

INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADO
"IDAT"

PROGRAMA DE ESTUDIOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PLAN DE NEGOCIO PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO EXPRESS A VEHÍCULOS DE LA MARCA SUBARU

TRABAJO DE APLICACIÓN PROFESIONAL PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESTHER SOLEDAD BAEZ QUISPE

(0009-0009-6036-4475)

Lima – Perú

2025

Este trabajo se lo dedico a mi hijo, que con su compañía todas las noches me llenó de fuerza y amor. Gracias por ser la alegría y el amor de mi vida. También dedico este trabajo a Dios, por guiarme y darme la fortaleza para lograrlo.

Índice General

Resumen ejecutivo 9
Capítulo 1.- Definición del negocio 11
1.1.- Idea de negocio 11
1.2.- Diagnostico de la idea del negocio 12
1.3. Justificación y oportunidad de negocio 13
Idea 3: Loncheras saludables para niños 14
Idea 4: Jabón ecológico para ropa 15
Capítulo 2.-Diagnostico del plan de negocio 21
2.1. Análisis del micro entornó 22
2.1.1. Clientes 22
2.1.2. Competidores 24
2.1.3. Proveedores 27
2.1.4. Productos Sustitutos 31
2.1.5. Nuevos Entrantes 32
2.2 Análisis de macro entorno 34
2.2.1. Económico 35
2.2.2. Cultural y Social 37
2.2.3. Ambiental 38
2.2.4 Político 40
2.2.5. Legal 43
2.2.6. Geográfico – demográfico y tecnológico 44
Capítulo 3. Planteamiento estratégico 46
3.1. Misión: 46
3.2. Visión: 47
3.3.Valores: 47
3.4. Matriz FODA 48
3.5.- Objetivos estratégicos generales 51
3.6.- Estrategia genérica de Porter 54
3.7.- Cronograma de actividades 55
Capitulo 4.-Estudio de mercado 58
4.1.- Oferta 58
4.2.- Demanda 72
Población 75

4.2.1 Demanda proyectada 96
Capítulo 5.-Plan de comercialización 102
5.1 Mercado 102
5.2 Marketing mix 110
5.2.1 Producto 110
5.2.2 Precio 112
5.2.3 Plaza 113
5.3 Formulación estratégica 115
5.4. Ventas 117
Capítulo 6. Plan técnico 118
6.1.- Localización de la empresa 118
6.1.1 Macro localización 118
6.1.2 Micro Localización 120
6.1.3 Evaluación de los factores 121
6.1.4 Conclusión 122
6.2 Tamaño del Negocio 123
6.2.2 Capacidad Instalada del Proyecto 124
6.2.3 Decisión del Tamaño del Proyecto 125
6.3 Necesidades del Proyecto 125
6.3.1 Maquinaria y Equipos 125
6.3.2 Muebles y enseres 126
6.3.3 Materia prima e insumos 127
6.3.4 Personal requerido 128
6.4 Costos del Proyecto 128
6.4.1 Costos indirectos mensuales 129
6.5 Procesos de operación 130
6.6. Certificaciones necesarias 135
6.6.1. Certificaciones y autorizaciones de seguridad 135
6.6.2 Certificaciones ambientales y de gestión de residuos 138
6.7. Impacto en el medio ambiente 140
6.7.1. Impacto según la variación de la calidad ambiental 140
6.7.2. Impacto según la intensidad 140
6.7.3. Impacto según su extensión 141

6.7.4. Impacto según su persistencia 141
6.7.5. Plan de acción ambiental 141
Capítulo 7.-Plan organizacional, personal y legal 142
7.1.- Constitución de la empresa 142
7.1.1 Proceso de constitución 142
7.1.2 Flujograma del proceso de constitución 147
7.2.- Obligaciones (tributarias y laborales). 148
7.2.2 Obligaciones laborales 149
Capítulo 8.- Planificación financiera 156
8.1.- Inversiones 157
8.2.- Ingresos y Egresos 158
8.3.- Deuda 160
8.4.- Flujo de caja 162
8.5.- Evaluación económica y financiera 165
8.6.- Estados financieros proyectados 167

Índice de Figuras

Figura 1Logo de Auto Fitness 25
Figura 2Colaboradores de Auto fitness 25
Figura 3Logo Subitech 26
Figura 4Colaboradores de Subitech 26
Figura 5Logo de Repuestos importados USA 28
Figura 6Logo de Subaru Parts 28
Figura 7Crecimiento de la inflación 36
Figura 8Logo INACAL 38
Figura 9Proceso de reciclaje 39
Figura 10Impulso Mype 42
Figura 11Organigrama 52
Figura 12Cronograma de actividades 55
Figura 13Cronograma de sub actividades 57
Figura 14Trabajadores Auto fitness 59
Figura 15Gerente general Auto fitness 60
Figura 16Servicios Autofitness 61
Figura 17Interior Autofitness 62
Figura 18Interior Auto fitness 62
Figura 19Trabajadores Subitech 63
Figura 20Precio mantenimiento 64
Figura 21Precio mantenimiento 65
Figura 22Precio mantenimiento 66
Figura 23Interior Subitech 67
Figura 24Local Subitech 68
Figura 25Consecionaria Subaru 68
Figura 26Interior concesionaria 69
Figura 27Inventario vehicular 111
Figura 28Pagina web Subi express 114
Figura 29Whatsapp business 115
Figura 30Maps del local Subi express 122
Figura 31Local Subi express 123
Figura 32Elevador 126
Figura 33Escaner 126
Figura 34Plano del local 130
Figura 35Diagrama de flujo 132
Figura 36Licencia de funcionamiento 136
Figura 37Certificado defensa civil 138
Figura 38Registro generador de residuos solidos 138
Figura 39Contrato para manejo de residuos peligrosos 139
Figura 40 Sunarp 143
Figura 41 Minuta 144
Figura 42 Inscripción sunarp 145
Figura 43 Licencia de funcionamiento 147

