



**idat**

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADO “IDAT”**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS EN ADM. DE EMPRESAS /  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**"PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESCUELA DE  
FORMACIÓN Y GESTIÓN DE MOZOS CON LA MODALIDAD  
HIBRIDA EN LOS DISTRITOS DE ATE, SANTA ANITA,  
LURIGANCHO, CHACLACAYO, EL AGUSTINO Y SAN JUAN DE  
LURIGANCHO"**

**Trabajo de aplicación profesional para obtener el título profesional técnico en  
Administración de Empresas y Gestión Administrativa**

**YOBÉR WILSON LOPEZ MATENCIO**

**(0009-0007-3091-4064)**

**Lima – Perú**

**2024**

*Dedico esta tesis a mis queridos padres, Teodora y José,  
quienes han sido mi mayor apoyo y fuente de  
inspiración. Su amor incondicional y su confianza en mí  
me han impulsado alcanzar mis metas.*

## Índice General

<b>Resumen ejecutivo .....</b>	<b>12</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>13</b>
<b>Capítulo I: Descripción de la Idea de Negocio.....</b>	<b>14</b>
Objetivo.....	14
Objetivos específicos .....	14
Descripción de la Idea de Negocio .....	14
Propuesta de Valor.....	16
<i>Matriz Bussines Model Canvas.....</i>	<i>16</i>
<i>Detalle de la Matriz Bussines Model Canvas .....</i>	<i>17</i>
<b>Capítulo II: Análisis Interno y Externo .....</b>	<b>19</b>
Factores que Determinan el Éxito.....	19
Organización.....	19
Matriz de los Factores Internos MEFI .....	19
Matriz MEFI .....	19
Análisis PESTEL .....	20
<i>Factores Políticos .....</i>	<i>20</i>
<i>Factor Financieros y Económicos .....</i>	<i>21</i>
<i>Factor social, culturales y demográficos.....</i>	<i>22</i>
<i>Factores tecnológicos y científicos .....</i>	<i>22</i>
<i>Factores ambientales y ecológicos .....</i>	<i>23</i>
<i>Factor legal.....</i>	<i>24</i>
Análisis de las Cinco Fuerzas de Poder .....	25
<i>Poder de negociación de los clientes.....</i>	<i>25</i>
<i>Poder de negociación con los proveedores .....</i>	<i>26</i>
<i>Amenaza de los productos o servicios sustitutos .....</i>	<i>27</i>
<i>Amenaza de entrada de nuevos competidores .....</i>	<i>27</i>
<i>Rivalidad de los competidores actuales.....</i>	<i>28</i>
<i>Grado de atracción de la industrial o sector.....</i>	<i>29</i>
Matriz de los Factores Externos MEFE .....	30
<b>Capítulo III: Planteamiento Estratégico.....</b>	<b>31</b>
Misión .....	31

Visión.....	31
Valores .....	31
Objetivo Estratégico.....	31
FODA.....	32
<i>Fortalezas</i> .....	32
<i>Debilidades:</i> .....	33
<i>Amenazas</i> .....	33
<i>Oportunidades</i> .....	33
<i>Estrategia FO</i> .....	34
<i>Estrategia DO</i> .....	34
<i>Estrategia FA</i> .....	35
<i>Estrategia DA</i> .....	35
Matriz FODA .....	36
Ventaja Competitiva .....	37
El Mapa Estratégico .....	38
Indicadores para Medir las Estrategias .....	39
Diagrama de Gantt .....	40
<b>Capítulo IV: Análisis de Mercado .....</b>	<b>41</b>
Análisis de Mercado .....	41
<i>Mercado Meta</i> .....	41
<i>Prototipo para la Encuesta</i> .....	43
<i>Método de Investigación</i> .....	45
<i>Muestra</i> .....	45
<i>Conformación y tamaño de muestra</i> .....	45
Resultados de la Encuesta.....	47
Estimación de la Demanda.....	53
<i>Demanda en Unidades</i> .....	53
<i>Proyección de Ventas</i> .....	54
<b>Capítulo V: El Plan de Marketing.....</b>	<b>56</b>
Variables de Segmentación del Consumidor .....	56
Mapa de experiencia del cliente.....	57
Marketing Mix .....	58
<i>Estrategia del producto o servicio</i> .....	58
<i>Estrategia de precio</i> .....	62

