

**Licenciatura en Administración de Empresas**

**Diplomado:**

Emprendimiento en Línea Enfocado a la Oferta de Servicios

**PROYECTO:**

**LDY ASESORES ADMINISTRATIVOS**

**Autores:**

Luz Daneyris Contreras Muñoz  
Dilfa Ferrera Sánchez  
Yokaty María Pichardo Batista

**Facilitadora Acompañante:**

Eliana Campos Taveras

**24 de abril de 2023  
Santiago de los Caballeros,  
República Dominicana**

## ÍNDICE

	Pág.
<b>Resumen Ejecutivo.</b>	01
<b>Introducción.</b>	04
<b>Sección I: Contexto Empresa.</b>	06
1.1 Nombre de la empresa.	07
1.2 Descripción de la actividad comercial.	07
1.3 Identidad cromática.	07
1.4 Logo y eslogan.	08
1.5 Filosofía de negocios: Misión, visión y valores.	08
1.6 Estructura organizacional.	09
1.7 Organigrama.	11
1.8 Objetivos organizacionales.	11
1.9 Políticas organizacionales.	12
1.10 Normas organizacionales.	12
<b>Sección II: Estudio de Mercado.</b>	14
2.1 Presentación y análisis de los resultados de la encuesta.	15
<b>Sección III: Contexto Mercadológico.</b>	30
3.1 Objetivos mercadológicos.	31
3.2 Descripción mercado meta.	31
3.3 Decisión sobre producto.	32
3.3.1 Diseño y gestión de la Estructura Organizacional.	32
3.3.2 Planeación estratégica de Estructuras de Servicios.	33
3.3.3 Diseño y Estructuración de la Imagen Corporativa.	35
3.3.4 Valor agregado de los servicios.	36
3.4 Decisión sobre el precio.	36
3.5 Decisión sobre la plaza o distribución.	37
3.4 Decisión sobre la promoción.	38
3.4.1 Estrategias de promoción.	38
3.4.2 Estrategias de publicidad.	40
3.4.3 Estrategias de marketing directo.	40
3.4.4 Estrategias de ventas asistidas e independientes.	41

<b>Sección IV: Contexto Financiero.</b>	42
	43
<b>4.1 Plan de inversión inicial.</b>	46
<b>4.2 Presupuesto promoción y publicidad.</b>	47
<b>4.3 Pronóstico de ventas.</b>	50
<b>4.4 Estados de flujos de efectivo.</b>	56
<b>Conclusión.</b>	58
<b>Bibliografías o Webgrafías consultadas.</b>	59
• <b>Bibliografías</b>	59
• <b>Webgrafías</b>	61
<b>Anexos.</b>	62
<b>Anexo 1: Perfil investigadores o integrantes del equipo.</b>	63
<b>Anexo 2: Cuestionario.</b>	65
<b>Anexo 3: Capturas de pantalla página Web</b>	67
<b>Anexo 4: Capturas de pantalla página Instagram.</b>	68
<b>Anexo 5: Capturas de pantalla página LinkedIn.</b>	69
<b>Anexo 6: Capturas de la revista corporativa.</b>	70
<b>Anexo 7: Video espacios virtuales.</b>	71
<b>Anexo 8: Agradecimientos.</b>	72
<b>Anexo 9: Dedicatorias.</b>	

## **RESUMEN EJECUTIVO**

En el presente proyecto se presentan de manera organizada, detallada y clara los aspectos más importantes que conforman nuestro plan de negocios. En el mismo describiremos los contenidos de sus cuatro secciones que son el contexto empresa, el estudio de mercado, el contexto mercadológico y el contexto financiero.

En la primera sección, la cual lleva como nombre “Contexto Empresa” se describen el nombre de la empresa, la actividad comercial principal de la misma, su identidad cromática, se pueden visualizar su logo y eslogan, se presenta la filosofía del negocio como es la misión, la visión y los valores. De igual manera se presenta la estructura organizacional y el organigrama con la que cuenta el mismo, así como los objetivos, políticas y normas organizacionales.

En la segunda sección se presenta el estudio de mercado el cual consta de los resultados y el análisis de la encuesta aplicada a personas emprendedoras y empresas ubicadas en la República Dominicana con el fin de identificar las preferencias de los mismos en cuanto a aspectos como los tipos de empresas que predominan, la frecuencia en el uso y compra de servicios administrativos online, su experiencia al recibirlos, entre otras.

La tercera sección detalla el contexto mercadológico en el cual se presentan los objetivos mercadológicos del producto, del precio, de la plaza y la promoción. Se presenta, igualmente, la descripción del mercado meta.

En ese mismo contexto se plasman las decisiones tomadas sobre el producto detallando en cada servicio a brindar su descripción, característica, servicios que incluye, los beneficios que tendrán los clientes al contratarnos, así como el valor agregado que ofrecemos.

Así mismo, se puede observar las decisiones de precios que hemos tenido en cuenta para aspectos como los rangos de precios a ofrecer por servicio, las modalidades y vías de pagos y las políticas de reembolsos.

Para las decisiones de plaza o distribución se pueden visualizar los principales

medios por el cual nuestros clientes podrán tener contacto directo con nosotros y podrán recibir los servicios ofrecidos, como es nuestra página web, los espacios de LinkedIn, Instagram, WhatsApp, correo electrónico y vía teléfono directo.

Finalmente, para las decisiones de promoción presentamos las diferentes estrategias que hemos diseñado para poder llegar a más clientes potenciales y dar a conocer, de esta manera nuestra marca como las estrategias de promoción las cuales abarcan los descuentos, los concursos, las ofertas y los regalos.

Por otro lado, para las estrategias de publicidad diseñaremos publicaciones, anuncios e infomerciales. En cuanto a las estrategias de marketing directo utilizaremos el correo electrónico, las visitas personalizadas y el material publicitario digital y físico y para las estrategias de ventas asistidas e independientes ofreceremos un catálogo de servicios, las cotizaciones, las ventas en el Website y las visitas personalizadas.

En la cuarta y última sección, la cual lleva por nombre "Contexto Financiero", se pueden visualizar detalladamente el plan financiero inicial, el presupuesto de promoción y publicidad, el pronóstico de ventas y los flujos de efectivo para el primer año de funcionamiento y gestión del negocio.

## **INTRODUCCIÓN**

Una idea de negocios, desde el punto de vista sistemático es la primera etapa que agota una empresa exitosa, pero si esta idea no se incuba y gestiona eficientemente, siguiendo los pasos necesarios y tomando las decisiones precisas, no es más que solo eso, una idea. Sabemos que el mundo está lleno de personas con muy buenas ideas, pero la verdadera diferencia la hacen aquellas personas que ponen esa idea a funcionar, que buscan los recursos necesarios para hacer que crezca, se desarrolle y madure, lo cual es precisamente es lo que hemos realizado en el presente plan de negocios.

Nuestro plan de negocios consiste en un proyecto de asesoría y consultoría online que está enfocado en brindar un servicio altamente calificado, con la intención de atraer emprendedores y empresas que mediante la contratación de nuestros servicios puedan mejorar de manera integral y drásticamente sus negocios.

El objetivo de nuestro plan de negocios es reunir todas las ideas e informaciones más importantes de nuestra idea y de esta manera decidir si el mismo es viable o no así como organizar y diseñar las estrategias para visualizar cómo iniciarlo y administrarlo de la mejor manera posible. Ayudándonos esto a tener una idea más clara hacia dónde queremos ir y como llegar para lograr nuestros objetivos.

La importancia del proyecto radica en ver y aprovechar las oportunidades que tiene el sector de servicios administrativos online y establecer las bases para implementar un negocio innovador, minimizando las limitaciones geográficas y sobre todo, rompiendo con los mitos existentes de las inseguridades e insatisfacciones que se han creado sobre esta modalidad de servicios.

En el presente plan de negocios, se pretende explicar de manera íntegra cada uno de los elementos más importantes que lo componen de manera organizada, específica y precisa.

**SECCIÓN I**

**CONTEXTO EMPRESA**

### 1.1. Nombre de la Empresa.

LDY Asesores Administrativos.

### 1.2. Descripción actividad comercial.

Nuestro plan de negocios se basa en ofrecer servicios de consultoría y asesoría administrativa online a empresas o emprendimientos para aspectos como el diseño y mejoramiento de la Imagen Corporativa, las Estructuras de servicios y el Diseño y Estructura Organizacional.

### 1.3. Identidad cromática.

Hemos elegido una gama de colores donde predomina el negro, el cual, en conjunto con el verde pasto, el celeste y el azul marino forman parte de nuestra identidad e imagen corporativa por las siguientes razones:

- **Negro:** Representa la sobriedad y seriedad con que nos tomamos nuestro trabajo y cuidamos el más mínimo detalle para que el resultado final sea la excelencia de servicio y la calidad.
- **Verde pasto:** Representa nuestro compromiso en promover prácticas amigables con el ambiente como lo es la gestión de negocios online y la oferta de servicios virtuales por medio de canales digitales.
- **Azul celeste:** El cual representa confianza y seguridad que nos centramos siempre en ofrecer y cuidar para nuestros clientes, entendiendo que las principales amenazas que puede enfrentar este tipo de negocios es la seguridad online.
- **Azul marino:** Representa el prestigio de una empresa que se decida a mantener las mejores referencias y percepción en el cliente. Este color nos representa porque nuestra visión es ser la empresa líder de preferencia de nuestros clientes.

#### 1.4. Logo y eslogan.



#### 1.5. Filosofía de Negocios: Misión, visión y valores.

##### **Misión.**

Ser apoyo a las empresas y emprendedores por medio de la asesoría en sus actividades administrativas como la gestión de una buena imagen corporativa, el diseño organizacional y la estructuración de los servicios por medio de la calidad y eficiencia en nuestros servicios y un equipo altamente capacitado.

##### **Visión.**

Ser reconocida como una empresa innovadora e impulsora del desarrollo y crecimiento empresarial por medio de la asesoría mediante la excelencia de servicio, la satisfacción de nuestros clientes, la calidad de gestión y el fomento de mejores y más eficientes maneras de gestionar ideas de negocios y empresas ya establecidas.

##### **Valores.**

- **Calidad:** Nos esforzamos cada día en ofrecer un servicio de excelencia a fin de satisfacer las expectativas y requerimientos de nuestros clientes.
- **Seguridad:** Ponemos a su disposición una página web y métodos de

facturación y pago seguros, así como informaciones y documentos resguardados todo el tiempo en la nube, donde puede acceder en tiempo real y tenerlos a mano.

- **Compromiso:** Nuestra meta es poner todas nuestras capacidades y habilidades en lograr un mejor desempeño de las empresas que nos dan la confianza de ser parte de sus proyectos. Cumpliendo con las promesas y obligaciones que ofrecemos a nuestros clientes y empleados.
- **Integridad:** Defendemos lo que es correcto, nuestras palabras corresponden con nuestras acciones y ofrecemos los más altos estándares de conducta por medio de colaboradores formados e integrados en nuestra cultura empresarial. Actuamos con honestidad, transparencia y equidad.
- **Innovación:** Ofrecemos a nuestros clientes un servicio diferenciado de la mano con la más alta tecnología, haciendo de la virtualidad un medio para llegar más y mejor a nuestros clientes. Que las limitaciones no sean obstáculo para mejorar la calidad de los negocios y emprendimientos.

#### 1.6. Estructura organizacional.

- **Administración General:** En conjunto con facturación y cobros y servicio al cliente y ventas, las funciones de este puesto son las de involucrarse de manera auxiliar en las funciones comerciales y administrativas, así como controlar los procesos de outsourcing (contables, legales y de soporte y tecnología) contratados. Brindar servicio al cliente y manejar una cartera de clientes.
- **Facturación y Cobros:** Este puesto tiene la responsabilidad de gestionar los procesos de pagos y llevar a cabo las políticas de cobros propuestas, cuidando el fiel cumplimiento de los descuentos, reembolsos, ofertas, etc. (Siempre en conjunto y con apoyo de los demás miembros del equipo). Brindar servicio al cliente y manejar una cartera de clientes.
- **Servicio al Cliente y Ventas:** Las funciones de este puesto incluyen identificar nuevos clientes potenciales y mantener excelentes relaciones con los actuales clientes, así como fungir como generalista en gestión de

clientes, definir objetivos y metas de ventas e implementar políticas comerciales. (Siempre en conjunto y con apoyo de los demás miembros del equipo). Brindar servicio al cliente y manejar una cartera de clientes.

- **Marketing Digital:** La persona con esta responsabilidad se encarga de investigar y conocer el mercado, del diseño, creación y publicación de las producciones digitales, como son los textos y artículos para la página web y redes sociales, post estáticos y dinámicos, videos, reels, infografías, etc. El seguimiento correspondiente a las interacciones de los usuarios. (Siempre en conjunto y con apoyo de los demás miembros del equipo). Brindar servicio al cliente y manejar una cartera de clientes.
- **Legal y Contable:** La empresa ZI Consultores se encarga de gestionar los procesos de contabilidad como la elaboración de estados financieros, informes, balances generales, cuentas de ganancias y pérdidas, así como los formatos de envío de formatos a la DGII. Y en la parte Legal por medio de los procesos constitutivos de la empresa como actualización y modificación de sociedades, asambleas de socios o accionistas, actualización de datos generales, renovación del registro mercantil, etc.
- **Tecnología y soporte:** Este aspecto está a cargo de la empresa Geeks Dominicana cuya responsabilidad será mantener los equipos correctamente funcionando y seguros así como brindar seguridad igualmente para los medios virtuales que posee la empresa como lo es su página web y redes.

### 1.7. Organigrama.



### 1.8. Objetivos organizacionales.

1. Ofrecer un servicio de asesoría de calidad, con personal altamente calificado para dar respuestas rápida y eficaz a cada una de las necesidades de nuestros clientes.
2. Presentar un proyecto innovador que permita ampliar las fronteras empresariales a fin de captar más y mejores clientes potenciales.
3. Establecer un ambiente laboral tal que fomente la motivación y el estímulo a alcanzar los objetivos por medio del buen desempeño y manejo individual.
4. Brindar propuesta estratégica que tenga como resultado llamar la atención de nuestros clientes, fidelizarlos y ser una de sus principales preferencias en el mercado.
5. Lograr los niveles de ventas esperados con el fin de poder asegurar el crecimiento empresarial y de esta manera beneficiar a nuestros colaboradores.

