



**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
PRIVADA “ZEGEL IPAE”**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS**

**PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UN SERVICIO DE
LIMPIEZA DE MOBILIARIO CON INSUMOS ECOLÓGICOS A
DOMICILIO EN LA CIUDAD DE LIMA**

**Proyecto de innovación para optar el Grado Académico de Bachiller en Administración de
Negocios**

**GIANELLA KORAYMA CASCO ALARCÓN
(0009-0007-9080-9709)**

**VERÓNICA YESSSENIA HUERTA LÓPEZ
(0009-0003-8079-4153)**

**Lima – Perú
2023**

A mis padres, por los sacrificios que hicieron para brindarme oportunidades que ellos mismos no tuvieron.

Este logro refleja no solo mi esfuerzo, sino también el suyo. Gracias por ser mi inspiración constante y por enseñarme el valor del trabajo duro y la perseverancia.

Gianella Casco Alarcón

Dedico este trabajo a mis padres Moisés y Martha,
por su amor, dedicación y su inmenso apoyo incondicional, permitiendo llevar a cabo este gran logro.

Verónica Huerta López

Índice General

Resumen Ejecutivo.....	7
Introducción	8
Capítulo I: Identificación del problema u Oportunidad	9
Selección del Problema o Necesidad a Resolver	9
Validación del Problema.....	17
Descripción del cliente.....	22
Capítulo II: Diseño del Producto o Servicio Innovador	24
Aplicación de la metodología Design Thinking	24
Características del producto o servicio innovador validado	46
Capítulo III: Elaboración del modelo de negocio	51
Definición de la Propuesta de Valor	52
Elaboración del Lienzo del Modelo de Negocio.....	55
Descripción del Prototipo de lanzamiento	60
Capítulo IV: Validación del Modelo de Negocio	63
Aplicación de la Metodología Lean Startup	63
Descripción del Modelo de Negocio Validado	75
Capítulo V: Análisis de la Rentabilidad	81
Estimación del Tamaño del Mercado, Demanda Proyectada y Proyección de Ingresos	81
Determinación de las Necesidades de Inversión y Financiamiento.....	86
Estimación de Costos. Determinación del Punto de Equilibrio.....	88
Estados Financiero	95
Evaluación Económica y Financiera: Cálculo de VAN y TIR	96
Conclusiones	97
Recomendaciones	99
Referencias Bibliográficas.....	101
Anexos	103

Índice de Tablas

Tabla 1 Cuadro de calificación de criterios	13
Tabla 2 Ficha técnica de focus group	27
Tabla 3 Datos de los participantes	28
Tabla 4 Técnica “¿Qué, Cómo, Por qué?”	30
Tabla 5 Formulación de insight	34
Tabla 6 Mapa de Experiencia	35
Tabla 7 Estimación del tamaño del mercado	81
Tabla 8 Mercado potencial por hábito de consumo	82
Tabla 9 Mercado disponible.....	83
Tabla 10 Mercado efectivo	83
Tabla 11 Mercado objetivo o meta	83
Tabla 12 Ponderación de la frecuencia de solicitud del servicio / producto.....	84
Tabla 13 Demanda final.....	84
Tabla 14 Demanda final de productos o servicios	84
Tabla 15 Demanda anual por servicios	85
Tabla 16 Plan de inversión primer año	86
Tabla 17 Plan de inversión de los próximos años.....	87
Tabla 18 Estimación de costos.....	88
Tabla 19 Punto de equilibrio.....	89
Tabla 20 Proyección de Ventas - Unidades	90
Tabla 21 Proyección de ventas totales en soles	91
Tabla 22 Proyección costo de ventas	92
Tabla 23 Gastos operativos mensuales y anuales	93
Tabla 24 Planilla de personal.....	94
Tabla 25 Depreciación	94
Tabla 26 Estado de resultados.....	95
Tabla 27 Estado de situación financiera	95
Tabla 28 Costo de oportunidad del capital (COK)	96
Tabla 29 Flujo de caja del proyecto.....	96

