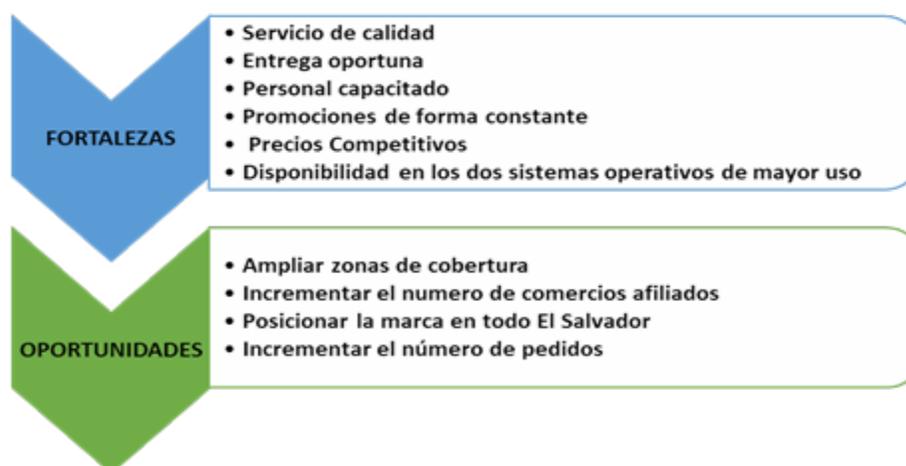
Consumidor final	Negocio o empresa
<p>Cientes entre 18 y 65 años de edad, residentes en los municipios de Mejicanos y de San Salvador cuya necesidad de consumo este orientada al servicio delivery, ya sea en su hogar, lugar de estudio, de trabajo, etc.</p>	<p>Se estima que para iniciar se contara con un total de 30 restaurantes.</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15. Perfil del consumidor o cliente.

Edad	18 a 65 años
Sexo	Indiferente
Estatus económico	Bajo, medio, alto.
Estudios	Indiferente
Lugar de residencia	Área Metropolitana de San Salvador de los municipios de Mejicanos y de San Salvador

Fuente: Elaboración propia

**Figura 9** Fortaleza y oportunidades del servicio

Fuente: Elaboración propia

- **Objetivos de mercadeo**

- ✓ Incrementar los ingresos por servicios delivery.
- ✓ Incrementar la participación de empresas afiliadas a la plataforma lo cual permitirá tener más opciones de compra.

- ✓ Desarrollar la estrategia de penetración de mercado a través de precios competitivos y más promociones, lo cual permitirá incrementar la cuota de mercado.
- ✓ Posicionar la marca con base a la entrega de un servicio de calidad.

- **Metas de mercado**

- ✓ Incrementar en un 2% las ventas antes de finalizar el primer año de implementación, un 3% en el segundo año y un 4% para el cuarto y quinto año.
- ✓ Desarrollar campañas de marketing para promover la afiliación de nuevas empresas a la plataforma. Se proyecta un incremento del 20% al finalizar el año uno y un 30% en el segundo.
- ✓ Posicionar la marca entre las preferencias del consumidor. Se pretende un crecimiento del 10% para el primer año y un 20% para el segundo año.
- ✓ Lograr una penetración de mercado del 15% en el primer año.

- **Mix de mercadeo (producto, precio, promoción y plaza)**

Estrategia de producto

La propuesta de la aplicación móvil Guanadelivery estará definida a partir de la experiencia que brindemos a nuestro mercado objetivo, cuidando los gustos y preferencias de cada consumidor.

Sistema operativo.

Guanadelivery tendrá disponible la plataforma para usuarios con sistemas operativos IOS y Android, por lo que se podrá descargar a través de la Play store, App store y App Gallery.

Características de la aplicación

- ✓ **Descarga de la aplicación:** Gratuita
- ✓ **Registro e inicio de sesión:** El registro podrá realizarse a través de correo electrónico o perfil de Facebook. posteriormente, deberá ingresar su contraseña y número de teléfono lo cual servirá para iniciar sesión.
- ✓ **Geolocalización:** Al iniciar sesión, se desplegará un menú de las zonas con cobertura. Además, esta opción permitirá al usuario dar seguimiento al estado de su pedido.
- ✓ **Búsqueda:** La búsqueda será mediante filtros y categorías, en primer lugar, por comercio y, en segundo lugar, por productos. Además, el cliente podrá visualizar los comercios más cercanos a su punto de ubicación.
- ✓ **Realizar pedidos:** El usuario seleccionará la comida de su preferencia, la cual podrá agregarla al carrito de compras, además se mostrará al finalizar el pedido el monto total a cancelar, en el cual se incluirá un cobro por el envío según la zona de entrega.
- ✓ **Pago:** Se tendrá la opción de realizarlo a través de pasarelas de pago o en efectivo, el cual será contra entrega.
- ✓ **Seguimiento al pedido:** El cliente podrá dar seguimiento al pedido por medio de geolocalización.

- ✓ **Calificación del servicio:** Permitirá al usuario calificar el servicio o la experiencia de compra mediante la aplicación.

Pasarelas de pago

La plataforma permitirá a los usuarios poder realizar sus pagos a través de tarjetas de crédito o débito, este servicio será prestado por medio del Banco de América Central.



Figura 10 Propuesta de interfaz gráfica

Fuente: Elaboración propia.

Estrategia de precios

La estrategia de precios tendrá como referencia los ya establecidos por las Apps delivery existentes, tales como Hugo, Pedidos Ya y Uber Eat las cuales son las más representativas en el mercado salvadoreño.

Guanadelivery cobrará una tarifa promedio de \$2.00 por el servicio de entrega. El precio estará en función de la distancia del pedido, por lo que podría variar, más un 20% de comisión por parte de los comercios afiliados por cada servicio brindado en la App.

Estrategia de plaza

Dado el alto porcentaje de usuarios que cuentan con dispositivos móviles en El Salvador, los pedidos serán gestionados por medio de la aplicación y distribuidos por los repartidores hasta el punto de entrega. Cada repartidor contará con moto de su propiedad. La zona de cobertura estará en los municipios de Mejicanos y San Salvador, Posteriormente, se realizará un plan de expansión a otros municipios.

