

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS  
ESCUELA DE NEGOCIOS**



**TRABAJO FINAL**

**“PROPUESTA DE UN PLAN DE NEGOCIOS ONLINE”**

**PARTICIPANTES:**

**Yelitza Santana Mat. 12-3058**

**Yokaira N. García Mat. 08-2513**

**DIPLOMADO**

**PLAN DE NEGOCIO Y GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS DE  
EMPRENDIMIENTO EN LINEA**

**FACILITADORAS:**

**Anny Restituyo.  
Isabel Cuello.**

**FECHA**

**17 de Diciembre del 2020  
Recinto Santo Domingo Este.**

# PRINT SERVICES



## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO .....	5
INTRODUCCIÓN .....	6
CAPÍTULO I.....	7
PROCESO DE IDEACIÓN DE OPORTUNIDADES DE NEGOCIOS .....	7
1.1. Idea / Nombre del negocio.....	7
1.2. Antecedentes del negocio .....	8
1.3. Desarrollo de la idea del negocio.....	9
1.4. Buyer o persona.....	10;Error! Marcador no definido.
1.5. Propuesta de valor .....	10
1.6. Aspectos innovadores y diferenciadores del proyecto.....	10
1.7. Técnica de ideación del proyecto .....	11
1.8. Impacto del proyecto y bienestar del usuario.....	12
1.9. Validación del proyecto .....	15
Investigación .....	16
Aprendizaje .....	17
1.10. Análisis del entorno PEST.....	18
CAPITULO II - PLAN DE DESARROLLO DEL PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO EN LINEA .....	19
2.1. Diseño del plan estratégico del negocio .....	19
2.1.1. Declaración de la filosofía institucional: Misión, Visión, Valores de la empresa .....	19
Misión .....	20;Error! Marcador no definido.
Visión .....	20
Valores.....	20
2.2.2. Modelo de negocio Canva .....	21
2.2.3. Objetivos generales y específicos .....	22
2.2.4. Ventajas competitivas del proyecto.....	23
2.3. Análisis FODA .....	25
2.4. Mercado Meta .....	26
2.5. Cadena de valor y mapa de proceso.....	27
2.5.1 definición de procesos: interno, de apoyo y clave .....	29
2.5.2. Recurso físico .....	30

Suministros y servicios externos: .....	33
2.6. Plan operativo del proyecto .....	34
Aumentar las ventas de la empresa en un 7% .....	35
Mejorar el posicionamiento digital de la empresa .....	37
2.6.1. Plan y presupuesto de marketing .....	39
6.2. Estrategia de precio .....	43
2.6.3 Estrategia de distribución .....	44
2.6.4. Estrategia y proyección de ventas.....	45
2.6.5. Estructura organizativa.....	46
2.7. Plan financiero .....	47
2.7.1 Rentabilidad del proyecto.....	49
<b>CAPITULO III - DISEÑO Y EMPRENDIMIENTO DEL NEGOCIO EN LINEA .....</b>	<b>50</b>
3.1 Análisis de la viabilidad del Proyecto World Sport.....	50
3.2 Estructura de una empresa / negocio virtual .....	53
<b>CAPITULO IV- DISEÑO Y EMPRENDIMIENTO DEL NEGOCIO EN LINEA.....</b>	<b>58</b>
4.1 Embudo de Ventas Online .....	58
4.2 Marketing Digital .....	59
4.4 Diseño y uso de Páginas Web.....	62
Conclusión .....	63
Bibliografía .....	65

## RESUMEN EJECUTIVO

El municipio de Santo Domingo Este, Sector Prados de San Luis, es bastante amplio para implementar lo que es el negocio de imprenta online, ya que hay una gran cantidad de negocios, que se denominan pequeñas empresas, también existen medianas y grandes empresas, escuelas, universidades y personas físicas la cual toman la decisión de emprender.

Al ver este mercado y ver la necesidad de este público, observando que las imprentas del área existentes no dan abasto para cubrir con la alta demanda, esto nos lleva a la implementación de nuestro proyecto PRINT SERVICES.

Los productos y servicios que ofrecemos, busca mejorar los niveles de calidad, servicio, producto y tiempo al visitar un establecimiento físico para adquirir tarjetas de presentación entre otras cosas, teniendo el cliente la facilidad de realizar sus compras de manera online y recibir su producto en un punto de encuentro destinado por el cliente.

La inversión a realizar para el proyecto es de RD\$1, 000,000.00 pesos dominicanos, según nuestra proyección de inversión, mencionando que según los cálculos de ingresos y egresos la recuperación de esta inversión sería entre un año, obteniendo ganancias netas al segundo año y tercer año de la empresa.

## INTRODUCCIÓN

En el presente proyecto estaremos desarrollando un negocio online que lleva por nombre Print Services, una imprenta física que para dar respuesta a la solicitud de nuestros clientes debido a la situación mundial del COVID-19, decidió migrar a lo digital, ofreciendo impresión offset y servicios de alta calidad en Santo Domingo Este.

Como equipo, nos percatamos que el sector Prados de San Luis y gran parte de Santo Domingo Este, no cuenta con imprentas que ofrezcan recepción de pedidos de manera digital, servicios a domicilio, diferentes formas de pago, y el tipo de impresión offset, por lo cual tomamos la decisión.

Para desarrollar este proyecto realizamos una encuesta vía la plataforma de Google Forms, la cual nos arrojó como resultado que la mayoría de los encuestados dan visto bueno a la innovación de la imprenta, de emigrar a la plataforma digital, debido a la pandemia que está atravesando este mundo.

Print Services está ubicado en el sector San Luis, Santo Domingo este, contamos con servicio personalizado y un servicio al cliente de calidad a la hora que decidan utilizar cualquiera de nuestras plataformas para comunicarse con nosotros.

## CAPÍTULO I

### PROCESO DE IDEACIÓN DE OPORTUNIDADES DE NEGOCIOS.

#### 1.1 IDEA DE NEGOCIO EN LINEA

Nuestra idea de negocio tiene por nombre **PRINT SERVICES** y surge por la falta de servicios de imprenta en el sector Prados de San Luis, inició de manera física en un establecimiento, debido a la situación mundial con la pandemia COVID-19 y a solicitud de nuestros clientes decidimos migrar o innovar en lo digital, para con esto poder seguir ofreciendo los servicios sin necesidad de que el cliente se traslade de su ubicación para recibir el producto y/o servicio.

Como imprenta nos hemos propuesto llegar a cada rincón de Santo Domingo Este, vía nuestras redes sociales y pagina web brindando un servicio de calidad a un precio asequible y directo a la puerta de su casa a través de nuestro servicio de delivery.

**NOMBRE DE LA PROPUESTA:** ..... **PRINT SERVICES** .....

PROPUESTA	PUNTOS CRITICOS	IMPACTO	RIESGOS
<p><b>Descripción:</b></p> <p>PRINT SERVICES es una empresa que se dedica a ofrecer productos y servicios en el área de imprenta, dando una mayor calidad y rapidez a la hora del cliente solicitarnos a través de la página web y las redes sociales.</p> <p><b>Problemas a Solucionar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Acceso a realizar su pedido de manera virtual.</li> <li>❖ Que el producto o servicio sea entregado en el tiempo acordado sin la necesidad del cliente trasladarse.</li> <li>❖ Acceso a pagos con tarjetas, transferencia o efectivo contra entrega.</li> </ul>	<p><b>Puntos fuertes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Calidad en los productos y servicios.</li> <li>❖ Puntualidad a la hora de entrega.</li> <li>❖ Precios accesibles en el mercado.</li> </ul> <p><b>Puntos Débiles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Limitación financiera</li> <li>❖ Falta de conocimiento del personal.</li> <li>❖ Daños en los equipos tecnológicos</li> </ul>	<p><b>Clientes objetivos/ partners</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Va dirigido a todo público que requiera de nuestros productos y servicios.</li> </ul> <p><b>Beneficios para los clientes.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ofrecer todos los productos y servicios de manera online, ahorrando tiempo y dinero al cliente.</li> <li>❖ Ofrecer métodos de pago en línea por transferencias, t-pago y tarjetas de débito y crédito.</li> <li>❖ Una alta calidad en los productos y servicios.</li> <li>❖ Una Mayor rapidez en las entregas.</li> <li>❖ Un Servicio al cliente con eficiencia y calidad.</li> <li>❖ La confiabilidad hacia los clientes.</li> </ul>	<p><b>Riesgos identificados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Nuevas competencias en el mercado.</li> <li>❖ Los altos costos en la materia prima.</li> <li>❖ Que nuestros clientes prefieran la competencia por baja calidad.</li> <li>❖ El pronóstico del tiempo.</li> <li>❖ Los Pagos online.</li> <li>❖ Pagos por transacciones.</li> </ul> <p><b>Posibles barreras</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tener proveedores con productos de buena calidad y bajos costos.</li> </ul>

**RECURSOS, COSTES E INGRESOS/BENEFICIOS**

<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Recursos para su puesta en marcha y funcionamiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Equipos tecnológicos de alta calidad y funcionamiento.</li> <li>❖ Personal altamente capacitado para todas las áreas.</li> <li>❖ Transporte para realizar envíos a los clientes.</li> </ul> </li> <li>❖ <b>Principales Costos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Gastos Administrativos: Local, Luz, Agua, Teléfono e Internet.</li> <li>❖ Impuestos</li> <li>❖ Materiales gastables.</li> <li>❖ Nómina de empleados.</li> </ul> </li> <li>❖ <b>Principales Ingresos/Beneficios.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ingresos por los servicios o productos como son: Impresiones y copias, Encuadernación, Tarjetas de Presentación, Impresiones de Poster 11x17, Tazas Personalizadas, Botones por Encargo, Volantes y Brochures, Escáner de Documentos, Diseño gráfico en general.</li> </ul> </li> </ul>
---



## 1.2 ANTECEDENTES DEL NEGOCIO

Conocemos que en los años Entre 1436 y 1450 se sabe con seguridad que Gutenberg (inventor de la imprenta) construyó un aparato que permitía fundir las letras metálicas satisfactoriamente. Y sería en 1455 cuando inauguraría la industria editorial con "La Biblia de Gutenberg".

De Europa el salto fue a América en los años 1533 y 1534 y se extendió progresivamente a Méjico, lima, Perú, Guatemala, La Habana, Santiago de Chile, Guadalajara, Santiago de Cuba y Puerto Rico ya en el 1802.

A partir de ahí la evolución en cuanto a los procesos de impresión se ha visto empujada a la necesidad de una mayor rapidez en los tiempos de impresión y al abaratamiento de los costes; Sería König quien innovaría de forma radical el sector al presentar la máquina que disponía de un cilindro giratorio que sujeta el papel en su paso a través del tipo. En la actualidad, la impresión de todo tipo de publicidad, trabajos, libros, etc. se realiza atreves de lo que son los negocios de imprenta.

Pero con el sistema que estamos viviendo actual con el tema de la pandemia COVID19, de manera mundial, los negocios físicos de imprenta han tenido que innovar en la manera de publicitarse o mejor dicho dar a conocer sus servicios de manera VIRTUAL.

Esta situación nos incluye a nosotros como negocio. Al ver la necesidad de los clientes que necesitan nuestros productos o servicios, pero por temor al contagio de algún virus tienen el temor a trasladarse, pues por innovamos en lo que es el marketing digital o como también le llaman: negocio online, utilizando plataformas como: Facebook, Instagram, WhatsApp y lo que son las Páginas Web.

Por otro lado, cabe mencionar que, al tener el negocio de forma virtual, ha facilitado a los clientes poder ver, adquirir y realizar compras online de nuestros productos y

servicios, sin necesidad de estar físicamente en el negocio y también de llegar a más clientes de diferentes puntos del país.