### **1.9. Políticas organizacionales.**

1. Pagos por transferencia o depósito del 50% al solicitar el servicio y 50% al concluirlo.
2. Los servicios iniciarán en un (1) día laborable a partir de la confirmación de la transferencia/depósito y luego de la firma del contrato de trabajo.
3. El cliente podrá solicitar la modalidad de pago 50% al iniciar el servicio y 50% al terminarlo, a partir de la segunda venta del servicio.
4. La segunda cuota podrá ser pagada hasta el tope de 45 días calendario luego de lo cual se aplicará una penalidad 5% del valor establecido por cada día de retraso.
5. El servicio se formaliza al firmar el contrato de trabajo en el cual constan los términos y condiciones de ambas partes y luego de dicha formalidad quedan anulados los cambios posteriores.
6. Los cambios (horarios, fechas, composición, inclusiones, exclusiones, etc.) son realizables y aceptados a partir de la realización y envío de la cotización hasta el momento de la firma de contrato.
7. Los clientes pertenecientes a nuestro club se socios recibirán en todo momento un descuento del 30% en todos los servicios y promociones.
8. Se realizan reembolsos parciales (50%) si el cliente lo solicita después de la firma del contrato, total (100%) si es solicitado antes la firma del contrato y queda anulada su solicitud (0%) si se ha comenzado con los trabajos estipulados en el mismo.
9. La membresía a nuestro club de clientes se realiza de manera anual y se renueva de manera voluntaria.
10. Al referir un cliente se realiza un descuento de 20% en el próximo servicio solicitado.

### **1.10. Normas organizacionales.**

1. Los empleados deben laborar un total de 8 horas diarias rotadas en tres turnos de manera que se mantenga un servicio al cliente constante (24/7).

2. Para visitas a nuestras oficinas y visitas a clientes, el horario laboral es de 8:00 a.m. hasta las 4:00 p.m. de lunes a viernes.
3. Los empleados deberán participar de las capacitaciones, talleres, cursos que la empresa patrocine a fin de asegurar el mejoramiento de las competencias y el desempeño de los mismos.
4. Cada empleado deberá manejar un número exacto y equitativo de clientes.
5. Cada empleado tendrá a su responsabilidad los clientes que se contacten con la empresa durante su turno de trabajo y deberá transferir clientes a otros compañeros de un número determinado de clientes a fin de mantener la carga de trabajo equilibrada entre todos.
6. Cada miembro del equipo deberá realizar un seguimiento a los clientes de forma rápida, responsable y eficaz.
7. Disminuir el tiempo de uso del móvil para fines no laborables durante las horas de trabajo, al mínimo.
8. Todos los empleados deben tratarse con respeto y dignidad.
9. El empleado debe estar identificado con el carnet y el t-shirt de la empresa al visitar los clientes, al igual que debe estar perfectamente presentable.
10. Es responsabilidad del empleado enviar la encuesta de satisfacción a sus clientes atendidos por las vías correspondientes y asegurarse de que la misma sea llenada para futuras interpretaciones y usos.

**SECCIÓN II**

**ESTUDIO DE MERCADO**

## 2.1 Presentación y análisis de los resultados de la encuesta.

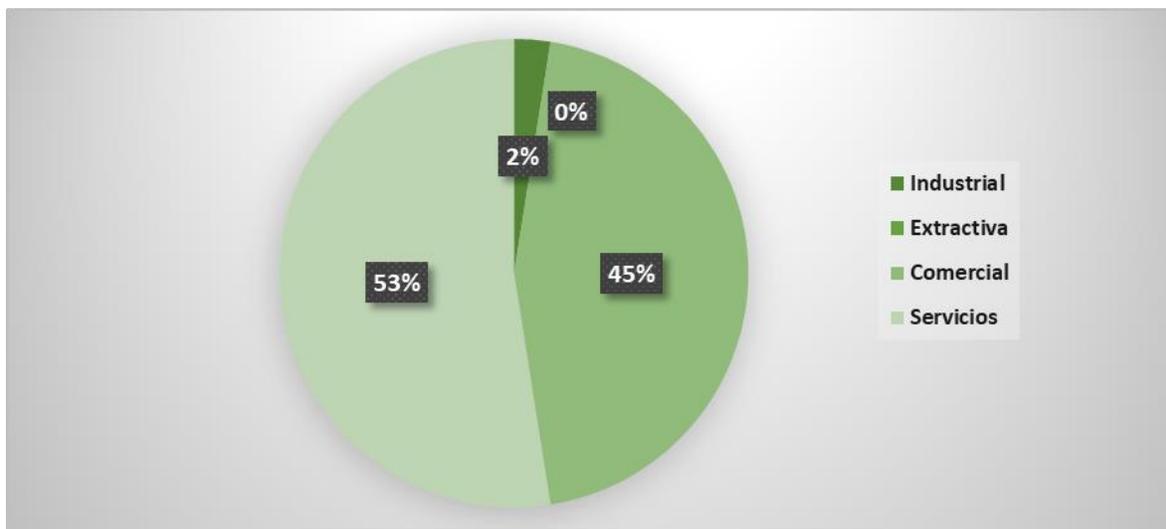
**Tabla No. 1**  
**Tipo de empresa**

Opción	Frecuencia	%
Extractiva	0	0
Industrial	1	2,5
Comercial	18	45
Servicios	21	52,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Fuente: Pregunta No.1 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana.

De acuerdo con la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana, se pueden presentar los siguientes resultados considerando los diferentes tipos de empresas. El **52,5%** de los empresarios pertenece al sector servicio, **45%**, al sector de empresas comerciales; **2,5%**, al sector industrial y el **0%** restante, al sector extractiva. Lo que evidencia como la más destacada el sector comercio.

**Gráfica No. 1**  
**Tipo de empresa**



Fuente: Tabla No. 1, pregunta No.1 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana.

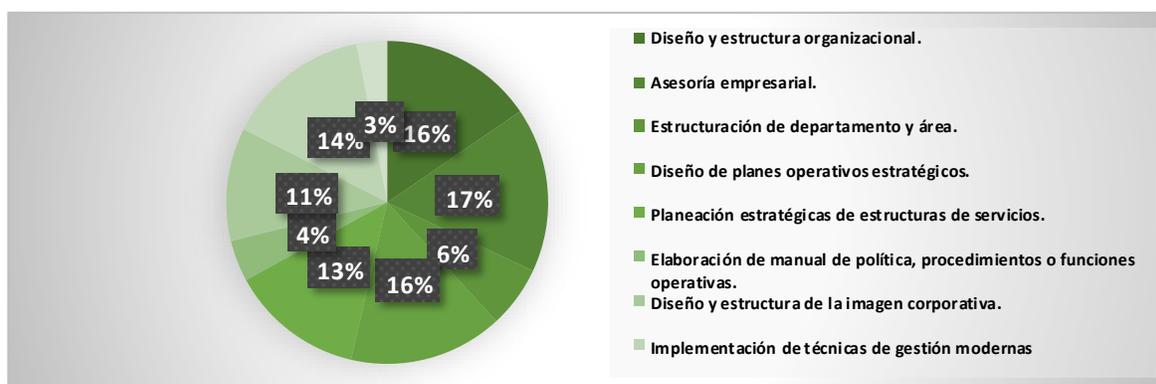
**Tabla No. 2**  
**Tipo servicios de interés para las empresas**

Opción	Frecuencia	%
Diseño y estructura organizacional.	12	15
Asesoría empresarial.	13	16
Estructuración de departamento y área.	5	6
Diseño de planes operativos estratégicos.	12	15
Planeación estratégica de estructuras de servicios.	13	16
Elaboración de manual de política, procedimientos o funciones operativas.	4	4
Diseño y estructura de la imagen corporativa.	9	11
Implementación de técnicas de gestión modernas.	11	14
Otros	3	3
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

Fuente: Pregunta No. 2 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

De acuerdo con la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana, se pueden presentar los siguientes resultados considerando los diferentes tipos de servicios de interés para las empresas: **16%**, asesoría empresarial; **16%**, planeación estratégica de estructura de servicios; **15%**, diseño y estructura organizacional; **15%**, diseño de planes operativos estratégicos; **14%**, implementación de técnicas de gestión modernas; **11%**, diseño y estructura de la imagen corporativa; **6%**, estructuración de departamento y área; **4%**, elaboración de manual de política, procedimientos o funciones operativas; **3%**, Otros servicios. Se evidencian como los más importantes la asesoría empresarial y la planeación estratégica de la estructura de servicios.

**Gráfica No. 2**



**Tipo servicios de interés para las empresas**

Fuente: Tabla No. 2, pregunta No. 2 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría

y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

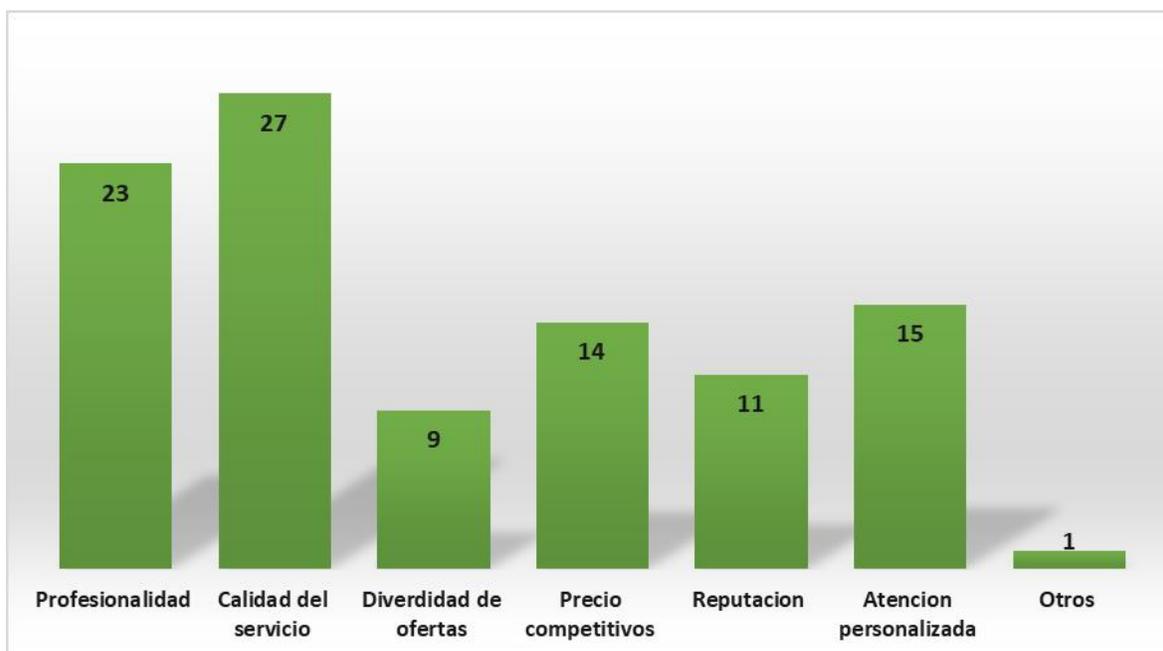
**Tabla No. 3**  
**Aspectos valiosos para contratación de un outsourcing administrativo**

Opción	Frecuencia	%
Profesionalidad	27	23
Calidad del servicio	31	27
Diversidad de ofertas	11	9
Precios competitivos	16	14
Reputación	13	11
Atención personalizada	17	15
Otros	1	1
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>100</b>

Fuente: Pregunta No. 3 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

De acuerdo con la encuesta aplicada a varios empresarios de la Región, se pueden presentar los siguientes resultados considerando los aspectos valiosos para contratar un outsourcing administrativo. El **27%**, valoran la calidad del servicio; el **23%**, valoran la profesionalidad; el **15%** la atención personalizada; el **14%**, los precios competitivos; el **11%**, la reputación que tiene la empresa; el **9%**, la diversidad de ofertas y el **1%**, otras. Se evidencian como los más importantes la calidad del servicio y la profesionalidad.

**Gráfica No. 3**  
**Aspectos valiosos para contratación de un outsourcing administrativo**



Fuente: Tabla No.3, pregunta No.3 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

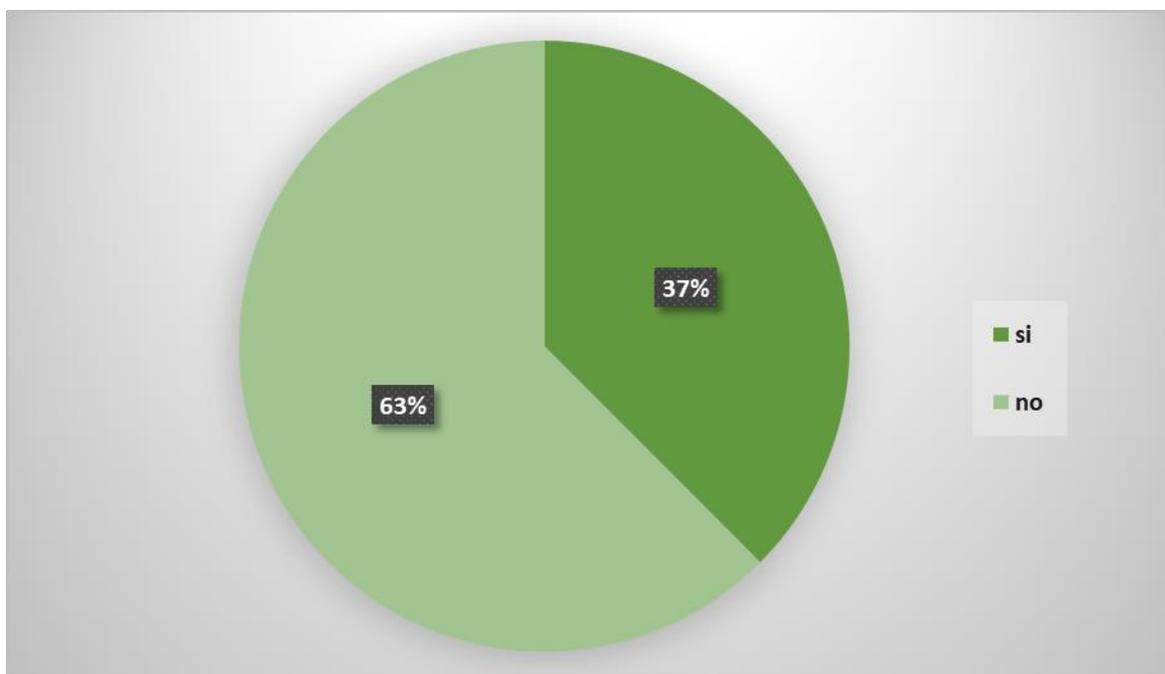
**Tabla No. 4**  
**Evidencia de contratación de servicios de outsourcing administrativos**  
**virtuales por las empresas**

Opción	Frecuencia	%
Si	15	37,5
No	25	62,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Fuente: Pregunta No.4 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana.

