

Índice

JUSTIFICACIÓN	
Objetivos	1
Objetivo General	
Objetivos Específicos	
CAPÍTULO I.- ESTUDIO DE MERCADO	2
1.1.- Objetivos del Estudio de Mercado	2
1.2.- Estructura del Mercado	2
1.2.1.- Análisis Histórico	2
1.2.2.- Análisis de la situación actual del mercado	3
1.2.3.- Análisis de las tendencias del mercado	4
1.3.- Caracterización del Servicio	5
1.3.1.- Características del Servicio	5
1.3.2.- Clasificación por su Uso –Efecto	5
1.3.3.- Servicios Complementarios y/o Sustitutos	6
1.4.- Investigación de Mercado	7
1.4.1.- Segmentación del Mercado	7
1.4.2.- Definición del Universo	8
1.4.3.- Selección de la Muestra	10
1.4.3.1 Cálculo del tamaño de la muestra	11
1.4.4.- Diseño de los Instrumentos de Investigación	14
1.4.5.- Investigación de Campo	15
1.4.5.1.- Procesamiento de la Información	15
1.4.5.2.- Análisis de los Resultados	17
1.5.- Análisis de la Demanda	63
1.5.1.- Clasificación de la Demanda	63
1.5.2.- Factores que Afectan a la Demanda	64
1.5.3.- Comportamiento Histórico de la Demanda	65
1.5.3.- Demanda Actual del Servicio	67
1.5.4.- Proyección de la Demanda	70
1.6.- Análisis de la Oferta	74
1.6.1.- Clasificación de la Oferta	74
1.6.2.- Factores que Afectan a la Oferta	75
1.6.3.- Comportamiento Histórico de la Oferta	76
1.6.4.- Oferta Actual	76
1.6.5.- Proyección de la Oferta	77
1.7.- Determinación de la Demanda Insatisfecha	79
1.8.- Análisis del Precio en el Mercado del Servicio	82
1.8.1.- Factores que Influyen en el Comportamiento de los Precios	82
1.8.2.- Comportamiento Histórico y Tendencias	83
1.9.- Mercadeo y Comercialización	84
1.9.1.- Estrategias de Servicios	84
1.9.2.- Estrategias de Precios	84
1.9.3.- Estrategias de Plaza	85
1.9.4.- Estrategia de Promoción	86

CAPÍTULO II.- ESTUDIO TÉCNICO	87
2.1.- Tamaño del Proyecto	87
2.1.1.- Factores Determinantes del Proyecto	87
2.1.1.1.- Condicionantes del Mercado	87
2.1.1.2.- Disponibilidad de Recursos Financieros	88
2.1.1.3.- Disponibilidad de Recurso Humano	89
2.1.1.4.- Disponibilidad de Insumos y Servicios	89
2.1.1.5.- Disponibilidad de Tecnología	90
2.1.1.6.- Economías de Escala	92
2.1.2.- Capacidad de Prestación del Servicio	92
2.1.2.1.- Tamaño Óptimo	92
2.2.- Localización del Proyecto	94
2.2.1.- Macro Localización	94
2.2.1.1.- Justificación	94
2.2.1.2.- Mapa de Macro Localización	94
2.2.2.- Micro Localización	95
2.2.2.1.- Criterios de Selección de Alternativas	95
2.2.2.2.- Matriz de Micro Localización	96
2.2.3.3.- Plano de la Micro Localización	97
2.3.- Ingeniería del Proyecto	97
2.3.1.- Proceso de Prestación del Servicio	97
2.3.2.- Diagrama de Flujo	99
2.3.3.- Programa de Prestación del Servicio	101
2.3.3.1.- Clasificación de insumos, materiales, materias primas, mano de obra y servicios	101
2.3.3.2.- Determinación de cantidades	101
2.3.3.3.- Condiciones de abastecimiento	103
2.3.4.- Distribución en Planta de la maquinaria y equipo (Plano)	103
2.3.5.- Requerimiento de Maquinaria y Equipo	105
2.3.6.- Requerimiento de Insumos, Materiales, Servicios	106
2.3.7.- Requerimiento de mano de Obra	107
2.3.8.- Calendario de Ejecución del Proyecto	109
2.4.- Normatividad Sanitaria, Técnica, Comercial y Ambiental, etc.	109
2.5.- Aspectos Ambientales	110
2.5.1.- Identificación y Descripción de los Impactos Potenciales	110
2.5.2.- Medidas de Prevención y Mitigación	112
CAPÍTULO III.- LA EMPRESA Y SU ORGANIZACIÓN	113
3.1.- Base Legal	113
3.1.1.- Nombre o Razón Social	114
3.1.2.- Titularidad de Propiedad de la Empresa	116
3.1.3.- Tipo de Empresa (sector, actividad)	118
3.2.- Mapa Estratégico	119
3.3.- Organización Administrativa	120
3.3.1.- Estructura Orgánica	120
3.3.2.- Descripción de Procesos	125
3.3.3.- Organigrama	127
CAPITULO IV.- Estudio Financiero	128
4.1.- Presupuestos	128

