

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
ESCUELA DE INFORMÁTICA



AW SOLUCIONES WEB S.A.S.

CURSO:

Administración de empresas

DOCENTE:

Mag. Noriko Panta Shimizu

INTEGRANTES:

Castrejón Chunga, César

Medina Carbajal, Diego

Medina López, Jahir Gilbert

Mendoza Campos, Renato Augusto

Saavedra Jiménez, Lenin Steyler

Zuñiga Cruz, Xavier Junior

TRUJILLO – PERÚ

2020

Contenido

SOBRE LA EMPRESA	1
RESEÑA HISTÓRICA	1
MISIÓN	1
VISIÓN	1
COMPETENCIAS DEL EMPRENDEDOR	2
CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA	3
RUBRO:	3
CLASIFICACIÓN:	3
FUNCIONES:	3
FUERZAS DE PORTER:	4
❖ <i>Nuevos competidores:</i>	4
❖ <i>Negociación de proveedores</i>	5
❖ <i>Negociación de clientes</i>	5
❖ <i>Productos sustitutos</i>	5
❖ <i>Rivalidad entre competidores</i>	5
ENTORNO:	5
ESPINA DEL PESCADO	6
CADENA DE VALOR	7
MATRIZ FODA	8
ANEXOS	9
ANEXO 1: ENTREVISTA AL EMPRESARIO	9

Tabla 1: Barreras de entrada y salida	4
Tabla 2: Espina de Pescado	6
Tabla 3: Cadena de valor	7
Tabla 4: Matriz FODA	8

SOBRE LA EMPRESA

RESEÑA HISTÓRICA

Empecé desde joven desarrollando software para una empresa de sistemas que administra compra y ventas. Al ver que había muchas falencias que no eran cubiertas por el mercado y que el software usado era muy antiguo como C++. Decidí llevar este tipo de negocio a un nivel más alto como un almacén de cadenas o de venta en línea ofreciendo una mejor tecnología a los almacenes con los que trabajaba.

MISIÓN

Somos una empresa que proporciona un software en la nube de calidad en el sector de almacenes de compraventa

VISIÓN

Ser reconocida en el 2024 como una empresa líder a nivel nacional en la administración centralizada para almacenes de compraventa, mantenimientos altos índices de calidad y cubriendo las necesidades de los clientes.

COMPETENCIAS DEL EMPRENDEDOR

QUÉ DECISIONES TUVO QUE TOMAR:

Las decisiones que tomó fue actualizar los softwares de la empresa ya que eran muy antiguos; y la iniciativa de salir adelante por los problemas económicos.

COMO SE CONSIDERA:

Él se considera una persona comprensiva y amable con sus clientes.

CARACTERÍSTICAS:

- Pensamiento crítico: analiza a fondo para comprender sus causas y efectos
- Comunicación: es comunicador con sus clientes
- Empatía: por lo que es comprensivo con sus clientes
- Capacidad de planificar: toma en cuenta la capacidad de sus colaboradores
- Iniciativa: toma la iniciativa hacia dónde dirige su empresa
- Negociación

CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA

RUBRO:

Empresa dedicada al desarrollo de software para la administración y manejo de almacenes de compra y venta.

CLASIFICACIÓN:

- Sector: Terciario.
- Tamaño: Microempresa, la empresa tiene 6 trabajadores y sus ganancias no superan los 150 UIT.
- Régimen tributario: RER, sus trabajadores están bajo recibo por honorarios; y los ingresos anuales no superan los S/. 525.000 soles. En Colombia conocido como Régimen Común.
- Tipo sociedad: Empresario Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L). El señor Arnold Torres es el gerente general y único socio. En Colombia conocido como Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S).
- Ámbito de actuación: Empresa nacional.

FUNCIONES:

- Función técnica:

Se desarrolla software para la administración y manejo de almacenes de compra y venta.