<i>Estrategia de distribución y canales de venta</i> .....	63
<i>Estrategia de comunicación integral</i> .....	63
Costos del Marketing .....	67
<b>Capítulo VI: Gestión de las Operaciones Productivas</b> .....	<b>68</b>
Selección de la Ubicación del Negocio .....	68
Proceso de Producción del Servicio.....	72
Plan de Producción .....	74
Gestión de Calidad.....	81
Costo de las Operaciones Productivas .....	82
<b>Capítulo VII: La Gestión Logística</b> .....	<b>90</b>
Gestión de las Compras .....	90
<i>Identificación de los proveedores</i> .....	90
<i>Método de control de inventarios</i> .....	96
Gestión del Almacenamiento.....	97
<i>Diseño de Almacén</i> .....	98
<i>Método de almacenamiento</i> .....	99
Costo de la Gestión Logística .....	100
<b>Capítulo VIII: La Gestión de Personas y Legales</b> .....	<b>101</b>
Organigrama .....	101
Requerimiento de los Cargos.....	102
Funciones y Responsabilidades .....	106
Proceso de Reclutamiento, Selección y Contratación del Personal.....	110
Proceso de Inducción, Capacitación y Evaluación del personal.....	111
Estrategias de Motivación y Remuneración para el Personal .....	112
Costo del Personal.....	113
Requisitos para Constitución del Negocio.....	115
<i>Búsqueda del Nombre de la Empresa</i> .....	115
<i>Reserva de Nombre de Persona Jurídica</i> .....	116
<i>Abono de Capital y Bienes</i> .....	117
<i>Escritura Pública y Registro en SUNARP</i> .....	118
<i>Inscripción del RUC</i> .....	118
<i>Licencia de Funcionamiento:</i> .....	119
<i>Registro de la marca en Indecopi</i> .....	120
Costos de Constituir el Negocio .....	120