Figura 44 Flujo proceso de constitución 148
Figura 45 Organigrama.....152
Figura 46 Subi express 153

Índice de Tablas

Tabla 1 Matriz macro filtro.....16
Tabla 2 Matriz micro filtro 18
Tabla 3 Descripción del cliente.....23
Tabla 4 Características de los proveedores.....29
Tabla 5 Precios de insumos 30
Tabla 6 Nuevos entrantes 32
Tabla 7 Análisis macro entorno 34
Tabla 8 Tipos de residuos.....39
Tabla 9 Perfil geográfico 45
Tabla 10 Matriz foda 48
Tabla 11 Competidores.....71
Tabla 12 Frecuencia de edad 79
Tabla 13Frecuencia propietarios con vehículo Subaru 81
Tabla 14 Frecuencia uso de vehiculos.....82
Tabla 15 Frecuencia que realiza el mantenimiento.....84
Tabla 16 Nivel de satisfacción.....86
Tabla 17 Valor de servicio automotriz 87
Tabla 18 Importancia tiempo de espera.....89
Tabla 19 Disposición de tiempo 91
Tabla 20 Disposición de pago por mantenimiento express 93
Tabla 21 Interés por servicio ágil.....94
Tabla 22 Proyección de demanda 96
Tabla 23 Estudio de mercado.....102
Tabla 24 Segmentación de mercado.....109
Tabla 25 Proyección de ventas 117
Tabla 26 Pronostico de ventas 117
Tabla 27 Análisis de costos 120
Tabla 28 Tamaño del negocio.....123
Tabla 29 Maquinaria y equipos.....125
Tabla 30 Muebles.....126
Tabla 31 Materias primas 127
Tabla 32 Personal requerido 128
Tabla 33 Costos indirectos y directos 129
Tabla 34 Plan de acción ambiental.....141
Tabla 35 Mano de obra directa 150

Tabla 36 Sueldos de área administrativa 151
Tabla 37 Funciones gerente general 153
Tabla 38 Funciones área administrativa 154
Tabla 39 Funciones área operativa y logística 155
Tabla 40 Funciones marketing y ventas 156
Tabla 41 Inversiones 157
Tabla 42 Presupuesto de ingresos 159
Tabla 43 Presupuesto de egresos 159
Tabla 44 Financiamiento 160
Tabla 45 Amortización 160
Tabla 46 Flujo de caja financiero 162
Tabla 47 Flujo de caja económico 164
Tabla 48 Van - Tir 165
Tabla 49 Estados proyectados 167

Resumen ejecutivo

El presente trabajo de investigación desarrolla un plan de negocio para la implementación del taller automotriz Subaru Express, orientado a la prestación de servicios especializados de mantenimiento preventivo y correctivo para vehículos de la marca Subaru. La propuesta surge como respuesta a la creciente demanda de servicios técnicos especializados, la limitada oferta de talleres con conocimiento específico de la marca y la necesidad de una atención diferenciada dirigida a un segmento de clientes exigentes e informados.

El objetivo general del estudio es evaluar la viabilidad operativa, comercial y económico-financiera del plan de negocio, a fin de determinar su sostenibilidad y potencial de desarrollo en el mercado. Para ello, se realizó un análisis integral del entorno, mercado objetivo, estructura organizacional y modelo operativo del taller, complementado con la formulación de estrategias comerciales orientadas a la captación y fidelización de clientes.

El plan de negocio fue desarrollado bajo un enfoque cuantitativo, utilizando herramientas como encuestas aplicadas a potenciales clientes, proyecciones financieras y la evaluación de indicadores económicos clave. La inversión inicial requerida asciende a S/ 123,190.50, destinada a la implementación del taller especializado Subaru Express, enfocado en brindar un servicio eficiente, confiable y diferenciado.

Los resultados del análisis económico-financiero evidencian indicadores favorables. El Valor Actual Bruto Neto alcanza un monto de S/ 3,571,373.92, mientras que el Valor Actual Neto Económico asciende a S/ 3,448,183.42, lo que demuestra que el proyecto genera valor económico significativo por encima de la inversión inicial. Asimismo, la Tasa Interna de Retorno Económica obtenida es de 33%, superando el costo de oportunidad del capital y confirmando la rentabilidad del proyecto en el horizonte de evaluación.

De igual manera, la relación económica beneficio-costo presenta un índice de 1.77, lo que indica que por cada sol invertido el proyecto genera S/ 1.77 en beneficios actualizados. En conjunto, los resultados obtenidos demuestran que el plan de negocio es viable desde el punto