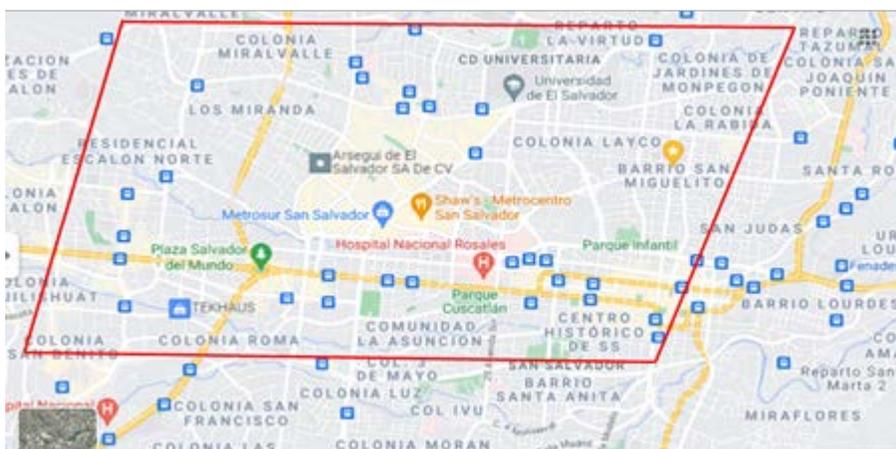


Figura 11 Área Geográfica

Fuente: Elaboración propia con ayuda de google Maps

Estrategias de promoción

Esta se desarrollará principalmente con un enfoque en el marketing digital, sin dejar de utilizar herramientas tradicionales de Marketing offline.

Entre las principales se encuentran las siguientes:

Marketing Online

- ✓ Facebook, Twitter, Tik tok, que buscaran generar contenido atractivo para el usuario.
- ✓ Anuncios en YouTube, los cuales permitirán llegar a nuevos segmentos de clientes.
- ✓ Envío de correos electrónicos a usuarios suscritos para fechas especiales, esto permitirá atraer más clientes en días específicos.

Marketing Offline

Publicidad a través de mupis y flyers que serán colocados en las avenidas de San Salvador, en la etapa de expectación, de lanzamiento y así también como seguimiento al posicionamiento de la marca el cual se detalló en el proceso de Mercadeo y ventas. Estas estrategias nos permitirán llegar a los clientes potenciales de forma más efectiva.

- **Imagen Corporativa**



Figura 12 Logo de la empresa

Fuente: Elaboración propia

Slogan:

Come rico, vive feliz.

Tabla 16. Estrategia y Táctica de Marketing.

ESTRATEGIAS	TÁCTICAS
Estrategia de contenido. Esta nos permitirá construir la marca y, por lo tanto, incrementar las ventas en los primeros meses del lanzamiento.	Promocionar cupones de descuento de \$5.00 en la primera compra, a través de nuestras redes sociales y correos electrónicos.
Promover el Merchandising Se realizará en el establecimiento del comercio afiliado	Se colocarán posters informativos sobre el servicio a domicilio mediante la App Guanadelivery
Estrategia BTL (Publicidad al exterior) y ATL (Medios online).	1. Desarrollar actividades en centros comerciales para dar a conocer la plataforma a través de la entrega de flyers y promocionales. 2. Realizar dinámicas por medio de redes sociales.

Fuente: Elaboración propia

- **Ejecución y control**

Las funciones de cada colaborador están listadas en el apartado 3.3 referente a la organización de gestión.

5. PLAN DE VENTAS

Administración de ventas:

Número de Vendedores: 2

¿Qué comisiones pagará usted al personal de ventas?

Tabla 17. Comisiones

Detalle	Porcentaje de Comisión
Lograr afiliar 60 negocios en la apertura de la App	5% del salario
Incrementar en un 5% el número de empresas asociadas a la plataforma trimestralmente.	5% del salario.

Fuente: Elaboración propia

¿Cómo supervisará a su equipo de ventas?

La supervisión estará a cargo del Gerente General, los ejecutivos de ventas brindaran un informe mensual de las actividades realizadas y los logros alcanzados según las estrategias de ventas.

¿Cómo entrenará específicamente a su personal de ventas?

El personal de ventas estará en constante capacitación. Se impartirán temas sobre el conocimiento de la filosofía de Guanadelivery, uso y manejo de la plataforma, introducción a la venta y el servicio al cliente.

5.1. Ciclo de Ventas

Según (Stanton. W.J., Etzel, M.J. Walker, B.J., 2007). “El ciclo de venta es una secuencia lógica de cuatro pasos que emprende el vendedor para tratar con un comprador potencial y que tiene por objeto producir alguna reacción deseada en el cliente”. Los cuales se detallan a continuación:

1. Prospección

¿Cómo identificará a potenciales clientes?

Cliente (Afiliados)

Este debe de ofertar productos de comida rápida que puedan satisfacer las necesidades del consumidor final.

Consumidor final

Que la persona resida o trabaje dentro de los municipios de Mejicanos y San Salvador, sin importar género, cultura ni nivel socioeconómico, el cual tenga interés de solicitar un servicio a domicilio de productos que ofertan nuestros clientes afiliados a Guanadelivery.

¿Qué métodos usará usted para determinar los intereses de los clientes?

- ✓ Se realizará la investigación de mercado mediante encuestas online a través de correos electrónicos o redes sociales.
- ✓ La minería de datos de nuestra App permitirá conocer los gustos y preferencias.

2. Contacto con los clientes

¿Quién contactará a los potenciales clientes? Los ejecutivos de ventas.

¿Cuándo serán contactados los potenciales clientes? Cuando los objetivos y metas de la empresa estén basados en el incremento de las ventas.

¿Quién contactará a los clientes actuales? Se realizará a través de notificaciones en la App o por medio de correo electrónicos.

3. Reunión o Presentación

¿A quién se le reportará la información sobre potenciales y actuales clientes? Al jefe de marketing, para que este, a su vez, comparta dicha información con los ejecutivos de ventas.

4. Manejo de objeciones

¿Cómo se manejarán las objeciones para los clientes? El jefe de logística es el responsable de garantizar que el servicio prestado sea de calidad hacia los clientes. Por ello, al presentarse situaciones en las cuales el cliente no esté satisfecho, en términos de tiempo de entrega, por ejemplo, la empresa asumirá dicha responsabilidad y otorgará al cliente un descuento especial en la siguiente compra.

En caso, que el cliente no esté de acuerdo con el producto recibido, será responsabilidad del comercio afiliado responder por dicho inconveniente.

5. Cierre de ventas

¿Cuáles son sus metas en ventas? Incrementar en un 2% las ventas antes de finalizar el primer año de implementación, un 3% en el segundo año y un 4% en el cuarto y quinto año.

¿Se tiene personas con experiencia en cierre de ventas dentro del equipo? Si. El jefe de marketing y los dos ejecutivos de ventas.

6. Servicio post venta

¿Quién contactará al cliente luego de haber realizado la venta? Los ejecutivos de venta, puesto que una de sus funciones principales es dar seguimiento para garantizar la satisfacción del cliente en coordinación con el asistente de logística.

¿Qué otros productos o servicios podemos ofrecerle para futuras ventas? Servicios de encomienda.

5.2 Proyección de Ventas

Se presenta la planificación de ventas que se generaran durante el primer año de operación de la empresa, se ha considerado la estacionalidad de acuerdo al giro de la empresa y el crecimiento previsto en la puesta en marcha.