Obligaciones (Tributarias y Laborales) .....	121
<b>Capítulo IX: Plan Financiero.....</b>	<b>123</b>
Consideraciones Iniciales.....	123
<i>Inversión total:</i> .....	<i>123</i>
<i>Inversión Fija</i> .....	<i>123</i>
<i>Capital de Trabajo</i> .....	<i>124</i>
<i>Fuente de financiamiento</i> .....	<i>126</i>
Estructura de Costos .....	129
<i>Costos variables</i> .....	<i>129</i>
<i>Costos fijos</i> .....	<i>129</i>
Proyección de Ventas.....	130
Análisis del Punto de Equilibrio .....	131
Inversión y el Capital de Trabajo.....	131
Estados Financieros .....	132
Evaluación Financiera.....	133
<b>Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	<b>138</b>
Conclusión 1 .....	138
Recomendación 1.....	139
<b>Bibliografía .....</b>	<b>140</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Matriz MEFI .....	20
<b>Tabla 2.</b> Factores Políticos .....	21
<b>Tabla 3.</b> Factor económico.....	21
<b>Tabla 4.</b> Factor social.....	22
<b>Tabla 5.</b> Factores tecnológicos y científicos .....	23
<b>Tabla 6.</b> Factores ambientales y ecológicos.....	24
<b>Tabla 7.</b> Factor legal.....	25
<b>Tabla 8.</b> Poder de negociación con los clientes .....	25
<b>Tabla 9.</b> Poder de negociación de proveedores.....	26
<b>Tabla 10.</b> Amenaza de los productos o servicios sustitutos.....	27
<b>Tabla 11.</b> Amenaza de entrada de nuevos competidores .....	28
<b>Tabla 12.</b> Rivalidad de competidores.....	29
<b>Tabla 13.</b> Grado de atracción de la industria o sector.....	29
<b>Tabla 14.</b> Matriz de evaluación de factores externos (MEFE) .....	30
<b>Tabla 15.</b> Población de los distritos y datos específicos.....	42
<b>Tabla 16.</b> Mercado Meta .....	42
<b>Tabla 17.</b> Encuesta. Pregunta N° 1 .....	47
<b>Tabla 18.</b> Encuesta. Pregunta N° 2 .....	48
<b>Tabla 19.</b> Encuesta. Pregunta N° 3 .....	48
<b>Tabla 20.</b> Encuesta. Pregunta N° 4 .....	49
<b>Tabla 21.</b> Encuesta. Pregunta N° 5 .....	50
<b>Tabla 22.</b> Encuesta. Pregunta N° 6 .....	51
<b>Tabla 23.</b> Encuesta. Pregunta N° 7 .....	51
<b>Tabla 24.</b> Encuesta. Pregunta N° 8 .....	52
<b>Tabla 25.</b> Encuesta. Pregunta N° 9 .....	53
<b>Tabla 26.</b> Proyección de Demanda de estudiantes en “MASTER MOZOS” en unidades .....	54
<b>Tabla 27.</b> Proyección de Demanda de estudiantes en “MASTER MOZOS” en soles.....	55
<b>Tabla 28.</b> Segmentación de mercado .....	57
<b>Tabla 29.</b> Ficha Técnica de “MASTER MOZOS” .....	59
<b>Tabla 30.</b> Presupuesto .....	67
<b>Tabla 31.</b> Baremo para el Costo de alquiler.....	68
<b>Tabla 32.</b> Baremo para la infraestructura.....	69

<b>Tabla 33.</b> Baremo de disponibilidad de servicios básicos y/o para su instalación.....	69
<b>Tabla 34.</b> Baremo de la accesibilidad .....	70
<b>Tabla 35.</b> Matriz de Localización para MASTER MOZOS .....	71
<b>Tabla 36.</b> Diagrama DAP.....	73
<b>Tabla 37.</b> Diagrama DOP.....	74
<b>Tabla 38.</b> Cuadro de la cantidad de equipos e Infraestructura .....	75
<b>Tabla 39.</b> Los horarios ofrecidos por la escuela de MASTER MOZOS.....	76
<b>Tabla 40.</b> Plan de capacidad de producción mensual de los días Martes y jueves .....	77
<b>Tabla 41.</b> Plan de capacidad de producción mensual de los días Miércoles y Viernes .....	77
<b>Tabla 42.</b> Plan de capacidad de producción mensual de los sábado y Domingo .....	78
<b>Tabla 43.</b> Cuadro de ejemplo de aulas aperturadas en un mes con cantidad de estudiantes completos .....	79
<b>Tabla 44.</b> Número de personas necesarias para la producción de las capacitaciones .....	80
<b>Tabla 45.</b> Encuesta de medidas de Satisfacción de los estudiantes .....	81
<b>Tabla 46.</b> Ejemplo del Costo del personal – Instructor de clase.....	83
<b>Tabla 47.</b> Ejemplo del Costo del personal – Coordinador académico .....	84
<b>Tabla 48.</b> Ejemplo del Costo del personal – Técnico en Administración de redes y comunicaciones.....	85
<b>Tabla 49.</b> Ejemplo del Costo del personal – Administrador .....	86
<b>Tabla 50.</b> Cuadro de resumen de mano de obra en MASTER MOZOS.....	87
<b>Tabla 51.</b> Costo de insumos .....	88
<b>Tabla 52.</b> Costo de servicios .....	89
<b>Tabla 53.</b> Costo de la Gestión Logística .....	100
<b>Tabla 54.</b> Requerimiento para el cargo de Administrador .....	102
<b>Tabla 55.</b> Requerimiento para el cargo de Asistente contable.....	103
<b>Tabla 56.</b> Requerimiento para el cargo de Técnica en Marketing digital .....	103
<b>Tabla 57.</b> Requerimiento para el cargo de Coordinador Académico .....	104
<b>Tabla 58.</b> Requerimiento para el cargo de Instructor.....	105
<b>Tabla 59</b> Requerimiento para el cargo de Técnico en administración de redes y comunicaciones.....	106
<b>Tabla 60.</b> Funciones y responsabilidades del Administrador .....	106
<b>Tabla 61.</b> Funciones y responsabilidades del Asistente contable .....	107
<b>Tabla 62.</b> Funciones y responsabilidades de la Técnica en Marketing Digital.....	108
<b>Tabla 63.</b> Funciones y responsabilidades del Coordinador Académico .....	108