### **1.3 DESARROLLO DE LA IDEA DE NEGOCIO**

A pesar de no ser un negocio único en el mercado, sin embargo, ofrecemos a nuestros clientes la comodidad de poder realizar sus pedidos en línea a través de nuestra página web y redes sociales.

Ofreciendo una amplia gama de productos y servicios en el área de imprenta, tales como: banners, posters, botones, volantes, brochures, tazas personalizadas, entre otros servicios y productos.


Con esto lo que buscamos es facilitarle al cliente realizar sus pedidos sin tener que moverse y que lo que solicite sea entregado en tiempo acordado y realizar sus pagos con tarjetas, transferencia o efectivo contra entrega.

Nuestra imprenta está dirigida a personas físicas y empresas que busquen calidad y precio al momento de realizar un pedido.

Cabe mencionar que nuestra imprenta migró a lo digital debido a la situación actual que está atravesando nuestro país y el mundo por la pandemia COVID-19, para evitar filas y aglomeraciones en un punto físico y así que el cliente pueda realizar sus pedidos sin ningún impedimento y lo pueda recibir en la puerta de su casa a través de nuestro servicio de delivery

## 1.4 BUYER PERSONA

### BUYER PERSONA

Team	PRINT SERVICES	Design	CLIENTES	Date	SEP- 2020	Iteration	#1
FOTO	COMPORTAMIENTOS OBSERVADOS	COMPORTAMIENTOS EXTERNOS					
	Son maestros y estudiantes de escuelas y universidades, que les gustan los trabajos de calidad, empresarios que necesitan publicidad en general, personas emprendedoras que desean personalizar sus productos.	- Les gusta navegar en el internet, realizar pedidos online de productos o servicios que necesitan, les gustan personalizar sus productos.					
NECESIDADES Y OBJETIVOS							
La realizacion de impresiones y encuadernaciones de trabajos de toda indole, personas que quieran regalar presentes como tazas personalizadas, llaveros en acrilico, posters; y las pequeñas, medianas o grandes empresas que esten en proceso de lanzar o seguir una publicidad puedan, entre otras cosas.							
DATOS DEMOGRÁFICOS			OTROS DATOS DE INTERES. AFICIONES,, USO DE TECNOLOGÍA, REDES SOCIALES				
Edad: 15 a 60 años. Estado civil: solteros o casados. Nivel de ingresos: RD\$15,000.00 a RD\$20,000.00. Lugar: Residir en Santo Domingo Este.			<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilizan las redes sociales como Instagram, facebook, whatsapp, entre otras.</li><li>• Tienen mejor manejo de las paginas web.</li></ul>				

## 1.5 PROPUESTA DE VALOR

Nuestra Propuesta de valor como empresa para el mercado actual es la impresión offset, la cual es una técnica de reproducción de documentos e imágenes sobre papel u otro material, que consiste en aplicar tinta sobre una plancha metálica compuesta generalmente de una aleación de aluminio. Ingenioso sistema que aprovecha el hecho de que el agua y el aceite no se mezclan trabajando con tintas aceitosas y con agua.

La prensa se denomina offset en contraposición al sistema que se usaba anteriormente que fue la litografía en el que la tinta pasaba 51 directamente al papel. Esta característica del método de impresión offset es precisamente la que confiere una calidad extraordinaria a las impresiones.

- ❖ Las principales ventajas de la impresión offset son:
- ❖ Imagen más clara y nítida.
- ❖ De fácil reproducción e impresión.
- ❖ Se puede utilizar en diferentes superficies aparte del papel como ropa, cartón, cuero, metal entre otros.
- ❖ Impresiones a un precio asequible.

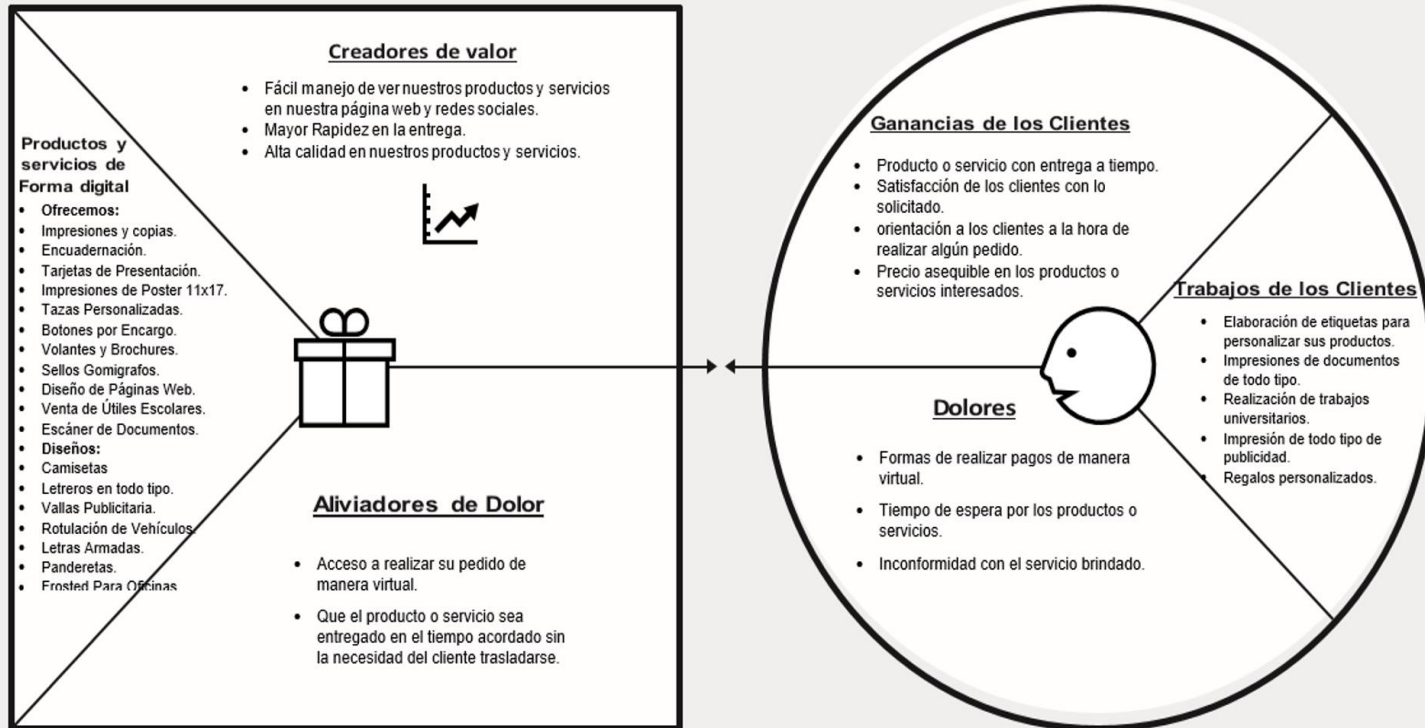
Con esta propuesta de valor podremos lograr uno de nuestros objetivos que es ofrecer la mejor opción como imprenta en el mercado a nuestros clientes, vía las plataformas virtuales. Por tal razón estaremos creando catálogos de nuestros productos y servicios relacionados con la impresión offset en la página web y las redes sociales como: Facebook, Instagram y WhatsApp.

# PROPUESTA DE VALOR EN CANVAS



## PRINT SERVICES

CUSTOMER JOB



## 1.6 ASPECTOS INNOVADORES Y DIFERENCIADORES DEL PROYECTO.

Lo que no se mide no existe o no se puede mejorar, en especial si nos referimos al impacto que tiene un proyecto o negocio en su entorno.

El equipo de Print Services se propone invertir en nuevas tecnologías, sustituir productos altamente contaminantes por productos biodegradables o reciclables, optimizar consumos y cambiar procesos. También diseñar procedimientos administrativos y técnicos para controlar los procesos de producción y conseguir nuestro objetivo: contaminar menos y respetar al máximo el entorno.

Nos proponemos realizar las impresiones con el sistema de “**impresión offset**”, este consiste en sustituir las tintas basadas en derivados del petróleo por tintas con base de aceite vegetal. Además, eliminar o minimizar los consumos de alcohol evitando las emisiones de COV (Compuestos Orgánicos Volátiles), los papeles utilizados serán libres de cloro o reciclados y los sobrantes de papel tratados adecuadamente y reutilizados.

Incluimos programas de concientización a nuestros clientes sobre la importancia de cuidar y preservar el medio ambiente y los recursos naturales.

## 1.7 TECNICA DE IDEACIÓN DEL PROYECTO

Para poder obtener la ideación de este proyecto el cual es una imprenta online, tuvimos que recurrir al método de lluvia de ideas (Brainstorming), ya que al principio habíamos planteado lo que era un negocio de papelería, mercería e imprenta, pero por medio de lluvia de ideas, pudimos llegar a concretizar la selección de idea de negocio, lo cual surgió la opción de elegir lo que es la IMPRENTA, el cual decidimos ponerle por nombre: PRINT SERVICES.

## 1.8 IMPACTO DEL PROYECTO Y BIENESTAR DEL USUARIO.

Lo que no se mide no existe o no se puede mejorar, en especial si nos referimos al impacto que tiene un proyecto o negocio en su entorno.

El equipo de **PRINT SERVICES** se propone invertir en nuevas tecnologías, sustituir productos altamente contaminantes por productos biodegradables o reciclables, optimizar consumos y cambiar procesos. También diseñar procedimientos administrativos y técnicos para controlar los procesos de producción y conseguir nuestro objetivo: contaminar menos y respetar al máximo el entorno.

Nos proponemos realizar las impresiones con el sistema de "impresión offset", este consiste en sustituir las tintas basadas en derivados del petróleo por tintas con base de aceite vegetal. Además, eliminar o minimizar los consumos de alcohol evitando las emisiones de COV (Compuestos Orgánicos Volátiles), los papeles utilizados serán libres de cloro o reciclados y los sobrantes de papel tratados adecuadamente y reutilizados.

Incluimos programas de concientización a nuestros clientes sobre la importancia de cuidar y preservar el medio ambiente y los recursos naturales.

Pretendemos iniciar con un local físico, que es donde se realizaran las impresiones y de ahí saldrán a distribuirse a nuestros clientes, generando empleos para los técnicos de cada área que se requiera y ahorrando tiempo y dinero a nuestros clientes, evitando que se desplacen de su ubicación.

Nuestro proyecto tiene como objetivo beneficiar en primera instancia a los moradores del sector Prados de San Luis, ya que el mismo no cuenta con una imprenta de este tipo, así como también se beneficiarían los residentes en el gran Santo Domingo ya que gracias al diseño de nuestra página web y difusión mediante nuestras redes sociales llegaremos a cada rincón.

## 1.9 VALIDACIÓN DEL PROYECTO

Para medir la viabilidad de nuestro proyecto realizamos una encuesta en la cual pudimos ver la necesidad que existe en nuestros clientes, adquirir nuestros servicios y productos de manera online, debido a la situación actual que vivimos. Ya que a las personas les cuesta mucho trasladarse a instalaciones físicas debido al temor al contagio del COVID-19.