Tabla 18. Proyección de Ventas

PROYECCIONES DE VENTA - UNIDADES																
No.	Producto o Servicio	Unidad de medida	Precio Unitario	Año 1												TOTAL
				Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	
1	Servicio Delivery	Cantidad de pedidos	\$ 4.40	3500	3570	3641	3714	3789	3864	3942	4020	4101	4183	4266	4352	46,942
2			\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	0

No.	Producto o Servicio	Ventas del Año 1 (\$)													
		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	
1	Servicio Delivery	\$ 15,400.00	\$ 15,708.00	\$ 16,022.16	\$ 16,342.60	\$ 16,669.46	\$ 17,002.84	\$ 17,342.90	\$ 17,689.76	\$ 18,043.55	\$ 18,404.43	\$ 18,772.51	\$ 19,147.96	\$ 206,546	
2		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
Total de Ventas Mensuales		\$ 15,400.00	\$ 15,708.00	\$ 16,022.16	\$ 16,342.60	\$ 16,669.46	\$ 17,002.84	\$ 17,342.90	\$ 17,689.76	\$ 18,043.55	\$ 18,404.43	\$ 18,772.51	\$ 19,147.96		
														Total de Ventas Anuales = \$ 206,546	

No.	Producto o Servicio	Unidad de medida	Año 2					Año 3					Año 4	Año 5
			Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	TOTAL	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	TOTAL		
1	Comida delivery	Nº de pedidos	\$ 58,453.47	\$ 58,891.87	\$ 59,333.56	\$ 59,778.56	\$ 236,457.46	\$ 60,980.11	\$ 61,589.91	\$ 62,205.81	\$ 62,827.87	\$ 247,603.70	\$ 260,082.93	\$ 273,191.11
10	0	0	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
Total de Ventas Trimestrales			\$ 58,453.47	\$ 58,891.87	\$ 59,333.56	\$ 59,778.56		\$ 60,980.11	\$ 61,589.91	\$ 62,205.81	\$ 62,827.87			
Total de Ventas Anuales							\$ 236,457.46				\$ 247,603.70	\$ 260,082.93	\$ 273,191.11	

Fuente: Elaboración propia

El precio unitario del servicio Delivery está determinado según los cuadros siguiente:

Tabla 19. Precios de Delivery

Mano de obra directa	Cantidad requerida Drivers	Promedio de viajes diarios	cuota fija por servicios	costo variable por Km de servicio	Pago de comision por viaje
Repartidores	1	1	\$ 0.50	\$ 0.05	\$0.55
Total		1			

precio de venta	margen de contribucion	COSTO VARIABLE	Comision por venta realizada del 20%	PRECIO DE VENTA
servicio delivery	1.45	\$0.55	\$2.40	\$4.40

Fuente: elaboración propia

El precio de venta fue establecido según el estudio de benchmarking realizado por el equipo de trabajo tomando como referencia el precio de la competencia, en la cual se estimó un promedio de \$4.40 según el supuesto de que el comercio afiliado realice una venta de \$12.00 de sus productos y de la cual la entrega se realizará en 1 Km donde se le incluye \$0.55 del driver más \$1.45 del margen de contribución y \$2.40 ($12 \times 20\%$) de la comisión por la venta realizada.

La proyección de las ventas en el primer mes del año de operación fue de 3,500 unidades, con un incremento del 34.05% con base al punto de equilibrio. Para los siguientes meses se tendrá un aumento del 2% tomando como referencia el mes anterior. En el segundo año se estima un crecimiento del 3% anual. Para el tercero, cuarto y quinto año se proyecta que crezcan un 4%

6. PLAN FINANCIERO

Tabla 20. Plan de Inversión.

Concepto	Monto
Locales:	\$ -
Activo intangible	\$ 26,000.00
Desarrollo de la App	\$26,000.00
Mobiliario y Equipo:	\$ 12,905.61
Computadoras	\$7,508.70
Silla Secretarial	\$640.00
Silla Ejecutiva	\$125.00
Escritorios	\$609.00
Escritorios Ejecutivo	\$293.00
Impresora	\$674.50
Teléfono	\$153.00
Mesa de reunión	\$784.51
Mesa de recepción	\$943.55
Proyectores	\$1,174.35
Herramientas de Trabajo:	\$ 1,040.00
mochila del repartidor	\$1,040.00
Materiales de construccion (adecuacion)	\$ 2,100.00
Remodelacion de local	\$2,100.00
Capital de Trabajo:	\$ 11,113.15
salario	\$ 6,130.00
prestacion de ISSS y AFP	\$ 1,563.15
papelería y suministro	\$ 25.00
Publicidad	\$ 500.00
Alquiler de local	\$ 1,100.00
Servicio de Energia Electrica	\$ 95.00
Servicio de Telefonía e Internet	\$ 70.00
Servicio de Agua	\$ 30.00
Outsourcing de contabilidad	\$ 600.00
Elaboracion de sistema contable	\$ 1,000.00
Otros:	\$ 600.00
Gastos de escritura de constitucion	\$500.00
Aporte de capital social	\$100.00
Total de Inversion:	\$ 53,758.76

Fuente: Elaboración propia

6.1. Estructura de costos

Tabla 21. Costos variables unitarios.

Mano de obra directa	Cantidad requerida Drivers	Promedio de viajes diarios	cuota fija por servicios	costo variable por Km de servicio	Pago comision por viaje
Repartidores	1	1	\$ 0.50	\$ 0.05	\$0.55
Total		1			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 22. Costos totales de un año de operación.

Otros Costos y Gastos	Costos Fijos
Amortizacion de App	\$ 5,200.00
Alquiler	\$ 13,200.00
Depreciacion de equipos(mochila)	\$ 520.00
Papeleria y suministro	\$ 300.00
Publicidad	\$ 6,000.00
Depreciacion de mobiliario y equipo	\$ 6,452.81
Impuestos municipales	\$ 144.00
mantenimiento o soporte tecnico	\$ 5,196.00
Servicio de Energia Electrica	\$ 1,140.00
Servicio de Telefonía e Internet	\$ 840.00
Servicio de Agua	\$ 360.00
Servidor en la nube de Amazon Cloud Drive	\$ 539.88
Outsourcing de contabilidad	\$ 7,200.00
Total	\$ 47,092.69

