



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA INSTALACIÓN DE UNA AGENCIA DE EMPLEOS DE PERSONAL TÉCNICO CALIFICADO PARA LOS SERVICIOS DOMÉSTICOS EN LA CIUDAD DE PIURA

AUTOR

ALBURQUEQUE LÓPEZ, EDUARDO SIGFREDO.

ASESOR

MBA. FLÓRES CÓRDOVA, VÍCTOR.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN PARA LA MICRO Y LA PEQUEÑA EMPRESA

PIURA – PERÚ

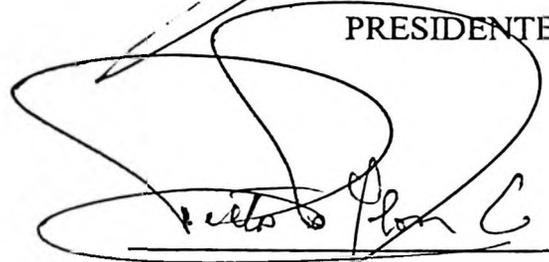
2013

JURADO



DR. BAYONA ESPINOZA, RICARDO

PRESIDENTE



MBA. FLÓRES CÓRDOVA, VÍCTOR

SECRETARIO



ECON. OLAYA GUERRERO, LIDIA

VOCAL

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y guiarme en mi camino.

A mis padres, María y Sigfredo, que con su confianza, y esfuerzo logró darme lo mejor en la vida.

A mis abuelos que con sus consejos me hicieron más fuerte en mis ganas de superación.

A mi hija Marifé que la espero con mucha ansias.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en especial a Dios por darme salud y protegerme, a la Virgen María Auxiliadora, por estar siempre presente en cada paso que doy en mi vida.

Agradezco a mi familia especialmente a mis padres, Sigfredo Alburqueque Silva y María López Encalada por el apoyo incondicional que me dieron, por confiar en mí y estar en cada momento de mi vida y a mis hermanos Enrique y Marita por brindarme todo el cariño y enseñarme a ser mejor persona.

Agradezco a mis abuelos, Melanio López, Rosa Encalada, Sigfredo Alburqueque e Ida Silva por los buenos consejos que hicieron fortalecer mis ganas de superarme y guiarme en mi camino.

Agradezco a mi novia Fiorella por el cariño y la paciencia que tuvo en acompañarme en esta tarea y por el regalo de una nueva vida que lleva en su vientre que ha dado alegría en nuestras vidas.

Agradezco a todos los profesores en general de la Universidad César Vallejo especialmente al Dr. Bayona Espinoza, Ricardo y al MBA. Flores Córdova, Víctor que con sus enseñanzas y dedicación ha forjado en mí un buen profesional y una buena persona.

Y por último a mis compañeros por todos los buenos momentos que pasamos en la universidad.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Eduardo Sigfredo Alburqueque López, con DNI N° 43664616, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 13 de Agosto de 2013.

EDUARDO SIGFREDO
ALBURQUEQUE LÓPEZ

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador, presento ante usted la Tesis titulada "Plan de negocio para la instalación de una agencia de empleos de personal técnico calificado para los servicios domésticos en la ciudad de Piura" con la finalidad de que se otorgue el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, agradezco por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la investigación, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Eduardo Sigfredo Alburqueque López

