

UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL SUR

FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS EMPRESARIALES

UNIVERSIDAD
CIENTÍFICA
DEL SUR



**PLAN DE NEGOCIO DE CONSULTORÍA EN EL DISEÑO Y
APLICACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DEL
CONOCIMIENTO PARA EMPRESAS DE MANUFACTURA**

Trabajo profesional para optar el título de
Ingeniero de Sistemas Empresariales

Presentado por:

SANDRA VANESSA HEREÑA CASTRO

LIMA - PERÚ

2014

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Figuras	x
Índice de Gráficos.....	xi
Glosario	xii
Símbolos y Abreviaturas.....	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I GESTION DEL CONOCIMIENTO EN PROCESOS DE MANUFACTURA.....	3
1.1. Empresas de Manufactura	3
1.2. Los Principios de la Gestión del Conocimiento en las Empresas de Manufactura	5
1.3. Procesos, Dimensiones y Herramientas en la Gestión del Conocimiento.	10
1.4. Herramientas y Tecnologías para la Gestión del Conocimiento.	14
1.4.1. Los Mapas del Conocimiento	15
1.4.2. La Auditoría del Conocimiento	20
1.5. Formulación del Problema	21
1.5.1. Descripción del Problema.....	21
1.5.2. Planteamiento del Problema.....	22
1.6. Justificación	22
1.7. Objetivos	23
1.7.1. Objetivo General	23

1.7.2. Objetivos Específicos	23
CAPITULO II MARCO NORMATIVO	24
2.1. Normas Nacionales.....	24
2.1.1. Régimen de la Propiedad Intelectual	24
2.1.2. Resolución Ministerial N° 139-2004-PCM - Guía técnica sobre evaluación del software.....	29
2.2. Normas Internacionales	30
2.2.1. La norma ISO 27002:2005	30
2.2.2. Procesos de la dirección de proyecto.....	34
2.2.3. Normas ISACA (Information Systems Audit and Control Association).....	36
CAPITULO III METODOLOGÍA, RECURSOS Y MATERIALES	39
3.1. Definición del Método.....	39
3.1.1. Diseño Muestral	40
3.1.2. Técnicas de Recolección de Datos.....	42
3.1.3. Técnica de Análisis de Datos	42
3.1.4. Recursos y Materiales	46
CAPITULO IV PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y FINANCIERO	48
4.1. Modelo de Negocio	48
4.2. Análisis PEST	49
4.2.1. Factor Político.....	49
4.2.2. Factor Económico	49
4.2.3. Factor Social	50
4.2.4. Factor Tecnológico	50
4.3. Análisis FODA.....	50
4.3.1. Fortalezas	50
4.3.2. Oportunidades.....	50
4.3.3. Debilidades.....	50

4.3.4.	Amenazas	51
4.4.	El Marketing y los estudios del mercado.....	53
4.4.1.	Identificación del Mercado.....	53
4.4.2.	Demanda del Mercado	57
4.4.3.	Oferta del Servicio	61
4.4.4.	Estrategia Comercial.....	61
4.4.5.	Competencia - Benchmarking	63
4.5.	Determinación del Tamaño del Proyecto.....	69
4.5.1.	Descripción del Alcance del Proyecto	69
4.5.2.	Fases del Proyecto.....	69
4.6.	Ingeniería del Proyecto	74
4.6.1.	Misión y Visión de la Empresa.....	74
4.6.2.	Objetivos Empresariales.....	74
4.6.3.	Cadena de Valor	75
4.6.4.	Procesos Principales	78
4.6.5.	Prototipo de aplicativo Solución Integral de GC	79
4.7.	Localización	90
4.7.1.	Ubicación de Oficinas	90
4.7.2.	Distribución de Oficinas.....	92
4.8.	Recursos Humanos	93
4.8.1.	Organigrama.....	93
4.8.2.	Perfiles de los Puestos de Trabajo.....	95
4.8.3.	Formas de Contratación	101
4.9.	Organización de la empresa	103
4.9.1.	Aspectos Legales y Societarios	103
4.10.	Inversiones	105

