

INDICE

	Página
Declaración de Responsabilidad	i
Certificado	ii
Autorización	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v

CAPÍTULO I ESTUDIO DE MERCADO

1.1.- Objetivos del Estudio de Mercado	1
1.2.- Estructura del Mercado	2
1.2.1.- Análisis Histórico	7
1.2.2.- Análisis de la situación vigente del mercado	9
1.2.3.- Análisis de la situación proyectada	12
1.3.- Identificación del Servicio	16
1.3.1.- Características del producto o servicio	16
1.3.2.- Clasificación por su uso / efecto	21
1.3.3.- Productos o Servicios complementarios / sustitutos	22
1.3.4.- Normatividad sanitaria, técnica y comercial	24
1.4.- Investigación de Mercado	24
1.4.1.- Segmentación de mercado	25
1.4.2.- Tamaño del Universo	30
1.4.3.- Prueba Piloto	30
1.4.4.- Tamaño de la muestra	31
1.4.5.- Metodología de la investigación de campo	32
a. Levantamiento de la información	35
b. Procesamiento de la información	36
c. Análisis de los resultados	36
1.5.- Análisis de la Demanda	53

1.5.1.- Factores que afectan a la Demanda	53
a.- Tamaño y Crecimiento de la Población	53
b.- Hábitos de Consumo	54
c.- Gustos y Preferencias	54
d.- Niveles de Ingreso y Precios	56
1.5.2.- Comportamiento Histórico de la Demanda	56
1.5.3.-Demanda Actual del Producto o Servicio	57
a.- Interna	57
b.- Externa	58
1.5.4.- Proyección de la Demanda	59
1.6.- Análisis de la Oferta	62
1.7.1.- Clasificación de la Oferta	62
1.7.2.- Factores que afectan a la Oferta	63
a.- Número de y Capacidad de Producción de los Competidores	63
b.- Precios de los Productos o Servicios Relacionados	64
1.7.3.- Comportamiento Histórico de la Oferta	66
1.7.4.-Oferta Actual	67
1.7.5.- Proyección de la Oferta	69
1.8.- Determinación de la Demanda Insatisfecha	71
1.9.-Análisis de Precios	72
1.10.- Comercialización (Estrategias de Mercadeo)	79
1.9.1.- Estrategias de Precios	79
1.9.2.- Estrategias de Promoción	80
1.9.3.- Estrategias de Servido	80
1.9.4.- Estrategia de Plaza	81

CAPITULO II ESTUDIO TÉCNICO

2.1.- Tamaño del Proyecto	82
2.1.1.- Factores Determinantes del Proyecto	82
2.1.1.1.-El Mercado	82
2.1.1.2.- Disponibilidad de Recursos Financieros	84
2.1.1.3.- Disponibilidad de Mano de Obra	84
2.1.1.4.- Economías de Escala	87
2.1.1.5.- Disponibilidad de Tecnología	87
2.1.1.4.- Disponibilidad de Insumes y Materia Prima	88
2.1.3.- Capacidad de Producción	88
2.1.2.- Tamaño Optimo	88
2.2.- Localización del Proyecto	89
2.2.1.- Macro localización	89
2.2.1.1.-Justificación	90
2.2.2.- Micro localización	91
2.2.2.1.- Criterios de selección de alternativas	91
- Transporte y comunicación	91
- Cercanía a las fuentes de abastecimiento	92
- Cercanía al mercado	92
- Factores ambientales	92
- Estructura impositiva / legal	92
- Disponibilidad de servicios básicos	92
- Posibilidad de eliminación de desechos	92
2.2.3.- Matriz Locacional	93
2.2.3.1.- Selección de la Alternativa Óptima	93
2.2.3.2.- Plano de la Micro Localización	95
2.3.- Ingeniería del Proyecto	96
2.3.1.- Proceso de Producción y / o del Servicio	96

