

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	2
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN .....	3
1. Introducción.....	4
<b>1.1 Lugar de aplicación</b> .....	4
1.1.1 Estructura Organizacional .....	5
1.1.2 Mercados .....	7
1.1.3 Niveles de ventas .....	8
<b>1.2 Problemática</b> .....	9
<b>1.3 Objetivo general</b> .....	10
<b>1.4 Objetivos específicos</b> .....	10
<b>1.5 Resultados tangibles esperados</b> .....	11
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO Y METODOLOGÍA.....	12
2. Marco teórico y metodología.....	13
<b>2.1 Marco teórico</b> .....	13
2.1.1 Análisis del entorno .....	13
2.1.2 Análisis interno de la organización.....	18
2.1.3 Contabilidad de costos .....	22
2.1.4 Sistemas de acumulación de costos .....	25
2.1.5 Marketing .....	31
2.1.6 Plan de marketing .....	34
2.1.7 Marketing digital .....	40
2.1.8 Herramientas de marketing digital.....	42
2.1.9 Herramientas de evaluación.....	45
<b>2.2 Metodologías</b> .....	46
2.2.1 Design Thinking .....	46
2.2.2 Metodología Scrum .....	47
2.2.3 Metodología APF.....	48
2.2.4 Metodología Waterfall .....	49
2.2.5 Elección de metodología.....	50
CAPÍTULO 3: ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA Y DIAGNÓSTICO .....	53
3. Análisis de problemática y diagnóstico .....	54

<b>3.1 Actividades de diagnóstico</b>	54
3.1.1 Análisis PEST	54
3.1.2 Análisis de Porter	54
3.1.3 Análisis FODA	54
3.1.4 Diagnóstico SIGA	55
3.1.5 Diagrama de Ishikawa	55
<b>3.2 Resultados y conclusiones</b>	55
3.2.1 Análisis PESTEL	55
3.2.2 Análisis de Porter	57
3.2.3 Diagnóstico SIGA	58
3.2.4 Matriz FODA	59
3.2.5 Diagrama Ishikawa	61
<b>3.3 Conclusiones generales</b>	62
<b>CAPÍTULO 4: DISEÑO DE PLAN DE MARKETING DIGITAL</b>	66
4. Diseño de plan de <i>marketing</i> digital	67
<b>4.1 Metodología</b>	67
<b>4.2 Requerimientos previos</b>	67
<b>4.3 Análisis de la situación de la empresa</b>	72
<b>4.4 Definición de objetivos</b>	76
<b>4.5 Estrategias y acciones de <i>marketing</i></b>	78
4.5.1 Creación de página web corporativa	79
4.5.2 SEO	80
4.5.3 Social Media	83
4.5.4 SEM	86
4.5.5 Content marketing	86
4.5.6 Email marketing	86
4.5.7 Otros	86
<b>4.6 Control de resultados</b>	87
<b>CAPÍTULO 5: DESARROLLO DEL SISTEMA DE COSTEO</b>	93
5. Desarrollo de un sistema de costeo	94
<b>5.1 Consideraciones para el diseño de sistema de costeo</b>	94
<b>5.1.1 Características de producción</b>	95
<b>5.1.2 Pasos para diseñar un sistema de costeo</b>	96
<b>5.2 Procesos</b>	97

5.2.1 Solicitud de producto .....	98
5.2.2 Diseño de producto.....	98
5.2.3 Confirmación de Pedido .....	99
5.2.4 Producción .....	99
5.2.5 Revisión .....	100
5.2.6 Embalaje.....	100
5.2.7 Despacho .....	100
5.2.8 Diagrama de flujo de proceso con participantes.....	100
5.3 Elección del sistema de costeo .....	101
5.3.1 Factores que intervienen en la elección del sistema de costeo.....	101
5.3.2 Matriz multicriterio .....	102
5.4 Objeto de costeo.....	104
5.5 Identificación de costos directos e indirectos .....	104
5.5.1 Mano de obra directa .....	104
5.5.2 Materia Prima .....	106
5.5.3 Costos indirectos de fabricación.....	107
5.5.4 Gastos de administración y ventas.....	108
5.6 Asignación de costos.....	109
5.6.1 Materiales directos .....	110
5.6.2 Mano de obra directa .....	110
5.6.3 Costos indirectos de fabricación.....	113
5.6.4 Gastos de administración y ventas.....	117
5.7 Costo total y costo unitario.....	118
CAPÍTULO 6: DISEÑO DEL PROTOTIPO DE SISTEMA DE COSTEO.....	120
6.Diseño del prototipo de sistema de costeo.....	121
6.1 Requerimientos funcionales y no funcionales.....	121
6.2 Descripción global .....	122
6.3 Módulo de Mano de Obra .....	124
6.3.1 Nuevo personal.....	124
6.3.2 Actualizar información del personal .....	125
6.4 Módulo de Materias Primas .....	126
6.4.1 Nuevo producto .....	127
6.4.2 Actualizar inventario.....	128
6.4.3 Actualizar costos .....	129