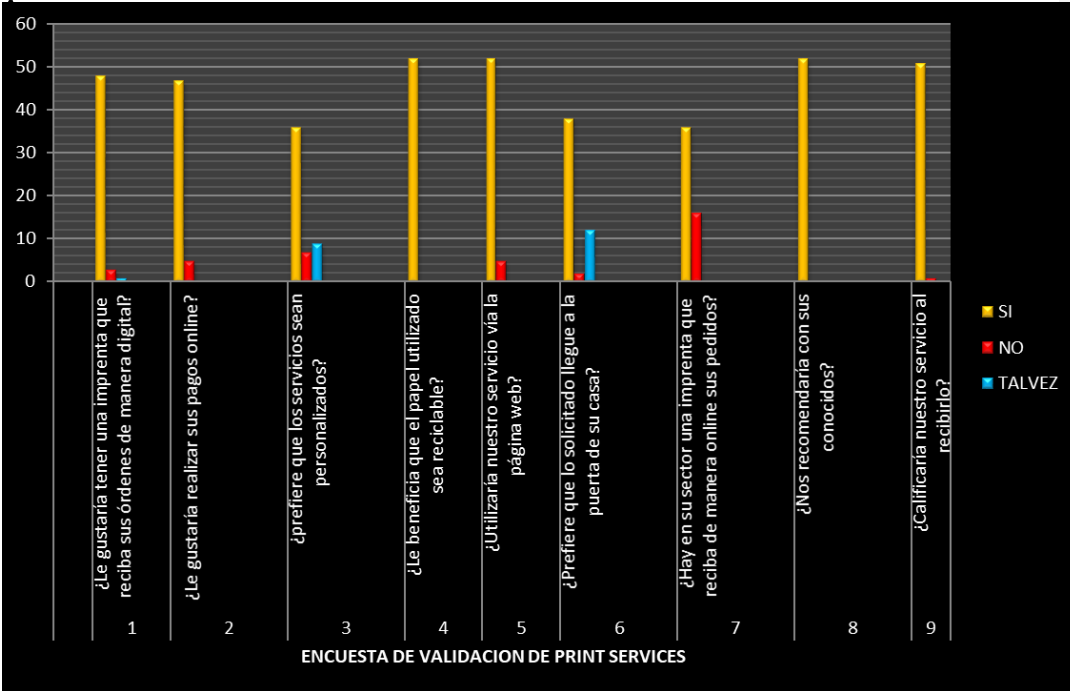
La encuesta fue realizada de forma virtual a través de la plataforma GOOGLE FORMS a 52 personas de la zona de Santo Domingo Este. Lo cual obtuvimos un resultado excelente de aceptación en las respuestas dadas por dichos clientes.

En el presente gráfico podremos los resultados obtenidos de la encuesta realizada para saber qué tan factible es **PRINT SERVICES** de forma online.

	PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	SI	NO	TALVEZ	TOTAL
1	¿Le gustaría tener una imprenta que reciba sus órdenes de manera digital?	48	3	1	52
2	¿Le gustaría realizar sus pagos online?	47	5	0	52
3	¿prefiere que los servicios sean personalizados?	36	7	9	52
4	¿Le beneficia que el papel utilizado sea reciclable?	52	0	0	52
5	¿Utilizaría nuestro servicio vía la página web?	52	5	0	52
6	¿Prefiere que lo solicitado llegue a la puerta de su casa?	38	2	12	52
7	¿Hay en su sector una imprenta que reciba de manera online sus pedidos?	36	16	0	52
8	¿Nos recomendaría con sus conocidos?	52	0	0	52



9	¿Calificaría nuestro servicio al recibirlo?	51	1	0	52
---	---	----	---	---	----



## 1.10 ANALISIS DEL ENTORNO PEST

### POLÍTICOS

La situación actual en la que vivimos en nuestro país ha causado grandes cambios, como lo fue el cambio político, lo cual ha iniciado velando por el aumento de nuestra economía ya que por motivo a la pandemia disminuyó bastante, pero con el cambio ha surgido la ocasión de nuevas empresas con funcionamiento virtual, lo cual es un buen momento para Print services de ejecutar sus trabajos de manera online, ya que el gobierno actual ha hecho que este método sea factible.

### ECONÓMICOS

Actualmente nuestra economía ha sufrido unos serios cambios debido al COVID-19, pero cuando creamos que esto iba a perjudicar en todos los sentidos, lo que ha sido es un impulso para que surjan nuevas empresas, nuevos negocios de forma online, lo cual esto nos ha favorecido.

## PEST

### SOCIALES:

A nivel social los factores que nos afectan son la falta de empleo que ha generado la pandemia, por otro lado cabe mencionar que a nivel educativo ha incrementado más el uso de las plataformas virtuales y la disciplina del consumidor.

### TECNOLÓGICOS:

En el ambiente tecnológico la falta de conocimiento de uso de las redes, las plataformas virtuales o que no tengan acceso a internet, esto ocasiona una reducción de ventas de manera online, por eso como empresas nos dedicamos poder asistir a este tipo de personas que presentes estos factores influyentes y así puedan adquirir nuestros productos o servicios sin ningún problema.

## CAPITULO II - PLAN DE DESARROLLO DEL PROYECTO DE EMPREDIMIENTO EN LINEA.

### 2.1. Diseño del plan estratégico del negocio

#### 2.1.1. Declaración de la filosofía institucional: Misión, Visión, Valores de la empresa

##### Misión:

Ofrecemos soluciones integrales a las necesidades de impresión offset de alta calidad, **Procuramos** el desarrollo de nuestro personal y promovemos la mejora continua y el cuidado del medio ambiente.

Comentado [IC1]: Punto o coma?

##### Visión:

Llegar ser la mejor opción de imprenta online, convirtiéndonos en el punto de referencia en el mercado dominicano.

##### Valores:

- **Disciplina:** La puntualidad y responsabilidad nos permiten atender a nuestros clientes internos y externos cumpliendo con nuestros compromisos.

- **Honestidad e Integridad:**

Inculcamos la honestidad y ética actuando con transparencia y transmitiendo confianza a nuestros clientes y colaboradores.

- **Trabajo en equipo:**

Brindamos un trabajo en equipo bajo una confianza y respeto mutuo orientando el personal a un mismo objetivo de trabajo, tomando en cuenta los aportes de cada uno de nuestros colaboradores.

- **Calidad:** Con un equipo altamente capacitado.

- **Compromiso:** Con mejorar el medio ambiente utilizando papeles libres de cloro y reciclados.



## 2.2.2 MODELO DE NEGOCIO CANVA



### **2.2.3 OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

#### **Objetivo General:**

- Crecer como empresa en el área de imprenta y como grupo humano, para el servicio a nuestros clientes, con el fin de brindar una propuesta diferente e innovadora acorde con los nuevos tiempos, aprovechando al máximo los medios digitales para lograrlo.

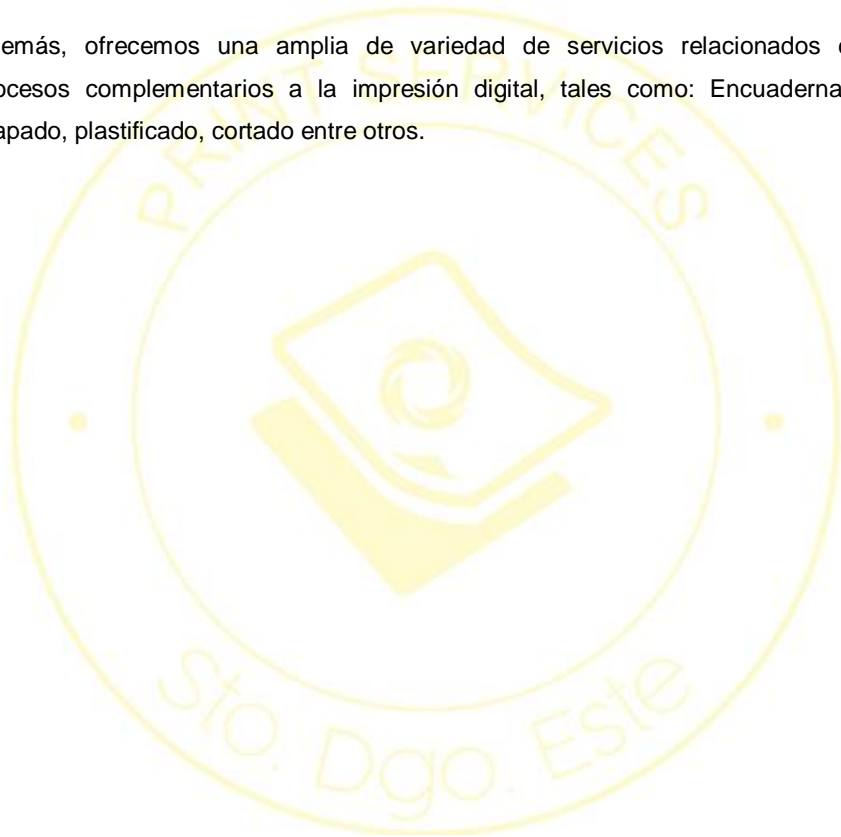
#### **Objetivos Específicos:**

- Contar con equipo de impresión a acordes con las demandas de los clientes y los cambios tecnológicos que se presentan en la industria de las imprentas.
- Hacer de los clientes un aliado de la empresa, de tal manera que nos permita conocer sus expectativas con respecto a los productos y servicios que desea, para así poder cumplir de la forma que el cliente exige.
- Promover la utilización del papel reciclado y biodegradable en las empresas por medio de un servicio eficiente, oportuno y de calidad logrando reducir el impacto medioambiental.

#### **2.2.4 VENTAJA COMPETITIVA DEL PROYECTO**

La ventaja competitiva que nos permite diferenciarnos de las demás empresas del mercado es la utilización del sistema de impresión offset, el uso del papel reciclable llamado COUCHE Y el KRAFT.

Además, ofrecemos una amplia de variedad de servicios relacionados con procesos complementarios a la impresión digital, tales como: Encuadernado, grapado, plastificado, cortado entre otros.



## 2.3 ANALISIS FODA



## 2.4 MERCADO META

Este es un servicio online enfocado a maestros, estudiantes de escuelas, estudiantes universitarios y empresas que requieren servicios de imprenta en general, en un rango de edad de 15 a 60 años con ingresos a partir de los **RD\$ 15,000.00 a RD\$20,000.00** pesos dominicanos, que residen en santo Domingo este, una de las características principales de este grupo de personas es la utilización constante de plataformas digitales como redes sociales y páginas web y son usuarios los cuales realizan la mayoría de sus compras o solicitud de servicios de manera digital.



## 2.5 LA CADENA DE VALOR Y MAPA DE PROCESO

### ❖ CADENA DE VALOR



❖ MAPA DE PROCESOS



## 2.5.1 DEFINICIÓN DE PROCESO: ESTRATEGICO, DE APOYO Y CLAVE.

La presentación de nuestros productos y servicios inicia cuando nuestros clientes realizan sus solicitudes por medio del sitio web o redes sociales, con el asesor de servicio al cliente. También es posible hacer pagos contra entrega, solicitar muestras de los servicios de impresión antes realizar su orden como: volantes, brochures, bajantes, vayas, entre otros.

### ❖ ESTRATÉGICOS:

- **Planificación y control de la operación:**

El departamento de marketing que se encarga de trazar las estrategias generales y las tácticas para hacer llegar nuestros productos al consumidor final.

- **Planificación financiera:** Como tal llevamos un equilibrio económico a largo plazo.
- **Gerencia estratégica:** Toma de decisiones en el área gerencial para así llevar un funcionamiento mayor a la empresa de manera virtual e incrementar tanto las ventas como a los clientes.
- **Centro de contacto:** información de nuestros servicios y productos, atención a quejas, recepción de solicitudes de pedidos. Es un proceso transversal tanto para venta física como venta digital.

- **Mantenimiento:** El mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo para asegurar que los productos no sufran ningún percance ya sea en la entrega al cliente o aun dentro de la misma empresa en la utilización de tales.

❖ **APOYO:**

- **Compras:** Adquisición de materiales gastables para el funcionamiento del área administrativa y operativa.

- **Tecnología:** Equipos informáticos, plataformas virtuales,

- **Contabilidad:** Esto va enfocado a todo lo relacionado con los procesos financieros de la imprenta.

- **Mejoramiento y estandarización:** Apoyo a demás procesos para la solución de problemas y capacitación del personal.

❖ **CLAVE:**

- **Capital humano:** Selección, contratación y bienestar del personal.

