



UNIVERSIDAD
MARCELINO CHAMPAGNAT
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y CONTABILIDAD

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

TÍTULO:

Arquitectura de interiores, ensamblaje y mantenimiento de
muebles personalizados en Lima Metropolitana

AUTOR / AUTORA:

ALEJO ALVITES, Nahomi Brigit

ASESOR:

RIVERA VÁSQUEZ, Gustavo

PARA OPTAR AL
TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres, hermanos, abuelos y a mi mejor amiga que siempre me apoyaron durante toda mi etapa universitaria, les agradezco de todo corazón por el esfuerzo que hicieron para lograr ser una profesional y por la motivación que día a día me brindaban para no rendirme. Gracias por su granito de arena de cada uno de usted y por su preocupación de acabar mi carrera.

¡Mucha Gracias!

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi compañera Kimberly Núñez quien ha sido una maravillosa persona durante todo ese tiempo universitario que nos acompañó, le agradezco por su desinteresada amistad, por escucharme cuando siempre la necesité, por darme ideas considerablemente para mi proyecto. Te agradezco por todos los buenos momentos que

vivimos.

¡Muchas Gracias Kim!

Q.E.P.D

Agradecimientos

Agradezco a cada uno de los profesores que nos enseñaron durante los 5 años de carrera, gracias por la enseñanza, paciencia y dedicación a cada uno de nosotros para culminar la profesión. Agradezco a los profesores que nos acompañaron en el camino de nuestro proyecto y la constante ayuda para concluir este proyecto.

¡Mucha Gracias!

Índice

1. Marco teórico	14
1.1 Antecedentes de la Investigación	16
1.1.1 Antecedentes Nacionales	16
1.1.2 Antecedentes Internacionales.....	17
1.2 Glosario	17
1.3 Bases Legales	18
2 Oportunidad y Justificación	19
2.1 Oportunidad.....	19
2.2 Justificación.....	20
3 Modelo de Negocio	21
4 Factores Críticos de Éxito	26
5 Componentes Estratégicos	27
5.1 Visión	27
5.2 Misión.....	27
5.3 Valores.....	27
6 Objetivos	28
6.1 General	28
6.2 Específico	28
7 Planeamiento Societario y Sectorial	29
8 Planeamiento Tributario	29

9. Conocimiento del Mercado	31
9.1 Análisis	31
9.1.1 Pestel	31
9.1.2 Cinco Fuerzas de Porter	37
9.1.3 Dimensionamiento de Mercado	41
9.2 Investigación de Mercado.....	44
9.2.1 Objetivos de Estudio	44
9.2.2 Diseño metodológico del estudio	44
9.2.3 Población, muestra y unidad de muestreo.....	45
9.2.4 Hallazgos y Limitaciones.....	47
9.3 Propuesta estratégica del Modelo de Negocio.....	53
9.3.1 Estrategia del Marketing Mix.....	53
9.3.1.1 Producto	53
9.3.1.2 Precio.....	57
9.3.1.3 Plaza	57
9.3.1.4 Promoción	59
9.4 Estrategia de posicionamiento	69
9.5 Indicadores de gestion del plan de marketing (KPI)	69
10. Operaciones	71
10.1 Mapa de Procesos	71
10.2 Definición de estándares de calidad.....	77

10.2.1	Métodos y sistema de verificación	78
10.3	Gestión de Recursos Humanos	79
10.3.1	Determinación de puestos, funciones y competencias	79
10.4	Propuesta de evaluación de desempeño del personal	82
11	Plan de Implementación	85
11.1	Descripción de Tareas	85
11.2	Cronograma de Tareas	87
12.	Valorización de la Propuesta	87
12.1	Presupuesto	87
12.2	Definición de la estructura de costos del producto	88
12.3	Costeo estándar del producto	89
12.4	Presupuestos de gastos operativos	89
12.5	Punto de Equilibrio	90
12.6	Cálculo del Wacc	91
12.7	Flujo de caja libre	91
12.8	VAN, TIR	92
12.9	Análisis de sensibilidad	93
•	Conclusiones	95
•	Recomendaciones	96
	Referencias	97