2.3.1.1.- Diagrama de Flujo	98
2.3.1.2.- Requerimiento de RR.HH	98
2.3.1.3.- Requerimiento de maquinaria	99
2.3.1.4.- Requerimiento de insumos	99
2.3.1.5.- Estimación de las Inversiones	100
2.3.2.- Distribución en Planta de la Maquinaria y Equipo	105
2.3.3.- Calendario de Ejecución del Proyecto	106
2.4.- Aspectos Ambientales	
2.4.1- Legislación Vigente	
2.4.2.- Identificación y Descripción de los Impactos Potenciales	108

CAPITULO III LA EMPRESA Y SU ORGANIZACIÓN

3.1.- La Empresa	109
3.1.1.- Nombre o Razón Social	109
3.1.2.- Titularidad de Propiedad de la Empresa	111
3.1.3.- Tipo de Empresa (sector, actividad)	113
3.2.- Base Filosófica de la Empresa	114
3.2.1.-Visión	114
3.2.2.- Misión	115
3.2.3.- Estrategia Empresarial	116
3.2.4.- Objetivos Estratégicos	121
3.2.5.- Principios y Valores	122
3.3.- La Organización	123
3.3.1-- Organigrama Estructural	123
3.3.2.- Descripción de funciones	124

CAPITULO IV ESTUDIO FINANCIERO

4.1.- Presupuestos	129
4.1.1.- Presupuestos de Inversión	129
4.1.1.1.-Activos Fijos	130
4.1.1.2.- Activos Intangibles	132
4.1.1.3.-Capital de Trabajo	133
4.1.2.- Cronograma de Inversiones	134
4.1.3.- Presupuestos de Operación	135
4.1.3.1.- Presupuestos de Ingresos	135
4.1.3.2.- Presupuesto de Egresos	137
4.1.3.3.- Estructura de Financiamiento	138
4.1.4.- Punto de Equilibrio	139
4.2.- Estados Financieros Proforma	141
4.2.1.- Estado de Resultados (Pérdidas y Ganancias)	141
4.2.2.- Flujos Netos de Fondos	142
4.2.2.1.-Del Proyecto	144
4.2.2.2.- Del Inversionista	145
4.3.- Evaluación Financiera	146
4.3-1.- Determinación de la Tasa de Descuento	146
4.3.1.1.-Del Proyecto	147
4.3.1.2.- Del Inversionista	147
4.3.2.- Criterios de Evaluación	148
4.3.2.1.- Período de Recuperación de la Inversión	148
4.3.2.2.-Valor Actual Neto	150
4.3.2.3.- Tasa interna de Retorno	153
4.3.2.4.- Relación Beneficio / Costo	155
4.3.2.5.- Análisis de Sensibilidad	157

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones y Recomendaciones	158
5.1.1 Conclusiones	158
5.1.2 Recomendaciones	159

BIBLIOGRAFIA	160
---------------------	-----

ANEXOS

1. Formato Cuestionario
2. Ley de Compañías
3. Instructivo Societario
4. Proforma Equipos Informáticos
5. Proforma Muebles de Oficina

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ventas Históricas de Symantec	14
Tabla 2: Segmentación Variable Geográfica	27
Tabla 3: Segmentación Variables Demográficas	28
Tabla 4: Variables Conductuales	29
Tabla 5: Pregunta 1	36
Tabla 6: Pregunta 2	37
Tabla 7: Pregunta 3	38
Tabla 8: Pregunta 4	39
Tabla 9: Pregunta 5	41
Tabla 10: Pregunta 6	42
Tabla 11: Pregunta 7	43
Tabla 12: Pregunta 8	44
Tabla 13: Pregunta 9	46
Tabla 14: Pregunta 10	47
Tabla 15: Pregunta 11	48
Tabla 16: Pregunta 12	49
Tabla 17: Pregunta 13	50
Tabla 18: Pregunta 14	51
Tabla 19: Ventas Históricas de Computadores en Quito	53
Tabla 20: Proyección de la Demanda	60
Tabla 21: Ventas Historicas Microsoft Windows	63
Tabla 22: Precio de componentes Microsoft	64
Tabla 23: Precio de Servicios Competencia	65
Tabla 24: Precio licencias software privativo	68
Tabla 25: Proyección de la Oferta	70
Tabla 26: Demanda Insatisfecha	72
Tabla 27: Precio de Servicios Informáticos Prestados	73
Tabla 28: Precio de servicios informáticos prestados	73
Tabla 29: Demanda Insatisfecha	84
Tabla 30: Disponibilidad de RR.HH	86
Tabla 31: Graduados a nivel técnico superior	87