- **Venta digital:** Incluye todos nuestros servicios y productos en general.

- **Venta física:** venta de Tazas personalizadas, posters, tarjetas de presentaciones, etc.

- **Delivery:** Comprende la asignación de la entrega al cliente del producto solicitado, cuidado del producto y la conducción para llegar al destino.

## 2.5.2 RECURSOS FÍSICOS

Nuestro proyecto consiste en la implementación de una imprenta online llamada Print Services, el cual consiste en ofrecer productos y servicios de la misma, dentro de los recursos físicos que vamos a utilizar para el desarrollo del negocio son: Local físico, almacén, Impresoras, impresora de sublimación, equipo inmobiliario, guillotina, máquinas de sublimación para tazas y t-shirts, también podemos mencionar lo que es elemento de transporte para realizar las entregas, el objetivo de todo esto es poder proporcionar al cliente la facilidad de obtener su producto o servicio sin necesidad de trasladarse de un lugar a otro.

Por otro lado están los que son los suministros y servicios externos, con esto provocamos que podamos llegar a más personas dentro del segmento anteriormente realizado, sin la necesidad de estar aplicando la metodología antigua de captar clientes que es: Entrega de volantes entre otras, si no que podemos innovamos con lo que son los servicios de telecomunicación, seguros, impuestos, dominios y hosting de páginas web y redes sociales, servicio de mantenimiento, entre otros, para así poder cumplir nuestros objetivos específicos y nuestro objetivo general en esta nueva etapa, que es innovar en lo que es la virtualización.



## 2.6 PLAN OPERATIVO DEL PROYECTO

No	Objetivo	Metas	Actividades	Recursos	Finanzas	Ejecución	Responsable	Colaboradores
1	Dar a conocer los productos y servicios de la imprenta para atraer clientes del sector y el Santo Domingo Este.	Propagar la existencia de la página web y las redes sociales como: Facebook, Instagram y WhatsApp .	Promocionar ofertas en la página web y las redes sociales como: Facebook, Instagram y WhatsApp y a la vez crear un catálogo de todos los productos y servicios de la imprenta.	Monetarios Materiales Humanos	RD\$40,000.00	Enero – Febrero 2021	Diseñador gráfico y mercadologo, son responsables.	Diseñador de página Web.
2	Utilizar un medio de nuestras plataformas virtuales para generar contenido de la utilización de materiales biodegradables a nuestros clientes.	Llegar a la obtención de 100 correos electrónicos o solicitudes en las plataformas para enviar los contenidos novedosos.	Crear un formulario electrónico con la finalidad de que el cliente proporcione su correo, para mantenerlo informado de nuestras novedades como imprenta y contenidos positivos.	Monetarios Humanos Materiales	RD\$25,000.00	Marzo – Abril 2021	publicidad y mercadotecnia	Mercadologo.

3	Aumento de las ventas a un 10%	Establecer relaciones con nuevos clientes utilizando las plataformas virtuales.	Crear publicaciones que nos ayuden a interactuar con el cliente de forma semanal, realizando preguntas, para conocer sus opiniones, necesidades, debilidades.	Empleados Clientes Monetarios	RD\$80,000.00	Mayo - Agosto 2021	Departamento de marketing en general.	Personal de mercadotecnia
4	Ampliar el posicionamiento en las plataformas digitales de la imprenta.	Fidelizar los clientes. Obtener nuevos clientes y aumentar los seguidores en nuestras plataformas virtuales.	Estar atentos a las consultas de los clientes o sugerencias que ellos realicen para responderlas de manera inmediata a través de las plataformas virtuales de la imprenta.	Empleados Monetarios	RD\$30,000.00	Septiembre - Octubre	Gerente General, Gerente de marketing y Servicio Al Cliente.	Todo el personal
5	Ser como uno de las mejores imprentas en la zona de santo	Obtener nuevos	Estar atentos de manera continua a las publicaciones	Monetario	RD\$30,000.00	Noviembre	Servicio al	Servicio al

domingo este en proveer todos los productos y servicios de manera online.	clientes y fidelizarlos .	de los clientes en las plataformas virtuales para así dar respuesta enseguida.	s Empleados	0	- Diciembre	cliente, Departamento de Marketing. .	Cliente.
---	---------------------------	--	-------------	---	-------------	---------------------------------------	----------





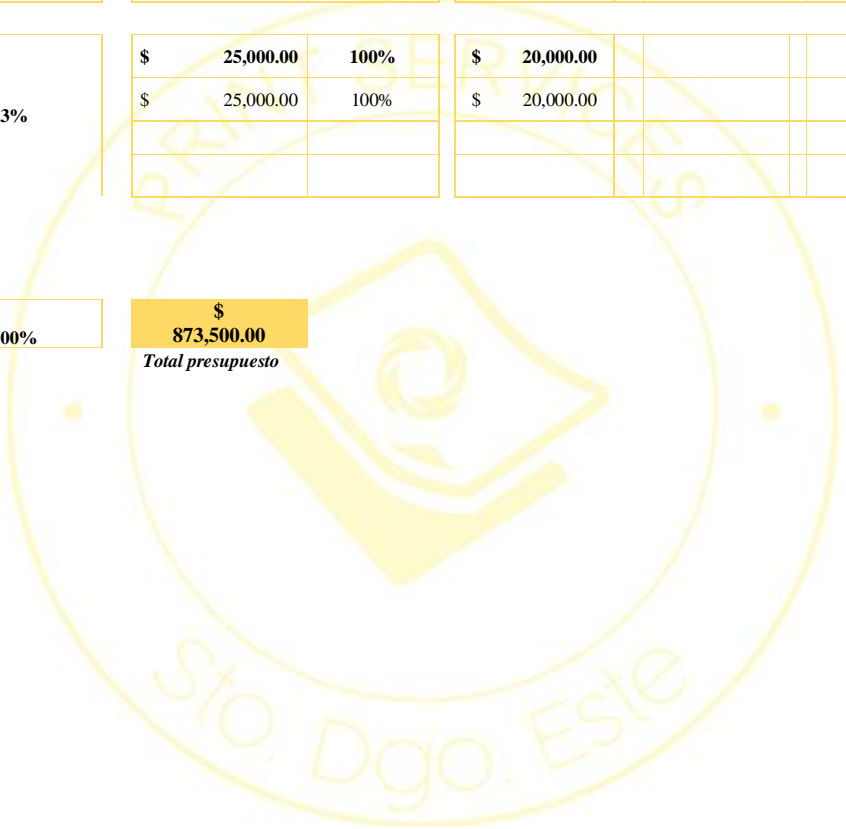
## 2.6.1 PLAN Y PRESUPUESTO DE MARKETING

Para llevar a cabo las metas de la empresa realizamos el siguiente Presupuesto de marketing, dividido en 5 categorías:

CATEGORÍA	% DE INVERSIÓN POR CATEGORÍA	PRESUPUESTO GENERAL		1er. TRIMESTRE	2do. TRIMESTRE	3er. TRIMESTRE	4to. TRIMESTRE
		INVERSIÓN ECONÓMICA	% INVERSIÓN	INVERSIÓN PAUTADA	INVERSIÓN PAUTADA	INVERSIÓN PAUTADA	INVERSIÓN PAUTADA
<b>PERSONAL</b>	54%	\$ 470,000.00	100%	\$ 188,000.00	\$ 94,000.00	\$ 94,000.00	\$ 94,000.00
• Sueldos		\$ 350,000.00	70%	\$ 140,000.00	\$ 70,000.00	\$ 70,000.00	\$ 70,000.00
• Sub-contrataciones		\$ 20,000.00	12%	\$ 8,000.00	\$ 4,000.00	\$ 4,000.00	\$ 4,000.00
• Equipos y recursos		\$ 100,000.00	18%	\$ 40,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00
<b>MARKETING</b>	12%	\$ 103,500.00	100%	\$ 41,400.00	\$ 20,700.00	\$ 20,700.00	\$ 20,700.00
• Investigaciones de mercado		\$ 25,000.00	20%	\$ 10,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00
• Gestión de redes sociales		\$ 30,000.00	25%	\$ 12,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00
• Email Marketing y automatización		\$ 40,000.00	30%	\$ 16,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00
• Merchandising		\$ 8,500.00	25%	\$ 3,400.00	\$ 1,700.00	\$ 1,700.00	\$ 1,700.00
<b>DESAROLLO TECNOLÓGICO</b>	3%	\$ 30,000.00	100%	\$ 12,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00
• Mantenimiento página web / Blog		\$ 20,000.00	50%	\$ 8,000.00	\$ 4,000.00	\$ 4,000.00	\$ 4,000.00
• Hosting y dominios		\$ 6,000.00	25%	\$ 2,400.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00
• Softwares		\$ 4,000.00	25%	\$ 1,600.00	\$ 800.00	\$ 800.00	\$ 800.00
<b>PUBLICIDAD ONLINE</b>	27%	\$ 235,000.00	100%	\$ 94,000.00	\$ 47,000.00	\$ 47,000.00	\$ 47,000.00
• Campañas de branding		\$ 35,000.00	10%	\$ 14,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00
• Promoción para lanzamientos		\$ 50,000.00	20%	\$ 20,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00
• Captación de leads		\$ 30,000.00	25%	\$ 12,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00
• Ventas online		\$ 85,000.00	31%	\$ 34,000.00	\$ 17,000.00	\$ 17,000.00	\$ 17,000.00
• Comisión de gestión		\$ 35,000.00	14%	\$ 14,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00

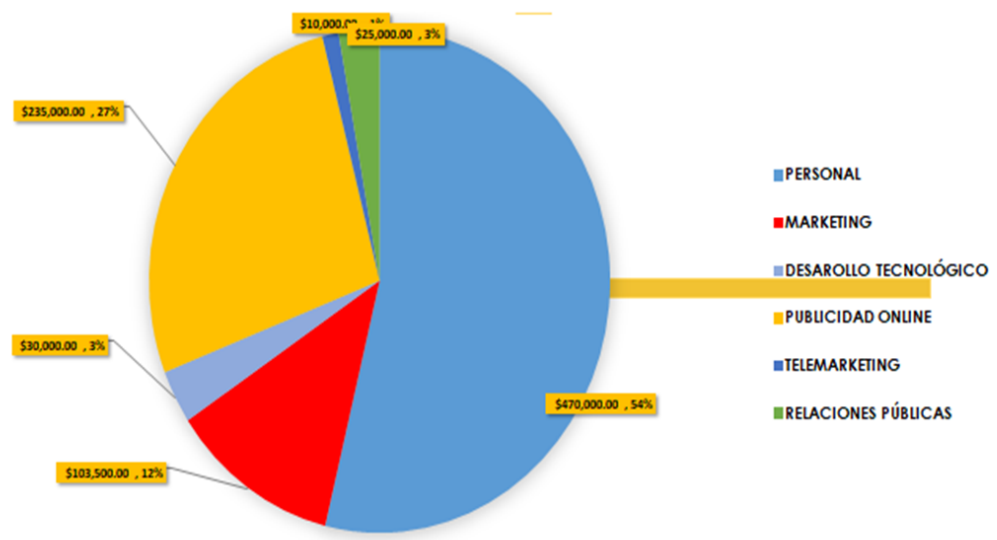
<b>TELEMARKETING</b>	1%	\$ 10,000.00	100%	\$ 4,000.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00
Conversión de leads a clientes		\$ 10,000.00	100%	\$ 4,000.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00
<b>RELACIONES PÚBLICAS</b>	3%	\$ 25,000.00	100%	\$ 20,000.00			
Evento presencial 1er. Trimestre		\$ 25,000.00	100%	\$ 20,000.00			

100%      \$ 873,500.00  
*Total presupuesto*



RESUMEN DE PRESUPUESTO		
	% DE PRESUPUESTO	PRESUPUESTO
<u>PERSONAL</u>	\$ 0.54	\$ 470,000.00
<u>MARKETING</u>	\$ 0.12	\$ 103,500.00
<u>DESAROLLO TECNOLÓGICO</u>	\$ 0.03	\$ 30,000.00
<u>PUBLICIDAD ONLINE</u>	\$ 0.27	\$ 235,000.00
<u>TELEMARKETING</u>	\$ 0.01	\$ 10,000.00
<u>RELACIONES PÚBLICAS</u>	\$ 0.03	\$ 25,000.00
	<b>\$ 1.00</b>	<b>\$ 873,500.00</b>

GRÁFICA CON PRESUPUESTO POR CATEGORÍAS



## 6.2 ESTRATEGIA DE PRECIO

Print services presenta como estrategias de precio, el siguiente detalle de cada estrategia seleccionada, para llevar acabo nuestro objetivo como empresa de imprenta.

