

**UNIVERSIDAD ESAN**



**PLAN DE NEGOCIOS PARA UNA EMPRESA QUE BRINDA SERVICIOS  
DE LIMPIEZA DEL HOGAR EN EL DEPARTAMENTO DE AREQUIPA.**

**Tesis presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener el  
grado de Magister en Administración**

**por:**

Dante Aviega Albiz

Fernando Carrera Cáceres

Raphael Carpio Pacheco

Diana Delgado Córdova

**Programa de la Maestría en Administración**

**Lima, 06 de marzo de 2017**

## **RESUMEN:**

El presente plan de negocios tiene como objetivo central: “Establecer la factibilidad comercial, operativa y económica para la implementación de un negocio de servicio de limpieza de viviendas”. Ofrecemos un servicio de limpieza para viviendas en la ciudad de Arequipa para los segmentos dentro del nivel socioeconómico A/B, con servicios que se ajustan con flexibilidad a las necesidades de nuestros clientes en cuanto a áreas de vivienda a limpiar, así como la profundidad de la misma. Asegurando con nuestro profesionalismo la calidad y seguridad de nuestros servicios.

El mercado potencial resultante fue de 62% del NSE A/B de los distritos Arequipa-Cercado, Cayma, Cerro Colorado, Sachaca, Yanahuara y José Luis Bustamante y Rivero lo cual representa a 25,501 hogares. Y la intención de compra producto de nuestro estudio de mercado es de 30.4% del mercado potencial, lo cual representa a 7,752 hogares.

La financiación del presente plan de negocio se consideró mediante el aporte de los socios intervinientes, los cuáles consideraron que su costo de oportunidad ascienda a 27.98%. Se proyectaron los resultados con un horizonte de 5 años, con lo cual se determinó que el valor generado por el proyecto es de S/. 1'041,506 y una tasa interna de retorno del 136.75% dentro de un escenario esperado. Adicionalmente se consideraron escenarios pesimista y optimista, estresando nuestra proyección considerando incrementos o ajustes en la demanda calculada para el servicio a ofrecer, llevando en ambos casos a obtener resultados positivos. En este sentido se concluye que, económicamente, el proyecto es viable.

Se concluye que luego de haber realizado el diseño comercial, operacional y económico, se ha estructurado el modelo de negocio de una empresa que brinda servicios de limpieza en el hogar de una manera satisfactoria de acuerdo a los planes realizados como parte de la presente tesis potencializando los atributos que los potenciales usuarios valoran