<b>6.5 Módulo de Costos indirectos</b>	130
<b>6.5.1 Nuevo CIF</b>	130
<b>6.5.2 Cálculo de Tasa CIF</b>	131
<b>6.6 Módulo de gastos de administración y ventas</b>	133
<b>6.6.1 Nuevo GAV</b>	134
<b>6.6.2 Cálculo de Tasa GAV</b>	135
<b>6.7 Módulo de sistema de costeo</b>	136
<b>6.7.1 Presentación hoja de costos</b>	136
<b>6.8 Módulo de operaciones</b>	138
<b>6.8.1 Solicitud de presupuesto</b>	139
<b>6.8.2 Registro de venta</b>	140
<b>6.8.3 Ingreso de boletas de trabajo</b>	140
<b>CAPÍTULO 7: EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL PROYECTO</b>	142
<b>7. Evaluación del impacto del proyecto</b>	143
<b>7.1. Impactos cuantitativos</b>	143
<b>7.2 Impactos cualitativos</b>	144
<b>7.3 Evaluación social</b>	147
<b>CONCLUSIONES</b>	148
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	150
<b>ANEXOS</b>	153

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Ilustración 1: Localización JValdés</b>	5
<b>Ilustración 2: Logotipo JValdés</b>	5
<b>Ilustración 3: Estructura Organizacional</b>	6
<b>Ilustración 4: Productos ofrecidos</b>	7
<b>Ilustración 5: Gráfico de ventas 2019</b>	8
<b>Ilustración 6: Gráfico comparativo año 2019/2020</b>	10
<b>Ilustración 7: Entorno de la organización</b>	14
<b>Ilustración 8: Factores análisis PESTEL</b>	15
<b>Ilustración 9: Análisis de las 5 fuerzas de Porter</b>	17
<b>Ilustración 10: Modelo chileno de gestión de excelencia</b>	19
<b>Ilustración 11: Puntajes SIGA (Primeros 7 criterios)</b>	19
<b>Ilustración 12: Puntajes SIGA (Último criterio)</b>	20
<b>Ilustración 13: Matriz FODA</b>	20
<b>Ilustración 14: Matriz FODA cuantitativa</b>	21

Ilustración 15: Diagrama Causa-Efecto.....	22
Ilustración 16: Elementos del costo de un producto.....	25
Ilustración 17: Asignación en costeo por órdenes de producción .....	27
Ilustración 18: Asignación por procesos .....	28
Ilustración 19: Concepto del <i>Marketing</i> .....	32
Ilustración 20: Cadena de valor (Componentes) .....	33
Ilustración 21: Embudo de conversión .....	40
Ilustración 22: Etapas del STDC .....	41
Ilustración 23: Áreas de <i>marketing</i> digital .....	42
Ilustración 24: Herramientas <i>marketing</i> digital .....	43
Ilustración 25: Resultados de Análisis PESTEL .....	56
Ilustración 26: Resultado 5 Fuerzas de Porter .....	57
Ilustración 27: Grafico resultados SIGA .....	58
Ilustración 28: Grafico porcentajes de criterios SIGA .....	59
Ilustración 29: Matriz FODA para JValdés .....	60
Ilustración 30: Matriz FODA cuantitativa de JValdés .....	60
Ilustración 31: Diagrama Ishikawa JValdés .....	61
Ilustración 32: Próximas Actividades del proyecto .....	63
Ilustración 33: Modelo de Negocios JValdés .....	68
Ilustración 34: Catálogo de productos en Yafu.cl .....	73
Ilustración 35: Página de Facebook actual de JValdés.....	74
Ilustración 36: Embudo de conversiones de <i>marketing</i> digital.....	77
Ilustración 37: Planificador de palabras claves de <i>Google</i> .....	81
Ilustración 38: Ciclo de aplicación de estrategia SEO .....	82
Ilustración 39: Herramienta <i>Facebook Ads</i> para empresa .....	84
Ilustración 40: Herramienta <i>Instagram Ads</i> para empresas .....	84
Ilustración 41: Opción de "Mi negocio" en <i>Google</i> .....	87
Ilustración 42: <i>Google search console</i> .....	90
Ilustración 43: Herramienta de <i>Google analytics</i> .....	90
Ilustración 44: Diagrama de flujo de proceso JValdés .....	98
Ilustración 45: Diagrama de flujo con participantes.....	101
Ilustración 46: Matriz multicriterio de elección de sistema de costos.....	103
Ilustración 47: Costos de mano de obra identificados .....	105
Ilustración 48: Costos de materiales identificados .....	106
Ilustración 49: Costos indirectos identificados.....	108
Ilustración 50: Registro de costos de mano de obra .....	111
Ilustración 51: Página principal del prototipo .....	123
Ilustración 52: Menú principal JValdés.....	123
Ilustración 53: Módulo de mano de obra.....	124
Ilustración 54: Formulario de registro de nuevo personal .....	125
Ilustración 55: Hoja de registro de mano de obra.....	125
Ilustración 56: Formulario de actualización de información personal .....	126
Ilustración 57: Módulo de materias primas .....	127
Ilustración 58: Formulario para el registro de nuevo producto .....	128
Ilustración 59: Hoja de registro de materia prima directa .....	128
Ilustración 60: Formulario de actualización de inventario .....	129
Ilustración 61: Formulario de actualización de costos de MPD .....	129