El Autor

ÍNDICE

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
II. MARCO METODOLÓGICO	27
2.1. Variables	27
2.2. Operacionalización de variables	27
2.2.1. Definición conceptual	27
2.2.2. Definición operacional	27
2.3. Metodología	28
2.4. Tipo de estudio	28
2.5. Diseño	28
2.6. Población, muestra y muestreo	29
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
2.8. Métodos de análisis de datos	29
2.9. Aspectos éticos	29
III. RESULTADOS	30
3.1. Descripción de resultados	30
3.1.1 Formulación de la idea de negocio	30
3.1.1.1 Modelo CANVAS	30
3.1.2 Análisis de la oportunidad	31
3.1.3 Análisis del entorno	31
3.1.4 Matriz PEST	37
3.1.5 Análisis del micro entorno	38
3.1.5.1 Modelo de Michael Porter	38
3.1.5.2 Análisis del mercado	39
3.1.5.3 Grupo de interés	71
3.1.5.4 Competencia	71
3.1.5.4.1 Matriz perfil competitivo	72
Proveedores	
3.1.5.6 Matriz de factores externos (Matriz EFE)	77
3.1.6 Estimación de la demanda	78
3.1.7 Plan Estratégico	82
3.1.7.1 Enfoque estratégico	82
3.1.7.2 Estrategia generada	84
3.1.7.3 Ventajas competitivas	84
3.1.8 PLAN MARKETING	85
3.1.8.1 Objetivos de marketing	85
3.1.8.2 Nombre	85
3.1.8.3 Producto o servicio	86
3.1.8.4 Precio	87
3.1.8.5 Plaza	87
3.1.8.6 Promoción	87
3.1.8.6.1 Promoción de ventas	87
3.1.8.6.2 Publicidad	88

3.1.9 PLAN DE OPERACIONES	89
3.1.9.1 Objetivo de operaciones	89
3.1.9.1.1 Objetivo general	89
3.1.9.1.2 Objetivos específicos	89
3.1.9.2 Actividades previas al inicio de la producción	90
3.1.9.3 Determinación y ubicación de la agencia	91
3.1.9.3.1 Macro localización	91
3.1.9.3.2 Micro localización	92
3.1.9.3.3 Diseño y distribución de las instalaciones	94
3.1.9.4 Proceso productivo del servicio	95
3.1.9.5 DISEÑO DE ESTRUCTURA Y PLAN DE RECURSOS HUMANOS	96
3.1.9.5 ORGANIGRAMA	97
3.1.9.6 Manual de Funciones (MOF)	99
3.1.10 PLAN FINANCIERO	109
3.2 Contrastación de hipótesis.	136
IV. DISCUSIÓN	138
4.1. Con respecto al objetivo general	138
4.2. Con respecto al objetivo específico 1	138
4.3. Con respecto al objetivo específico 2	138
4.4. Con respecto al objetivo específico 3	139
4.5. Con respecto al objetivo específico 4	139
V. CONCLUSIONES	140
VI. RECOMENDACIONES	141
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	142
ANEXOS	143
Anexo I: Matriz de consistencia	143
Anexo II: Encuesta	147
Anexo III: Entrevista	152

LISTA DE FIGURAS

Página

Figura 1	Edad	40
Figura 2	Sexo	41
Figura 3	Grado de instrucción	42
Figura 4	Zona de residencia	43
Figura 5	¿En su hogar existe personal doméstico?	44
Figura 6	Funciones del personal doméstico	45
Figura 7	Medio que contrato a su personal	46
Figura 8	. Régimen laboral	47
Figura 9	Beneficios del personal	48
Figura 10	Satisfacción del personal contratado	49
Figura 11	Pago mensual que recibe el personal	50
Figura 12	Razón por la que no cuenta con personal doméstico	51
Figura 13	Conocimiento lo que es una agencia de empleos	52
Figura 14	Disponibilidad de contratar los servicios de una agencia	53
Figura 15	Tipos de servicio	54
Figura 16	Servicios permanentes	55
Figura 17	Servicios temporales	56
Figura 18	Requisitos del personal contratado	57
Figura 19	Modalidades de servicio	58
Figura 20	Atributos	59
Figura 21	Solución	60
Figura 22	Cuanto estaría dispuesto a pagar	61
Figura 23	Porque medio le gustaría enterarse	62
Figura 24	Cruce de datos	63
Figura 25	Cruce de datos	64
Figura 26	Cruce de datos	64
Figura 27	Cruce de datos	65
Figura 28	Cruce de datos	66
Figura 29	Cruce de datos	67
Figura 30	Cruce de datos	68
Figura 31	Cruce de datos	69
Figura 32	Cruce de datos	70
Figura 33	Ponderado	73
Figura 34	Ponderado	75
Figura 35	Logo	85
Figura 36	Actividades previas	90
Figura 37	Mapa regional	91
Figura 38	Mapa de la Urb. San Felipe	92
Figura 39	Plano de la Urb. San Felipe	93
Figura 40	Distribución de área	94
Figura 41	Proceso productivo del servicio	95
Figura 42	Organigrama	97