<b>Tabla 64.</b> Funciones y responsabilidades del Instructor .....	109
<b>Tabla 65.</b> Funciones y responsabilidades del Técnico en administración de redes y comunicaciones.....	110
<b>Tabla 66.</b> Ejemplo del Costo del personal no operativo – Técnico en Marketing digital.....	113
<b>Tabla 67.</b> Ejemplo del Costo del personal no operativo – Asistente Contable.....	114
<b>Tabla 68.</b> Cuadro de resumen de personal no operativo en MASTER MOZOS .....	115
<b>Tabla 69.</b> Costo Total de Constitución de MASTER MOZOS.....	121
<b>Tabla 70.</b> Inversión Fija para MASTER MOZOS .....	123
<b>Tabla 71.</b> Capital de Trabajo.....	124
<b>Tabla 72.</b> Resumen de la Inversión Total para MASTER MOZOS .....	125
<b>Tabla 73.</b> Nivel de Financiamiento para MASTER MOZOS .....	126
<b>Tabla 74.</b> Detalles del Financiamiento para MASTER MOZOS.....	127
<b>Tabla 75.</b> Cuadro de Amortización e Intereses de la Deuda Mensual .....	128
<b>Tabla 76.</b> Resumen de Egresos de Deuda.....	128
<b>Tabla 77.</b> Costo fijo.....	129
<b>Tabla 78.</b> Costo total .....	130
<b>Tabla 79.</b> Demanda estimada.....	130
<b>Tabla 80.</b> Análisis del punto de equilibrio .....	131
<b>Tabla 81.</b> Capital de trabajo .....	132
<b>Tabla 82.</b> Estados financieros proyectados .....	132
<b>Tabla 83.</b> Flujo de caja económica.....	133
<b>Tabla 84.</b> Flujo de caja financiero.....	134
<b>Tabla 85.</b> Base de Datos para Evaluación de Indicadores de Rentabilidad.....	135
<b>Tabla 86.</b> Beneficios Netos Anuales Económico.....	135
<b>Tabla 87.</b> Beneficios Netos Anuales Económico.....	135
<b>Tabla 88.</b> Beneficios Netos Anuales Financiero.....	136
<b>Tabla 89.</b> Indicadores de Rentabilidad Financieros .....	136