4.10.1.	Inversión en Activos Fijos Tangibles	105
4.10.2.	Inversión en Activos Fijos Intangibles	107
4.10.3.	Depreciación y Amortización.....	109
4.10.4.	Inversión de Capital de Trabajo.....	110
4.11.	Financiamiento	113
4.11.1.	Financiamiento del Proyecto.....	113
4.11.2.	Estructura de Financiamiento	113
4.11.3.	Presupuesto Gastos Financiero	114
4.12.	Presupuesto de Ingresos y Egresos	114
4.12.1.	Presupuesto de Ingresos	115
4.12.2.	Presupuesto de Egresos	115
4.13.	Evaluación Financiera del Proyecto.....	117
4.13.1.	Estado de Ganancias y Pérdidas Proyectadas	117
4.13.2.	Determinación del Flujo de Caja Proyectado	119
4.13.3.	Flujo de IGV	121
4.13.4.	Evaluación del Proyecto	121
4.14.	Riesgos del proyecto	125
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		131
5.1.	Conclusiones.....	131
5.2.	Recomendaciones	132
REFERENCIAS		133
ANEXO 01: Encuesta.....		137
ANEXO 02: Simulación de Préstamo con Garantía Hipotecaria detallado por mes.....		140

Índice de Tablas

Tabla 1: Tipos de Conocimiento	7
Tabla 2: Prácticas de la gestión del conocimiento en la industria del automóvil. 15	
Tabla 3: Características Fundamentales de los Mapas de Conocimiento	17
Tabla 4: Características fundamentales de la auditoría del conocimiento	20
Tabla 5: FODA del Modelo de Negocio	52
Tabla 6: Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas.....	54
Tabla 7: Ponderación de Factores de Ubicación de Oficinas	91
Tabla 8: Escala de Calificación.....	91
Tabla 9: Ranking de Factores.....	92
Tabla 10: Planilla de Sueldos Mensual	101
Tabla 11: Distribución del Total de Planilla para Mano de Obra Directa	102
Tabla 12: Distribución del Total de Planilla para Mano de Obra Administrativa	102
Tabla 13: Distribución del Total de Planilla para Mano de Obra Ventas.....	102
Tabla 14: Honorarios Profesionales.....	102
Tabla 15: Resumen de Costos de Planilla	103
Tabla 16: Cuadro Comparativo entre SAC y SRL	104
Tabla 17: Inversión Total Año 0	105
Tabla 18: Inversión Activo Fijo Tangible	106
Tabla 19: Resumen de la Inversión en Activos Fijos Tangibles	107
Tabla 20: Inversión Activo Fijo Intangible.....	108
Tabla 21: Resumen de la Inversión en Activos Fijos Intangibles.....	108
Tabla 22: Depreciaciones Proyectadas a 5 años	109
Tabla 23: Amortizaciones Proyectadas a 5 años	110
Tabla 24: Costos de Producción.....	111
Tabla 25: Gastos Administrativos	111
Tabla 26: Gastos de Ventas	112
Tabla 27: Resumen de la Inversión de Capital de Trabajo.....	113
Tabla 28: Estructura de Financiamiento	113
Tabla 29: Participación de los Socios	114
Tabla 30: Presupuesto de Gastos Financieros	114
Tabla 31: Presupuesto de Ingresos por Ventas	115
Tabla 32: Presupuesto Gastos de Ventas.....	116

Tabla 33: Presupuesto y Distribución de Servicios Básicos	116
Tabla 34: Presupuesto y Distribución de Alquiler	116
Tabla 35: Presupuesto y Distribución de Suministros Diversos	117
Tabla 36: Estado de Ganancias y Pérdidas Proyectado	118
Tabla 37: Flujo de Caja Económico Financiero.....	120
Tabla 38: Flujo de IGV.....	121
Tabla 39: Determinación de Costo de Oportunidad	122
Tabla 40: Indicadores Económicos y Financieros	124
Tabla 41: Matriz de Impacto y Probabilidad	126
Tabla 42: Matriz de Riesgos de la Empresa UNION Consultores	128