De acuerdo con la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana, se presentan los siguientes resultados considerando la valoración el encuestado ha contratado servicios de outsourcing administrativos de manera virtual. El **62,5%**, no ha contratado este tipo servicio y el **37,5%**, si lo ha hecho. Destacando que un gran porcentaje de las empresas o emprendedores no han experimentado con servicios de outsourcing virtuales.

**Gráfica No. 4**  
**Evidencia de contratación de servicios de outsourcing administrativos**  
**virtuales por las empresas**



Fuente: Tabla No. 4, pregunta No. 4 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana.

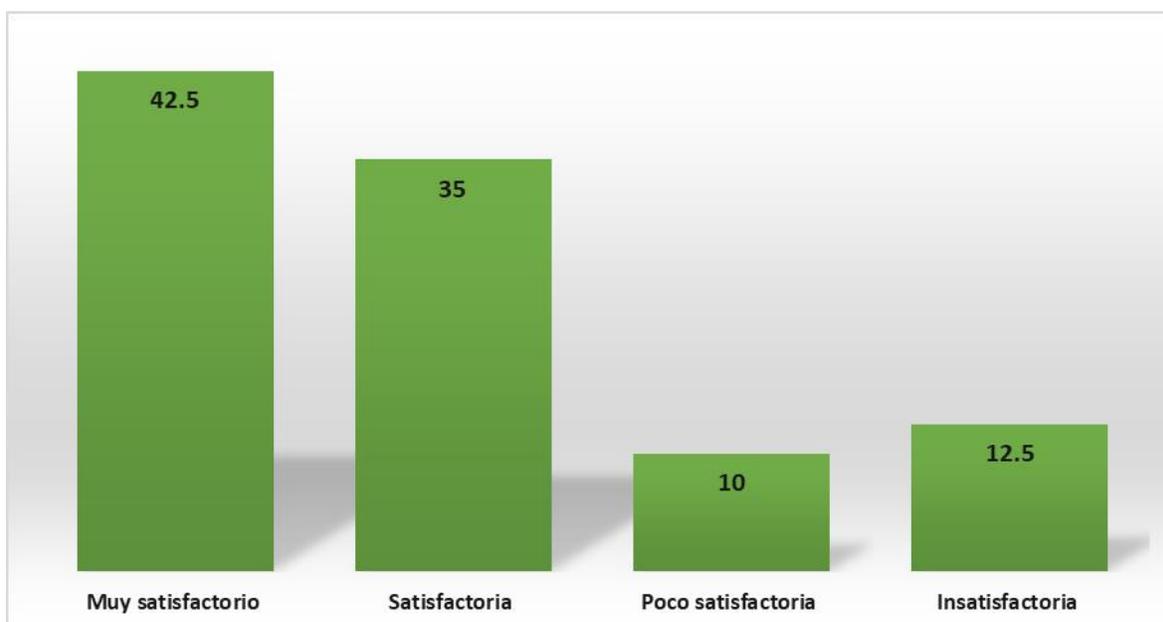
**Tabla No. 5**  
**Experiencias de las empresas al contratar servicios de outsourcing**  
**administrativo**

Opción	Frecuencia	%
Muy satisfactoria	17	42,5
Satisfactoria	14	35
Poco satisfactoria	5	10
Insatisfactoria	4	12,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Fuente: Pregunta No. 5 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana.

De acuerdo con la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana, se presentan los siguientes resultados considerando la experiencia de los empresarios al contratar servicios outsourcing administrativo. El **42.5%**, está muy satisfecho, para el **35%**, fue satisfactorio; para el **12.5%**, fue insatisfactorio y para el **10%**, poco satisfactorio. Evidenciando esto que la mayor parte de los que han contratado este tipo de servicios tuvo una experiencia muy satisfactoria.

**Gráfica No. 5**  
**Experiencias de las empresas al contratar servicios de outsourcing**  
**administrativo**



Fuente: Tabla No. 5, pregunta No. 5 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana.

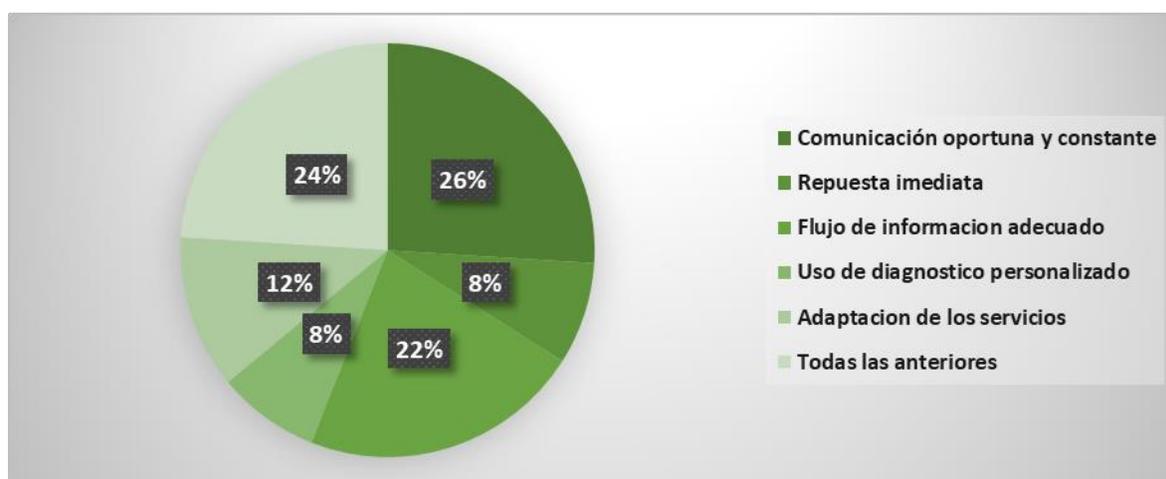
**Tabla No. 6**  
**Aspectos importantes para las empresas en la contratación externa de**  
**asesoría virtual**

Opción	Frecuencia	%
Comunicación oportuna y constante	17	26
Repuesta inmediata	5	8
Flujo de información adecuado	14	22
Uso de diagnósticos personalizados	5	8
Adaptación de los servicios	8	12
Todas las anteriores	16	24
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

Fuente: Pregunta No. 6 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

De acuerdo con la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana, se presentan los siguientes resultados considerando los aspectos importantes para las empresas en la contratación externa de asesoría virtual. **El 26%**, seleccionaron la comunicación oportuna y constante, **24%**, todos los aspectos; el **22%**, el flujo de información adecuada; el **12%**, adaptación de los servicios; el **8%**, el uso de diagnóstico personalizado; el **8%**, respuesta inmediata. Evidenciando que la comunicación oportuna y constante es una de los factores más importantes.

**Gráfica No. 6**  
**Aspectos importantes para las empresas en la contratación externa de**  
**asesoría virtual**



Fuente: Tabla No. 6, pregunta No.6 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

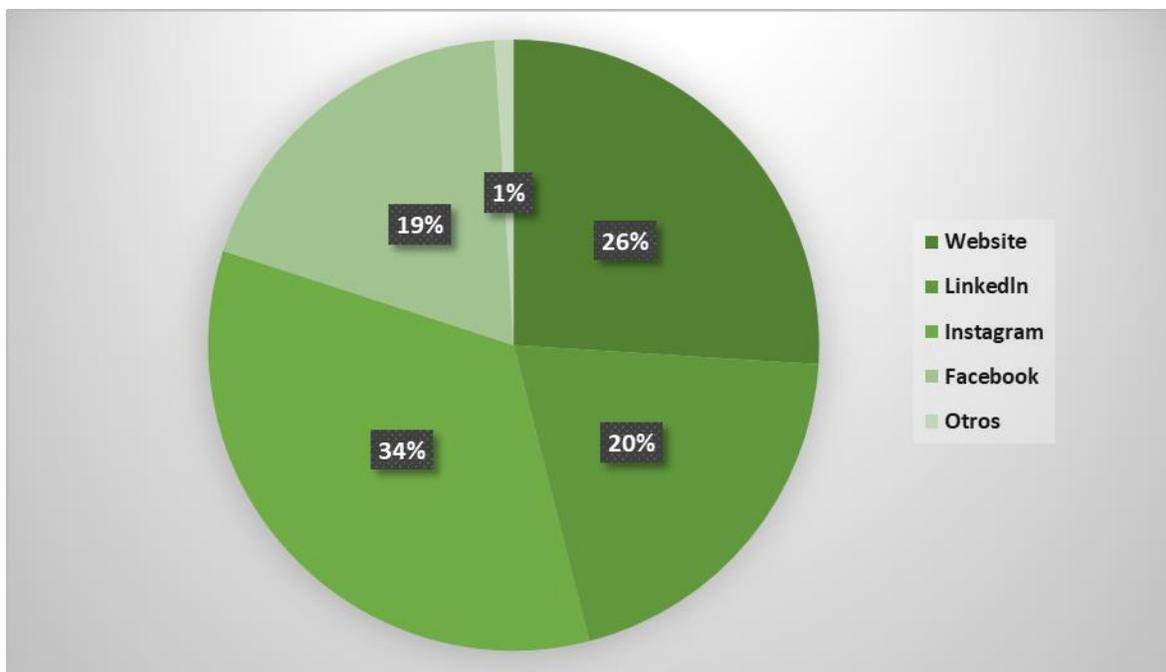
**Tabla No. 7**  
**Plataformas digitales más confiables para las empresas**

Opción	Frecuencia	%
Website empresarial	23	26
LinkedIn	17	20
Instagram	30	34
Facebook	17	19
Otros	1	1
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100</b>

Fuente: Pregunta No.7 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

De acuerdo con la encuesta aplicada a varios empresarios de la Región, se pueden presentar los siguientes resultados considerando los diferentes tipos de plataformas digitales. El **34%**, Instagram, el **26%**, Website empresarial; **20%**, LinkedIn; el **19%**, Facebook, el **1%**, diferentes plataformas, destacando entre ellas Instagram.

**Gráfica No. 7**  
**Plataformas digitales más confiables para las empresas**



Fuente: Tabla No. 7, pregunta No. 7 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

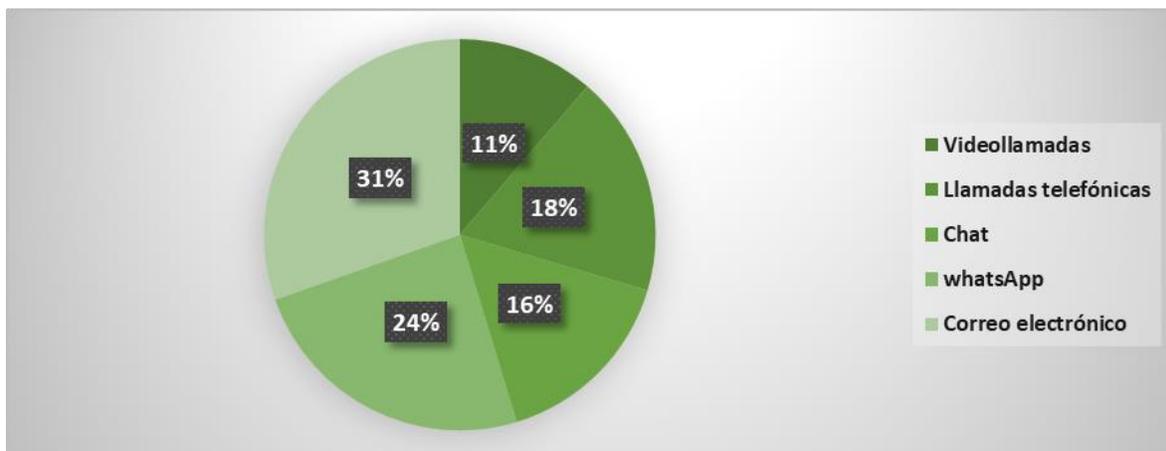
**Tabla No. 8**  
**Tipos de contactos considerados oportunos y convenientes en negocios digitales**

Opción	Frecuencia	%
Videollamadas	13	11
Llamadas telefónicas	21	18
Chat	18	16
WhatsApp	28	24
Correo electrónico	35	31
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100</b>

Fuente: Pregunta No.8 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

De acuerdo con la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana, se pueden presentar los siguientes resultados considerando los diferentes tipos de contactos que se consideran oportunos y convenientes en negocios digitales: **31%**, correo electrónico; **24%**, Whatsapp; **18%**, llamadas telefónicas; **16%**, chat y **11.3%**, videollamadas. Se evidencian como los más importantes el correo electrónico y el Whatsapp.

**Gráfica No. 8**  
**Tipos de contactos considerados oportunos y convenientes en negocios digitales**



Fuente: Tabla No. 8, pregunta No.8 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

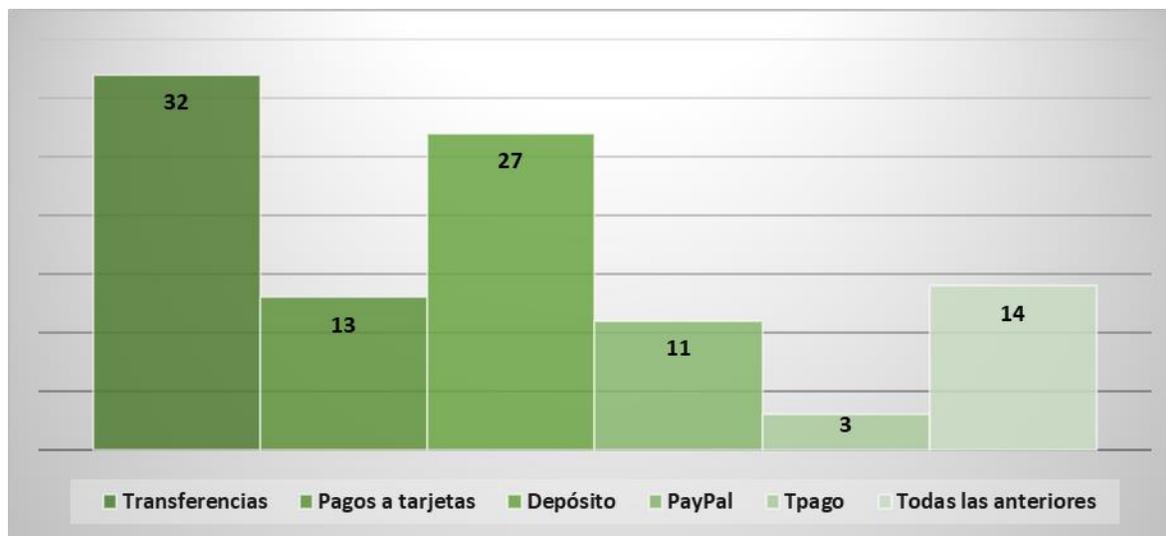
**Tabla No. 9**  
**Tipos de formatos de pago considerados más funcionales para una empresa**

Opción	Frecuencia	%
Transferencias	25	32
Pagos a tarjetas	10	13
Depósito	21	27
PayPal	9	11
Tpago	2	3
Todas las anteriores	11	14
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100</b>

Fuente: Pregunta No.9 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

De acuerdo con la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana, se pueden presentar los siguientes resultados considerando los diferentes tipos de formatos de pago que se consideran más funcionales para una empresa: **32%**, transferencias; **27%**, depósito; **14%**, todas las anteriores; **13%**, pagos a tarjetas; **11%**, PayPal y **3%**, Tpago. Se evidencian como los más importantes las transferencias y los depósitos.