Ilustración 62: Módulo de costos indirectos .....	130
Ilustración 63: Formulario de ingreso de nuevo CIF .....	131
Ilustración 64: Hoja de registro de CIF .....	131
Ilustración 65: Formulario para el cálculo de tasa de asignación CIF .....	132
Ilustración 66: Registro de costos de tasa de asignación .....	133
Ilustración 67: Módulo Gastos de administración y ventas .....	133
Ilustración 68: Registro de nuevo GAV .....	134
Ilustración 69: Registro de GAV .....	134
Ilustración 70: Módulo Tasa de asignación GAV .....	135
Ilustración 71: Módulo de sistema de costeo .....	136
Ilustración 72: Formulario presentación de costos MPD por orden .....	137
Ilustración 73: Hoja de costos para presupuestos .....	138
Ilustración 74: Módulo de operaciones .....	138
Ilustración 75: Solicitud de orden de trabajo .....	139
Ilustración 76: Registrar nueva venta .....	140
Ilustración 77: Registrar nueva boleta de trabajo .....	141
Ilustración 78: Hoja de registro de boletas de trabajo .....	141

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ponderaciones criterios metodologías .....	51
Tabla 2: Matriz multicriterio para metodologías .....	52
Tabla 3: Primeros resultados de búsqueda de Trofeos .....	74
Tabla 4: Primeros resultados de búsqueda de medallas .....	75
Tabla 5: Primeros resultados de búsqueda de galvanos .....	75
Tabla 6: Primeros resultados de búsqueda para Grabados .....	75
Tabla 7: Primeros resultados de búsqueda para Grabados Laser .....	76
Tabla 8: Análisis de la competencia en canales digitales .....	76
Tabla 9: Ponderación de criterios de evaluación de sistemas de costos .....	103
Tabla 10: Mano de obra directa identificada .....	105
Tabla 11: Materiales directos identificados .....	107
Tabla 12: Costos indirectos de fabricación identificados .....	108
Tabla 13: Depreciación de equipos .....	115
Tabla 14: Listado de costos de implementación .....	144
Tabla 15: Efectos del proyecto .....	145

## ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1: Retorno sobre la inversión.....	91
Ecuación 2: Costo por leads .....	91
Ecuación 3: Costo por ventas .....	91
Ecuación 4: Cálculo de clasificación del sistema de costeo .....	103
Ecuación 5:Costo unitario de productos .....	110
Ecuación 6: Costo Materia prima directa por orden de trabajo .....	110
Ecuación 7:Horas Mensuales laborales .....	111
Ecuación 8: Cálculo de costo MOD por proceso productivo .....	111
Ecuación 9:Costo de mano de obra para cada proceso productivo .....	112
Ecuación 10: Costo de mano de obra en proceso de diseño .....	112
Ecuación 11: Costo de mano de obra en proceso de corte .....	112
Ecuación 12: Costo de mano de obra en proceso de grabado .....	112
Ecuación 13: Costo mano de obra directa por cada orden de trabajo.....	112
Ecuación 14: Costo total MOD por orden de trabajo .....	113
Ecuación 15: Horas MOD mensuales.....	113
Ecuación 16: Horas MOD mes de enero .....	113
Ecuación 17: Costo mensual de cada CIF .....	114
Ecuación 18: Costo mensual de mantención de equipos .....	114
Ecuación 19: Costo mensual de depreciación .....	115
Ecuación 20: Costo mensual CIF de servicios .....	115
Ecuación 21: Costo total de CIF para cada mes .....	116
Ecuación 22: Tasa CIF mensual .....	117
Ecuación 23: Asignación de CIF por tasa en base a horas por orden.....	117
Ecuación 24: Total GAV para cada mes .....	117
Ecuación 25: Tasa de asignación de GAV .....	118
Ecuación 26: Costo total de producción de una orden de trabajo .....	118
Ecuación 27: Costo unitario de producción por producto .....	118
Ecuación 28: Costo Global por orden de trabajo.....	119
Ecuación 29: Costo global unitario .....	119

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

Anexo 1: Respuestas diagnóstico SIGA .....	153
--	-----