LISTA DE Tablas

		Página
Tabla 1	Modelo CANVAS	30
Tabla 2	PEST	37
Tabla 3	Edad	40
Tabla 4	Sexo	41
Tabla 5	Grado de instrucción	42
Tabla 6	Zona de residencia	43
Tabla 7	¿ En su hogar existe personal doméstico?	44
Tabla 8	Funciones del personal doméstico	45
Tabla 9	Medio que contrato a su personal	46
Tabla 10	. Régimen laboral	47
Tabla 11	Beneficios del personal	48
Tabla 12	Satisfacción del personal contratado	49
Tabla 13	Pago mensual que recibe el personal	50
Tabla 14	Razón por la que no cuenta con personal doméstico	51
Tabla 15	Conocimiento lo que es una agencia de empleos	52
Tabla 16	Disponibilidad de contratar los servicios de una agencia	53
Tabla 17	Tipos de servicio	54
Tabla 18	Servicios permanentes	55
Tabla 19	Servicios temporales	56
Tabla 20	Requisitos del personal contratado	57
Tabla 21	Modalidades de servicio	58
Tabla 22	Atributos	59
Tabla 23	Solución	60
Tabla 24	Cuanto estaría dispuesto a pagar	61
Tabla 25	Porque medio le gustaría enterarse	62
Tabla 26	Perfil Competitivo Serv. Permanentes	72
Tabla 27	Resumen de resultados	73
Tabla 28	Perfil Competitivo Serv. Temporales	74
Tabla 29	Resumen de resultados	74
Tabla 30	Matriz del micro entorno	76
Tabla 31	Matriz EFE	77
Tabla 32	Año	78
Tabla 33	Población demandante	79
Tabla 34	Estimación de la oferta	79
Tabla 35	Proyección de la oferta	80
Tabla 36	Demanda insatisfecha	80
Tabla 37	Demanda insatisfecha según nivel socioeconómico	81
Tabla 38	Demanda insatisfecha según el tipo de servicio.	81
Tabla 39	MATRIZ FODA	83
Tabla 40	Descripción	86
Tabla 41	Costo de publicidad	88
Tabla 42	Matriz de macro localización	91

Tabla 43	Micro localización	92
Tabla 44	Órganos de la empresa	97
Tabla 45	Ingresos por servicios permanentes	98
Tabla 46	Ingresos por servicios temporales.	98
Tabla 47	Proyección de ingresos	109
Tabla 48	Número de Trabajadores por servicio	110
Tabla 49	Costo de evaluación psicológica de un postulante.	110
Tabla 50	Costo de servicio	111
Tabla 51	Gastos de constitución	111
Tabla 52	Maquinaria y equipo	112
Tabla 53	Equipos complementarios	112
Tabla 54	Planilla mensual	113
Tabla 55	Beneficios sociales	113
Tabla 56	Servicios	114
Tabla 57	Caja y bancos	114
Tabla 58	Materiales de limpieza	115
Tabla 59	Inversión global	116
Tabla 60	Resumen	117
Tabla 61	Fuentes	117
Tabla 62	Amortizaciones.	118
Tabla 63	Amortización más interés más comisión.	119
Tabla 64	Amortización	119
Tabla 65	Maquinaria y equipo	120
Tabla 66	Equipos complementarios	120
Tabla 67	Amortización de gastos de constitución	121
Tabla 68	Gastos administrativos	121
Tabla 69	Gastos de venta	122
Tabla 70	Gastos generales	122
Tabla 71	Cuadro de depreciaciones	122
Tabla 72	Proyecciones totales	123
Tabla 73	Proyección de gastos administrativos	124
Tabla 74	Proyección de gastos de ventas	124
Tabla 75	Proyección de gastos generales	124
Tabla 76	Proyección	125
Tabla 77	Estado de ganancias y pérdidas	126
Tabla 78	Flujo de caja	127
Tabla 79	Indicadores	128
Tabla 79	Evaluación	128
Tabla 80	Balance	129
Tabla 81	Análisis de sensibilidad si los costos se incrementan en un 10%	130
Tabla 82	Indicadores	131
Tabla 83	Resultados	131
Tabla 84	Análisis de sensibilidad si los costos se disminuyen en un 10%	132
Tabla 85	Indicadores	133
Tabla 86	Resultados	133