**Gráfica No. 9**  
**Tipos de formatos de pago considerados más funcionales para una empresa**



Fuente: Tabla No. 9, pregunta No.9 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

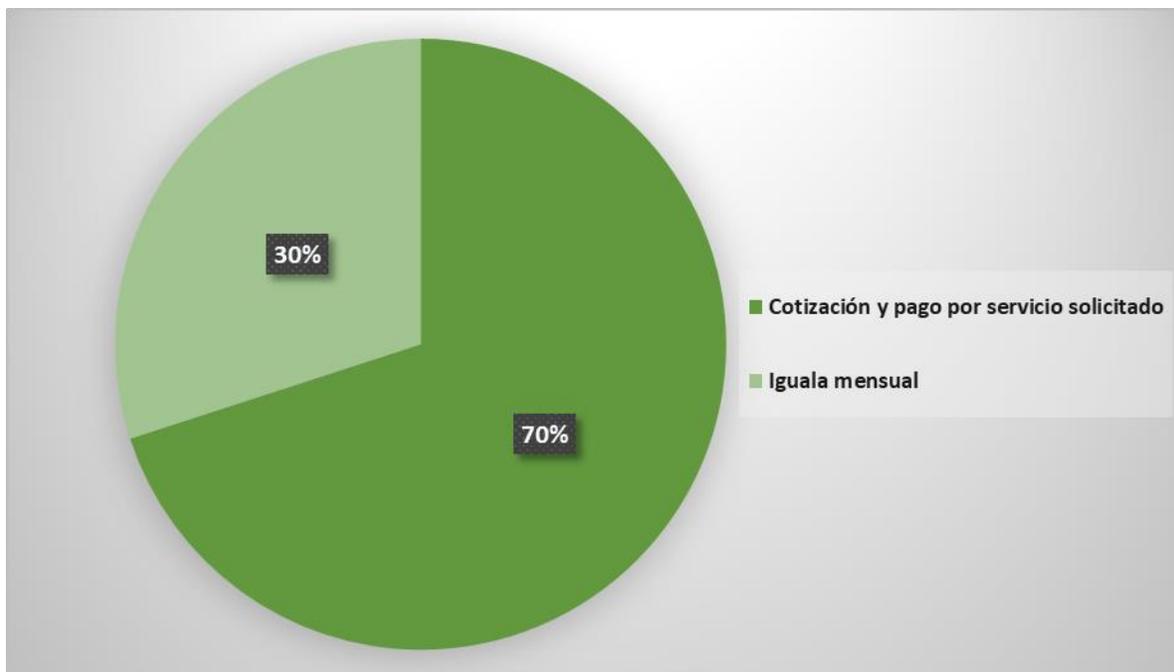
**Tabla No. 10**  
**Modalidad de pago más valorado por las empresas**

Opción	Frecuencia	%
Cotización y pago por servicio solicitado	28	70
Iguala mensual	12	30
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Fuente: Pregunta No.10 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana.

De acuerdo con la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana, se pueden presentar los siguientes resultados considerando las diferentes modalidades de pago más valorado por las empresas: **70%**, cotización y pago por servicio solicitado y **30%**, iguala mensual. Se evidencia como el más importante la cotización y pago por servicio solicitado.

**Gráfica No. 10**  
**Modalidad de pago más valorado por las empresas**



Fuente: Tabla 10, pregunta No.10 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana.

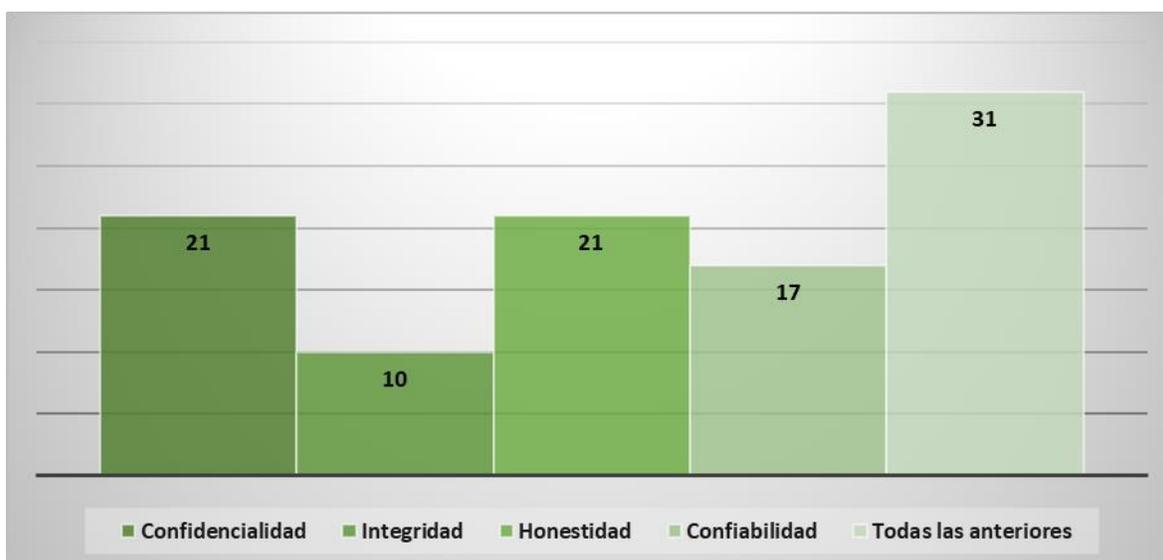
**Tabla No. 11**  
**Aspectos éticos más valorados por las empresas al contratar servicios profesionales online**

Opción	Frecuencia	%
Confidencialidad	15	21
Integridad	7	10
Honestidad	15	21
Confiabilidad	12	17
Todas las anteriores	22	31
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>100</b>

Fuente: Pregunta No.11 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

De acuerdo con la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana, se pueden presentar los siguientes resultados considerando los diferentes aspectos éticos más valorados por las empresas al contratar servicios profesionales online: **31%**, todas las anteriores; **21%**, confidencialidad; **21%**, honestidad; **17%**, confiabilidad y **10%**, integridad. Se evidencian como las más importantes todas las opciones propuestas.

**Gráfica No. 11**  
**Tipos de formatos de pago considerados más funcionales para una empresa**



Fuente: Tabla No.11, pregunta No.11 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana. Nota: En esta pregunta el

encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

**Tabla No. 12**

**Tipos de contenidos multimedia más apreciados en los espacios virtuales de este tipo de negocios**

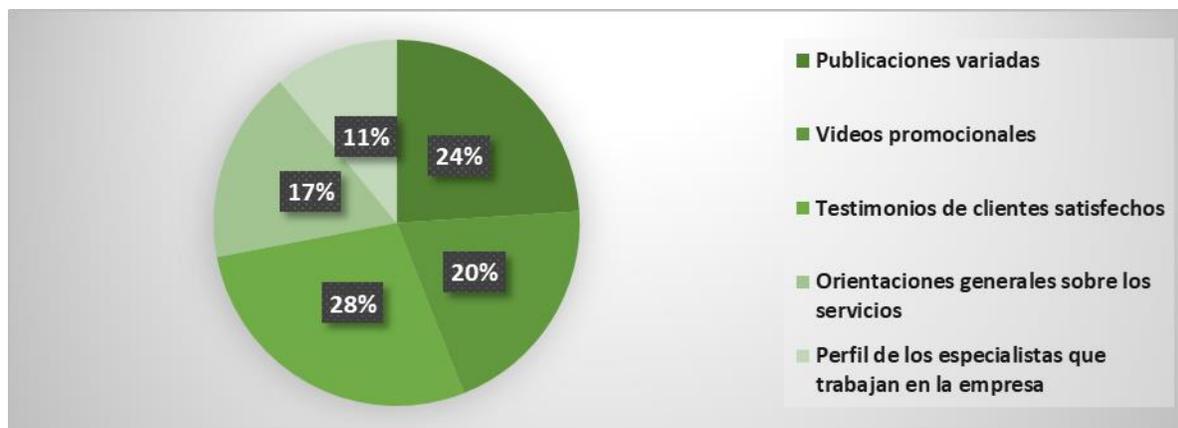
Opción	Frecuencia	%
Publicaciones variadas	26	24
Videos promocionales	22	20
Testimonios de clientes satisfechos	30	28
Orientaciones generales sobre los servicios	19	17
Perfil de los especialistas que trabajan en la empresa	12	11
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

Fuente: Pregunta No.12 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

De acuerdo con la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana, se pueden presentar los siguientes resultados considerando los diferentes tipos de contenidos multimedia más apreciados en los espacios virtuales de este tipo de negocios: **28%**, testimonios de clientes satisfechos; **24%**, publicaciones variadas; **20%**, videos promocionales; **17%**, orientaciones generales sobre los servicios y **11%**, perfil de los especialistas que trabajan en la empresa. Se evidencian como los más importantes testimonios de los clientes satisfechos y publicaciones variadas.

**Gráfica No. 12**

**Tipos de contenidos multimedia más apreciados en los espacios virtuales de este tipo de negocios**



Fuente: Tabla 12, pregunta No.12 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y

Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

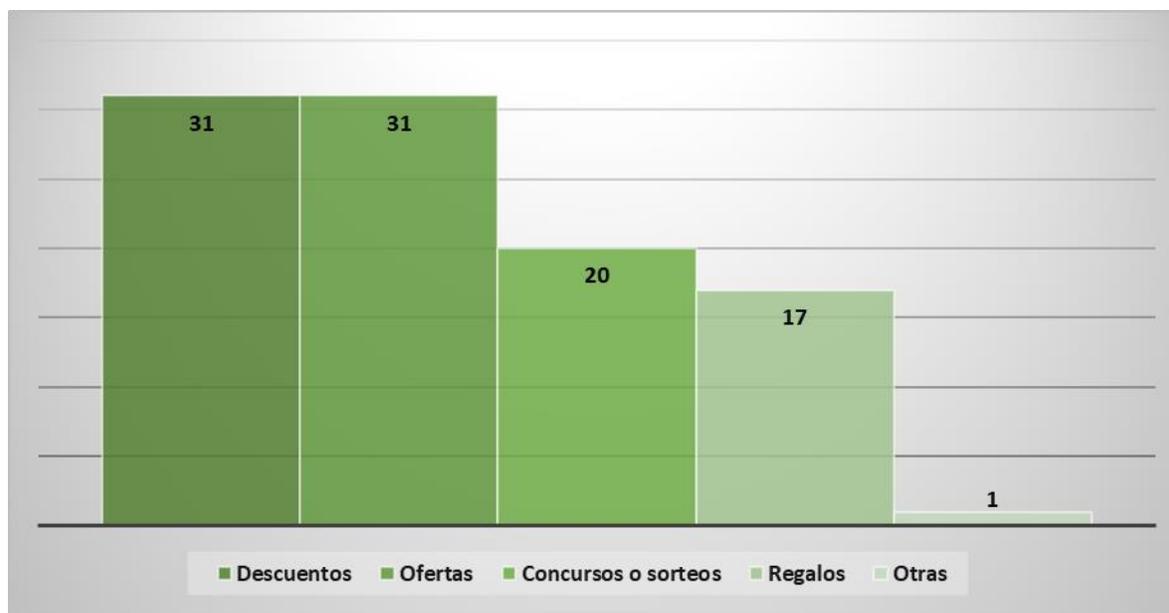
**Tabla No. 13**  
**Tipos de estrategias promocionales deseados para las empresas**

Opción	Frecuencia	%
Descuentos	31	31
Ofertas	31	31
Concursos o sorteos	20	20
Regalos	17	17
Otra, garantía de satisfacción 100%	1	1
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Pregunta No.13 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

De acuerdo con la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana, se pueden presentar los siguientes resultados considerando los diferentes tipos de estrategias promocionales deseados para las empresas: **31%**, descuentos; **31%**, ofertas; **20%**, concursos o sorteos; **17%**, regalos y **1%**, otros, garantía de satisfacción. Se evidencian como los más importantes descuentos y ofertas.

**Gráfica No. 13**  
**Tipos de estrategias promocionales deseados para las empresas**



Fuente: Tabla 13, pregunta No.13 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana. Nota: En esta pregunta el encuestado podía

escoger varias opciones a la vez.

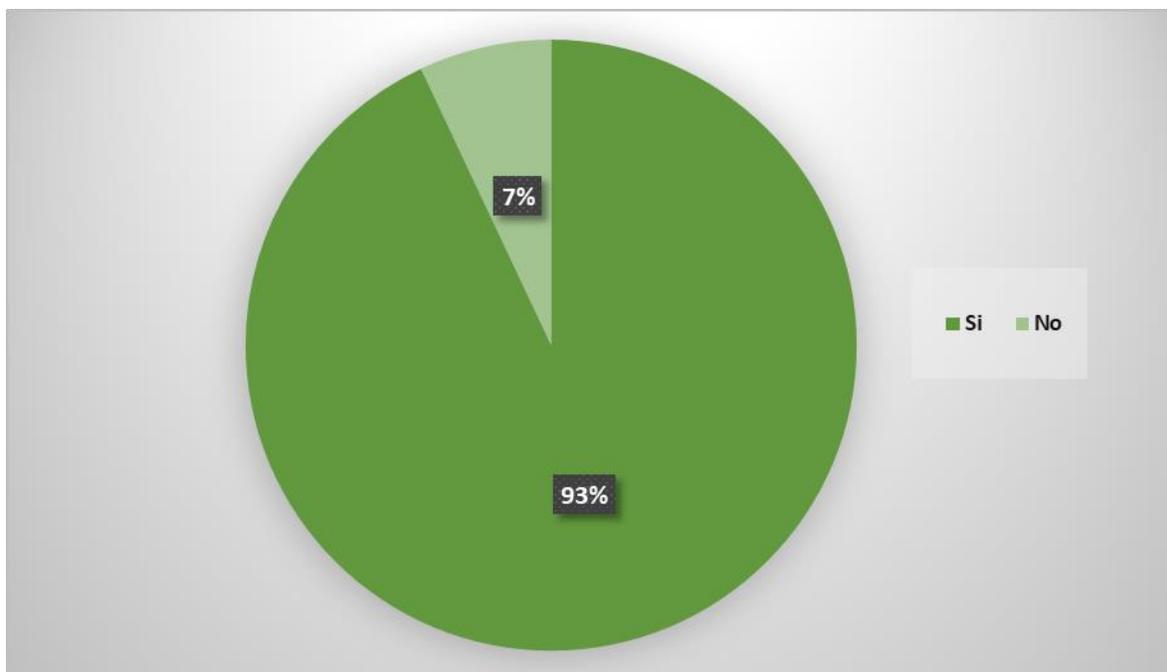
**Tabla No. 14**  
**Disposición de los clientes para recomendarnos con otros colegas o empresarios**

Opción	Frecuencia	%
Si	37	93
No	3	7
Total	40	100

Fuente: Pregunta No.14 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana.