Fuente: Elaboración propia

6.2. Flujo de efectivo.

Tabla 23. Flujo de efectivo

Flujo de Caja Proyectado del Inversionista													
	Año 1												Total Año 1
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	
Ganancia Neta	\$ 1,671.09	\$ 1,940.59	\$ 2,215.48	\$ 2,495.86	\$ 2,455.01	\$ 3,073.57	\$ 3,371.13	\$ 3,674.63	\$ 3,984.20	\$ 4,299.97	\$ 4,622.04	\$ 4,950.55	\$ 27,127.88
Más:													
Depreciacion de equipos(mochila)	43.33	43.33	43.33	43.33	43.33	43.33	43.33	43.33	43.33	43.33	43.33	43.33	520.00
Depreciacion de mobiliario y equipo	537.73	537.73	537.73	537.73	537.73	537.73	537.73	537.73	537.73	537.73	537.73	537.73	6,452.81
Amortizacion de App	433.33	433.33	433.33	433.33	433.33	433.33	433.33	433.33	433.33	433.33	433.33	433.33	5,200.00
Menos:													
Amortización de Préstamo	360.65	360.65	360.65	360.65	360.65	360.65	360.65	360.65	360.65	360.65	360.65	360.65	4,327.78
Flujo de Caja Neto(FCN)	\$ 2,324.84	\$ 2,594.34	\$ 2,869.23	\$ 3,149.61	\$ 3,108.76	\$ 3,727.32	\$ 4,024.88	\$ 4,328.38	\$ 4,637.95	\$ 4,953.72	\$ 5,275.79	\$ 5,604.30	\$ 46,599.14

Flujo de Caja Proyectado del Inversionista												
	Año 2					Año 3					Año 4	Año 5
	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total		
Ganancia Neta	\$ 16,105.27	\$ 16,489.41	\$ 16,876.44	\$ 17,266.36	\$ 66,737.48	\$ 18,215.00	\$ 18,750.08	\$ 19,290.51	\$ 19,836.34	\$ 76,091.94	\$ 62,463.53	\$ 70,477.97
Más:												
Depreciacion de equipos(mochila)	130.00	130.00	130.00	130.00	520.00	130.00	130.00	130.00	130.00	520.00	520.00	520.00
Depreciacion de mobiliario y equipo	1,613.20	1,613.20	1,613.20	1,613.20	6,452.81	1,613.20	1,613.20	1,613.20	1,613.20	6,452.81	6,452.81	6,452.81
Amortizacion de App	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	5,200.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	5,200.00	5,200.00	5,200.00
Menos:												
Amortización de Préstamo	1,088.72	1,088.72	1,088.72	1,088.72	4,354.86	1,095.53	1,095.53	1,095.53	1,095.53	4,382.12	4,409.54	4,437.14
Flujo de Caja Neto(FCN)	\$ 18,059.75	\$ 18,443.90	\$ 18,830.92	\$ 19,220.85	\$ 74,555.42	\$ 20,162.68	\$ 20,697.75	\$ 21,238.18	\$ 21,784.02	\$ 83,882.63	\$ 70,226.80	\$ 78,213.63

Fuente: Elaboración propia

6.3. Utilidad Bruta y Punto de Equilibrio.

Tabla 24. Utilidad Bruta

UTILIDAD BRUTA DATOS DE UN AÑO DE OPERACIONES	
	PRODUCTO
Producción estimada (en unidades de medida)	46,942
Venta (\$)	\$206,219.31
Costos (Suma de costos variables y fijos totales)	(\$167,128.76)
UTILIDAD BRUTA	\$39,090.55

Fuente: Elaboración propia

Tabla 25. Punto de equilibrio en Unidades y Monto

Productos/Servicios	En unidades Unidades	En Valor (\$)
Servicio Delivery	2,611	11,490.34

Fuente: Elaboración propia

6.4. Estado de Resultados proyectado de GUANADELIVERY EL SALVADOR

Tabla 26. Estado de Resultado del primer Año

Estado de Resultados Proyectado													
	Año 1												Total Año 1
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	
Ingreso por Ventas	15,400.00	15,708.00	16,022.16	16,342.60	16,342.60	17,002.84	17,342.90	17,689.76	18,043.55	18,404.43	18,772.51	19,147.96	206,219.31
Costo de Bienes Vendidos	1,925.00	1,963.50	2,002.77	2,042.83	2,083.68	2,125.36	2,167.86	2,211.22	2,255.44	2,300.55	2,346.56	2,393.50	25,818.27
Ganancia Bruta	\$ 13,475.00	\$ 13,744.50	\$ 14,019.39	\$ 14,299.77	\$ 14,258.92	\$ 14,877.48	\$ 15,175.04	\$ 15,478.54	\$ 15,788.11	\$ 16,103.88	\$ 16,425.95	\$ 16,754.46	\$ 180,401.04
Salarios	6,130.00	6,130.00	6,130.00	6,130.00	6,130.00	6,130.00	6,130.00	6,130.00	6,130.00	6,130.00	6,130.00	6,130.00	\$ 73,560.00
Prestaciones	1,563.15	1,563.15	1,563.15	1,563.15	1,563.15	1,563.15	1,563.15	1,563.15	1,563.15	1,563.15	1,563.15	1,563.15	\$ 18,757.80
Amortizacion de App	433.33	433.33	433.33	433.33	433.33	433.33	433.33	433.33	433.33	433.33	433.33	433.33	\$ 5,200.00
Alquiler	1,100.00	1,100.00	1,100.00	1,100.00	1,100.00	1,100.00	1,100.00	1,100.00	1,100.00	1,100.00	1,100.00	1,100.00	\$ 13,200.00
Depreciacion de equipos(mochila)	43.33	43.33	43.33	43.33	43.33	43.33	43.33	43.33	43.33	43.33	43.33	43.33	\$ 520.00
Papelería y suministro	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	\$ 300.00
Publicidad	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	\$ 6,000.00
Depreciacion de mobiliario y equipo	537.73	537.73	537.73	537.73	537.73	537.73	537.73	537.73	537.73	537.73	537.73	537.73	\$ 6,452.81
Impuestos municipales	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	\$ 144.00
mantenimiento o soporte tecnico	433.00	433.00	433.00	433.00	433.00	433.00	433.00	433.00	433.00	433.00	433.00	433.00	\$ 5,196.00
Servicio de Energia Electrica	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	\$ 1,140.00
Servicio de Telefonía e Internet	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	\$ 840.00
Servicio de Agua	30.00	30.00	30.00	30.00	30.00	30.00	30.00	30.00	30.00	30.00	30.00	30.00	\$ 360.00
Servidor en la nube de Amazon Cloud Drive	44.99	44.99	44.99	44.99	44.99	44.99	44.99	44.99	44.99	44.99	44.99	44.99	\$ 539.88
Outsourcing de contabilidad	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	\$ 7,200.00
Aporte de capital social	158.33	158.33	158.33	158.33	158.33	158.33	158.33	158.33	158.33	158.33	158.33	158.33	\$ 1,900.00
Total Gastos Generales y de Admón.	\$ 11,775.87	\$ 11,775.87	\$ 11,775.87	\$ 11,775.87	\$ 11,775.87	\$ 11,775.87	\$ 11,775.87	\$ 11,775.87	\$ 11,775.87	\$ 11,775.87	\$ 11,775.87	\$ 11,775.87	\$ 141,310.49
Intereses Pagados	28.04	28.04	28.04	28.04	28.04	28.04	28.04	28.04	28.04	28.04	28.04	28.04	336.44
Ganancia Gravable(GAI)	\$ 1,671.09	\$ 1,940.59	\$ 2,215.48	\$ 2,495.86	\$ 2,455.01	\$ 3,073.57	\$ 3,371.13	\$ 3,674.63	\$ 3,984.20	\$ 4,299.97	\$ 4,622.04	\$ 4,950.55	\$ 38,754.11
Reserva legal (7%)													\$ 2,712.79
Utilidad antes de impuesto	\$ 1,671.09	\$ 1,940.59	\$ 2,215.48	\$ 2,495.86	\$ 2,455.01	\$ 3,073.57	\$ 3,371.13	\$ 3,674.63	\$ 3,984.20	\$ 4,299.97	\$ 4,622.04	\$ 4,950.55	\$ 36,041.33
Impuesto sobre Renta(30%)													10,812.40
Ganancia Neta	\$ 1,671.09	\$ 1,940.59	\$ 2,215.48	\$ 2,495.86	\$ 2,455.01	\$ 3,073.57	\$ 3,371.13	\$ 3,674.63	\$ 3,984.20	\$ 4,299.97	\$ 4,622.04	\$ 4,950.55	\$ 27,941.72