**Estrategias de precio:** con esta estrategia Print services, busca aumentar las ventas colocando precios determinados para crear un producto o servicio atractivo, es decir, lograr influir en la toma de decisión de nuestros clientes.

**Estrategia de costo:** con estas estrategias buscamos ofertar productos similares a otras imprentas a un costo menor (la competencia), para lograr una diferenciación entre el mercado de las imprentas sin afectar los ingresos a la empresa.

LINEA  
DE  
PRODU  
CTOS

## LINEA DE PRODUCTOS



Tazas personalizadas



Bolsas personalizadas



Mascarillas personalizadas



Tarjetas de Presentación



Volantes

## LINEA DE PRODUCTOS



Impresión en adhesivo



Steakers Personalizados



Sobres Personalizados



Posters en todos los tamaños



T-shirts Personalizados

### **2.6.3 ESTRATEGIA DE DISTRIBUCIÓN**

La estrategia que estaremos usando como imprenta, será el canal directo, ya que nuestros productos y servicios deben pasar un proceso de fabricación y luego a la entrega directa al cliente.

La estrategia de distribución será de forma selectiva, por lo que nos permitirá, limitar la zona de distribución del producto o servicio, lo cual permite que el tiempo acordado y la logística plasmada, se lleven a cabo.

En print services, nuestro proceso de distribución se efectuaría de la siguiente manera: cuando el cliente realice, la solicitud de uno de nuestros productos, se procede a elaboración, luego se empaqueta en un material que no permita que el producto se vea afectado por cualquier caída inesperada, luego es entregado al delivery para ser entregado al cliente como fase final.

### **2.6.4 ESTRATEGIA Y PROYECCION DE VENTAS**

Nuestra estrategia de ventas consiste en la publicidad masiva de manera online, para dar a conocer la imprenta como empresa, basándose en el ofrecimiento nuestros productos y servicios, por lo cual realizamos un posible estimado de ventas que puede generar Print Services.

Tenemos como apertura, que los clientes que compartan nuestra página web y las redes sociales como: Facebook, Instagram y WhatsApp, les estaremos dando un 20% de descuentos en todos nuestros productos.

Las primeras 20 personas en adquirir uno de nuestros productos podrán recibir un 10% de descuentos.

Dichas estrategias están estipuladas para crear entre la empresa y el cliente una fidelización, lo cual es algo esencial para ambos lados, ya que el objetivo, es que puedan adquirir nuestros productos a costos accesibles y con mayor facilidad.



## PROYECCIÓN DE VENTAS

Meses	Concepto	Ventas	Meses	Concepto	Ventas
Enero	Tazas personalizadas	\$80,000.00	Julio	T-shirts Personalizados	\$80,000.00
	Tarjetas de presentación	\$105,000.00		Impresión de sobres personalizados	\$90,000.00
	Steakers Personalizados	\$68,000.00		Posters 11 x 17	\$145,000.00
Febrero	T-shirts Personalizados	\$75,000.00	Agosto	Tazas personalizadas	\$85,000.00
	Impresión de sobres personalizados	\$99,000.00		Tarjetas de presentación	\$150,000.00
	Posters 11 x 17	\$99,000.00		Steakers Personalizados	\$125,000.00
Marzo	Posters 11 x 17	\$150,000.00	Septiembre	Mascarillas personalizadas	\$65,000.00
	Bolsas personalizadas	\$100,000.00		Tarjetas de presentación	\$200,000.00
	Volantes	\$220,000.00		Steakers Personalizados	\$100,000.00
Abril	Mascarillas personalizadas	\$200,000.00	Octubre	Volantes	\$250,000.00
	Tarjetas de presentación	\$130,000.00		Tarjetas de presentación	\$500,000.00
	Steakers Personalizados	\$85,000.00		Steakers Personalizados	\$150,000.00
Mayo	Impresión de sobres personalizados	\$50,000.00	Noviembre	Impresión de sobres personalizados	\$160,000.00
	Bolsas personalizadas	\$90,000.00		Bolsas personalizadas	\$200,000.00
	Volantes	\$80,000.00		Volantes	\$300,000.00
Junio	Tazas personalizadas	\$50,000.00	Diciembre	Tazas personalizadas	\$150,000.00
	Tarjetas de presentación	\$100,000.00		Tarjetas de presentación	\$700,000.00
	Steakers Personalizados	\$60,000.00		T-shirts Personalizados	\$500,000.00
<b>Totales</b>		<b>\$1,841,000.00</b>	<b>Totales</b>		<b>\$3,950,000.00</b>

**TOTAL DE VENTA ANUAL: \$5,791,000.00**



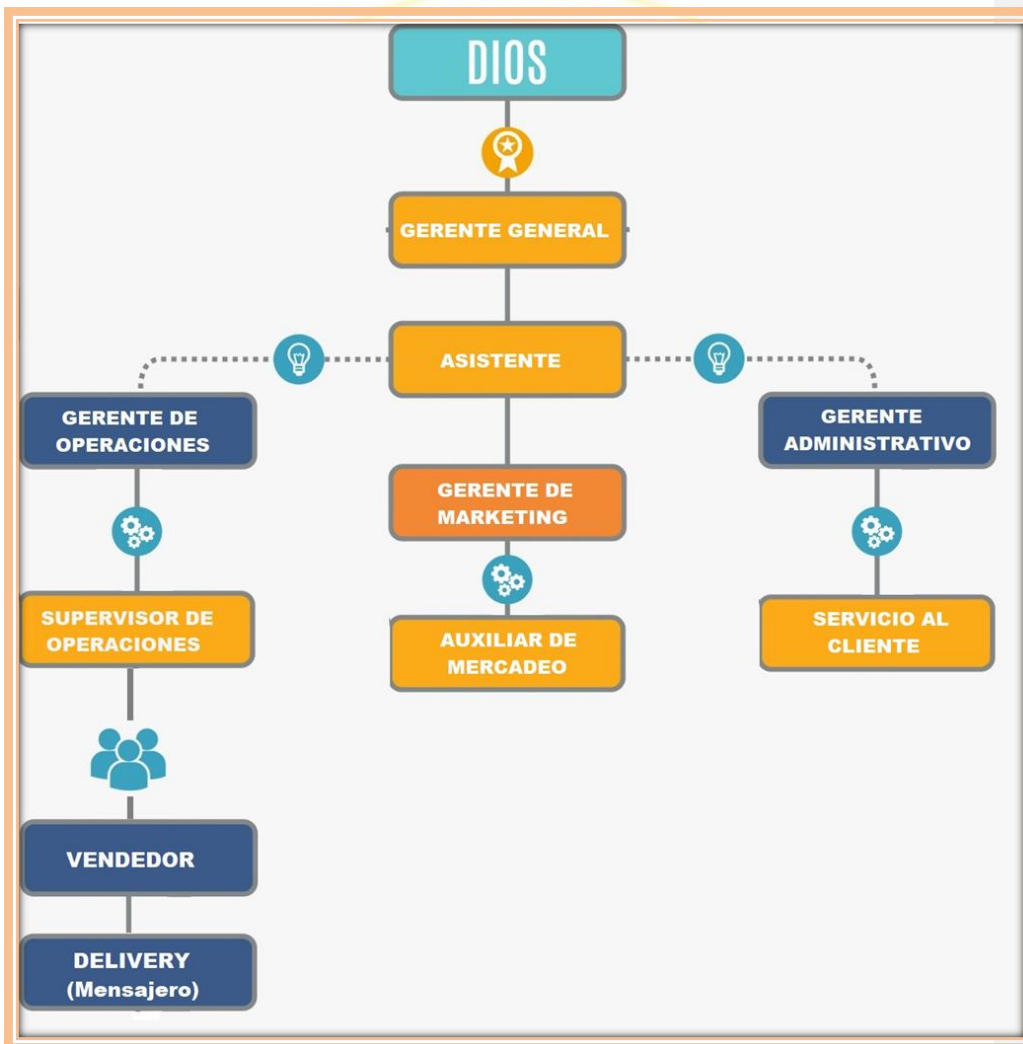
MESES	VENTAS	
Enero	\$253,000.00	
Febrero	\$273,000.00	
Marzo	\$470,000.00	
Abril	\$415,000.00	
Mayo	\$220,000.00	
Junio	\$210,000.00	
Julio	\$315,000.00	
Agosto	\$360,000.00	
Septiembre	\$365,000.00	
Octubre	\$900,000.00	
Noviembre	\$660,000.00	
Diciembre	\$1,350,000.00	
<b>Total</b>	<b>\$5,791,000.00</b>	

Esta proyección de venta se alcanza a raíz de las operaciones de la imprenta en las ventas mensuales, logrando así, alcanzar su punto de equilibrio en el mes tercero, tomando en cuenta que las ventas online forman partes de la alta demanda de la población.

Por otro lado, podemos observar que la imprenta, en el mes de diciembre logro alcanzar ingresos mayores lo cual indica que la demanda de los productos y servicios como imprenta fueron mayores.

## 2.6.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Print Services cuenta con una estructura organizativa conformada por 12 empleados, el cual abarca desde la gerencia general hasta la parte operacional de la empresa y con una división de cuatro áreas.



Puestos	Descripción de Puesto	Requisitos
<b>Gerente General</b>	Responsable legal de la empresa y en ese sentido deberá velar por el cumplimiento de todos los requisitos legales que afecten los negocios y operaciones de ésta.	Lic. en Administración de empresas con especialidad en el área de negocios.
<b>Asistente</b>	Se encarga de ayudar al gerente general en las planificaciones, gestionar las llamadas., llevar a cabalidad las reuniones que sean pautadas.	Estudiante de termino de administración de empresas o contabilidad empresarial, Manejo de paquete office y Buena ortografía.
<b>Gerente de Operaciones</b>	Velar porque las operaciones de la empresa se produzcan de forma efectiva y cumpliendo con los estándares de calidad y con lo previamente estipulado por la Gerencia General.	Lic. En publicad, Administración o carreras afines.
<b>Supervisor Operaciones</b>	Supervisar, administrar y conocer los estándares de calidad y seguridad.	Lic. en Administración de empresas.
<b>Vendedores</b>	Responsable de vender al cliente el producto, mostrar sus características, forma de uso, resolver dudas, brindar la información que sea necesaria para que el cliente se convenza de comprar.	Estudiante de mercadeo o publicidad.
<b>Mensajeros</b>	Entrega de Productos a tiempo, ser tolerante al trabajo bajo presión.	Bachiller. Licencia de conducir al día Motor o vehículo propio.
<b>Gerente de Marketing</b>	Indispensables conocimientos en investigación de mercados y elaboraciones de planes de mercadeo. Debe conocer métodos de preciar productos y de proyección de ventas y/o producción. Debe ser una persona altamente creativa.	Lic. en Mercadeo.
<b>Auxiliar de mercadeo</b>	Colaborar con el equipo en las actividades de Mercadotecnia" Brindar apoyo al jefe de departamento en las actividades de Marketing.	Estudiante universitario de mercadeo o publicidad.
<b>Gerente Administrativo</b>	Planear, organizar y dirigir a la empresa para el logro de objetivos de la misma.	Lic. en administración de empresas o contabilidad.
<b>Servicio al cliente</b>	Es la persona que se encarga de proporcionar a los usuarios información y soporte con relación a los productos y servicios que la empresa en la que trabaja comercializa. Además, es quien se encarga de canalizar las quejas, reclamos y sugerencias.	Estudiante de administración, contabilidad, mercadeo u otras carreras afines.