De acuerdo con la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa, se pueden presentar los siguientes resultados considerando la disposición de los clientes para recomendarnos con otros colegas o empresarios: **93%**, si nos recomendaría y **7%**, no. Se evidencia mayor disposición a recomendarnos basándonos en que su experiencia con nuestra empresa es satisfactoria.

**Gráfica No. 14**  
**Disposición de los clientes para recomendarnos con otros colegas o empresarios**



Fuente: Tabla 14, pregunta No.14 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana.

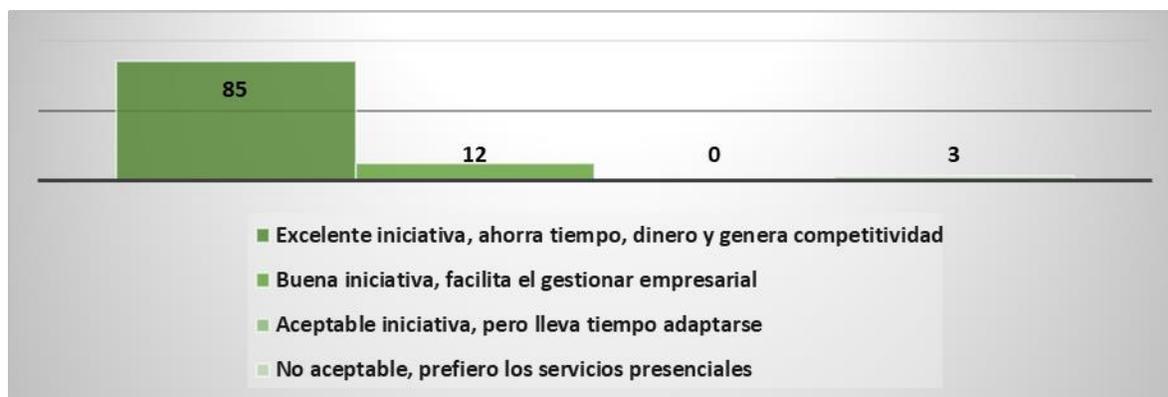
**Tabla No. 15**  
**Valoración del cliente sobre las empresas que ofrecen sus servicios empresariales de manera digital**

Opción	Frecuencia	%
Excelente iniciativa, ahorra tiempo, dinero y genera competitividad	34	85
Buena iniciativa, facilita el gestionar empresarial	5	12
Aceptable iniciativa, pero lleva tiempo adaptarse	0	0
No aceptable, prefiero los servicios presenciales	1	3
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Fuente: Pregunta No.15 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana.

De acuerdo con la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa, se pueden presentar los siguientes resultados considerando la valoración del cliente sobre las empresas que ofrecen sus servicios empresariales de manera digital: **34%**, excelente iniciativa; **5%**, buena iniciativa; **3%**, no aceptable y **0%**, aceptable iniciativa. Se evidencia como la más importante Excelente iniciativa, ahorra tiempo, dinero y genera competitividad.

**Gráfica No. 15**  
**Valoración del cliente sobre las empresas que ofrecen sus servicios empresariales de manera digital**



Fuente: Tabla 15, pregunta No.15 de la encuesta aplicada a clientes potenciales para la oferta de servicios de Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa en la República Dominicana.

### **SECCIÓN III**

#### **CONTEXTO MERCADOLÓGICO**

### **3.1 Objetivos mercadológicos.**

#### **Producto.**

Ofrecer un servicio de consultoría administrativa de calidad que satisfaga las expectativas de nuestros clientes asegurando en todo momento el profesionalismo, la excelencia de servicio y el valor agregado.

#### **Precio.**

Proporcionar precios competitivos a nuestros clientes brindando en todo momento modalidades, coberturas y vías de pagos seguras y personalizadas.

#### **Plaza.**

Brindar espacios virtuales seguros, orientados a mantener contacto directo y conservando a nuestros clientes plenamente informados sobre todo lo que tiene que ver con la empresa y sus beneficios y derechos, esto, mediante nuestra página web y nuestros espacios en LinkedIn, Facebook, así como canales de contacto telefónico y chat.

#### **Promoción.**

Proporcionar estrategias de comunicación digital efectivas diseñadas con el fin de que nuestros clientes puedan conocer e identificarse con nuestra marca mediante las estrategias de promoción, de publicidad, de marketing y de ventas en los diversos canales sociales que manejamos.

### **3.2 Descripción mercado meta.**

Clientes empresariales. Pequeñas y medianas empresas dominicanas del territorio nacional y Santiago, que necesiten diseñar y estructurar sus organizaciones, planificar la estructura de sus servicios y diseñar y estructurar su imagen corporativa y que habitúen o tengan el interés y la confianza en las compras o

recibimiento de servicios online.

Clientes emprendedores. Personas con edades comprendidas de 18 a 50 años que quieran producir cambio en su emprendimiento, tener el éxito así poder gestionar mejor sus empresas y tomar mejores decisiones futuras entendiendo que una buena imagen corporativa, una buena estructura y diseño de sus emprendimientos y una correcta estructuración de los servicios que brinda, son fundamentos importantes para asegurar la estabilidad y éxito del mismo, que de igual manera habitúen o tengan el interés y la confianza en las compras o recibimiento de servicios online.

### **3.3 Decisión sobre producto.**

#### **3.3.1 Diseño y gestión de la Estructura Organizacional.**

##### **Descripción.**

Con este servicio nos referimos a la creación o modificación de la estructura organizacional de la empresa la cual lleva un proceso que involucra decisiones relativas a elementos como la especialización laboral, la departamentalización, la cadena de mando, el alcance del control, la centralización y descentralización, y la formalización.

De igual manera a dividir las labores a realizar entre puestos de trabajo y departamentos específicos, asignar las tareas y responsabilidades relacionadas con los puestos de trabajo individuales, coordinar las diversas tareas organizacionales, agrupar los puestos de trabajo en unidades, establecer relaciones entre individuos, grupos y departamentos, establecer líneas formales de autoridad, asignar y depurar los recursos organizacionales, entre otras.

##### **Características.**

Servicio se asesora de la estructura y la organización interna de las empresas para asegurar su correcto y eficiente funcionamiento y desarrollo.

### **Servicios que incluye.**

- Análisis y diseño de estructura organizacional (organigrama empresarial).
- Definición e identificación de la estructura de tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad del negocio.
- Diseño, reestructuración y / o formalización de descripciones de puestos.
- Definición de escala salarial / creación o estructuración de paquetes de compensación.
- Desarrollo de planificación estratégica: alineación de misión, visión, valores, ejes estratégicos y objetivos.
- Estudios de capacidad, demanda laboral y contribución de valor por puestos.
- Evaluación de puestos y/o funciones y personal que los ocupa.
- Diagnóstico sobre factores que intervienen y afectan directamente la eficacia del negocio (ambientales, tecnológicos y estratégicos) y la posterior creación de propuestas de estructuras idóneas según el tipo de negocio.
- Preparación de mapa de procesos organizacionales y fichas descriptivas.
- Diagnóstico y fortalecimiento de gobierno corporativo.

### **Ventajas del servicio.**

Contribuir a comprender a fondo el desarrollo de cada uno de los procesos y funciones que se llevan a cabo en su empresa, estableciendo una única forma de realizar una actividad y ejecutar cada tarea de acuerdo con las normas y las políticas a fin de saber cuándo y cómo hacerlos más eficientes de manera estratégica viendo y evidenciando el mayor provecho del contexto en el que opera la empresa, mejora de la calidad y la estructura interna de la organización teniendo como resultado una empresa más simple, rápida y flexible.

### **3.3.2 Planeación estratégica de Estructuras de Servicios.**

#### **Descripción.**

Este servicio comprende el valor de un servicio con relación a un producto en el

cual radica el beneficio que recibe el cliente por tener experiencias y soluciones a las necesidades del momento entendiendo que los productos de servicios no se pueden inventariar lo que implica que en muchas no se pueda atender al cliente o que tenga que esperar.

De igual manera, tomando en cuenta que los clientes no pueden probar, oler o tocar estos elementos y que tampoco puedan verlos o escucharlos, se entiende que resulta difícil medir el servicio antes de su uso y diferenciarse de la competencia por la falta de referencias lo cual hace necesario estructurarlos y planearlos estratégicamente para asegurar su correcta implementación.

### **Características.**

Este servicio se caracteriza por ayudar a gestionar y comprender un producto intangible donde su correcta implementación y estructuración es fundamental para que el cliente pueda percibir su satisfacción en todo momento.

### **Servicios que incluye.**

- Diseño de diagrama de servicio.
- Identificación y diseño de estrategias de las etapas de consumo del cliente (Pre-compra, compra y post-compra).
- Establecimiento del servicio básico y los servicios complementarios que ofrece el negocio de la mano con la calidad y la satisfacción del cliente.
- Asesoría y capacitación del personal de contacto directo con el cliente (servicio al cliente).
- Diseño de estrategias para la identificación y mejoras de la percepción del cliente, así como diseño de herramientas para la comprobación de la satisfacción del cliente.
- Establecimiento de las fluctuaciones de la demanda del servicio a lo largo del tiempo.
- Creación de un sistema efectivo de reservas y estrategias de reducción del tiempo de espera percibido por el cliente.
- Determinación del tipo de liderazgo de servicio y la cultura de servicio

idónea para el tipo de negocio.

- Creación de estrategias para fomentar la lealtad del cliente.
- Administración de las relaciones con los clientes.

### **Ventajas del servicio.**

Ayudar a establecer los parámetros en que la calidad del servicio que brinde su empresa esté basado en estándares ajustados a las expectativas del cliente y no solo de la empresa, entendiendo que todo servicio tiene una estructura que debe ser planificada de modo estratégico para establecer puntos de mejora y establecer estándares de satisfacción, lealtad e involucramiento de los clientes a largo plazo.

### **3.3.3 Diseño y Estructuración de la Imagen Corporativa.**

#### **Descripción.**

Este servicio se basa en los valores y personalidad que refleja la empresa. Incluye todas las estrategias que la empresa diseña para generar expectativa y una imagen perdurable en la mente de sus clientes potenciales sobre la marca, resultando en esto una determinada reputación.

#### **Características.**

Este servicio tiene como característica la evaluación de todo lo que implica dar una correcta imagen a los clientes.

#### **Servicios que incluye.**

- Análisis y/ o diseño de nombre comercial y logo.
- Gestión y diseño de estrategias de presencia en el mercado de la marca empresarial.
- Definición del estilo comunicacional de la empresa (forma, fondo).
- Diseño de la filosofía corporativa de forma que esté alineada a los valores de la empresa.
- Establecimiento de la proyección corporativa y lo que la empresa quiere que perciba el cliente de su imagen y creación de estrategias y/o mejoras.

- Identificación y gestión de los canales de contacto con los clientes.
- Analizar y asesorar el comportamiento y la conducta corporativa.
- Gestión y recuperación de la reputación de la empresa y manejo de opiniones de los clientes.
- Creación de estrategias para la imagen estratégica, imagen comercial, imagen emocional e imagen social del negocio.
- Diseño de línea gráfica del negocio.

### **Ventajas del servicio.**

Diseñamos y estructuramos su imagen corporativa de modo que se refleje la personalidad de su empresa ayudando a estrechar lazos de confianza entre ésta y su público objetivo por medio de la fidelización de los consumidores, es decir, conseguir que el público objetivo se identifique con los valores, principios y filosofía de la misma, así como ver aumentado el valor de los productos y servicios ofrecidos y proveer confianza y seguridad en el cliente.

### **3.3.4 Valor agregado de los servicios.**

Ofrecemos un servicio diferenciado y especializado por medio de la ayuda y soporte permanente, garantía de nuestros servicios, acompañamiento continuo, página web segura de fácil acceso e interacción, método de cotización automático y sin compromisos, servicios que se adaptan a tu presupuesto, métodos de facturación y pago seguros, rápido diagnóstico y propuesta de mejoras, equipo altamente capacitado y descuentos especiales para Pymes y emprendimientos y ofertas de diagnóstico gratuito por temporadas.

### **3.4 Decisión sobre el precio.**

#### **Precios regulares.**

Diseño y gestión de la Estructura Organizacional.	<b>RD\$10,000-RD\$100,000</b>
Planeación estratégica de estructuras de servicios.	<b>RD\$15,000-RD\$150,000</b>
Diseño y Estructuración de la imagen corporativa.	<b>RD\$20,000-RD\$180,000</b>

Precios de club de clientes

**30 % descuento.**

**Modalidades y vías de pago.**

- Pago de 50% de inicial y 50% a término.
- Afiliación y pago a través de iguales mensuales comprendidos entre 4 y 10 pagos.
- Los pagos pueden ser realizados a través de tarjetas de crédito, tarjetas de débito (pago digital de socios de facturación y pago), transferencias o depósitos a nuestras cuentas bancarias.

**Reembolsos.**

- Total (100%) si es solicitado antes de la firma del contrato.
- Parcial (50%) si el cliente lo solicita después de la firma del contrato.
- Nulo (0%) si se ha comenzado con los trabajos estipulados en el mismo.

**3.5 Decisión sobre la plaza o distribución.**

**Página web empresarial.**

Nuestros clientes podrán acceder a un espacio seguro y atractivo donde encontrarán información de nuestra empresa, visualizar nuestro catálogo de servicios, cotizar nuestros servicios y facturar, pagar, información de horario de servicios, etc.

**Instagram.**

A través de esta plataforma los clientes podrán visualizar los servicios que ofrecemos (enlace del catálogo de servicios), recibir mini asesorías, recibir servicio al cliente y recibir informaciones, etc.

**LinkedIn.**

En este espacio estaremos promocionando nuestros servicios (enlace del catálogo de servicios), atraer más clientes potenciales y mediante el cual los mismos

podrán buscar y comprobar las características e informaciones del negocio, así como los datos e informaciones de contacto.