- Función comercial:

Se encarga de la venta del software para los almacenes que son sus clientes, colocar el precio del software, reunir requerimientos del cliente para desarrollar el software y realizar publicidad de la empresa.

- Función financiera:

Se administra el capital de la empresa, los préstamos o créditos que ha permitido afrontar las inversiones y gastos en la empresa.

- Función de seguridad:

El área de recursos humanos de la empresa brinda seguridad en la higiene para el personal.

- Función contable:

Se lleva el control de los recursos de la empresa y se informa de las operaciones de compra y ventas realizadas.

- Función administrativa:

El dueño se encarga de la planificación, organización, dirección y control de las actividades de la empresa.

FUERZAS DE PORTER:

❖ Nuevos competidores:

Barreras de entrada

- **El capital:** Medio - Alto.
- **Diferenciación:**
 - Soporte.
 - Reconocimiento a nivel nacional.
 - Capacitación del software.
- **Economías de escala:** No aplica.
- **Curvas de aprendizaje:** Nivel alto, es necesario conocer bien sobre desarrollo de software.
- **Tecnología:** Muy necesaria

Barreras de salida

- **Activos especializados:** Bajo
- **Cariño por la empresa:** Alto
- **Restricciones gubernamentales:** No

		BARRERAS DE SALIDA	
		<i>Bajas</i>	<i>Alta</i>
BARRERAS DE ENTRADA	<i>Bajas</i>	Rendimientos bajos, riesgosos	Rendimientos elevados, riesgosos
	<i>Alta</i>	Rendimientos bajos, estables	Rendimientos elevados, riesgosos

Tabla 1: Barreras de entrada y salida

❖ **Negociación de proveedores**

Los proveedores para una empresa de software son los fabricantes de hardware y los proveedores *cloud*.

- **No hay proveedores:** Medio - alto
- **No hay proveedores de productos sustitutos:** Medio - alto
- **La industria no es un cliente importante para los proveedores:** Bajo.
Los precios están estandarizados.
- **Los productos de los proveedores son diferenciados:** No.

❖ **Negociación de clientes**

- **Concentración geográfica:** No aplica.
- **Manejo de información:** No
- **Productos estandarizados:** Si, Casa de Empeño.

❖ **Productos sustitutos**

- **Productos de la Competencia:** No.
- **Productos prefabricados:** Si, pero implica un costo de instalación, configuración y mantenimiento.

❖ **Rivalidad entre competidores**

- **Cantidad de competidores:** Nulo - Bajo.
 - CV. Net
 - CV Plus
- **Nivel de crecimiento de mercado:** Bajo-Medio.
- **Productos estandarizados:** Medio - Alto.

ENTORNO:

- **Beneficiario del estado:** No.
- **Competidores:** No han quebrado.
- **Pandemia:**

En marzo se declaró el estado de emergencia, al ya no trabajar las casas de empeños, estas ya no necesitaban la prestación de servicios del software. Debido a eso la empresa dejó de funcionar hasta junio, mes en que se volvieron a abrir los locales de casa de empeño.