4.1.1.-	Presupuestos de Inversión	128
4.1.1.1.-	Activos Fijos	128
4.1.1.2.-	Activos Intangibles	129
4.1.1.3.-	Capital de Trabajo	129
4.1.2.-	Cronograma de Inversiones	130
4.1.3.-	Presupuestos de Operación	131
4.1.3.1.-	Presupuestos de Ingresos	131
4.1.3.2.-	Presupuestos de Egresos	132
4.1.3.3.-	Estructura de Financiamiento	133
4.1.4.-	Punto de Equilibrio	134
4.2.-	Estados Financieros Proforma	137
4.2.2.-	Estado de Resultados (Pérdidas y Ganancias)	137
4.2.3.-	Flujos Netos de Fondos	138
4.2.2.1.-	Del Proyecto sin Financiamiento	139
4.2.2.2.-	Del Proyecto con Financiamiento	139
4.3.-	Evaluación Financiera	141
4.3.1.-	Determinación de la Tasa de Descuento	141
4.3.2.-	Criterios de Evaluación	142
4.3.2.1.-	Valor Actual Neto	142
4.3.2.2.-	Tasa Interna de Retorno	144
4.3.2.3.-	Periodo de Recuperación de la Inversión	146
4.3.2.4.-	Relación Beneficio/Costo	148
4.3.2.5.-	Análisis de Sensibilidad	149
CAPÍTULO V.-	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	151
5.1.-	Conclusiones	151
5.2.-	Recomendaciones	151
	BIBLIOGRAFÍA	156
	ANEXOS	158

Índice de Tablas

	TEMA	Página
Tabla	1.1 Segmentación del Mercado	7
Tabla	1.2 Población Valle de los Chillos, DMQ	8
Tabla	1.3 Parroquias del Cantón Rumiñahui	8
Tabla	1.4 Población del Cantón Rumiñahui	9
Tabla	1.5 Proyección de la población	9
Tabla	1.6 Estudiantes Universitarios	10
Tabla	1.7 Encuesta Padres de familia, Pregunta N.- 1	18
Tabla	1.8 Encuesta Padres de familia, Pregunta N. 2	19
Tabla	1.9 Encuesta Padres de familia, Pregunta N. 3	20
Tabla	1.10 Resumen número de hijos	20
Tabla	1.11 Encuesta Padres de familia, Pregunta N. 4	21
Tabla	1.12 Encuesta Padres de familia, Pregunta N. 5	22
Tabla	1.13 Encuesta Padres de familia, Pregunta N. 6	23
Tabla	1.14 Tabla de contingencia alternativas de solución	24
Tabla	1.15 Resultados de alternativas	25
Tabla	1.16 Encuesta Padres de familia, Pregunta N. 7	26
Tabla	1.17 Encuesta Padres de familia, Pregunta N. 8	27
Tabla	1.18 Encuesta Padres de familia, Pregunta N. 9	28
Tabla	1.19 Encuesta Padres de familia, Pregunta N. 10	29
Tabla	1.20 Horario sábados	30
Tabla	1.21 Encuesta Padres de familia, Pregunta N. 11	32
Tabla	1.22 Encuesta Padres de familia, Pregunta N. 12	33
Tabla	1.23 Encuesta Padres de familia, Pregunta N. 13	34
Tabla	1.24 Encuesta Universitarios, Pregunta N. 1	35
Tabla	1.25 Encuesta Universitarios, Pregunta N. 2	36
Tabla	1.26 Encuesta Universitarios, Pregunta N. 3	37
Tabla	1.27 Encuesta Universitarios, Pregunta N. 4	38
Tabla	1.28 Encuesta Universitarios, Pregunta N. 5	39

Tabla	1.29	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 6	40
Tabla	1.30	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 7	41
Tabla	1.31	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 8	42
Tabla	1.32	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 9	44
Tabla	1.33	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 10	45
Tabla	1.34	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 11	47
Tabla	1.35	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 12	48
Tabla	1.36	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 13	49
Tabla	1.37	Horario fin de semana	50
Tabla	1.38	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 14	52
Tabla	1.39	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 15	54
Tabla	1.40	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 16	55
Tabla	1.41	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 17	56
Tabla	1.42	Encuesta empresas, Pregunta N. 1	58
Tabla	1.43	Encuesta empresas, Pregunta N. 2	59
Tabla	1.44	Encuesta empresas, Pregunta N. 4	60
Tabla	1.45	Encuesta empresas, Pregunta N. 8	61
Tabla	1.46	Encuesta empresas, Pregunta N. 10	61
Tabla	1.47	Encuesta empresas, Pregunta N. 11	62
Tabla	1.48	Comportamiento Histórico Estudiantes de primaria	65
Tabla	1.49	Comportamiento Histórico Estudiantes de secundaria	66
Tabla	1.50	Comportamiento Histórico Estudiantes universitarios	66
Tabla	1.51	Comportamiento Histórico Empresas	66
Tabla	1.52	Demanda actual Primaria y Secundaria	67
Tabla	1.53	Demanda actual Universitarios	68
Tabla	1.54	Demanda actual consultoría y capacitación	69
Tabla	1.55	Proyección Demanda estudiantes primaria	70
Tabla	1.56	Proyección Demanda estudiantes secundaria	71
Tabla	1.57	Proyección Demanda estudiantes universitarios	72
Tabla	1.58	Proyección Demanda empresas	73

