

**UNIVERSIDAD ESAN**



**PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA  
CONSULTORA DE RECLAMOS, DIRIGIDA A EMPRESAS  
PEQUEÑAS Y MEDIANAS DEL RUBRO DE LA CONSTRUCCIÓN**

Tesis presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener el  
grado de Maestro en Administración de Negocios por:

Carranza Chávez, Davies

Padilla Espinoza, Pamela

Flores Díaz, Ricardo

Gallardo Coz, William

Híjar Santa María, César

Programa Magíster a Tiempo Parcial 58

Octubre - 2017

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesis tiene por objetivo proponer un plan de negocio para la creación de una empresa en consultoría especializada en reclamos de proyectos de construcción. La empresa denominada Solution Consulting S.A.C. (SC) proveerá servicios de gestión de controversias (Arbitrajes) que está dirigida a empresas pequeñas y medianas del sector de la Construcción que liciten con el Estado Peruano.

Se desarrollará los conceptos de PYMES, características generales y fases de las obras públicas y de arbitrajes, así como los procedimientos para las licitaciones y responsabilidades dentro del marco de una obra pública. Análisis del impacto de la ley de contrataciones con el estado en los proyectos de construcción. Se detallara la situación actual del mercado y las proyecciones que tiene el estado para las obras públicas, así como también las medidas que tomara para impulsar el sector de la construcción.

Para la estimación de la demanda y precios de venta, se analizó la información que brinda la OSCE y se realizó entrevistas a ejecutivos de empresas pequeñas y medianas de construcción que han tenido arbitrajes con el estado y las que aún no han tenido, adicionalmente se entrevistó a empresas de la competencia. La demanda total del mercado meta es de 532 arbitrajes con el estado y la empresa considero iniciar con una participación del 1.5% con un crecimiento anual de 0.5% llegando al 5to año al 3.5%, ello nos permitirá obtener un ingreso de S/. 811,891 el primer año de operación. El servicio que se ofrecerá es diferenciado con respecto a la competencia debido a que el personal es técnico y recibe el apoyo de los abogados. Contamos con profesionales de conducta honesta e intachable y que inspire confianza al cliente, ofreciendo inclusive la atención de consultoría in-house.

En cuanto a la gestión de talentos se aplicara una política de bonos por cada caso desarrollado, adicional a ello se realiza capacitaciones de modo presencial y virtual.

Por último, la inversión requerida para este negocio es de S/. 196,628.00, la cual se considera los gastos de equipamiento de cómputo, pre operativo, capital de trabajo y mobiliario. Del análisis financiero se muestra que crea valor para los inversionistas obteniéndose un VANE positivo de S/. 708,573.00 y una TIRE de 76.74% siendo mayor al  $K_{OA}$  de 20%, considerando un horizonte de 5 años y el periodo de recuperación es al 2do año lo cual nos indica que el proyecto es viable y se recomienda invertir en este negocio que es rentable.