

UNIVERSIDAD ESAN



**Plan de Negocio para la creación de una empresa de centro de ayuda globalizado en el ERP SAP Business One, mediante el uso de tecnologías colaborativas y emergentes**

**Trabajo de investigación presentado en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener el grado de Magíster en Dirección de Tecnologías de la Información por:**

Jorge Luis Chavez Ortiz

Jesús Daniel Meneses Sanchez

Programa de la Maestría en Dirección de Tecnologías de la Información

Lima, 12 de abril del 2023

## **RESUMEN EJECUTIVO**

### **Resumen:**

El presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo elaborar un plan de negocios para la creación de una empresa de centro de ayuda globalizado en el ERP SAP Business One, mediante el uso de tecnologías colaborativas y emergentes.

Además, se realiza el análisis PESTE con el objetivo de evaluar el impacto de factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ambientales en el éxito del negocio. Este análisis es importante porque permite identificar los factores externos que pueden afectar la viabilidad del negocio y desarrollar estrategias para hacer frente a estos factores.

También, el Value Proposition Canvas se utiliza en un plan de negocios para desarrollar una propuesta de valor única y atractiva para los clientes de la empresa. En el caso de la empresa de centro de ayuda globalizado en el ERP SAP Business One, mediante el uso de tecnologías colaborativas y emergentes en Perú, el Value Proposition Canvas es una herramienta valiosa para definir la propuesta de valor y entender las necesidades de los clientes.

Se utilizó una metodología mixta para validar el modelo de negocio propuesto para una empresa de ayuda globalizada en el ERP SAP Business One en el Perú, que combinó la recolección de datos cuantitativos y cualitativos. Se realizó una encuesta en línea a 63 PYMES del sector servicios en el Perú para obtener información cuantitativa, mientras que se realizaron entrevistas a 10 expertos en tecnología de la información y consultoría empresarial para obtener información cualitativa detallada. Ambos métodos permitieron obtener información sobre las necesidades y expectativas de las PYMES en cuanto a los servicios de ayuda en el uso del ERP SAP Business One, así como las oportunidades y desafíos en la implementación de tecnologías colaborativas y emergentes en el sector empresarial peruano.

Asimismo, el plan estratégico incluye su visión, misión y valores. Y se presenta un análisis externo de oportunidades y amenazas que afectan al modelo de negocio y se establecen planes de acción para aprovechar las oportunidades y reducir las amenazas.

También se detallan los objetivos de crecimiento, participación de mercado, ventas, rentabilidad y otros aspectos de marketing relevantes para la empresa.

Y se desarrollaron estrategias y planes que se desarrollarán para el negocio, los cuales estarán alineados con los resultados del estudio de mercado y el planeamiento estratégico. Se presentarán los objetivos de mercadotecnia y estrategias como el posicionamiento, la segmentación y las 4P (producto, precio, plaza y promoción).

También, el Plan de recursos humanos es fundamental para la creación de una empresa de centro de ayuda globalizado, ya que se necesita contar con un equipo altamente capacitado y comprometido con la misión de la empresa.

Con respecto al plan tecnológico se aborda los aspectos tecnológicos necesarios para crear un modelo de negocio viable, detallando el proceso de desarrollo de una solución web, con enfoque en la seguridad y las funciones principales.

Finalmente, la evaluación económica y financiera es un componente crítico de cualquier plan de negocios, incluyendo la creación de una empresa de centro de ayuda globalizado en el ERP SAP Business One. Esto implica la evaluación de los costos de inversión iniciales y los gastos operativos continuos, así como la proyección de los ingresos futuros. Por lo cual, se obtuvo un VANE 108636,08 y un TIRE 16,89%, lo que señala la rentabilidad y viabilidad del proyecto.

## Código 2023\_MADTI\_2020-2\_05\_TI

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>9%</b>	<b>9%</b>	<b>0%</b>	<b>5%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados</b> Trabajo del estudiante	<b>5%</b>

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 2%

Excluir bibliografía

Activo