## 2.7 PLAN FINANCIERO

Print Services presenta a continuación lo que es la información económica de la empresa, la cual está contemplada el plan financiero, el cual nos ayuda a obtener un análisis económico de la empresa.

En nuestro plan se estará proyectando todos los procesos financieros que nos mostraran si la empresa estará generando beneficios o si los gastos son mayores, que las ganancias con la finalidad de ver si el proyecto es viable o no.

En dicho plan financiero estaremos viendo el desarrollo, de lo que es el presupuesto de gastos, el balance general, el estado de resultados, el valor actual neto (VAN) y la tasa interna de retorno (TIR) y el retorno de inversión (ROI).

Por último, cabe mencionar que, en nuestro proyecto como empresa de imprenta, no estaremos mostrando financiamientos externos, debido a que los inversionistas estarán aportando un capital extra de, si por algún motivo se diera la oportunidad de adquirir financiamientos externos debido a la demanda que muestre el mercado o acciones internas como: contratar más empleados o gastos en equipos, estaremos procediendo a proyectar dicho financiamiento.



Los ingresos y gastos de la empresa **Print Services** en su primer año de operaciones, se estarán reflejando en el estado de resultado, el cual este recopila los costos operativos y gastos fijos en el tiempo de ejecución de toda la actividad comercial.

<b>PRINT SERVICES</b>		
	<b>ESTADO DE RESULTADO</b>	
	<b>1 ENERO 2020 AL 31 DICIEMBRE 2020</b>	
	<b>(VALORES EN RD\$)</b>	
Ingresos		
Ingresos operativos:		
Ventas de productos de imprenta		5,791,000
<b>Total de Ingresos</b>		<b>5,791,000</b>
Gastos Operacionales:		
Depreciación	19,300.00	
Nomina		4,200,000.00
Entrega		
Marketing	20,000.00	
<b>Total de gastos operativos</b>	<b>310,000.00</b>	
<b>Ganancias bruta</b>		<b>1,241,700.00</b>
Gastos fijos:		
Artículos de oficina		2750
Servicios públicos		22800
Luz		15000
Alquiler		36000
<b>Total de gastos fijos</b>	<b>76,550.00</b>	
<b>Ganancias antes de impuestos</b>		<b>1,165,150.00</b>
Impuestos a la renta		1,042,380.00
<b>Ganancias netas</b>		<b>122,770.00</b>

La situación económica y financiera de Print Services se presenta en el siguiente balance general:

<b>PRINT SERVICES</b>			
	BALANCE GENERAL		
	AL 31 DICIEMBRE 2021		
	(VALORES EN RD\$)		
<b>ACTIVOS</b>			
Activos corrientes:-			
Efectivo en Caja y Banco	122,770.00		
Inversiones	<u>14,000.00</u>		
<b>Total de activos corrientes</b>	136,770.00		
<b>Activos fijo:</b>	0		
Edificaciones	0		
Mobiliarios y Equip. De transporte	<u>0</u>		
Total activo fijos	0		
Total activos fijos	0		
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<u>136,770.00</u>		
<b>PASIVOS</b>			
Pasivos corrientes:-			
Cuentas por pagar	<u>50,000.00</u>		
Total pasivos corrientes	50,000.00		
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<u>50,000.00</u>		
<b>CAPITAL</b>			
utilidad acumulada	<u>86,770.00</u>		
<b>TOTAL CAPITAL</b>	86,770.00		
<b>TOTAL PASIVO Y CAPITAL</b>	<u>136,770.00</u>		

## 2.7.1 RENTABILIDAD DEL PROYECTO PRINT SERVICES

El cálculo realizado de la VAN Y LA TIR del proyecto de Print Services, ha dado un resultado satisfactorio, lo cual quiere decir que es viable para la ejecución del mismo, lo que deja dicho que la inversión de capital es positiva.

AÑOS	INGRESOS	EGRESOS	FLUJO DE EFECTIVO NETO
			- 1,000,000.00
1	\$ 5,791,000.00	\$ 5,668,730.00	122,270.00
2	\$ 20,000,000.00	\$ 3,500,000.00	16,500,000.00
3	\$ 35,000,000.00	\$ 2,000,000.00	33,000,000.00

<b>INVERSIÓN INICIAL</b>	<b>\$ 1,000,000.00</b>
<b>TNA</b>	<b>9%</b>
<b>VAN</b>	<b>\$ 38,481,949.04</b>
<b>TIR</b>	<b>388%</b>



## CÁLCULO DE RETORNO DE INVERSIÓN (ROI)

Cálculo de Retorno de Inversión (ROI) De Print Services	
<b>Cálculo de ROI anualizado</b>	
Datos a completar:	
Inversión	\$ 1,000,000.00
Ingresos netos producidos por inversión	\$ 48,622,270.00
Tiempo de proyecto en años	3
Resultados	
ROI en %	4762.23%
ROI anualizado %	264.99%

El resultado que proporciono el haber calculado el retorno de reinversión anualizado, fue de 264.99%, tomando en consideración los ingresos netos del primer año de ejecución comercial y la relación con el capital inicial.

El retorno de inversión (ROI) es cuando mi ganancia es de RD\$48, 622,270.00 y nuestra inversión es de RD\$1, 000,000.00 es igual a un 4762%, lo cual quiere decir que el ROI anualizado por una inversión de 3 años es de 265%.

Por lo tanto, luego de haber realizado el plan financiero de **PRINT SERVICES**, concluimos con que, el proyecto de la imprenta es rentable, viable y que todos los cálculos realizados bajo un orden, proyectan que la recuperación de la inversión del capital es en un tiempo de 1 año y medio o menos.

## **CAPITULO III - DISEÑO Y EMPRENDIMIENTO DEL NEGOCIO EN LINEA**

### **3.1 Análisis de la viabilidad del Proyecto PRINT SERVICES.**

Nuestra idea de negocio es atractiva al público debido a que esta soluciona a los clientes una problemática que se ha generado en estos últimos tiempos, el cual es el COVID-19, permitiendo que dichos consumidores adquieran nuestros productos o servicios sin tener que ir a las instalaciones. Por lo cual Print Services se dedicará a ofrecer todo de forma online la facilidad de ver nuestros productos y servicios online y entregárselos a la puerta de su casa, evitándoles la exposición al contagio del virus.

La aceptación del público meta acerca de nuestro producto y servicios ha sido, totalmente factible, ya que, según las encuestas realizadas, pudimos observar una aceptación y agradecimiento de nuestros clientes por esta mejoría al negocio, innovando de lo físico a lo digital o virtual e innovando la utilización de otros recursos no contaminantes, creando así, más facilidad a nuestros consumidores.

La innovación que presenta nuestra idea de negocio, no es solamente de aplicar el método de compra online, sino realizar las impresiones con el sistema de “**impresión offset**”, este consiste en sustituir las tintas basadas en derivados del petróleo por tintas con base de aceite vegetal. Además, eliminar o minimizar los consumos de alcohol evitando las emisiones de COV (Compuestos Orgánicos Volátiles), los papeles utilizados serán libres de cloro o reciclados y los sobrantes de papel tratados adecuadamente y reutilizados. Incluimos programas de concientización a nuestros clientes sobre la importancia de cuidar y preservar el medio ambiente y los recursos naturales.

Para evitar cada día más la contaminación ambiental, esto se llevará a cabo, dando un seguimiento a nuestros clientes a través de las plataformas virtuales

como son: la página web, redes sociales y demás, por otro lado, ofreciendo las facilidades que nosotros como empresa proporcionamos de manera virtual.

Nuestro punto de diferenciación para monetizar son la masiva atención al cliente, nuestras ofertas, la innovación que estamos ofreciendo, la calidad en el servicio y la rapidez en la entrega al cliente, dentro del tiempo establecido, la calidad de los diferentes tipos de productos que ofrecemos y lo más importante la impresión offset el cual nos diferencia de las demás imprentas.

El proyecto de Print Services, es una idea de negocio muy rentable y viable, el cual puede garantizar la adquisición de nuestros productos y servicios en nuestros clientes, debido a que ofrecemos todo lo necesario, que un adolescente, joven o adulto necesita, en el ámbito de las tres clases sociales como personas, por ejemplo: estudiantes de escuelas, maestros de escuelas, maestros universitarios, estudiantes universitarios, empresarios, todos estos entre un rango de edad de 16 años hasta 60 años que residan en la región Santo Domingo Este.

Por otro lado, cabe decir que para una persona interesada en este proyecto se le puede especificar que es garantizarle a la hora de invertir, ya que el mismo proporciona una recuperación monetaria en un tiempo prudente.

Para el posicionamiento tenemos como planificación realizar actividades que proporcionen el conocer nuestro negocio, el cual sería realizar promoción de nuestros productos y servicios en las redes, pagina web, google, etc., por tal razón, tendremos un personal capacitado para brindar confianza a los clientes y a la vez sean parte de lograr un crecimiento en la empresa.

Nuestro proyecto cuenta con los recursos económicos necesarios para poder llevar acabo el trabajo ya planificado, los cuales serán aportados por los socios, también sin dejar de mencionar, que los mismos serán los que efectuarían la inyección del capital extra en caso que sea necesario, con la finalidad de evitar dentro de lo que nos sea posible una deuda externa, pues como al innovar a lo

digital con lleva unos gastos un tanto alto en el manejo digital y físico, lo cual afectaría directamente en los ingresos netos de la empresa.

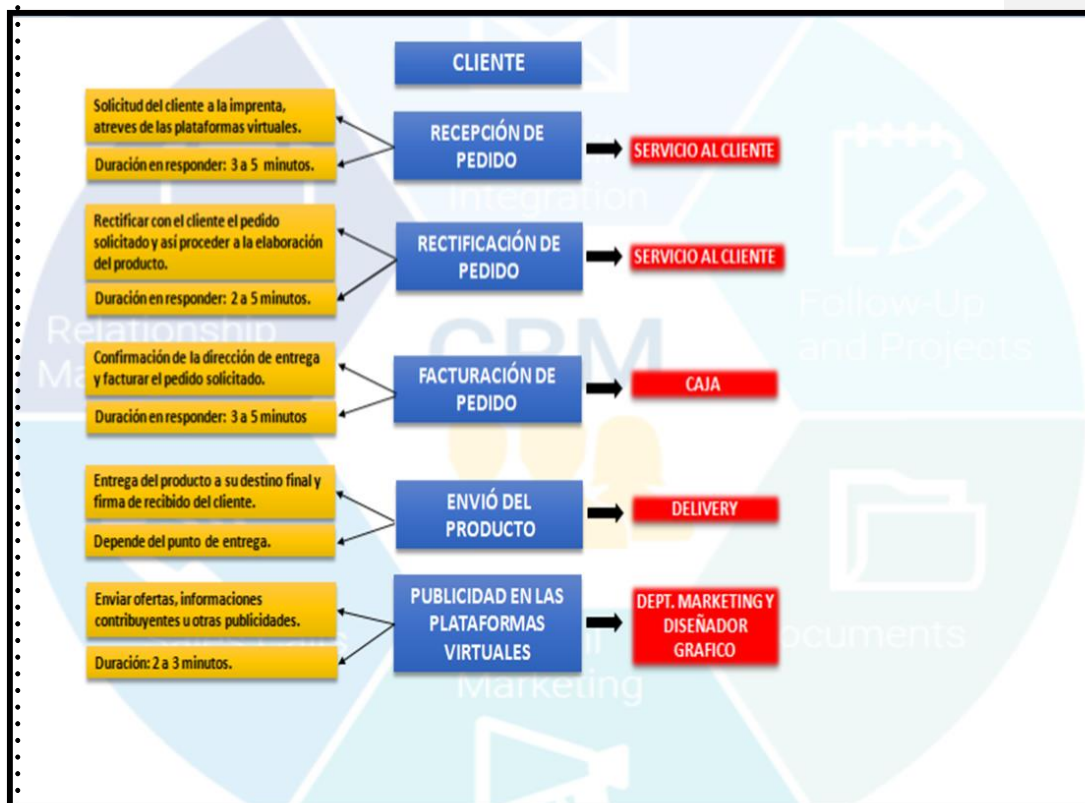
En dado caso que se presente un imprevisto en el presupuesto, que sobrepase los gastos ya planificados, consideraríamos un crédito comercial con el Banco ADEMI quienes ofertan una tasa de interés cómoda y facilidades a nuevos emprendedores.