Índice de Figuras

Figura 1: Modos de Conversión del Conocimiento.....	8
Figura 2: Ejemplo de un Mapa de Conocimiento	18
Figura 3: Tipo de Diseño Metodológico	40
Figura 4: Logo Propuesto	62
Figura 5: Descripción del Nombre Propuesto	62
Figura 6: Cronograma de Creación de Idea Negocio.....	72
Figura 7: Cronograma de Implementación de GC.....	73
Figura 8: Cadena de Valor de UNION Consultores.....	76
Figura 9: Procesos Principales de UNION Consultores	78
Figura 10: Modelo de Gestión del Conocimiento Propuesto por UNION Consultores.....	79
Figura 11: Módulos de Plataforma Tecnológica de GC.....	82
Figura 12: Ventana de Validación de Ingreso al Sistema de GC.....	83
Figura 13: Ventana de Inicio del Sistema de GC	83
Figura 14: Ventana de Administración del Sistema de GC	84
Figura 15: Ventana para modificar usuarios el Sistema de GC.....	85
Figura 16: Ventana para agregar usuarios al Sistema de GC.....	85
Figura 17: Ventana para crear usuarios en el Sistema de GC	86
Figura 18: Ventana para modificar grupos del Sistema de GC	87
Figura 19: Ventana para agregar/eliminar integrantes del Sistema de GC.....	87
Figura 20: Ventana para agregar grupos del Sistema de GC.....	88
Figura 21: Ventana para crear grupos en el Sistema de GC.....	88
Figura 22: Ventana elementos recientes del Sistema de GC.....	89
Figura 23: Ventana para crear un nuevo espacio de discusión.....	89
Figura 24: Ventana para crear un nuevo wiki.....	90
Figura 25: Posible ubicación de las oficinas	92
Figura 26: Alternativa de Recepción de la Oficina	93
Figura 27: Organigrama.....	94

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Formas de Adquisición del Conocimiento.....	43
Gráfico 2: Seguimiento de Nuevos Proyectos.....	44
Gráfico 3: Estrategias de transmisión del Conocimiento	45
Gráfico 4: Desarrollo de Conocimiento	46
Gráfico 5: Distribución de Empresas de Manufactura en el Perú.	55
Gráfico 6: Distribución de Empresas de Manufactura en Lima según el tipo de Actividad.	55
Gráfico 7: Las Empresas Agroindustriales con Mayores Utilidades y Variación de Ventas 2011/2012	56
Gráfico 8: Empresas de la Industria Manufactura que realizaron alguna actividad de innovación, 2009-11 (Porcentajes)	58
Gráfico 9: Empresas de la Industria Manufacturera, según actividades de innovación, 2009-11 (Porcentaje).....	58
Gráfico 10: Empresas Innovadoras de la Industria Manufacturera, 2009-11 (Porcentaje)	59
Gráfico 11: Empresas de la Industria Manufactura con Innovación Tecnología en Producto, 2009-11 (Porcentaje)	60
Gráfico 12: Empresas de la Industria Manufacturera con Innovación Tecnológica en Proceso, 2009-11 (Porcentaje).....	60
Gráfico 13: Estructura del Capital Proyectado	122
Gráfico 14: Mapa de Impacto – Probabilidad	127

Símbolos y Abreviaturas

GC	Gestión del Conocimiento
KM	Knowledge Management (Gestión del Conocimiento)
I+D	Investigación y Desarrollo
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática
INDECOPI	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
ISO	International Organization for Standardization
IEC	International Electrotechnical Commission
JTC1	ISO/IEC Joint Technical Committee
PMBOOK	La Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos
ISACA	Information Systems Audit and Control Association
PEST	Político, Económico, Social y Tecnológico
TLC	Tratado de Libre Comercio
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
WACC	Weighted Average Cost of Capital (Promedio Ponderado del Costo)
VAN	Valor Actual Neto
TIR	Tasa Interna de Retorno