Índice de Tabla

Tabla 1 Modelo de Negocio	21
Tabla 2 Ejemplo de Propuesta de Valor	22
Tabla 3 Competidores por zonas	41
Tabla 4 Demanda en soles (anual)	42
Tabla 5 Ventas promedio de competidores	42
Tabla 6 Proyección de Ventas	43
Tabla 7 Promedio de ingreso y gasto familiar mensual	45
Tabla 8 Tabla de Hallazgos – Investigación de Mercado Cualitativa – Focus group	47
Tabla 9 Tabla de Hallazgos - Investigación de Mercado Cuantitativa – Encuesta virtual	50
Tabla 10 Tabla de Garantía	53
Tabla 11 Portafolio de Producto	54
Tabla 12 Diseño & Variedad	55
Tabla 13 Indicadores de Gestión – KPI	71
Tabla 14 Mapa de procesos	71
Tabla 15 Proceso Estratégico	72
Tabla 16 Proceso operativo	73
Tabla 17 Proceso de Soporte	77
Tabla 18 Evaluación de desempeño - Producción	82
Tabla 19 Evaluación de desempeño - Logística	83
Tabla 20 Evaluación de desempeño - Ventas	84
Tabla 21 presupuesto	87
Tabla 22 Estructura de costos por producto	88
Tabla 23 Costo de MOD	88

Tabla 24 Opex	88
Tabla 25 CAPEX - Costo de inversión	88
Tabla 26 Costos Fijos	89
Tabla 27 Costeo estándar del producto	89
Tabla 28 Presupuesto de gastos operativos	89
Tabla 29 Gastos de Ventas	90
Tabla 30 Gastos de transporte, promoción y comisión	90
Tabla 31 punto de equilibrio	90
Tabla 32 Wacc.....	91
Tabla 33 Flujo de caja libre.....	91
Tabla 34 Van.....	92
Tabla 35 TIR	92
Tabla 36 Fresh cash flow - con préstamo.....	92
Tabla 37 Nuevo VAN, TIR	93
Tabla 38 Sensibilización de la cantidad	93
Tabla 39 Sensibilidad de la WACC	93

Índice de Figura

Figura 1 Actividad Principal de Manufactura	15
Figura 2 Evolución de ventas de la industria maderera	16
Figura 3 Cambios futuros de vivienda	20
Figura 4 Población en edad de trabajar según condición de actividad, Trimestre móvil: Enero - Febrero - Marzo 2019	33
Figura 5 Presupuesto familiar	46
Figura 6 Tabla de muestra calculada.....	46
Figura 7 Logo.....	55
Figura 8 Plaquitas.....	55
Figura 9 Canal de Distribución	58
Figura 10 Página Web.....	61
Figura 11 Facebook.....	63
Figura 12 Instagram	64
Figura 13 Tarjetas de presentación	64
Figura 14 Descuentos.....	66
Figura 15 Merchandinsig - polos	67
Figura 16 Merchandinsig - gorros.....	67
Figura 17 Merchandising – agendas	68
Figura 18 Merchandising - lapiceros.....	68
Figura 19 Gestión de ventas	74
Figura 20 Gestión de Logística	75
Figura 21 Flujograma de Producción.....	76
Figura 22 Organigrama	79
Figura 23 Diagrama de Gantt.....	85

Índice de Anexo

Anexo 1 Tabla modelo de negocio.....	100
Anexo 2 Contrato de obra de muebles	101
Anexo 3 Guía de Pautas - Focus	103
Anexo 4 Transcripción de Focus.....	105
Anexo 5 Guía de pautas - entrevista a experto.....	142
Anexo 6 Transcripción de entrevista a experto I	143
Anexo 7 Transcripción de experto II	148
Anexo 8 Página Web.....	152
Anexo 9 Preguntas de NSE y encuesta virtual.....	153
Anexo 10 Resultados de la encuesta	160
Anexo 11 Formato de autorización de datos I	176
Anexo 12 Formato de autorización de datos II	177

Resumen ejecutivo

El proyecto de negocio consiste en poner en marcha un servicio de diseñar, fabricar y dar mantenimiento de muebles personalizados dirigido a la zona 7 de Surco, Miraflores y La Molina del cual quiere satisfacer las necesidades de cada cliente ofreciendo productos innovadores y exclusivos para el consumidor.

Decor Space busca alcanzar el nivel de confianza en atención al público, incentivando así al cliente en tener una asesoría totalmente profesional y poco a poco nos recomienden por la calidad en productos, servicios y atención adecuada a cada uno de los clientes.

La empresa Decor Space cuenta con atributos diferenciadores de diseño, variedad, asesorías personalizadas, calidad, garantía, mantenimiento y está dirigido para todo el NSE.

El servicio ofrecido cuenta con una alta aceptación en el mercado, y se debe a que se enfoca en los tres servicios requeridos por los clientes diseñar, ensamblar y dar mantenimiento, según la encuesta un 93% de personas requieren esos servicios. Para llevar a cabo dicha demanda, se planteará una estrategia de marketing basada en una fuerte comunicación digital (redes sociales).

El importe de la inversión inicial es de S/. 89, 085 soles. La rentabilidad del negocio es alta, se obtiene un valor actual neto VAN de S/. 942, 992.29 soles, proyectado el negocio a 10 años, se obtiene una TIR de 54.29% colocando al negocio en una situación realista al mercado.