Una vez realizado todo lo expuesto anteriormente, concluiremos con la viabilidad del proyecto PRINT SERVICES, el cual estará generando la rentabilidad que fue proyectada en un periodo prudente desde que inicie su operación.



## 3.2 Estructura de una empresa / negocio virtual

### PROCESO CRM



Nuestra Gestión comercial contemplada en el CRM, consta de seis procesos en los cuales se desarrollan acciones necesarias para poder concluir cada actividad comercial de nuestra empresa.

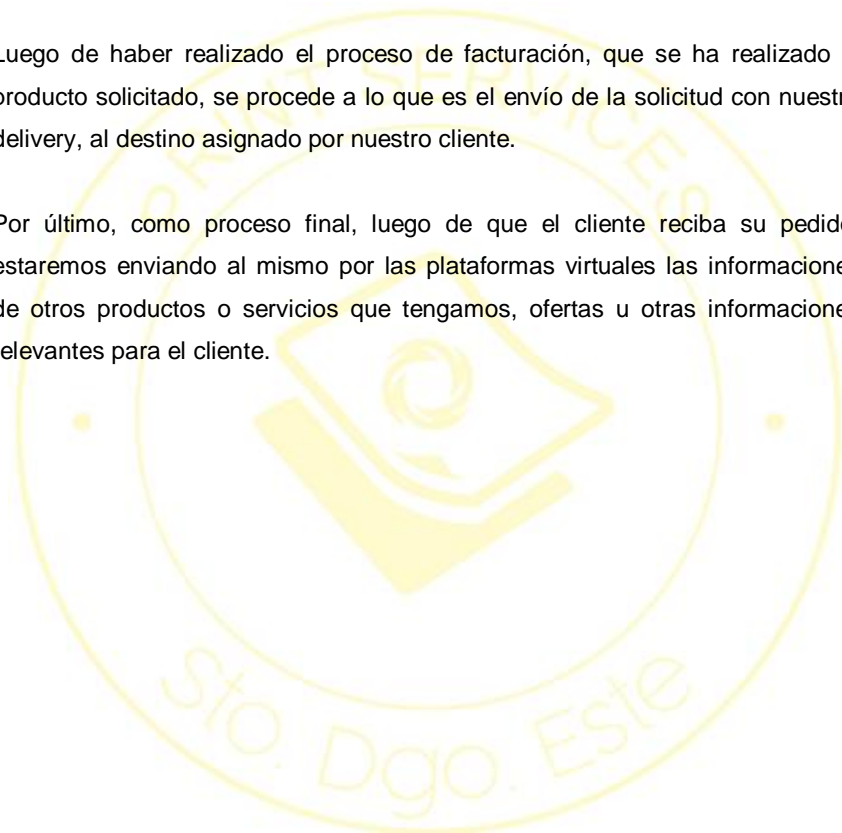
Dentro de las acciones que generan los procesos del negocio, está la recepción del pedido del cliente, a través de nuestras redes sociales o página web.

Luego de haber recibido el pedido, la persona asignada a esta tarea, tomara parte, verificando el tipo de pedido que realiza el cliente y rectificando el pedido solicitado.

Por otro lado, luego que se realiza todo el proceso de gestión y rectificación, se procede a lo que es la facturación del producto, ya sea por transferencias bancarias u otras formas de pago.

Luego de haber realizado el proceso de facturación, que se ha realizado el producto solicitado, se procede a lo que es el envío de la solicitud con nuestro delivery, al destino asignado por nuestro cliente.

Por último, como proceso final, luego de que el cliente reciba su pedido, estaremos enviando al mismo por las plataformas virtuales las informaciones de otros productos o servicios que tengamos, ofertas u otras informaciones relevantes para el cliente.





## PROCESO ERP

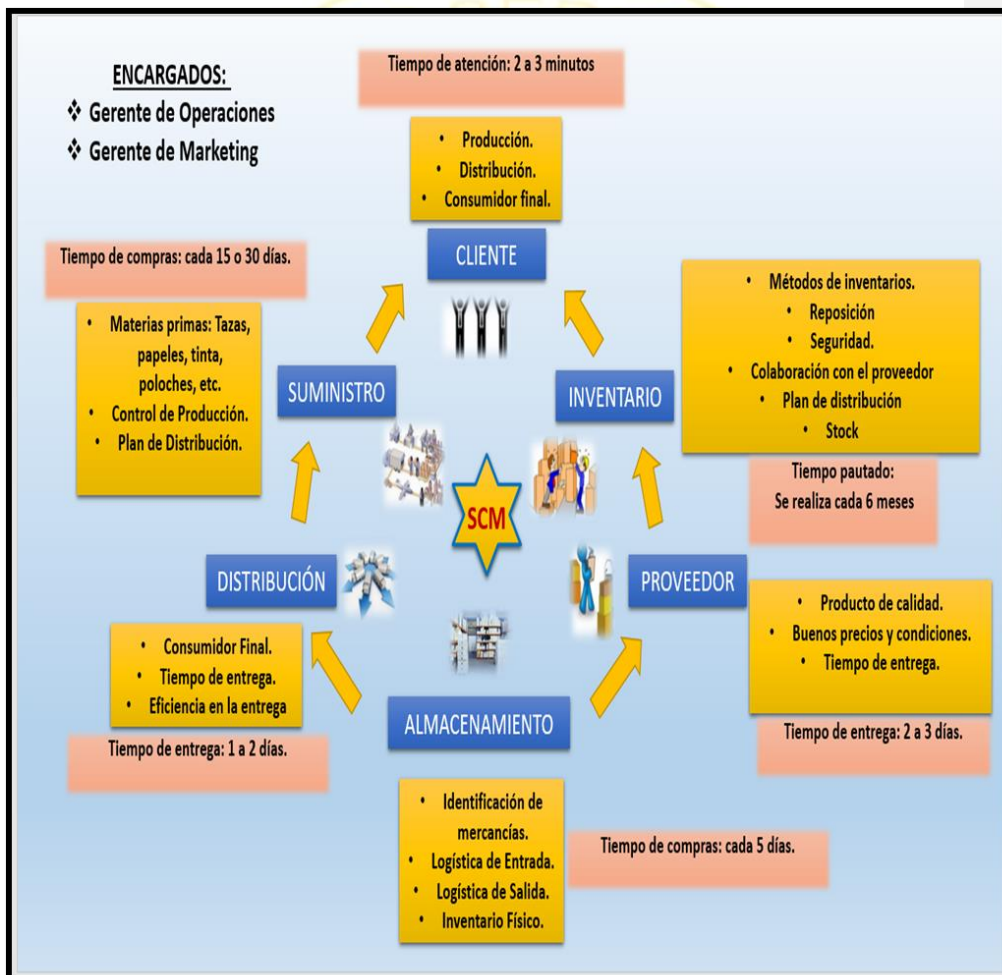
En el siguiente diagrama del ERP, presentamos las actividades con sus procesos correspondientes que gestionan la relación de las negociaciones entre los clientes, la empresa y los proveedores.

Los procesos que se realizan en las ventas CRM con la parte de gestión de entregas, con lleva un monitoreo de los pedidos hasta que lleguen a su destino final y sean entregados al cliente. Este proceso también nos puede generar reportes de ventas mensuales con la cual podemos ver las ventas mensuales de los productos de la empresa, la proyección de ventas basadas en cada tres meses, con el objetivo de poder tener en conocimiento cuales fueron los meses de mayor venta y los meses de menor venta, para así poder crear ofertas de mayor atractivo a los clientes según la temporada.

El proceso de lo que es la gestión de logística e inventarios, es el que se encarga de las gestiones de compra y venta de los productos de la empresa. Teniendo la asignación del manejo del inventario y despacho de los productos o servicios adquiridos por los clientes.

## PROCESO SCM

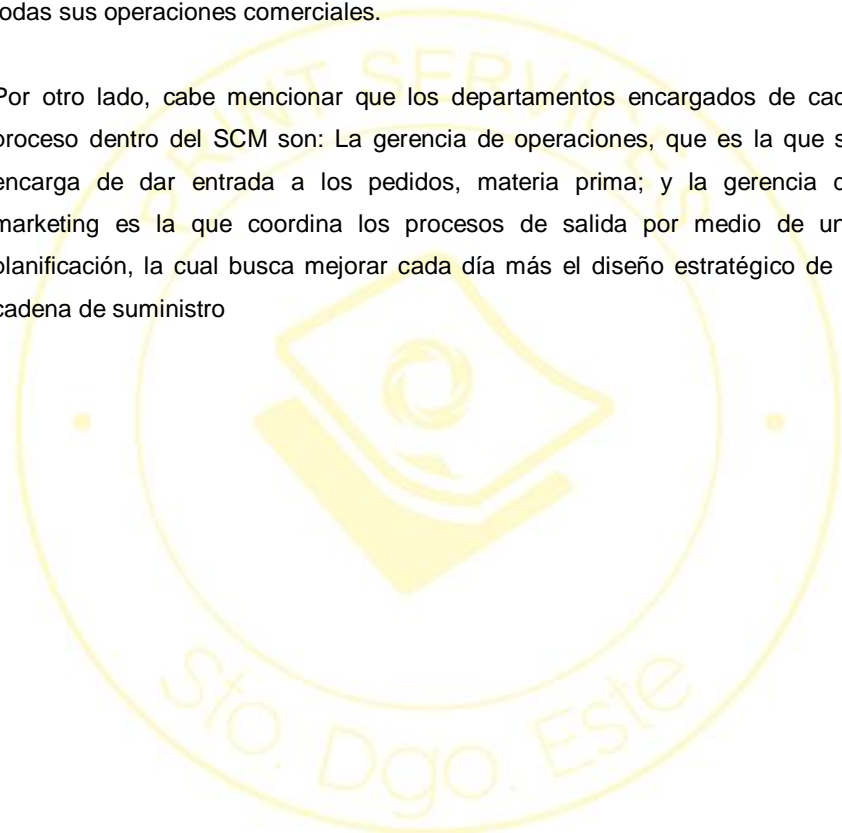
En el SCM que quiere decir la administración de la cadena de suministro, podemos encontrar lo que es el ciclo de vida de nuestros productos y servicios que ofrece la empresa, resumiendo las actividades que realiza la imprenta PRINT SERVICES, lo cual se detallan en la siguiente gráfica:





Dentro de todas las actividades de la empresa, los procesos que se realizan, su objetivo es buscar coordinar las actividades de planificación estratégica de cada área o cada proceso dentro de la empresa, de modo que estos coincidan con el ciclo de vida de nuestros productos, aprovechando así, el uso de los recursos humanos y materiales que la empresa tiene para poder llevar a cabo todas sus operaciones comerciales.