Tabla 32: Criterios de localización	94
Tabla 33: Matriz Locacional	95
Tabla 34: Requerimientos de RR.HH	99
Tabla 35: Requerimientos de Maquinaria	100
Tabla 36: Requerimiento de Insumos y Materiales	100
Tabla 37: Requerimiento de Muebles y Enseres	101
Tabla 38: Total desembolsos anuales	104
Tabla 39: Estimación de las Inversiones	105
Tabla 39: Codificación CIIU	115
Tabla 40: Presupuesto de Inversión	131
Tabla 41: Total Activos Fijos	132
Tabla 42: Depreciación de Activos Fijos	132
Tabla 43: Mantenimiento de Activo Fijo	133
Tabla 44: Total Activos Fijos	133
Tabla 45: Amortización Activos Intangibles	134
Tabla 46: Cronograma de Inversiones	135
Tabla 47: Presupuesto de Ingresos	137
Tabla 48: Presupuesto Egresos	138
Tabla 49: Estructura de Financiamiento	139
Tabla 50: Tabla de Amortización Préstamo	139
Tabla 51: Calculo Punto de Equilibrio	141
Tabla 52: ESTADO DE RESULTADOS 2009 – 2013	143
Tabla 53: Flujo de Fondos sin Financiamiento	145
Tabla 54: Flujo de Fondos con financiamiento	146
Tabla 55: Periodo de Recuperación Inversión (sin financiamiento)	150
Tabla 56: Periodo de Recuperación Inversión (con financiamiento)	150
Tabla 56: Criterios de evaluación VAN	152
Tabla 57: VAN (sin financiamiento)	153
Tabla 58: VAN (con financiamiento)	153
Tabla 59: Criterios de evaluación TIR	154
Tabla 60: TIR (sin financiamiento)	155
Tabla 61: TIR (con financiamiento)	155
Tabla 62: Criterios de evaluación Relación Beneficio / Costo	156
Tabla 63: Relación Costo/Beneficio (sin financiamiento)	157

Tabla 64: Relación Costo/Beneficio (con financiamiento)	157
Tabla 65: Análisis de sensibilidad	158

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Pregunta 1	36
Gráfico 2: Pregunta 2	37
Gráfico 3: Pregunta 3	38
Gráfico 4: Pregunta 4	39
Gráfico 5: Pregunta 5	41
Gráfico 6: Pregunta 6	42
Gráfico 7: Pregunta 7	43
Gráfico 8: Pregunta 8	44
Gráfico 9: Pregunta 9	46
Gráfico 10: Pregunta 10	47
Gráfico 11: Pregunta 11	48
Gráfico 12: Pregunta 12	49
Gráfico 13: Pregunta 13	50
Gráfico 14: Pregunta 14	51
Gráfico 15: Preferencias de Sistemas Operativos	54
Gráfico 16: Gasto por problemas Informáticos	55
Gráfico 17: Demanda Actual	57
Gráfico 18: Proyección de la Demanda	61
Gráfico 19: Proyección de la Oferta	70
Gráfico 20: Distrito Metropolitano de Quito	92
Gráfico 21: Plano de Microlocalización	96
Gráfico 22: Diagrama de Flujo	98
Gráfico 33: Distribución Planta y equipos	106
Gráfico 34: Logotipo SOS Help Computer	112
Gráfico 35: Organigrama Estructural Sos Help Computer	125
Gráfico 36: Punto de Equilibrio	141