ESPINA DEL PESCADO

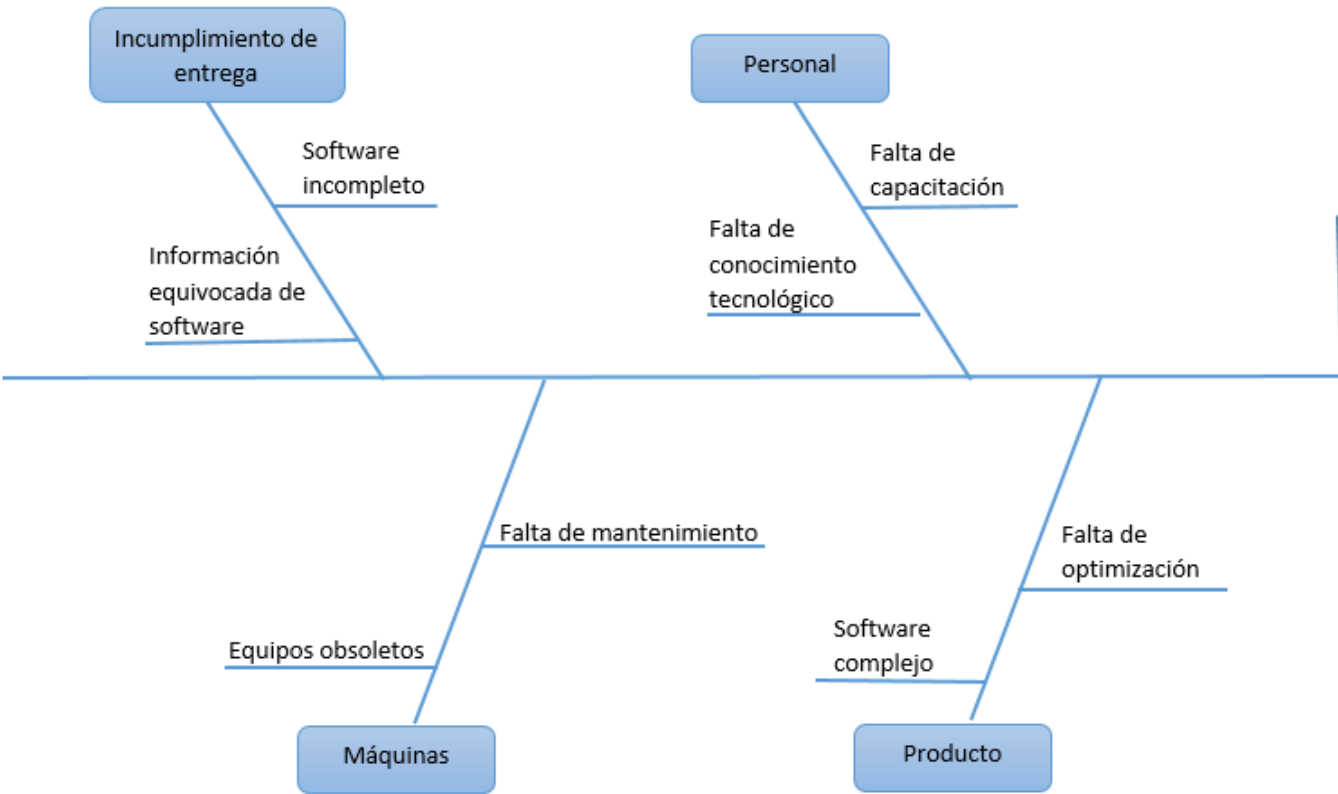


Tabla 2: Espina de Pescado

CADENA DE VALOR

	CADENA DE VALOR		
A c t i v i d a d e s d e S o p o r t e	Infraestructura	Recursos Humanos	Tecnología
	Oficina Central para atención de clientes y dirección de facturación.	Supervisar administración de personal y su contratación.	Desarrollo y mantenimiento del Software interno para facturación y venta.
	Software Interno para Facturación y Venta.	Administrar registro de control de asistencia.	Mantenimiento de los Servidores
		Pago del personal mediante Recibo por Honorarios.	Mantenimiento de los Servicios Web/Cloud
A c t i v i d a d e s p r i m a r i a s	Logística de entrada	Logística de salida	Servicio de Venta
	Conseguir el Contacto del Cliente	Personalizar el software para ser remitido al cliente.	Atender cliente, Realizar ventas.
	Revisar las Necesidades del Cliente	Entregar y/o Instalar el Software en el negocio del cliente	Realizar Proformas y realizar la Venta de la licencia en calidad de alquiler.
	Validar las necesidades puedan ser cubiertas por el producto de Software	Revisar la vigencia de los recursos de producción (tiempo de vida de las PC)	