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27. Estado de Resultado del segundo a quinto año Projectado

Estado de Resultados Projectado												
	Año 2					Año 3					Año 4	Año 5
	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total		
Ingreso por Ventas	58,453.47	58,891.87	59,333.56	59,778.56	236,457.46	60,980.11	61,589.91	62,205.81	62,827.87	247,603.70	260,082.93	273,191.11
Costo de Bienes Vendidos	7,234.34	7,288.60	7,343.26	7,398.34	29,264.54	7,472.32	7,547.04	7,622.51	7,698.74	30,340.62	31,554.24	32,816.41
Ganancia Bruta	\$ 51,219.13	\$ 51,603.27	\$ 51,990.30	\$ 52,380.22	207,192.92	\$ 53,507.79	\$ 54,042.87	\$ 54,583.30	\$ 55,129.13	217,263.08	\$ 228,528.69	\$ 240,374.70
Salarios	18,573.90	18,573.90	18,573.90	18,573.90	74,295.60	18,759.64	18,759.64	18,759.64	18,759.64	75,038.56	75,788.94	76,546.83
Prestaciones	4,689.45	4,689.45	4,689.45	4,689.45	18,757.80	4,689.45	4,689.45	4,689.45	4,689.45	18,757.80	18,757.80	18,757.80
Amortizacion de App	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	5,200.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	5,200.00	5,200.00	5,200.00
Alquiler	3,300.00	3,300.00	3,300.00	3,300.00	13,200.00	3,300.00	3,300.00	3,300.00	3,300.00	13,200.00	13,200.00	13,200.00
Depreciacion de equipos(mochila)	130.00	130.00	130.00	130.00	520.00	130.00	130.00	130.00	130.00	520.00	520.00	520.00
Papeleria y suministro	75.00	75.00	75.00	75.00	300.00	75.00	75.00	75.00	75.00	300.00	300.00	300.00
Publicidad	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	6,000.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00
Depreciacion de mobiliario y equipo	1,613.20	1,613.20	1,613.20	1,613.20	6,452.81	1,613.20	1,613.20	1,613.20	1,613.20	6,452.81	6,452.81	6,452.81
Impuestos municipales	36.00	36.00	36.00	36.00	144.00	36.00	36.00	36.00	36.00	144.00	144.00	144.00
mantenimiento o soporte tecnico	1,299.00	1,299.00	1,299.00	1,299.00	5,196.00	1,299.00	1,299.00	1,299.00	1,299.00	5,196.00	5,196.00	5,196.00
Servicio de Energia Electrica	285.00	285.00	285.00	285.00	1,140.00	285.00	285.00	285.00	285.00	1,140.00	1,140.00	1,140.00
Servicio de Telefonía e Internet	210.00	210.00	210.00	210.00	840.00	210.00	210.00	210.00	210.00	840.00	840.00	840.00
Servicio de Agua	90.00	90.00	90.00	90.00	360.00	90.00	90.00	90.00	90.00	360.00	360.00	360.00
Servidor en la nube de Amazon Cloud Drive	134.97	134.97	134.97	134.97	539.88	134.97	134.97	134.97	134.97	539.88	539.88	539.88
Outsourcing de contabilidad	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	7,200.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	7,200.00	7,200.00	7,200.00
Total Gastos Generales y de Admón.	\$ 35,036.52	\$ 35,036.52	\$ 35,036.52	\$ 35,036.52	140,146.09	\$ 35,222.26	\$ 35,222.26	\$ 35,222.26	\$ 35,222.26	140,889.04	\$ 141,639.43	\$ 142,397.32
Intereses Pagados	77.34	77.34	77.34	77.34	309.36	70.53	70.53	70.53	70.53	282.10	254.68	227.08
Ganancia Gravable(GAI)	\$ 16,105.27	\$ 16,489.41	\$ 16,876.44	\$ 17,266.36	66,737.48	\$ 18,215.00	\$ 18,750.08	\$ 19,290.51	\$ 19,836.34	76,091.94	\$ 86,634.58	\$ 97,750.30
Reserva legal (7%)					\$ 4,671.62					\$ 5,326.44	\$ 6,064.42	\$ 6,842.52
Utilidad antes de impuesto	\$ 16,105.27	\$ 16,489.41	\$ 16,876.44	\$ 17,266.36	\$ 62,065.86	\$ 18,215.00	\$ 18,750.08	\$ 19,290.51	\$ 19,836.34	\$ 70,765.51	\$ 80,570.16	\$ 90,907.78
Impuesto sobre Renta(30%)					18,619.76					21,229.65	24,171.05	27,272.33
Ganancia Neta	\$ 16,105.27	\$ 16,489.41	\$ 16,876.44	\$ 17,266.36	66,737.48	\$ 18,215.00	\$ 18,750.08	\$ 19,290.51	\$ 19,836.34	76,091.94	\$ 62,463.53	\$ 70,477.97