Tabla 87	Costos totales	133
Tabla 88	Punto de equilibrio	134

RESUMEN

Hoy se vive en un crecimiento económico y empresarial; donde muchas empresas apuestan por esta ciudad, creándose así más puestos de trabajo, es por eso que cada quien debe estar atento a las oportunidades que se presentan, sin descuidar el cuidado del hogar y la familia, evitando así los asaltos por la ausencia de los miembros del hogar. Estos factores originan una propuesta de diseñar un plan de negocios para la instalación de una agencia de empleos de personal técnico calificado de servicios domésticos que nos permita resolver los problemas de los quehaceres del hogar en la ciudad de Piura, ofreciendo seguridad y confianza a las familias, esta investigación de tipo descriptivo – explicativo busca investigar el comportamiento de los demandantes y ofertantes en la ciudad de Piura, diseñando una investigación no experimental y de corte transversal, tomando como muestra 384 familias de la ciudad de Piura utilizando como instrumento de recolección de datos la encuesta que comprendida de 19 preguntas y segmentando a la ciudad de Piura en tres sectores de acuerdo al nivel socioeconómico se procedió a realizar el cuestionario familia por familia, este proceso permitió conocer el perfil de la demanda, así mismo se utilizó el instrumento de la entrevista para conocer a los ofertantes del mercado de servicios domésticos de la ciudad de Piura, la investigación ha permitido conocer con más profundidad las necesidades de las personas y así mejorar el servicio con la finalidad de brindar al cliente la confianza, seguridad y calidad del servicio. Teniendo en cuenta la realidad que presenta el mercado piurano, se recomienda realizar esta investigación para poder incursionar en el mercado de manera diferente generando empleo y desarrollo.

PALABRAS CLAVES: Crecimiento económico y empresarial, Cuidado del hogar y familia, Agencia de empleos, investigación no experimental y de corte transversal

ABSTRACT

Today we live in economic and business growth; many businesses opt for our city, creating more jobs, which is why one must be aware of the opportunities presented, without neglecting the care of home and family, avoiding the assaults by the absence of household members. These factors cause a proposal to design a business plan for the installation of an employment agency of qualified domestic service that allows us to solve the problems of household chores in the city of Piura, providing security and confidence to families this research is a descriptive - explanatory aims to investigate the behavior of claimants and vendors in the city of Piura, designing an experimental investigation of cross section, taking as sample 384 families in the city of Piura using as data collection instrument the survey comprised of 19 questions and segmenting the city of Piura in three sectors according to socioeconomic status proceeded to conduct the survey every family, this process allowed to know the profile of demand, also used the instrument interview bidders meet domestic services market in the city of Piura, research has provided us with more depth the needs of people and improve the service in order to provide the customer with confidence, security and quality of service . Given the reality that the market presents Piura, consider performing this research in order to enter the market in a different way by creating jobs and development.

KEYWORDS: Economic and business growth, home care and family, employment agency, no-experimental, cross-sectional research.