Tabla 3: Cadena de valor

MATRIZ FODA

MATRIZ FODA		OPORTUNIDADES	AMENAZAS
		O1: Interés en el uso de la tecnología	A1: Pandemia nacional
		O2: Generar empleo	A2: Falta de confianza para adquirir SW
		O3: Trabajo remoto	A3: Los dueños de casas de empeño suelen ser mayores de edad
		O4: Baja competencia	A4: Inseguridad para cambiar de casa
FORTALEZAS	F1: Experiencia en el mercado	F4O1: Facilidad de adquirir el servicio del SW. F2O3: Facilidad para contratar personal para el desarrollo de SW. F1O4: Podemos llegar a más casas de empeño sin presión por parte de la competencia.	F3A2: Dar al cliente seguridad al adquirir un SW. F6A3: Romper las barreras que impiden la modernización por la gestión de procesos. F5A4: Facilidad de adaptación a algún contexto de trabajo en casas de empeño
	F2: Buena comunicación con el equipo de trabajo		
	F3: Buena atención al cliente		
	F4: Precio cómodo		
	F5: Rápida actualización del SW		
	F6: Brinda capacitación al cliente		
DEBILIDADES	D1: Falta personal para el área de Recursos Humanos	D1O2: Contratar personal para el área de RR. HH. D2O1: Realizar campañas publicitarias para llegar a más posibles clientes. D3O3: Contratar personal para el desarrollo de los servicios externos alquilados.	D1A2: Tener empleados capacitados para persuadir en el cliente para la adquisición de SW. D4A4: Mejorar la calidad del SW que resulte más atractivo que la competencia. D3A1: Aprovechar el mayor costo de la tecnología para hacer publicidad del SW.
	D2: Baja publicidad		
	D3: Alquiler de servicios externos incorporados en el SW.		
	D4: El software está orientado a un solo rubro		

Tabla 4: Matriz FODA

ANEXOS

ANEXO 1: ENTREVISTA AL EMPRESARIO

Empresa: AW SOLUCIONES WEB S.A.S

Entrevistado: Arnold Torres (CEO)

Entrevistador: Renato Mendoza

PREGUNTAS:

1. ¿A qué se dedica la empresa?

Al desarrollo de software para la administración y manejo de almacenes de compra y venta.

2. ¿Cómo fue los inicios en la empresa?

Empecé desde joven desarrollando software para una empresa de sistemas que administra compra y ventas. Al ver que había muchas falencias que no eran cubiertas por el mercado y que el software usado era muy antiguo como C++. Decidí llevar este tipo de negocio a un nivel más alto como un almacén de cadenas o de venta en línea ofreciendo una mejor tecnología a los almacenes con los que trabajaba.

3. ¿Quiénes son sus clientes?

Almacenes de compra venta.

4. ¿En qué se diferencia de la competencia?

En Colombia contamos con el único software específico para compra venta web y con aplicación móvil.

5. ¿Cómo interviene la tecnología en su empresa?

La empresa es totalmente tecnológica, interviene en el software que desarrollamos, el soporte remoto que brindamos, en la estructura virtual de la empresa que nos permite contar con empleados en distintos países.

6. ¿Cuáles son sus cualidades?

Soy muy comprensivo y tengo mucha paciencia con los clientes ya que en su mayoría son personas mayores que no saben usar la tecnología o entienden poco.

Cualquier cliente lo tratamos bien haciendo que esta relación laboral ya se vuelva amical por la calidad humana que brindamos.

7. ¿Tuvo algún problema en la empresa?

En lo económico ya que no es fácil empezar un emprendimiento desde cero, pero afortunadamente tengo 10 años de experiencia en el mercado y supe salir adelante.

En la parte tecnológica algún error en el desarrollo del software, alguna caída de servidor, pero siempre se han solucionado de la mejor manera y en el menor tiempo posible.

8. ¿Cómo califica su relación con los clientes y empleados?

Muy bien la relación con los clientes ya que no solo producimos el software para ellos, sino que también los capacitamos en el manejo de este.

Con los trabajadores de la empresa llevamos una buena relación también ya que somos un equipo compacto.