Fuente: Elaboración propia

7. PLAN DE TRABAJO

Tabla 28. Procedimiento de Plan de Trabajo

Número	Objetivo	Acciones	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de fin	Recursos
1	Definir la razón social de la empresa, así como también el nombre comercial.	Establecer idea y nombre del negocio.	Socios	30/08/2021	07/09/2021	Humano
2	Certificar cheque de caja a través del Banco.	Certificación del cheque de caja	Representante Legal	08/09/2021	08/09/2021	Financiero (\$2.00)
3	Elaborar la Escritura Pública y de constitución de la Entidad.	Constitución de la Empresa	Representante Legal	02/01/2021	14/01/2022	Financiero (\$500.00)
4	Elaboración de sistema contable	Diseño y elaboración del sistema	Contador publico	02/01/2021	14/01/2022	Financiero (\$1,000)
5	Presentar solicitud de financiamiento a una entidad bancaria.	Solicitud de Financiamiento y aprobación	Socios	17/01/2022	18/02/2022	Humano y Financiero
6	Diseñar y desarrollar la idea de negocio (App Guanadelivery).	Diseño y desarrollo de la App	Creativa Consultores	1/12/2021	01/06/2022	Financiero (\$26,000.00)
7	Tramitar NIT y NRC (IVA).	Obtener NIT y NRC	Representante Legal	19/01/2022	19/01/2022	Financiero (\$1.67)
8	Presentar documentación mercantil y registros correspondientes.	Legalización de libros contables y Balance Inicial	Contador	20/01/2022	21/01/2022	Financiero (\$500.00)
9	Realizar todos los trámites necesarios para obtener el arrendamiento del local.	Contratación del alquiler del local	Socios	24/01/2022	14/02/2022	Financiero (\$1,100.00)
10	Solicitar Matricula de Comercio y Establecimiento.	Inscripción del establecimiento	Representante Legal	15/02/2022	16/02/2022	Financiero
11	Adquirir facturas y documentos a utilizar al momento de iniciar operaciones.	Autorización de correlativo y obtención de facturas y otros documentos	Representante Legal	17/02/2022	17/02/2022	Financiero

12	Realizar la inscripción de ISSS y AFP.	Inscripción de ISSS y AFP	Representante Legal	21/02/2022	24/02/2022	Financiero
13	Tramitar documentación en la Alcaldía Municipal.	Tramites en Alcaldía	Representante Legal	25/02/2022	25/02/2022	Financiero (\$2.00)
14	Iniciar remodelación del local donde se llevarán a cabo las operaciones.	Remodelación del Local	Socios	28/02/2022	28/03/2022	Financiero (\$2,100.00)
15	Realizar las compras respectivas de mobiliario y equipo de oficina para adecuar el ambiente de trabajo.	Adquisición de mobiliario y equipo de oficina.	Socios	29/03/2022	11/04/2022	Financiero (\$12,905.61)
16	Ejecutar el proceso de búsqueda de talento humano.	Proceso de Reclutamiento y selección y contratación de personal	Recursos Humanos	12/04/2022	13/05/2022	Humano, Financiero y Tecnológico.
17	Implementar pruebas piloto sobre el desarrollo de la App para garantizar su adecuado funcionamiento.	Desarrollo de pruebas piloto	Creativa Consultores/Jefe de informática	16/06/2022	16/07/2022	Humano, Financiero y Tecnológico
18	Diseñar campaña de expectativa y del lanzamiento de Guanadelivery.	Diseño de publicidad: Etapa de expectativa y lanzamiento.	Jefe de marketing/JCDecaux El Salvador	20/07/2022	04/08/2022	Humano, Financiero y Tecnológico.
19	Ejecutar la campaña de expectativa.	Implementación de etapa de expectativa.	Jefe de marketing	8/08/2022	4/09/2021	Humano y Financiero
20	Ejecutar la etapa de lanzamiento para dar a conocer el servicio delivery.	Implementación de etapa de lanzamiento.	Jefe de marketing	05/09/2022	30/09/2022	Humano y financiero
21	Poner en marcha la idea de negocio.	Inicio de operaciones	Guandelivery El Salvador	03/10/2022	-	

Fuente: Elaboración Propia

8. PLAN DE CONTINGENCIA

Tabla 29. Posibles riesgos

Operativos	Tecnológicos	Naturales/Siniestros
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bajo índice de descargas de la App. ✓ Perdida de empresas afiliadas. ✓ Ventas por debajo de lo proyectado durante el primer año. ✓ Alto índice de reclamos por ineficiencia en las entregas. ✓ Fallos en el suministro de energía 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fallo de la plataforma al inicio de sesión, geolocalización, cobro del pedido, etc. ✓ Fallo en el servidor de la nube (Amazon cloud) ✓ Vulnerabilidad del Software. ✓ Fallos del servicio de internet. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Terremotos ✓ Incendios ✓ Inundaciones

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 30. Acciones preventivas

Operativos	Tecnológicos	Naturales
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestionar estrategia de posicionamiento ASO/ SEM/ SEO. ✓ Mantener promociones atractivas durante todo el año. ✓ Evaluación de desempeño de repartidores de forma mensual. ✓ Capacitar al personal de forma semestral. ✓ Mantener en óptimas condiciones la planta eléctrica 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantenimiento continuo de la plataforma por parte del encargado de informática. ✓ Crear copias de seguridad por cualquier inconveniente con el servidor. ✓ Gestionar la seguridad del sitio web 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestionar la colocación de detectores de humo y alarma contra incendios ✓ Crear un equipo de contingencia para gestionar medidas de seguridad ante desastres naturales o siniestros. ✓ Contratar un seguro contra siniestros. ✓ Plan de higiene y seguridad ocupacional.

Fuente: Elaboración Propia

- **Acciones en caso de siniestro**

- ✓ Debe estar alejado de cualquier edificio un mínimo de 20 metros en caso de temblores
- ✓ Notificar el siniestro a las unidades competentes.
- ✓ Mantener las rutas de evacuación libres de obstáculos
- ✓ Extintores y alarmas contra incendio estén en buenas condiciones
- ✓ Mantenimiento preventivo con el sistema eléctrico de la empresa
- ✓ El comité de emergencias pone en acción los planes de evacuación de la zona afectada
- ✓ Evaluar la situación estructural, estado general de los afectados.

- **Manejo de crisis**

- ✓ Mantener la calma
- ✓ Controlada la situación, se deben validar los daños y si es posible evaluar el retorno y continuidad laboral.
- ✓ Evacuación controlada.

- **Plan de continuidad**

- ✓ Mantener una actualización constante de la base de datos en la nube.
- ✓ En caso de siniestros, expertos evaluarán los daños a la infraestructura del local, así como también al equipo y herramientas de trabajo.
- ✓ Los socios se reunirán para analizar cuál será el tiempo necesario para la recuperación de la empresa, así como también los recursos necesarios para ello.