Por otro lado, cabe mencionar que los departamentos encargados de cada proceso dentro del SCM son: La gerencia de operaciones, que es la que se encarga de dar entrada a los pedidos, materia prima; y la gerencia de marketing es la que coordina los procesos de salida por medio de una planificación, la cual busca mejorar cada día más el diseño estratégico de la cadena de suministro



## CAPITULO IV- DISEÑO Y EMPRENDIMIENTO DEL NEGOCIO EN LINEA

### 4.1 Embudo de Conversión del Proyecto.



## 4.2 Marketing Digital

**Print Services** tiene un plan de marketing online dedicado al enfoque del aumento del tráfico de las redes sociales y la página web y a la vez el aumento de las ventas de nuestros productos y servicios.

### Plan de Marketing Digital



<b>Nombre Proyecto:</b>	PRINT SERVICES
<b>Nombres Participantes:</b>	Yelitza Santana Y Yokaira N. García
<b>Matrícula:</b>	12-3058 Y 08-2513
<b>Facilitadora:</b>	ISABEL CUELLO

Objetivo (SMART)	Estrategias	Tácticas	KPI
<p>Captar clientes de forma masiva y lograr el aumento de las ventas a un 30% trimestral en los dos primeros años, una vez puesto en marcha el proyecto.</p>	<p>Realizar estrategias publicitarias de forma masiva e nuestros productos y servicios, aprovechando las diferentes plataformas online que tiene la empresa.</p>	<p>Proporcionar webinars (videeos) de cómo pueden utilizar nuestros productos y servicios, por ejemplo: realizar regalos a seres queridos, actividades empresariales, actividades escolares o universitarias, entre otras.</p>	<p>La cantidad de productos y servicios solicitados por las diferentes plataformas virtuales de la empresa.</p>
	<p>Crear promociones acerca de nuestros productos y servicios en conjunto con la asesoria virtual a los clientes en las diferentes plataforma del negocio.</p>	<p>Realizar publicaciones de todos los productos y servicios que ofrece print services en las redes sociales como: Facebook, Instagram y Whatsapp; tambien en nuestra pagian web.</p>	
		<p>Realizar concursos, anuncios en instragram stories, facebook, y whatsapp. Por otro lado, crear un catalogo de productos en whatsapp Bussiness, para nuestros clientes con ofertas.</p>	
<p>Lograr un estatus de reconocimneto de nuestra marca como imprenta online en el mercado actual.</p>	<p>Crear ofertas o regalos para que los clientes se motiven a registrarse en nuestra pagina web y sigan nuestras redes sociales y puedan conocer nuestros productos y servicios.</p>	<p>Realizar ofertas temporales en las redes sociales y pagia web. Con la funcion que las ofertas de las redes sociales conlleven el link de nuestra pagina web para que asi los clientes conozcan y se registren en dicha plataforma.</p>	<p>La cantidad de megustas en la pagina de facebook, los seguidores en la pagina de instagram y los clientes registrados en la pagina web.</p>
	<p>Realizar promociones en todas las plataformas virtuales que tiene nuestra empresa, con la calidad y efeicacia, para llamar la atencion de los clientes.</p>	<p>Realizar Give away de forma temporal de los productos y servicios que tiene nuestra imprenta en las redes sociales, para lograr que esos clientes ganadores puedan conocer la calidad de nuestros servicios y asi den testimonio del producto o servicio que han adquirido atravez de nuestras plataformas.</p>	
		<p>Realizar videos y posting instructivos acerca de cómo estan hechos nuestros productos y a la vez de instruir acerca del cuidado del medio ambiente.</p>	

**PRESUPUESTO del Plan de Marketing**

<b>Estrategia</b>	<b>Acción/táctica</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>COSTE Unitario (US\$)</b>	<b>Costo total (US\$)</b>	<b>Recurrencia</b>
Realizar estrategias publicitarias de forma masiva e nuestros productos y servicios, aprovechando las diferentes plataformas online que tiene la empresa.	Proporcionar webinars (viedeos) de cómo pueden utilizar nuestros productos y servicios, por ejemplo: realizar regalos a seres queridos, actividades empresariales, actividades escolares o universitarias, entre otras.	Busca instruir a los clientes acerca de los productos y servicios para que así puedan tener una idea mas clara de lo que necesitan.	\$1,000.00	\$12,000.00	<b>MENSUAL</b>
	Realizar publicaciones de todos los productos y servicios que ofrece print services en las redes sociales como: Facebook, Instagram y Whatsapp; tambien en nuestra pagian web.	Busca dar a concer a los clientes acerca de los productos y servicios que ofrecemos como empresa, buscando que los adquieran según su necesidad.	\$1,500.00	\$18,000.00	<b>MENSUAL</b>
Crear promociones acerca de nuestros productos y servicios en conjunto con la asesoria virtual a los clientes en las diferentes plataforma del negocio.	Realizar concursos, anuncios en instagram stories, facebook, y whatsapp. Por otro lado, crear un catalogo de productos en whatsapp Bussiness, para nuestros clientes con ofertas.	El objetivo es dar a conocer con imágenes e informacion nuestros productos y servicios atraves de todas nuestras redes sociales y pagina web.	\$2,500.00	\$10,000.00	<b>TRIMESTRALES</b>
Crear ofertas o regalos para que los clientes se motiven a registrarse en nuestra pagina web y sigan nuestras redes sociales y puedan conocer nuestros productos y servicios.	Realizar ofertas temporales en las redes sociales y pagina web. Con la funcion que las ofertas de las redes sociales con lleven el link de nuestra pagina web para que así los clientes conozcan y se registren en dicha plataforma.	El objetivo de esto es captar mas clientes a travez de todo lo que se hace con las ofertas en las redes y pagina web.	\$3,000.00	\$12,000.00	<b>TRIMESTRALES</b>
Realizar promociones en todas las plataformas virtuales que tiene nuestra empresa, con la calidad y efeitancia, para llamar la atencion de los clientes.	Realizar Give away de forma temporal de los productos y servicios que tiene nuestra imprenta en las redes sociales, para lograr que esos clientes ganadores puedan conocer la calidad de nuestros servicios y así den testimonio del producto o servicio que han adquirido atravez de nuestras plataformas.	El objetivo es lograr que el mismo cliente tambien llegue al punto de promocionarnos atraves de los productos adquiridos de nuestra imprenta.	\$1,500.00	\$18,000.00	<b>MENSUAL</b>
	Realizar videos y posting instructivos acerca de cómo estan hechos nuestros productos y a la vez de instruir acerca del cuidado del medio ambiente.	El obgetivo es motivar al cuidado del medio ambiente y dar a conocer la propuesta innovadora que trae nuestra empresa en el mercado de las imprentas.	\$1,000.00	\$12,000.00	<b>MENSUAL</b>
		<b>TOTAL</b>		<b>\$82,000.00</b>	

#### 4.4 Diseño y uso de Páginas Web

Nuestra página web está registrada con el siguiente dominio: <https://site-3473451-1100-9440.mystrikingly.com> mientras se realizan los procesos para proceder al pago del hosting se estará presentando con este link; dicha página garantiza un servicio al cliente 24/7 y la protección de los datos personales de los clientes que se registren y realizan las transacciones para la compra de nuestros productos y servicios en dicha plataforma.







## PRINT SERVICES

PRINT SERVICES es una empresa que se dedica a ofrecer productos y servicios en el área de imprenta, dando una mayor calidad y rapidez a la hora del cliente solicitarnos a través de la página web y las redes sociales.



## Misión, Visión y Valores.

### Filosofía Institucional

1

#### Misión

Ofrecemos soluciones integrales a las necesidades de impresión offset de alta calidad, Procuramos el desarrollo de nuestro personal y promovemos la mejora continua y el cuidado del medio ambiente.

2

#### Visión

Llegar ser la mejor opción de imprenta online, convirtiéndonos en el punto de referencia en el mercado dominicano.

3

#### Valores

- 1- Disciplina.
- 2- Honestidad.
- 3- Integridad.
- 4- Trabajo en equipo.
- 5- Calidad.
- 6- Compromiso.





## Otros Servicios

Con Dios todo es Posible!



TODO EN TAZAS PERSONALIZADAS



BRINDA UN REGALO CON UNOS DE NUESTROS PRODUCTOS.

envolvemos y arreglamos tu producto segun tu gusto.



TODO EN T-SHIRTS

Todo tipo de diseño en t-shirts.



SOLICITA YA!

TODO TIPO DE SERVICIO EN IMPRENTA





PRINT SERVICES

INICIO NOSOTROS Misión, Visión y Valores

Phone

Message

PRINTSERVICES51@GMAIL.COM

SUBMIT

IMPRESIÓN DIGITAL

Acerca de Nosotros  
Misión.  
Visión.  
Valores.

TODO TIPO DE  
PRODUCTOS Y  
SERVICIOS.

contáctanos: 829-304-  
9547.

Printservices51@  
gmail.com

Me gusta

© 2019



## CONCLUSIÓN

Santo Domingo Este es una ciudad muy atractiva para este tipo de negocios, ya que posee una gran población y pocas imprentas para suplir las exigencias de los clientes en lo que, a impresiones de calidad, servicio a domicilio, diferentes vías de pago y asesoramiento publicitario se refiere.

Con el desarrollo y puesta en marcha este proyecto de negocio, estamos generando beneficios tanto para los clientes como para nosotros los propietarios.

Por otro lado, cabe mencionar que conforme al análisis de la TIR este proyecto es sustentable en el tiempo y a la medida que vayan transcurriendo los años y vallamos innovando según el mercado, el negocio es factiblemente rentable.

Por lo cual hemos visto que el aplicar este negocio es sumamente favorable, aunque el principio puede ser un poco denso, pero al año o año y medio estaremos viendo y obteniendo el progreso y los objetivos plasmados de la empresa.

## BIBLIOGRAFIA

- <https://www.marketin.es/ley-de-la-singularidad/>
- <https://emprendeaconciencia.com/blog/tecnicas-y-herramientas-de-ideas>
- <https://prezi.com/167w1lluy0t3/generacion-de-modelo-de-negocios-tecnica-n2-ideacion/>.
- <https://youtu.be/kMXZbDT5vm0>.
- <https://youtu.be/4bX6ufsu8O4>.
- <https://innokabi.com/6-ejemplos-para-prototipar-servicios/>.
- <https://youtu.be/S8Enl8sSTec?t=292>.
- <file:///C:/Users/ygarcia/Downloads/EL%20METODO%20%20LEAN%20STARTUP%20-%20ERIC%20RIES.pdf>.
- <file:///C:/Users/ygarcia/Downloads/Juan%20Sobejano%20-%20Sobre%20Design%20Thinking%20%20Innovaci%C3%B3n%20y.%20Otras%20Ideas%20Extra%C3%B1as.pdf>.
- <file:///C:/Users/ygarcia/Downloads/Porter.%20Ventaja%20competitiva%20Cap.1y2.pdf>.
- <https://youtu.be/3kVsrFCIJps>.
- <https://youtu.be/CTKvYD4PGIA>
- <https://youtu.be/Kj7sMsNa-yQ>
- <https://youtu.be/LICwbn1OkN4>
- <https://youtu.be/BIAoXFytkpw>
- [https://youtu.be/k\\_uI2ZI9rMQ](https://youtu.be/k_uI2ZI9rMQ)
- [file:///C:/Users/ygarcia/Downloads/6ComoelaborarAnalisisDAFO\\_cas%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ygarcia/Downloads/6ComoelaborarAnalisisDAFO_cas%20(1).pdf)
- [file:///C:/Users/ygarcia/Downloads/produccion%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ygarcia/Downloads/produccion%20(1).pdf)
- <file:///C:/Users/ygarcia/Downloads/PLAN%20FINANCIERO.pdf>