### **WhatsApp.**

A través de esta plataforma nuestros clientes recibirán un servicio personalizado, directo y rápido sobre sus dudas, consultas, solicitudes, etc. Podrá concertar, confirmar, cancelar citas de visitas empresariales, así como ver nuestras ofertas e informaciones por nuestros estados.

### **Correo electrónico.**

Por medio de este canal los clientes recibirán las promociones de nuestros servicios (enlace del catálogo de servicios), ofertas, descuentos, entre otros, así como el envío de información relevante como contratos, acuerdos, recibos de pago, consultas formales, etc.

### **Teléfono directo.**

Por este medio los clientes recibirán un contacto directo y cálido con el personal de servicio al cliente, recibirá una respuesta inmediata y personalizada de todo lo que implica aclarar dudas, confirmar citas, solicitar informaciones, cotizaciones, entre otros.

## **3.6 Decisión sobre la promoción.**

### **3.6.1 Estrategias de promoción.**

#### **Descuentos.**

Ofrecemos un club de clientes en el cual los clientes pueden realizar una afiliación renovable anual en la cual recibirán un 30% de descuentos del valor total de la factura de servicio.

#### **Concursos.**

- Crear sorteos por medio de Instagram (publicaciones y estados) con la

dinámica de que los usuarios den like a la página, sigan nuestro perfil y mencionen tres amigos para tener la oportunidad de ganar premios físicos y servicios.

- Organizar sorteos de modo que se fomente la actualización de los datos que manejamos mediante una base de datos en la página web (pestaña regístrate) donde nuestros clientes puedan generar boletos para participar de sorteos de premios físicos y servicios.
- Para los días especiales realizar sorteos exclusivos para nuestro club de clientes de la empresa informando mediante correo electrónico, regalando como combos de servicios, computadoras, tablets y productos promocionales.

### **Ofertas**

- Ofreceremos combos de servicios por temporadas y especializados mediante publicaciones y estados en Instagram y LinkedIn.
- Oportunidad de ganar un servicio de diagnóstico y asesoría gratis por un mes. mediante publicaciones y estados en Instagram y LinkedIn.
- Cuotas de iguales y garantías extendidas para los clientes pertenecientes al club.
- Intercambios comerciales.

### **Regalos**

Junto con la firma de contrato de servicios, el cliente recibirá productos promocionales de la empresa, bolígrafos, libretas, gorras, camisetas, etc.

### **3.6.2 Estrategias de publicidad.**

#### **Publicaciones.**

Diseñaremos textos descriptivos e informativos para colgarlos en la página web y videos tutoriales, reels tanto en nuestras redes sociales en Instagram, como en

afiches para LinkedIn.

### **Anuncios.**

Realizaremos anuncios de novedades y promociones por nuestra página web, redes sociales y correo electrónico.

### **Infomerciales.**

Por medio de nuestros espacios sociales, Instagram y LinkedIn ofreceremos infografías, infomerciales e storytellings.

### **3.6.3 Estrategias de marketing directo.**

#### **Correo electrónico.**

Por medio de este canal mantendremos actualizados a nuestros clientes sobre todas nuestras promociones, ofertas e informaciones importantes de modo que mantengamos una presencia activa para los clientes.

#### **Visitas personalizadas.**

En algunos casos, ofreceremos la visita personalizada a ciertos clientes en sus empresas o domicilios para poder presentarles nuestras ofertas. La misma se realizará mediante cita previa o acuerdo, enviando posteriormente una encuesta de satisfacción sobre el servicio recibido.

#### **Material publicitario digital y físico.**

Estaremos diseñando y enviando nuestro material publicitario por todos los canales digitales que poseemos (Instagram, LinkedIn, correo electrónico y Whatsapp) y regalos de afiches y volantes en nuestras visitas a los clientes, así como los clientes que nos visitan.

### **3.6.4 Estrategias de ventas asistidas e independientes.**

#### **Catálogo de servicios.**

Ofreceremos un catálogo donde se desglosan todos nuestros servicios, ordenados por categorías y detallando sus descripciones, características y beneficios, el cual se encontrará en nuestra página web.

### **Cotizaciones.**

En nuestra página web nuestros clientes tendrán la oportunidad de cotizar de manera personalizada los servicios que deseen recibir, incluyendo o quitando a su gusto de modo que el monto sea accesible para los mismos.

De igual modo pueden solicitar sus cotizaciones por cualquier canal de comunicación (teléfono, chats, Whatsapp, correo electrónico y redes sociales).

### **Ventas Website.**

A parte de cotizar en este medio, los clientes realizarán su facturación y pago.

### **Visitas personalizadas.**

Mediante esta estrategia, podremos diagnosticar y coordinar las necesidades a satisfacer de nuestros clientes de forma más cercana e inmediata generando con esto una muy potencial venta de servicios.

**SECCIÓN IV**

**CONTEXTO FINANCIERO**

## 4.1 Plan de inversión.



**LDY Asesores Administrativos**  
**Plan de Inversión Inicial**  
**Año 2023**

Partidas	Importe RD\$
<b>Centro de operaciones.</b>	
Alquiler Local (apartamento de 25 metros cuadrados).	15.000,00
Acondicionamiento Local.	60.000,00
Depósito o Reserva Local.	30.000,00
<b>Mobiliario oficina.</b>	
3-Escritorios Ejecutivos 28"x40"x29".	15.000,00
3-Sillas Ejecutivas en piel color negro.	24.000,00
1-Archivo de 5 gavetas en metal color gris.	15.000,00
1-Estante 16" X 32" X 72".	5.500,00
3-Butacas de visitas en piel color negro.	18.000,00
<b>Equipos ofimáticos y otros.</b>	
3-Teléfono (s) Ejecutivos.	4.500,00
1-Impresora-Copiadora-Escáner (Epson L6270).	27.000,00
3-Computadoras Dell XPS 15 OLED.	66.000,00
1-Inversor.	75.000,00

1-Aire acondicionado 20,000 BTU.	35.000,00
1-Dispensador de agua Nedoca.	12.000,00
1-Máquina de café (Black & Decker 10 tazas).	1.500,00
<b>Materiales e insumos de oficina.</b>	
2-Resmas Papel bond 20 normal.	720,00
2- Resmas Papel bond timbrado.	1.000,00
2- Paq. Carpetas o folders.	420,00
2- Paq. Lapiceros, 2- Paq. Lápices.	500,00
2- Paq Sobres Manila, 2- Paq. Sobres para cartas.	580,00
500 Ud. Tarjetas de presentación.	1.000,00
3- Grapadoras, 3-Desgrapadores, 3- Paq. Clips.	1.850,00
6- Vasos cristal	120,00
3- Sellos pretintados tamaño estándar	3.900,00
4- Botellones de agua.	320,00
2- Paq. Café 1 Libra	500,00
5- Lib. Azúcar	155,00
1- Juego de tazas	320,00
6- Cucharas para café	105,00
2- Paq. Servilletas	220,00
5- Ud. Papel higiénico	56,00
Detergentes	520,00
<b>Contratación servicios.</b>	
Línea telefónica plan corporativo (Altice Dominicana).	2.100,00

Paquete de internet de 50GB (Altice Dominicana).	2.800,00
Plan móvil e internet para 3 personas	3.675,00
Servicios de electricidad (EDESUR).	10.000,00
Servicios de agua potable (CAASD).	1.500,00
Microsoft 365 Empresa Estándar. (US\$ 12,50)	686,00
Soporte y Asistencia Técnica (Geeks Dominicana).	5.000,00
Hosting y Dominio (Google Sites). (US\$ 15)	847,00
Avast Antivirus (US\$50 anual)	2.248,00
<b>Registro Mercantil.</b>	
Constitución, registro y permisos.	25.000,00
<b>Capital Social</b>	
Capital de trabajo disponible en banco.	1.100.000,00
<b>Total Inversión Inicial</b>	<b>RD\$1.570.142,00</b>

## 4.2 Presupuesto promoción y publicidad.



### LDY Asesores Administrativos Presupuesto de Promoción y Publicidad Año 2023

Partidas Promocionales	Cantidad	Importe RD\$
<b>Afiliación o Compra Servicios</b>		
Gorras.	100	28.000,00
Camisetas.	100	35.000,00
Termos.	100	25.000,00
Lapiceros.	100	3.500,00
Calcomanías.	500	5.000,00
Bolsas de compras en tela.	100	45.000,00
Libretas.	100	40.000,00
<b>Sub - Total</b>		<b>181.500,00</b>
<b>Actividades Publicitarias</b>		
<b>Actividades Online:</b>		
Publicidad en Instagram.	30 días	1.800,00
Publicidad en Facebook.	30 días	1.400,00
Publicidad en YouTube.	30 días	2.900,00
<b>Actividades en Medios:</b>		
Anuncios o mención TV.	30 días	8.000,00
Anuncios o mención Radio.	30 días	3.000,00
Volantes.	2,000	100.000,00
Brochures.	1,000	75.000,00
Vallas.	100	700
Prensa.	10	150
Pantallas digitales.	10	450
<b>Sub - Total</b>		<b>193.400,00</b>
<b>Total</b>		<b>RD\$374.900,00</b>

## 4.3 Pronóstico de ventas.



LDY Asesores Administrativos

**Pronóstico de Ventas  
Año 2023**

<b>Partidas</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>
<b>Servicios</b>	<b>Mes 1</b>	<b>Mes 2</b>	<b>Mes 3</b>
<b>Pago Único</b>			
Diseño y gestión de la Estructura Organizacional.	250.000,00	253.150,00	256.300,00
Planeación estratégica de Estructuras de Servicios.	180.500,00	183.650,00	186.800,00
Diseño y Estructuración de la Imagen Corporativa.	240.000,00	243.150,00	246.300,00
<b>Pago 2 Cuotas</b>			
Diseño y gestión de la Estructura Organizacional.	125.000,00	128.300,00	131.450,00
Planeación estratégica de Estructuras de Servicios.	90.250,00	93.250,00	96.400,00
Planeación estratégica de Estructuras de Servicios.	120.000,00	123.450,00	126.600,00
<b>Iguales</b>			
Diseño y gestión de la Estructura Organizacional.	20.833,33	24.133,33	27.283,33
Planeación estratégica de Estructuras de Servicios.	15.041,67	18.191,67	21.341,67
Planeación estratégica de Estructuras de Servicios.	20.000,00	23.450,00	26.600,00
<b>Total</b>	<b>1.061.625,00</b>	<b>1.090.725,00</b>	<b>1.119.075,00</b>

<b>Partidas</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>
<b>Servicios</b>	<b>Mes 4</b>	<b>Mes 5</b>	<b>Mes 6</b>
<b>Pago Único</b>			
Diseño y gestión de la Estructura Organizacional.	259.450,00	264.100,00	270.250,00
Planeación estratégica de Estructuras de Servicios.	189.950,00	194.600,00	200.750,00
Diseño y Estructuración de la Imagen Corporativa.	249.450,00	254.100,00	260.250,00
<b>Pago 2 Cuotas</b>			
Diseño y gestión de la Estructura Organizacional.	134.600,00	139.250,00	145.400,00
Planeación estratégica de Estructuras de Servicios.	99.550,00	104.200,00	110.350,00
Diseño y Estructuración de la Imagen Corporativa.	129.750,00	132.900,00	136.050,00

<b>Iguales</b>			
Diseño y gestión de la Estructura Organizacional.	30.433,33	35.083,33	41.233,33
Planeación estratégica de Estructuras de Servicios.	24.491,67	27.641,67	30.791,67
Diseño y Estructuración de la Imagen Corporativa.	29.750,00	34.400,00	40.550,00
<b>Total</b>	<b>1.122.225,00</b>	<b>1.186.275,00</b>	<b>1.235.625,00</b>

<b>Partidas</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>
<b>Servicios</b>	<b>Mes 7</b>	<b>Mes 8</b>	<b>Mes 9</b>
<b>Pago Único</b>			
Diseño y gestión de la Estructura Organizacional.	273.400,00	278.050,00	281.200,00
Planeación estratégica de Estructuras de Servicios.	203.900,00	204.050,00	207.200,00
Diseño y Estructuración de la Imagen Corporativa.	263.400,00	263.550,00	266.700,00
<b>Pago 2 Cuotas</b>			
Diseño y gestión de la Estructura Organizacional.	148.550,00	153.200,00	156.350,00
Planeación estratégica de Estructuras de Servicios.	113.500,00	116.650,00	119.800,00
Diseño y Estructuración de la Imagen Corporativa.	139.200,00	143.850,00	147.000,00
<b>Iguales</b>			
Diseño y gestión de la Estructura Organizacional.	44.383,33	49.033,33	52.183,33
Planeación estratégica de Estructuras de Servicios.	33.941,67	37.091,67	40.241,67
Diseño y Estructuración de la Imagen Corporativa.	43.700,00	48.350,00	51.500,00
<b>Total</b>	<b>1.238.775,00</b>	<b>1.293.825,00</b>	<b>1.296.975,00</b>

<b>Partidas</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>
<b>Servicios</b>	<b>Mes 10</b>	<b>Mes 11</b>	<b>Mes 12</b>
<b>Pago Único</b>			
Diseño y gestión de la Estructura Organizacional.	284.350,00	289.000,00	293.650,00
Planeación estratégica de Estructuras de Servicios.	210.350,00	215.000,00	219.650,00
Diseño y Estructuración de la Imagen Corporativa.	269.850,00	274.500,00	279.150,00

<b>Pago 2 Cuotas</b>			
Diseño y gestión de la Estructura Organizacional.	159.500,00	164.150,00	168.800,00
Planeación estratégica de Estructuras de Servicios.	122.950,00	127.600,00	132.250,00
Diseño y Estructuración de la Imagen Corporativa.	150.150,00	154.800,00	159.450,00
<b>Iguales</b>			
Diseño y gestión de la Estructura Organizacional.	55.333,33	59.983,33	64.633,33
Planeación estratégica de Estructuras de Servicios.	43.391,67	48.041,67	52.691,67
Diseño y Estructuración de la Imagen Corporativa.	43.391,67	48.041,67	52.691,67
<b>Total</b>	<b>1.300.125,00</b>	<b>1.381.116,67</b>	<b>1.422.966,67</b>

#### 4.4 Estados de flujos de efectivo.



#### LDY Asesores Administrativos Flujos de Efectivos Año 2023

Partidas	Enero	Febrero	Marzo
	Mes 1	Mes 2	Mes 3
<b>Ingresos</b>			
Ventas al contado.	670.500,00	679.950,00	689.400,00
Cuentas por Cobrar.	391.125,00	410.775,00	429.675,00
Publicidad de marcas en página web y redes sociales.	1.500,00	1.500,00	1.500,00
<b>Total Ingresos</b>	<b>1.063.125,00</b>	<b>1.092.225,00</b>	<b>1.120.575,00</b>
<b>Gastos</b>			
Renta.	105.000,00	15.000,00	15.000,00