- ✓ Si no se pudiere retornar a laborar por daños graves en lo antes mencionado, se evaluará implementar el teletrabajo para cada uno de los colaboradores a modo de no suspender las actividades de operación.
 - ✓ Si se presentara la muerte de uno de los socios, la empresa procederá a cancelar la cuota correspondiente a los herederos de dicho socio, solo si ellos decidieran no continuar en la sociedad, esto tal y como se establece en la sección “D” del Art. 60, del Código de Comercio.
- **Seguridad de los activos**
 - ✓ Restringir el acceso a determinadas áreas de la empresa.
 - ✓ Adquirir un sistema de videovigilancia para las instalaciones.
 - ✓ Establecer políticas de seguridad que cubran y respalden toda la información de la empresa. (activos intangibles).
 - ✓ Adquirir seguros que cubran parte del valor de los activos (tangibles).
- **Plan de acción**
 - ✓ Realizar reunión con los socios de la empresa.
 - ✓ Establecer los objetivos del Plan de acción.
 - ✓ Definir los responsables de llevar a cabo dicho plan.
 - ✓ Monitorear el cumplimiento de las metas y objetivos.
 - ✓ Realizar un análisis de los resultados.
 - ✓ Evaluar la viabilidad de establecer cierto porcentaje de las ganancias netas para ser destinado única y exclusivamente en los casos mencionados en el Plan de Contingencias.

BIBLIOGRAFIA

Espinosa. (2016). Obtenido de <https://robertoespinosa.es/2015/05/31/matriz-de-ansoff-estrategias-crecimiento/>

Ginjaume, A. (04 de Septiembre de 2021). *Agencia de Marketin Online*. Obtenido de <https://www.ondho.com/uso-significado-los-colores-marketing-diseno>

Stanton. W.J., Etzel, M.J. Walker, B.J. (2007). *Fundamentos del Marketing* (14 Ed ed.). Mexico: Graw-Hill Interamericana.

Superintendencia de Competencia de El Salvador. (Mayo de 2021). Obtenido de <https://www.sc.gob.sv/index.php/monitoreo-de-plataformas-digitales-de-servicio-a-domicilio/>

ANEXOS

Anexo 1. Cálculo del punto de equilibrio.

Punto de equilibrio expresado en unidades (PE)

Datos:

Costo Fijo Total Cft	\$ 10,054.05
Precio de venta Pct	\$4.40
Costo variable unitario Cvu	\$0.55

$$PE = \frac{\text{Costo fijo total (Cft)}}{\text{Precio de venta (Pvt)} - \text{Costo variable unitario (Cvu)}}$$

$$PE = \frac{\$10,054.05}{4.40 - \$0.55} = 2,611$$

Punto de equilibrio en unidades= 2,611 Uds.

Punto de equilibrio en unidades monetarias (Y):

$$Y = \text{Precio de venta} \times \text{Punto de equilibrio en unidades}$$

$$Y = (\$4.40)(2,611 \text{ Uds.}) = \$11,489.00$$

Datos:

Precio de venta Pvt	\$ 4.40
Punto de equilibrio en unidades de producto PE	2,611

**Punto de equilibrio en Unidades Monetarias:
\$11,490.34**



Anexo 2. Fotografías relacionadas con el equipo emprendedor.

A continuación, se muestran fotografías que representan el entorno donde se desarrollara la idea de negocios (local).



Anexo 3. Cotizaciones del presupuesto



COMPUSYM, S.A DE C.V.

Venta de Equipo de Computo y servicios técnicos

NIT: 0614-231105-102-5 NRC:169077-3

martes, 21 de septiembre de 2021

SEÑORES Emerson Beltran

ATENCIÓN A:

Cotización

1863

Sirva la presente para saludarle y agradecerle la oportunidad brindada a nuestra Empresa, al permitirnos presentar la siguiente cotización de Equipo y/o suministro solicitada por usted:

No	Imagen	Descripción del Producto o Servicio	Garantía	Cantidad	Precio Unitario	Total
1		Computadora HP Slim Intel Core i3 i3-10100 4 GB 256 GB Capacidad del disco duro Windows 10 Home / monitor de 18.5	1 año con hp	1	\$ 834.30	\$ 834.30
2		impresor HP Color LaserJet Pro MFP M182nw laser Legal (216 x 356 mm) (original) A4/Legal (material) hasta 17 ppm (copiando) hasta 16 ppm (impresión) 150 hojas USB 2.0, LAN, Wi-Fi(n)	1 año con hp	1	\$ 337.25	\$ 337.25
3					\$ -	\$ -
4					\$ -	\$ -
5					\$ -	\$ -
OBSERVACION					TOTAL	\$ 1,171.55

Terminos de la Oferta

PRECIOS DETALLADOS INCLUYEN IVA

Forma de Pago Contado

Validez de la Oferta 30 DIAS

Tiempo de Entrega 1-5 días

Cuentas Banciarias

Correo: cuentas@compusym.com

Agrícola 510-010039-3

Darvivienda 69-51-00205-66

América Central 200886026

Cucutlan 003-301-000016516

Servicios Tecnicos

Solicitud de Servicios y Garantías: 7749-1924

Email: servicios.tecnicos@compusym.com

En espera de poder servirle como usted se lo merece y pertenecer a su apreciable lista de proveedores, se suscribe de usted



Gerente de Ventas

Email: Silvia.ceron@compusym.com

Telefono 2528-5502

Celular 7604-9866



DISTRIBUIDORA TAMIRA, S.A. DE C.V.

CAJAS DE SEGURIDAD Y MUEBLES DE OFICINA
www.distribuidoratamira.com.sv PBR 2204 1910 email: ventas@distribuidoratamira.com.sv

FECHA : Lunes 20 de Septiembre de 2021 COTIZACIÓN N°: 2398/21
COMPAÑIA : ATTE. : Sr. Fabricio Melgar López TELÉFONO :
e-mail : fabricio17beltran26@gmail.com CELULAR : 6301 1509

SILLA SECRETARIAL MODELO 1058SB

- Marca EUROTEK
- Espuma especial de 2".
- Tela con retardante contra fuego y protección 3M Scotch Guard para filtraciones de líquidos.
- Respaldo ajustable en altura y profundidad.
- Graduación de altura por medio de gas.
- Base de cinco rodos dobles.
- Respaldo y asiento con concha plástica en la parte posterior.
- Peso máximo recomendable 300lbs.



UNIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1	US \$64.00	US \$64.00

CONDICIONES DE PAGO			
PRECIO INCLUYE IVA	Si	CONDICIONES DE PAGO	Contado, con cheque o efectivo, transferencia Bancaria, tarjeta de crédito o débito
VALIDEZ DE OFERTA	15 días	TIEMPO DE ENTREGA	De 0 a 5 días hábiles
		GARANTIA	5 años por desperfectos de fabricación y 2 años en gas por desperfectos de fabricación No incluye tapicería ni hule espuma

DATOS DE DISTRIBUIDORA TAMIRA, S.A. DE C.V.			
REGISTRO	83581-1	NIT	0614-291194-101-6
CATEGORIA	Mediano	Favor de hacer transferencia a nombre de Distribuidora TAMIRA, S.A. DE C.V.	Bco. Agrícola, Cuenta Corriente 0542-005179-5 Correo de confirmación de transferencia: contabilidad@distribuidoratamira.com

OBSERVACIONES
Transporte Gratis dentro de San Salvador


 Representante de Ventas

CANTIDAD: _____ E _____
 COLOR: _____ ACEPTADO
 FECHA: _____



DISTRIBUIDORA TAMIRA, S.A. DE C.V.