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Matriz FODA .....	36
<b>Figura 2.</b> Matriz de evaluación de factores externos (MEFE).....	38
<b>Figura 3.</b> Indicadores .....	39
<b>Figura 4.</b> Diagrama de Gantt.....	40
<b>Figura 5.</b> Prototipo después de la matricula en MASTER MOZOS.....	43
<b>Figura 6.</b> Prototipo para la Encuesta.....	44
<b>Figura 7.</b> Encuesta. Pregunta N° 1 .....	47
<b>Figura 8.</b> Encuesta. Pregunta N° 2.....	47
<b>Figura 9.</b> Encuesta. Pregunta N° 3.....	48
<b>Figura 10.</b> Encuesta. Pregunta N° 4.....	49
<b>Figura 11.</b> Encuesta. Pregunta N° 5.....	49
<b>Figura 12.</b> Encuesta. Pregunta N° 6.....	50
<b>Figura 13.</b> Encuesta. Pregunta N° 7.....	51
<b>Figura 14.</b> Encuesta. Pregunta N° 8.....	52
<b>Figura 15.</b> Encuesta. Pregunta N° 9.....	52
<b>Figura 16.</b> Mapa de experiencia del estudiante.....	58
<b>Figura 17.</b> Logo de MASTER MOZOS.....	61
<b>Figura 18.</b> Figura de certificado de MASTER MOZOS.....	62
<b>Figura 19.</b> Página de Facebook de MASTER MOZOS.....	64
<b>Figura 20.</b> Página de Instagram de MASTER MOZOS .....	64
<b>Figura 21.</b> Página de TIK TOK de MASTER MOZOS .....	65
<b>Figura 22.</b> Ejemplo de una publicidad en Facebook de MASTER MOZOS.....	65
<b>Figura 23.</b> Ejemplo de Afiche de MASTER MOZOS.....	66
<b>Figura 24.</b> Mapa de Ubicación Geográfica de la escuela de Mozos “MASTER MOZOS” ...	71
<b>Figura 25.</b> Vista Frontal del Local Propuesto para MASTER MOZOS.....	72
<b>Figura 26.</b> Diagrama de Procesos en bizagi.....	80
<b>Figura 27.</b> Hoja técnica para la compra del proyector.....	90
<b>Figura 28.</b> Hoja Técnica para la compra de Pantallas POS .....	91
<b>Figura 29.</b> Hoja Técnica para la compra de Impresoras POS .....	92
<b>Figura 30.</b> Hoja Técnica para la compra de Computadoras.....	93
<b>Figura 31.</b> Hoja Técnica para la compra de Cubiertos .....	94
<b>Figura 32.</b> Hoja Técnica para la compra de sillas.....	95

<b>Figura 33.</b> Diseño de almacén – Vitrina .....	99
<b>Figura 34.</b> Organigrama de MASTER MOZOS .....	101
<b>Figura 35.</b> Proceso de Reclutamiento, Selección y Contratación del Personal .....	110
<b>Figura 36.</b> Simulación del préstamo .....	127

## Resumen ejecutivo

El presente trabajo titulado "Proyecto de implementación de una escuela de formación y gestión de mozos con la modalidad híbrida en los distritos de Ate, Santa Anita, Lurigancho, Chaclacayo, El Agustino y San Juan de Lurigancho", tiene como objetivo la formación integral en el sector de la hospitalidad a jóvenes y adultos. En el primer capítulo, expone la problemática, solución propuesta, objetivo General y Específico, descripción de la idea de negocio y propuesta de valor. En el segundo capítulo realizaron un análisis PESTEL y un estudio de las 5 Fuerzas de Porter que evalúa competencia y el poder de negociación. En el tercer capítulo, detallará sobre el planteamiento estratégico, misión, visión, valores, análisis Foda, matriz Foda y el mapa estratégico. En el cuarto capítulo, se desarrolló el análisis de mercado, se reveló un creciente interés. En el quinto capítulo se diseñó un plan de marketing que incluye estrategias de segmentación de consumidores, un marketing mix sólido y un enfoque en la comunicación integral. En el sexto capítulo, establecieron procesos de producción del servicio educativo, incluyendo la selección de la ubicación, infraestructura y capacidad de producción, garantizando la calidad en la enseñanza. En el séptimo capítulo se desarrolló un plan logístico que abarca la gestión de compras, control de inventarios, asegurando un funcionamiento eficiente. En el octavo capítulo, definieron los requerimientos de personal, funciones y responsabilidades, así como el proceso de reclutamiento y capacitación. En el noveno capítulo, desarrolló un análisis de costos, ventas y evaluación financiera para asegurar la viabilidad.