Internet.	2.800,00	2.800,00	2.800,00
Teléfono fijo.	2.100,00	2.100,00	2.100,00
Plan móvil.	3.675,00	3.675,00	3.675,00
Luz.	10.000,00	10.000,00	10.000,00
Agua.	1.500,00	1.500,00	1.500,00
Soporte técnico.	5.000,00	5.000,00	5.000,00
Hosting y dominio.	847,00	847,00	847,00
Nomina.	50.000,00	50.000,00	50.000,00
Caja chica.	5.000,00	5.000,00	5.000,00
Office 365.	686,00	686,00	686,00
Registro Mercantil.	25.000,00	-	-
Suministros y materiales.	12.286,00	5.096,00	5.096,00
Mobiliario y equipos.	298.500,00	-	-
Publicidad y promoción.	374.900,00	200.000,00	200.000,00
<b>Total Gastos</b>	<b>897.294,00</b>	<b>301.704,00</b>	<b>301.704,00</b>
<b>Flujo de efectivo</b>	<b>165.831,00</b>	<b>790.521,00</b>	<b>818.871,00</b>
<b>Flujos de efectivo Acumulados</b>	<b>165.831,00</b>	<b>956.352,00</b>	<b>1.775.223,00</b>

<b>Partidas</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>
<b>Ingresos</b>	<b>Mes 4</b>	<b>Mes 5</b>	<b>Mes 6</b>
Ventas al contado.	698.850,00	712.800,00	731.250,00
Cuentas por Cobrar.	448.575,00	473.475,00	504.375,00
Publicidad de marcas en página web y redes sociales.	2.000,00	2.000,00	2.000,00
<b>Total Ingresos</b>	<b>1.149.425,00</b>	<b>1.188.275,00</b>	<b>1.237.625,00</b>
<b>Gastos</b>			
Renta.	15.000,00	15.000,00	15.000,00
Internet.	2.800,00	2.800,00	2.800,00
Teléfono fijo.	2.100,00	2.100,00	2.100,00
Plan móvil.	3.675,00	3.675,00	3.675,00
Luz.	10.000,00	10.000,00	10.000,00
Agua.	1.500,00	1.500,00	1.500,00
Soporte técnico.	5.000,00	5.000,00	5.000,00
Hosting y dominio.	847,00	847,00	847,00
Nomina.	50.000,00	50.000,00	50.000,00
Caja chica.	5.000,00	5.000,00	5.000,00
Office 365.	686,00	686,00	686,00
Suministros y materiales.	5.096,00	5.096,00	5.096,00
Publicidad y promoción.	200.000,00	200.000,00	200.000,00

<b>Total Gastos</b>	<b>301,704,00</b>	<b>301.704,00</b>	<b>301.704,00</b>
<b>Flujo de efectivo</b>	<b>847,721.00</b>	<b>886.571,00</b>	<b>935.921,00</b>
<b>Flujos de efectivo Acumulados</b>	<b>2,622,944</b>	<b>3.509.515,00</b>	<b>4.445.436,00</b>

<b>Partidas</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>
<b>Ingresos</b>	<b>Mes 7</b>	<b>Mes 8</b>	<b>Mes 9</b>
Ventas al contado.	740.700,00	745.650,00	755.100,00
Cuentas por Cobrar.	523.275,00	548.175,00	567.075,00
Publicidad de marcas en página web y redes sociales.	2.500,00	2.500,00	2.500,00
<b>Total Ingresos</b>	<b>1.266.475,00</b>	<b>1.296.325,00</b>	<b>1.324.675,00</b>
<b>Gastos</b>			
Renta.	15.000,00	15.000,00	15.000,00
Internet.	2.800,00	2.800,00	2.800,00
Teléfono fijo.	2.100,00	2.100,00	2.100,00
Plan móvil.	3.675,00	3.675,00	3.675,00
Luz.	10.000,00	10.000,00	10.000,00
Agua.	1.500,00	1.500,00	1.500,00
Soporte técnico.	5.000,00	5.000,00	5.000,00
Hosting y dominio.	847,00	847,00	847,00
Nomina.	75.000,00	75.000,00	75.000,00
Caja chica.	5.000,00	5.000,00	5.000,00

Office 365.	686,00	686,00	686,00
Suministros y materiales.	5.096,00	5.096,00	5.096,00
Publicidad y promoción.	200,000.00	200,000.00	200,000.00
<b>Total Gastos</b>	<b>326.704,00</b>	<b>326.704,00</b>	<b>326.704,00</b>
<b>Flujo de efectivo</b>	<b>939.771,00</b>	<b>969.621,00</b>	<b>997.971,00</b>
<b>Flujos de efectivo Acumulados</b>	<b>5.385.207,00</b>	<b>6.354.828,00</b>	<b>7.352.799,00</b>

<b>Partidas</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>
<b>Ingresos</b>	<b>Mes 10</b>	<b>Mes 11</b>	<b>Mes 12</b>
Ventas al contado.	764.550,00	778.500,00	792.450,00
Cuentas por Cobrar.	574.716,67	602.616,67	630.516,67
Publicidad de marcas en página web y redes sociales.	3.000,00	3.000,00	3.000,00
<b>Total Ingresos</b>	<b>1.342.266,67</b>	<b>1.384.116,67</b>	<b>1.425.966,67</b>
<b>Gastos</b>			
Renta.	15.000,00	15.000,00	15.000,00
Internet.	2.800,00	2.800,00	2.800,00
Teléfono fijo.	2.100,00	2.100,00	2.100,00
Plan móvil.	3.675,00	3.675,00	3.675,00
Luz.	10.000,00	10.000,00	10.000,00
Agua.	1.500,00	1.500,00	1.500,00

Soporte técnico.	5.000,00	5.000,00	5.000,00
Hosting y dominio.	847,00	847,00	847,00
Nomina.	90.000,00	90.000,00	90.000,00
Caja chica.	5.000,00	5.000,00	5.000,00
Office 365	686,00	686,00	686,00
Suministros y materiales	5.096,00	5.096,00	5.096,00
Publicidad y promoción	200.000,00	200.000,00	200.000,00
<b>Total Gastos</b>	<b>341.704,00</b>	<b>341.704,00</b>	<b>341.704,00</b>
<b>Flujo de efectivo</b>	<b>1.000.562,67</b>	<b>1.042.412,67</b>	<b>1.084.262,67</b>
<b>Flujos de efectivo Acumulados</b>	<b>8.353.361,67</b>	<b>9.395.774,34</b>	<b>10.480.037,0</b> 1

## CONCLUSIÓN

Durante el diseño y desarrollo de todas las secciones de este proyecto, se puso especial cuidado a cada uno de los aspectos que lo conforman, recabando, investigando y comparando los datos, propuestas y estrategias ofrecidas para que se asemejen en la mayor medida posible a la realidad.

Cada una de las secciones han sido diseñadas de manera que cada una provea de seguridad tanto los socios o futuros socios e inversionistas como a nuestros clientes, garantizando en todo momento, los beneficios, derechos y satisfacción de los mismos, mediante las estrategias, normas y políticas cuidadosamente pensadas y diseñadas para tales fines.

En tal sentido, podemos asegurar que este proyecto es viable porque al poseer los tanto los emprendimientos, así como las medianas empresas necesidades en los procesos administrativos que ofrecemos por lo que este proyecto al tener la característica de ser online ayuda a minimizar las limitaciones de llegar de manera más amplia a este mercado.

Por lo tanto, al poder contar con un personal altamente calificado, con precios competitivos y la mejor calidad de servicio le hace ser a este proyecto de negocio más que una opción, una solución efectiva y eficaz.

De este modo podemos concluir que estamos listos para poner la teoría a hacerse realidad mediante la práctica con nuevos conocimientos adquiridos como el de aprender a crear un plan de negocios satisfactoriamente mediante el de Canvas Board. establecer la imagen corporativa de la empresa, diseñar contenido digital atractivo, crear espacios virtuales de aspecto profesional, crear una página web mediante Google sites, crear, diseñar y aplicar encuestas mediante formularios de Google, así como tabularlos de forma correcta, utilizar aplicaciones de diseño y presentación de contenidos publicitarios, entre otros.

## BIBLIOGRAFÍAS O WEBGRAFÍAS CONSULTADAS

### Bibliografías

Campos E. (s,f).Modelo de negocio Canvas. Recuperado el 28 de marzo de 2023 de

[http://eva.uapa.edu.do/pluginfile.php/294468/mod\\_folder/content/0/MINIMANUAL%20MODELO%20DE%20NEGOCIOS%20CANVA.pdf?forcedownload=1](http://eva.uapa.edu.do/pluginfile.php/294468/mod_folder/content/0/MINIMANUAL%20MODELO%20DE%20NEGOCIOS%20CANVA.pdf?forcedownload=1)

Dellers. A (2020).El plan de negocios. Recuperado el 30 de marzo de 2023 de [http://eva.uapa.edu.do/pluginfile.php/294474/mod\\_folder/content/0/MANUAL%20PLAN%20DE%20NEGOCIOS.pdf?forcedownload=1](http://eva.uapa.edu.do/pluginfile.php/294474/mod_folder/content/0/MANUAL%20PLAN%20DE%20NEGOCIOS.pdf?forcedownload=1)

Google Forms. Enlace encuesta clientes potenciales. Recuperado el 11 de abril de 2023 de

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdYjxxJtaXrghDMPkrI7swk4LB BX2yCDO3Lz-6lhxW00IbngQ/viewform?usp=sharing/forms.gle/nS9hHtM78hcetxZw9>

Google Sites. Página web. LDY Asesores Administrativos. Recuperado el 23 de abril de 2023 de <https://sites.google.com/view/wwwldyasesorescom/inicio>

Instagram. Perfil empresarial. LDY asesores Administrativos. Recuperado el 23 de abril de 2023 de <https://www.instagram.com/ldyasesoresrd/>

LinkedIn. Perfil empresarial. LDY Asesores Administrativos. Recuperado el 23 de abril de 2023 de <https://www.linkedin.com/company/ldy-asesores-administrativos/>

OIT. (2016). Manual "Inicie su Negocio". Ginebra, Suiza. Recuperado el 23 de marzo de 2023, de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-ed\\_emp/emp\\_ent/ifp\\_seed/documents/instructionalmaterial/wcms\\_553919.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-ed_emp/emp_ent/ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553919.pdf)

Pascual. J (2017). Cómo crear una página web con Google Sites. Computer Hoy. Recuperado el 26 de marzo de 2023 de <https://computerhoy.com/paso-a-paso/internet/como-crear-pagina-web-gratis-google-sites-69779>

YouTube. Crear una web para negocios paso a paso. Recuperado el 23 de abril de 2023 de <https://www.youtube.com/watch?v=P5MjNJaS9nc>

**ANEXOS**



### **Yokaty María Pichardo**

Administración de Empresas

“Mi nombre es Yokaty María Pichardo, vivo en la Calle 12A #8, Alma Rosa I, Santo Domingo Este. Me gusta bailar, soy una mujer emprendedora, luchadora, amorosa, trabajadora, y leal. Me gusta hacer las cosas bien desde su inicio, mi color favorito es el azul”.

### **Luz Daneyris Contreras**

Administración de Empresas

“Soy Luz Daneyris Contreras Muñoz. Nací y vivo en Santo Domingo Oeste. Me considero una persona muy hogareña pero a la vez aventurera, me gusta crear nuevos recuerdos junto a mi familia y amigos. Soy muy detallista y aplicada. Me gusta leer, cantar y capacitarme constantemente. Me gusta enfrentar nuevos retos y ser parte de proyectos que saquen lo mejor de mí”.



### **Dilfa Ferrera Sánchez**

Administración de Empresas

*“Mi nombre es Dilfa Ferrera Sánchez, soy de Santiago y vivo en Los Álamos calle C, casa 4. Me gusta leer, cantar, viajar y pasar tiempo con mi familia. Soy una persona soñadora, sincera, honesta, servicial y amigable. Me considero una persona capaz de lograr cualquier cosa que me proponga”.*



## Anexo 2. Cuestionario.

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS**  
Departamento de Curso Final de Grado  
**Diplomado Emprendimiento en Línea Enfocado a la Oferta de Servicios**

### ENCUESTA A CLIENTES POTENCIALES

¡Hola! Somos participantes de término de esta prestigiosa institución. Le invitamos a participar de manera confidencial en la siguiente encuesta. El propósito de esta es **identificar los aspectos más valorados por usted en la oferta de servicios Consultoría y Asesoría Administrativa de contratación externa.**

1. **¿Cuál es la naturaleza comercial de su Pyme?**
  - Extractiva.
  - Industrial.
  - Comercial.
  - Servicios.
2. **¿Qué tipo de servicios administrativos serían de especial interés para su empresa en este momento? (Puede marcar varias opciones)**
  - Diseño y estructura organizacional.
  - Asesoría empresarial.
  - Estructuración de departamento y área.
  - Diseño de planes operativos estratégicos.
  - Planeación estratégica de estructuras de servicios.
  - Elaboración de manual de políticas, procedimientos o funciones operativas.
  - Diseño de planes operativos estratégicos.
  - Diseño y estructura de imagen corporativas.
  - Implantación de técnicas de gestión moderna.
  - Otro, especifique.
3. **¿Cuáles aspectos considera valiosos para su empresa en la contratación de un outsourcing administrativo? (Puede marcar varias opciones)**
  - Profesionalidad.
  - Calidad del servicio.
  - Diversidad en la oferta.
  - Precios competitivos.
  - Reputación.
  - Atención personalizada.
  - Otro especifique.
4. **¿Ha contratado servicios de outsourcing administrativos de manera virtual?**
  - Si.
  - No.

- 5. Si la respuesta es afirmativa, ¿Cuál ha sido su experiencia hasta el momento?**
- Muy satisfactoria.
  - Satisfactoria.
  - Poco satisfactoria.
  - Insatisfactoria.
- 6. ¿Cuáles aspectos considera son de vital importancia para su empresa en la contratación externa de asesoría virtual? (Puede marcar varias opciones)**
- Comunicación oportuna y constante.
  - Respuesta inmediata.
  - Flujo de información adecuado.
  - Uso de diagnósticos personalizados.
  - Adaptación de los servicios ofrecidos.
  - Todas las anteriores.
  - Otro especifique.
- 7. ¿Cuáles plataformas digitales les inspiran más confianza en términos de negocios digitales? (Puede marcar varias opciones)**
- Website empresarial.
  - LinkedIn.
  - Instagram.
  - Facebook.
  - Otra especifique.
- 8. ¿Cuáles tipos de contactos considera oportunos y convenientes en negocios digitales? (Puede marcar varias opciones)**
- Videollamadas.
  - Llamadas telefónicas.
  - Chat.
  - WhatsApp.
  - Correo electrónico.
  - Otro especifique.
- 9. ¿Cuáles tipos de formatos de pago considera más funcionales para su empresa? (Puede marcar varias opciones)**
- Transferencias.
  - Cargos a tarjetas.
  - Depósitos.
  - PayPal.
  - TPago.
  - Todas las anteriores.
- 10. ¿Qué tipo de modalidad de pago valoraría más su empresa?**

- Cotización y pago por servicio solicitado.
- Iguala mensual.
- Otro especifique.

