



FACULTAD DE CIENCIAS DE INGENIERÍA Y EMPRESA

Implementación del modelo de comunicaciones basado en Telefonía VoIP para las Pymes

Trabajo profesional para obtener el Título
de Ingeniero de Sistemas Empresariales

Presentado por:

Elías Gilmer Carrera Piedra

LIMA – PERÚ

2011

A mi familia en especial a mi bella esposa, por su paciencia y dedicación, ella es la razón principal del por qué debo seguir esforzándome por ser mejor cada día. Ella es mi ejemplo, modelo de persona y profesional.

Índice

Contents

| | |
|--|----|
| Resumen | 5 |
| Abstract..... | 6 |
| I. Introducción | 7 |
| II. Contenido | 10 |
| 2.1 Situación Actual | 10 |
| 2.2 Proceso de comunicaciones de las Pymes..... | 12 |
| 2.3 Fundamentos Teóricos..... | 15 |
| 2.3.1 Pymes en el Perú..... | 15 |
| 2.3.2 Inversión en tecnologías para el sector Pymes en el Perú | 19 |
| 2.3.3 Estudio de tecnologías de información para el sector Pymes en el Perú | 22 |
| 2.3.4 Soluciones tecnológicas VoIP para reducir costos en telefonía para Pymes. | 32 |
| III. Proyecto | 37 |
| 3.1 Proyectos y Objetivos | 37 |
| 3.1.1 La Idea | 37 |
| 3.1.2 Objetivo..... | 37 |
| 3.2 Plan de Marketing..... | 38 |
| 3.2.1 Análisis FODA | 38 |
| 3.2.1.1 Fortalezas..... | 38 |
| 3.2.1.2 Oportunidades..... | 39 |
| 3.2.1.3 Debilidades..... | 39 |
| 3.2.1.4 Amenazas..... | 39 |
| 3.2.2 Análisis PEST | 39 |
| 3.2.2.1 Político..... | 39 |

| | |
|--|----|
| 3.2.2.2 Económicos | 40 |
| 3.2.2.3 Social | 40 |
| 3.2.2.4 Tecnológico | 41 |
| 3.2.3 Nuestro Producto | 41 |
| 3.2.4 El mercado potencial | 43 |
| 3.2.5 El mercado Objetivo (Target) | 45 |
| 3.2.6 Análisis de la competencia | 45 |
| 3.2.6.1 Competencia | 45 |
| 3.2.6.2 Principales competidores | 46 |
| 3.2.6.3 Análisis de la competencia | 46 |
| 3.3 Plan de Ventas | 47 |
| 3.3.1 Estrategia de Ventas | 47 |
| 3.3.2 El precio | 48 |
| 3.3.3 Estimaciones de ventas | 48 |
| 3.4 La organización | 52 |
| 3.4.1 La empresa | 52 |
| 3.4.2 Visión | 52 |
| 3.4.3 Misión | 52 |
| 3.4.4 Dirección de la empresa | 52 |
| 3.4.4.1 Composición inicial | 53 |
| 3.4.4.2 Personas claves del proyecto | 53 |
| 3.4.4.3 Organización funcional | 53 |
| 3.4.5 Condiciones remunerativas y de trabajo | 54 |
| 3.4.5.1 Lineamientos generales | 54 |
| 3.4.5.2 Condiciones remunerativas y de trabajo | 55 |
| 3.5 Aspectos legales y societarios | 56 |
| 3.5.1 La sociedad y sede social – operativa | 56 |

| | | |
|---------|---|----|
| 3.5.2 | Licencias y derechos..... | 56 |
| 3.5.3 | Obligaciones legales | 57 |
| 3.6 | Establecimientos, lanzamientos e inversiones..... | 57 |
| 3.6.1 | Plan de establecimiento | 57 |
| 3.6.1.1 | Desarrollo del CMS – WEB | 57 |
| 3.6.1.2 | WEB 2.0 – Creación de <i>Blog</i> – Foro – <i>Facebook</i> - <i>Messenger</i> | 57 |
| 3.6.1.3 | Selección y formación de personal inicial..... | 58 |
| 3.6.1.4 | Instalación de la infraestructura y plataforma <i>Asterisk</i> | 58 |
| 3.6.2 | Plan de lanzamiento | 59 |
| 3.6.3 | Plan de costos y gastos de producción | 59 |
| 3.7 | Determinación del costo de oportunidad..... | 60 |
| 3.8 | Riesgo del proyecto | 61 |
| 3.8.1 | Monto estimado a Invertir | 61 |
| 3.8.2 | Monto estimado a financiar..... | 61 |
| 3.8.3 | Fuentes alternativas de financiamiento..... | 61 |
| 3.8.4 | Riesgos del sector..... | 62 |
| 3.8.5 | Riesgos país e internacional..... | 64 |
| 3.9 | Evaluación financiera del proyecto..... | 66 |
| 3.9.1 | Determinación del flujo de Caja Proyectado | 66 |
| 3.9.2 | Determinación del VAN..... | 66 |
| 3.9.3 | Determinación de la Tasa Interna de Retorno (TIR)..... | 66 |
| 3.9.4 | Determinación del PAYBACK del proyecto..... | 66 |
| 3.9.5 | Estado de ganancias y pérdidas proyectadas..... | 66 |
| 3.9.6 | Punto de equilibrio..... | 66 |
| IV. | Conclusiones..... | 67 |
| V. | Anexos..... | 68 |
| 5.1 | Anexos..... | 68 |