Índice de Figuras

Figura 1	Árbol de problemas	16
Figura 2	Matriz para formular la hipótesis	17
Figura 3	Ficha de prueba de exploración	18
Figura 4	Ficha de Aprendizaje	19
Figura 5	Matriz de Priorización	20
Figura 6	Arquetipo de cliente	23
Figura 7	Técnica speed boat	25
Figura 8	Evidencias de la técnica de asociación	31
Figura 9	Lienzo mapa de empatía	32
Figura 10	Técnica lluvia de ideas	36
Figura 11	Prototipo landing page	37
Figura 12	Malla receptora prototipo landing page	38
Figura 13	Ficha de prueba prototipo básico	39
Figura 14	Ficha de aprendizaje prototipo básico	40
Figura 15	Prototipo avanzado de landing page	41
Figura 16	Malla receptora prototipo avanzado landing page	42
Figura 17	Ficha de prueba de exploración	42
Figura 18	Ficha de aprendizaje landing page	43
Figura 19	Storyboard prototipo de servicio	44
Figura 20	Landing page validado	46
Figura 21	Diagrama de Procesos: solicitud y reserva del servicio	48
Figura 22	Diagrama de Procesos: servicio de limpieza de mobiliarios	49
Figura 23	Propuesta de valor canvas	54
Figura 24	Modelo canvas	55
Figura 25	Ejecución del video publicitado	61
Figura 26	Preparación ficha de prueba	61
Figura 27	Indicadores centro de anuncios	62
Figura 28	Embudo de conversión	62
Figura 29	Número de visitantes del video	64

Figura 30	Número de clics e interacción del anuncio.....	65
Figura 31	Métricas público objetivo	65
Figura 32	Datos consolidados de la malla receptora	66
Figura 33	Ficha de aprendizaje	66
Figura 34	Storyboard del nuevo proceso del servicio y plataformas de contenido	67
Figura 35	Testeo del nuevo proceso de servicio.....	68
Figura 36	Malla receptora del servicio y fan page.....	69
Figura 37	Diseño de indicadores clave (KPI).....	70
Figura 38	Indicadores por canales	71
Figura 39	Indicadores por fuentes de ingresos	72
Figura 40	Prueba de usuarios con nuevos servicios.....	72
Figura 41	Indicadores por fuentes de ingresos	73
Figura 42	Evaluación de nuevas fuentes de ingresos.....	73
Figura 43	Indicadores por propuesta de valor.....	74
Figura 44	Lean canvas	75
Figura 45	Servicio de limpieza de mobiliarios	78
Figura 46	Servicio de limpieza de baños	79
Figura 47	Servicio de limpieza de cocina	80

Resumen ejecutivo

MobiClean es un servicio de limpieza y desinfección profunda de mobiliario a domicilio, dirigido específicamente al sector socioeconómico B en los distritos de Jesús María, Lince, Pueblo Libre, Magdalena y San Miguel. La prioridad de MobiClean es proporcionar a sus clientes una limpieza impecable y segura, empleando exclusivamente insumos ecológicos que cuidan tanto la salud de las personas como por el medio ambiente.

La propuesta de valor es garantizar la satisfacción de los clientes a través de los servicios, utilizando insumos ecológicos, máquinas certificadas por sus proveedores y una atención personalizada según el tipo de mobiliario del cliente. Además, MobiClean destaca por asegurar un secado al 100% mediante tecnología innovadora del "Termohigrómetro Digital con Sonda HTC-2". Este enfoque integral cumple con los estándares más exigentes en limpieza y protocolos con el objetivo de generar una alternativa de solución ante la problemática existente.

El proyecto ha sido diseñado asumiendo un crecimiento anual del 9% en los próximos cinco años, basándose en sector de servicios y productos de limpieza.

El proyecto tendrá como inversión inicial de S/54,238.14 soles a base de capital propio. Es importante destacar que el proyecto representa un escenario positivo para el retorno de la inversión con un Costo de Oportunidad de Capital COK de 24.10%, significando una rentabilidad mayor que la mínima requerida.

El proyecto es viable y rentable, el VAN es S/ 14,572.45 y una TIR de 39%, la inversión generaría ganancias superiores a la rentabilidad exigida puesto que la proyección de los 5 años es favorable para la inversión del proyecto.