CAJAS DE SEGURIDAD Y MUEBLES DE OFICINA
www.distribuidoratamira.com.sv PBR 2204 1910 email: ventas@distribuidoratamira.com.sv

FECHA : Lunes 20 de Septiembre de 2021 COTIZACIÓN N°: 2400/21
COMPAÑIA : ATTE. : Sr. Fabricio Melgar López TELÉFONO :
e-mail : fabricio17beltran26@gmail.com CELULAR : 6301 1509

SILLA EJECUTIVA MODELO 532CB

- Marca EUROTEK.
- Espuma especial de 2" en asiento.
- Respaldo reclinable con tela de malla y bloque de posición.
- Graduación de altura por medio de gas.
- Apoya brazos de polietileno endurecido.
- Base de cinco rodos dobles.
- Respaldo con apoyo lumbar
- Peso máximo recomendable 300lbs
- Disponible en color negro.



UNIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1	US \$123.00	US \$123.00

CONDICIONES DE PAGO			
PRECIO INCLUYE IVA	Si	CONDICIONES DE PAGO	Contado, con cheque o efectivo, transferencia Bancaria, tarjeta de crédito o débito
VALIDEZ DE OFERTA	15 días	TIEMPO DE ENTREGA	De 0 a 5 días hábiles
		GARANTIA	5 años por desperfectos de fabricación y 2 años en gas por desperfectos de fabricación No incluye tapicería ni hule espuma

DATOS DE DISTRIBUIDORA TAMIRA, S.A. DE C.V.			
REGISTRO	83581-1	NIT	0614-291194-101-6
CATEGORIA	Mediano	Favor de hacer transferencia a nombre de Distribuidora TAMIRA, S.A. DE C.V.	Bco. Agrícola, Cuenta Corriente 0542-005179-5 Correo de confirmación de transferencia: contabilidad@distribuidoratamira.com

OBSERVACIONES
Transporte Gratis dentro de San Salvador


 Representante de Ventas

CANTIDAD: _____ E _____
 COLOR: NEGRO ACEPTADO
 FECHA: _____



DISTRIBUIDORA TAMIRA, S.A. DE C.V.

CAJAS DE SEGURIDAD Y MUEBLES DE OFICINA
www.distribuidoratamira.com.sv TEL: 2264 1509 mail: tamira@distribuidoratamira.com.sv

FECHA : Lunes 20 de Septiembre de 2021 COTIZACIÓN N°: 2404/21
 COMPAÑIA :
 ATTE. : Sr. Fabricio Melgar López TELÉFONO :
 e-mail : fabricio17beltran26@gmail.com CELULAR : 6301 1509

ESCRITORIO EJECUTIVO EN "L" MODELO I27



- Escritorio de 150cms de largo y 60cms de ancho, madera compactada en color madera y cuerpo metálico en color negro.
- Extensión de trabajo de 90cms de largo y 60cms de ancho, madera compactada en color madera y cuerpo negro.
- Archivo Robot fijo de tres gavetas, dos gavetas tipo papelería y una gaveta tipo archivo, con llave central y estructura metálica en color negro.

UNIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
I	US \$293.00	US \$293.00

CONDICIONES DE PAGO

PRECIO INCLUYE IVA	SI	CONDICIONES DE PAGO	Contado, con cheque o efectivo, transferencia Bancaria, tarjeta de crédito o débito
VALIDEZ DE OFERTA	15 días	TIEMPO DE ENTREGA	De 0 a 5 días hábiles
		GARANTIA	1 año por desperfectos de fabricación

DATOS DE DISTRIBUIDORA TAMIRA, S.A. DE C.V.

REGISTRO	83581-1	NIT	0614-291194-101-6
CATEGORIA	Mediano	Favor de hacer transferencia a nombre de Distribuidora TAMIRA, S.A. DE C.V.	Bco. Agrícola, Cuenta Corriente 0542-005179-5 Correo de confirmación de transferencia: consultas@distribuidoratamira.com

OBSERVACIONES

Transporte Gratis dentro de San Salvador
 Los muebles van semi armados por motivos de transporte, llegamos a terminar de armar al lugar de entrega
 Se requiere que se tenga el espacio libre a donde se instalará el mueble

Fernando A. Melgar R.
 Representante de Ventas

CANTIDAD: _____
 LADO DE ALA: _____
 ACEPTADO _____
 FECHA: _____

Viernes, 24 de Septiembre de 2021.-



Atn. Lic. Fabricio Beltran

Presente

Gracias por su interés en nuestra línea de muebles modulares; y en respuesta a su petición nos complace presentarle la siguiente cotización:

MUEBLES MODULARES FABRICADOS CON ESTANDARES DE CALIDAD Y MATERIALES EUROPEOS LOS CUALES CUMPLEN CON LAS NORMAS E1 PARA CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE Y PARA OFRECER A NUESTROS CLIENTES EXCELENTE CALIDAD Y ALTA DURACION.

CANT	DESCRIPCION	DIBUJO	COSTO UNITARIO (\$)	COSTO TOTAL (\$)
1	MESA DE JUNTAS PARA 8 PERSONAS Mesa de reuniones fabricada en melamina Cerezo y melamina negra, con canto de pvc gris metal para mayor protección y suavidad al tacto Dimensiones: 2.40 x 1.20 x 0.76 mts No incluyen: accesorios eléctricos Imagen ilustrativa		\$784.41	\$784.41
1	Recepción fabricada en melamina Blanca, gavetero de 3 gavetas con llave, inc 2 pasacables plásticos. Dimensiones Generales: 200 cm largo x 65 cm ancho x 110 cm de alto		\$943.55	\$943.55

Anexo 4. Paleta de colores GUANADELIVERY EL SALVADOR

Se presentan los colores elegidos por el equipo de trabajo para la elaboración del logo.



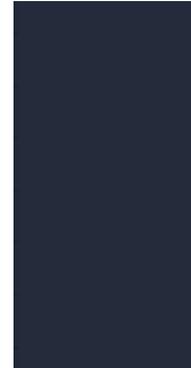
CODIGO: E6494EE8



CODIGO: E78413



CODIGO: 2D2D32



Según (Ginjaume, 2021) la Psicología del color:

El naranja representa optimismo, confianza y sociabilidad, es muy adecuado para promocionar productos alimenticios ya que estimula el apetito.

El color azul negro refleja estabilidad, responsabilidad y confianza.

El color rojo crea necesidad de urgencia, se usa para llamar la atención.