**11. ¿Cuáles aspectos éticos valora más su empresa al contratar servicios profesionales online? (Puede marcar varias opciones)**

- Confidencialidad.
- Integridad.
- Honestidad.
- Confiabilidad.
- Todos los anteriores.
- Otro especifique.

**12. ¿Qué tipo de contenidos multimedia le gustaría apreciar en los espacios virtuales de este tipo de negocios? (Puede marcar varias opciones)**

- Publicaciones variadas.
- Videos promocionales.
- Testimonios de clientes satisfechos.
- Orientaciones generales sobre los servicios.
- Perfil de los especialistas que trabajan en la empresa.
- Otro especifique

**13. ¿De qué tipos de estrategias promocionales les gustaría disfrutar su empresa? (Puede marcar varias opciones)**

- Descuentos.
- Ofertas.
- Concursos o sorteos.
- Regalos.
- Otro especifique.

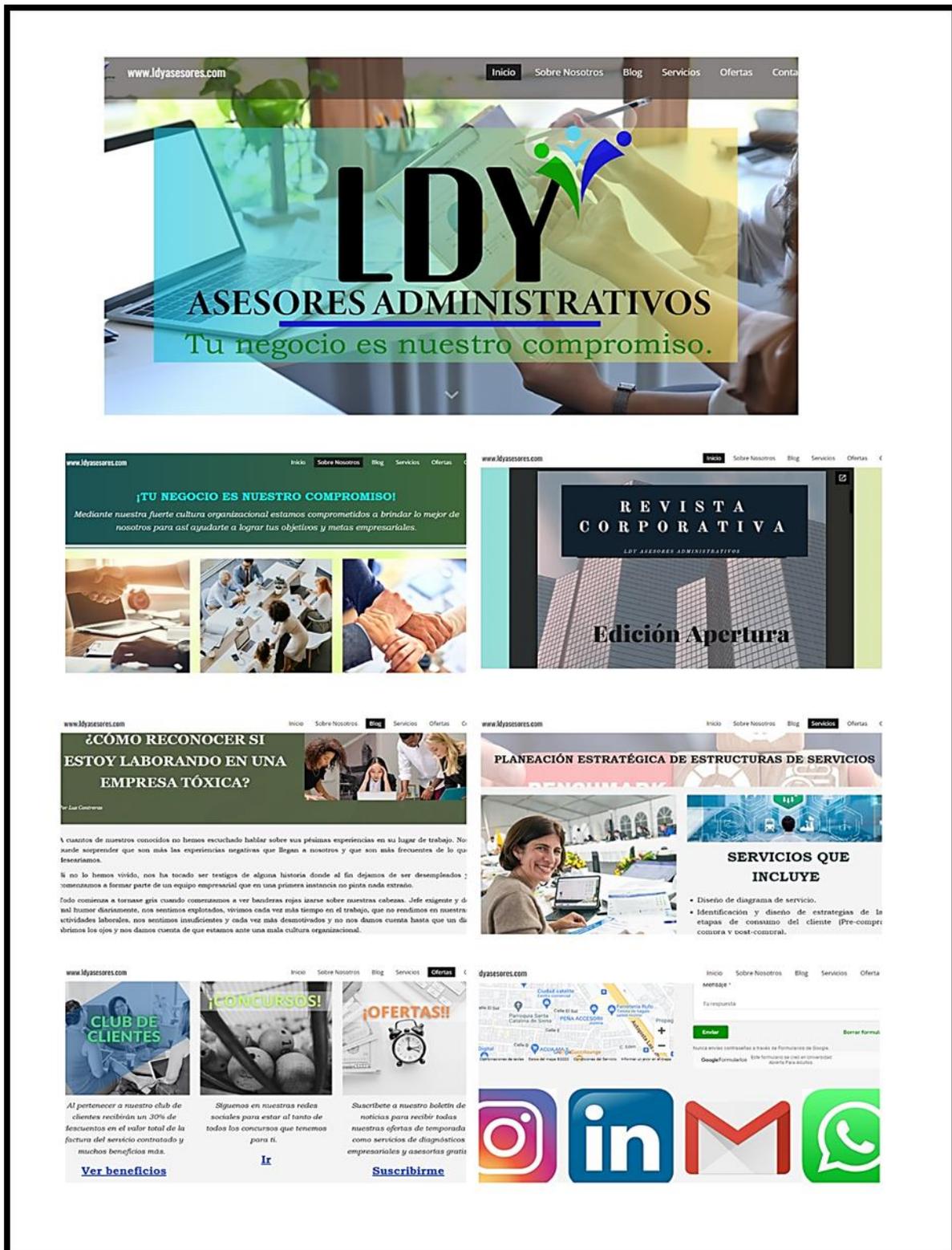
**14. Si su experiencia con nuestra empresa es satisfactoria, ¿estaría su empresa en disposición de recomendarnos con otros colegas o empresarios?**

- Si.
- No.

**15. ¿Cuál es su valoración sobre las empresas que ofrecen sus servicios empresariales de manera digital?**

- Excelente iniciativa, ahorra tiempo y dinero y genera competitividad.
- Buena iniciativa, facilita el gestionar empresarial.
- Aceptable iniciativa, pero lleva tiempo adaptarse.
- No aceptable, prefiero los servicios presenciales.

### Anexo 3: Capturas de pantalla página Web.



## Anexo 4: Capturas de pantalla página Instagram.

ldyasesoresrd   Seguir   Enviar mensaje   ...

90 publicaciones   9 seguidores   1 seguido

**LDY | Asesores Administrativos**  
 Asesor comercial  
 📍 ¡Tu negocio es nuestro compromiso!  
 📍 Santo Domingo, R.D  
 📞 849-228-0807  
 🏠 Proyecto Final de Grado (UAPA)  
[sites.google.com/view/wwwldyasesorescom/inicio](https://sites.google.com/view/wwwldyasesorescom/inicio)

deborah.gc, yikairys\_bonilla, katia\_portorreal y 3 más siguen esta cuenta

The image displays a grid of 12 Instagram posts from the account 'ldyasesoresrd'. Each post is a square graphic with a blue and green color scheme, featuring the LDY logo and various promotional messages. The posts are arranged in three rows and four columns. The top row includes a post with the text '¡Tu negocio es nuestro compromiso!' and another with 'El límite no es físico, es mental.'. The middle row features a post with '¿Sabes cómo solicitar tu cotización con nosotros?' and another with '¿Sabes cómo pertenecer a nuestro Club de clientes?'. The bottom row includes a post with '¿Sabes cómo solicitar tu cotización con nosotros?' and another with 'BENEFICIOS DE NUESTRO CLUB DE CLIENTES'. The posts also include images of business professionals and the company logo.

## Anexo 5: Capturas de pantalla página LinkedIn.

The image displays the LinkedIn profile for LDY Asesores Administrativos. The profile header includes the company name, tagline "Tu negocio es nuestro compromiso", and contact information. Below the header is a navigation menu with options: Inicio, Acerca de, Publicaciones, Empleos, Personas, and Videos.

The main content area shows a grid of six posts:

- Post 1:** A photograph of three people (two men and one woman) sitting around a table with a laptop, engaged in a meeting. Contact info: 809-228-0807, asesoresldy@gmail.com, ldyasesores.com.
- Post 2:** A graphic titled "Nuestros servicios" (Our services) listing: "DISEÑO Y GESTIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL", "PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE ESTRUCTURAS DE SERVICIOS", and "DISEÑO Y ESTRUCTURACIÓN DE LA IMAGEN CORPORATIVA".
- Post 3:** A graphic with the LDY logo and tagline, featuring a laptop and a globe. Contact info: 809-228-0807, ldyasesores.com, asesoresldy@gmail.com.
- Post 4:** A graphic titled "Meta" (Goal) with the text: "Nuestro objetivo es ofrecer un servicio de asesoría de calidad con personal altamente calificado para dar respuestas rápida y eficaz a cada una de las necesidades de nuestros clientes." It includes a photo of three people and a list of values.
- Post 5:** A graphic titled "Reseña Histórica" (Historical Review) with the text: "Nuestro negocio dio inicio cuando tres emprendedoras ponen en marcha una idea innovadora que surge como respuesta a la necesidad que tienen los emprendedores y empresas para recibir asesoría y consultoría online para aspectos como la Imagen corporativa, la Gestión y Diseño de Estructuras de servicios y Diseño y estructura Organizacional." It also mentions the implementation of a business plan.
- Post 6:** A graphic titled "ENCUENTRA LA IMAGEN QUE COMPLETA NUESTRO LOGO" (Find the image that completes our logo) showing a puzzle with the LDY logo and three options labeled A, B, and C.



**Anexo 7: Video de espacios virtuales.**

<https://www.youtube.com/watch?v=VXVduTiYcMw>

**Anexo 8: Agradecimientos**

De manera conjunta y efusiva queremos externar nuestros agradecimientos a Dios, por permitirnos llegar hasta el final de este recorrido lleno de adversidades, obstáculos, pero sobre todo experiencias gratificantes.

A la Universidad Abierta para Adultos UAPA, por acogernos en esta prestigiosa casa de estudios y facilitarnos el camino para convertirnos en profesionales exitosos.

A los facilitadores que han sido parte de nuestro crecimiento y desarrollo en ser cada día mejores personas y participantes especialmente a nuestra facilitadora Eliana Campos Taveras, por compartir con nosotros de manera apasionada sus conocimientos y destrezas, por su apoyo constante y paciencia.

A este equipo de trabajo, porque por encima de todas las limitaciones y vicisitudes supimos dar siempre lo mejor para tener los anhelados resultados que hemos logrado obtener con nuestro constante esfuerzo y perseverancia.

**Yokaty María Pichardo**

**Luz Daneyris Contreras**

**Dilfa Ferrera Sánchez**

**Anexo 9: Dedicatorias.**

Este curso de grado se la dedico primeramente a Dios, por estar presente en cada paso y por permitir que mis sueños se hicieran realidad.

A mi hijo Lewis, quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios ni en mi vida, y para poder llegar a ser un ejemplo para él, como lo fueron mis padres para mí.

A mi esposo, por haberme apoyado todo el tiempo que estuve estudiando, siendo paciente con el tiempo dedicado a los estudios, por creer en mi capacidad, aunque hemos pasados por momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión, cariño y amor y por aportar en la investigación para la preparación de este curso de grado para optar por el título de Lic. en Administración de Empresas.

A mi madre, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se lo debo a ella por formarme con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuenta, me motivó para alcanzar mis anhelos, gracias, la amo.

A mis hermanos, por confiar en mí todo el tiempo y pedirme orientación en su vida, por tenerme como su orientadora, por ser su hermana mayor.

A mis amigos, en especial a la Ing. Wendy De León, por ser la propulsora de que empezara mis estudios universitarios ya que tenía desde el 1989, fecha en que terminé el bachillerato que no estudiaba y ella fue todo mi apoyo en estos años universitarios.

A la Lic. Ambar de la Cruz, por estar presente siempre que necesité apoyo y asesoría académica. Estas personas me dieron voz de aliento en mis momentos difíciles que sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas y a todos mis amigos y colegas de la universidad que durante estos años desde mis inicios estuvieron a mi lado apoyándome para que este sueño se haga realidad.

**Yokaty María Pichardo**

Agradezco en primer lugar a Dios, por su amor inmerecido, por poner en mí la voluntad de alcanzar mis sueños y proveer los medios para así poder lograrlos. Por abrir las puertas y facilitarme las soluciones para poder salir airoso de los dilemas y contratiempos que se han presentado en mi camino.

A mis padres, Elvis Daniel y Luz María, por darme la vida y luchar siempre para que me convierta cada día en una mejor persona. Por su apoyo incondicional en cada una de mis metas y por cada sacrificio que han hecho por mí. La vida no me bastará para poder agradecerles por tanto. Sin ustedes este logro no habría sido posible, los amo.

A mi esposo Alberto y mis hijas Amelia y Darah, por su paciencia y amor durante estos años en que en muchas ocasiones les he privado de tiempo y atención, gracias por su amor, por su paciencia y apoyo. Todo lo que hago es para ustedes, pues son mi mayor motivación y bendición.

A mis hermanos, por siempre confiar en mis capacidades y su amor sin condiciones en especial a mi hermana Dayana. Me quedo corta al agradecerle por todo lo que aportas a mi vida, por creer tanto en mí, por hacerme siempre sentir que soy capaz, por darme siempre fuerzas y amarme incondicionalmente, tu fe en mí es lo que me ha ayudado a lograr esta meta, eres un regalo de Dios.

Agradecer finalmente a todas aquellas personas que han aportado de una u otra manera para que este logro hoy sea una realidad, que se gozan junto a mí por esta meta cumplida como son mis amigas Yikairys, Lismara, Deborah, Nancy, mi prima Geisy y demás, quedándome corta al intentar mencionarlos a todos, gracias y Dios les bendiga.

**Luz Daneyris Contreras**

El presente proyecto está dedicado principalmente a Dios, por darme la fuerza para terminar mi carrera con éxito.

Quiero dedicar este proyecto a mis padres, porque siempre estuvieron presentes brindándome apoyo incondicional, si no fuera por ustedes hoy no hubiese podido llegar dónde estoy hoy, gracias por hacer de mí una persona de bien y esforzada.

A mi esposo, por brindarme su apoyo incondicional y sus buenos consejos, estuviste a mi lado en las situaciones más difíciles y tormentosas ayudándome a terminar este proyecto con éxito, siempre estuviste motivándome siempre me decía que lo podía lograr.

A mi hija, por ser mi principal motivo para terminar mi proyecto con éxito. Eres mi mejor regalo de parte de Dios, eres mi mayor tesoro y la fuente de mi inspiración.

A mis hermanos, por servirme de apoyo en cada momento, brindarme buenos consejos, su muestra de amor, su paciencia, cariño y compañía que me ayudaron a poder seguir adelante.

A mis amigos y compañeras, por las buenas experiencias que hemos vivido, por su paciencia comprensión y lealtad, gracias por corregirme cuando hago algo mal. Si no fuera por ustedes que me están motivando, puedo decir que hice realidad unos de mis sueños.

**Dilfa Ferrera Sánchez**