Tabla	1.59	Comportamiento Histórico Oferta Empresas Nivelación	76
Tabla	1.60	Comportamiento Histórico Oferta Emp. Capacitación y Consultoría	76
Tabla	1.61	Proyección de la Oferta estudiante primaria	77
Tabla	1.62	Proyección de la Oferta estudiantes secundaria	77
Tabla	1.63	Proyección de la Oferta estudiantes universitarios	78
Tabla	1.64	Proyección de la Oferta empresas	78
Tabla	1.65	Demanda Insatisfecha estudiantes primaria	79
Tabla	1.66	Demanda Insatisfecha estudiantes secundaria	79
Tabla	1.67	Demanda Insatisfecha estudiantes superior	80
Tabla	1.68	Demanda Insatisfecha capacitación y consultoría	81
Tabla	2.1	Matriz de ponderación	96
Tabla	2.2	Proceso ventas y marketing	98
Tabla	2.3	Clasificación de insumos, materiales, mano de obra y servicios	101
Tabla	2.4	Determinación de cantidades proceso nivelación	101
Tabla	2.5	Determinación de cantidades proceso capacitación	102
Tabla	2.6	Determinación de cantidades proceso consultoría	102
Tabla	2.7	Requerimiento de equipo proceso nivelación	105
Tabla	2.8	Requerimiento de equipo proceso capacitación	105
Tabla	2.9	Requerimiento de equipo proceso consultoría	105
Tabla	2.10	Requerimiento de insumos, materiales proceso nivelación	106
Tabla	2.11	Requerimiento de insumos, materiales proceso capacitación	106
Tabla	2.12	Requerimiento de insumos, materiales proceso consultoría	107
Tabla	2.13	Requerimiento de mano de obra proceso nivelación	108
Tabla	2.14	Requerimiento de mano de obra proceso capacitación	108
Tabla	2.15	Requerimiento de mano de obra proceso consultoría	108
Tabla	2.16	Calendario de ejecución del proyecto	109
Tabla	4.1	Activos Fijos	129
Tabla	4.2	Activos intangibles	129
Tabla	4.3	Método de desfase para Cálculo del Capital de Trabajo	130
Tabla	4.4	Cronograma de inversiones	131

Tabla	4.5	Presupuesto de Ingresos	132
Tabla	4.6	Presupuesto de Egresos	132
Tabla	4.7	Estructura de financiamiento	133
Tabla	4.8	Punto de equilibrio Nivelación	135
Tabla	4.9	Punto de equilibrio Capacitación	136
Tabla	4.10	Punto de equilibrio Consultoría	136
Tabla	4.11	Estado de Resultados	138
Tabla	4.12	Flujo Neto del Proyecto sin Financiamiento	139
Tabla	4.13	Flujo Neto del Proyecto con Financiamiento	140
Tabla	4.14	Cálculo de la TMAR	142
Tabla	4.15	VAN del Proyecto Sin Financiamiento	143
Tabla	4.16	VAN del Proyecto Con Financiamiento	144
Tabla	4.17	TIR del Proyecto Sin Financiamiento	145
Tabla	4.18	TIR del Proyecto Con Financiamiento	146
Tabla	4.19	Recuperación de la Inversión Sin Financiamiento	147
Tabla	4.20	Recuperación de la Inversión Con Financiamiento	147
Tabla	4.21	Relación Beneficio Costo Sin Financiamiento	148
Tabla	4.22	Relación Beneficio Costo Con Financiamiento	148
Tabla	4.23	Análisis de sensibilidad del proyecto	149
Tabla	4.24	Análisis de sensibilidad optimista	150
Tabla	4.25	Análisis de sensibilidad pesimista	150

Índice de Gráficos

	TEMA	PÁGINA
Gráfico 1.1	Encuesta Padres de familia, Pregunta N.- 1	18
Gráfico 1.2	Encuesta Padres de familia, Pregunta N. 2	19
Gráfico 1.3	Encuesta Padres de familia, Pregunta N. 3	20
Gráfico 1.4	Encuesta Padres de familia, Pregunta N. 4	21
Gráfico 1.5	Encuesta Padres de familia, Pregunta N. 5	22
Gráfico 1.6	Encuesta Padres de familia, Pregunta N. 6	24
Gráfico 1.7	Alternativas de solución/resultados	25
Gráfico 1.8	Encuesta Padres de familia, Pregunta N. 7	26
Gráfico 1.9	Encuesta Padres de familia, Pregunta N. 8	27
Gráfico 1.10	Encuesta Padres de familia, Pregunta N. 9	29
Gráfico 1.11	Encuesta Padres de familia, Pregunta N. 10	30
Gráfico 1.12	Horario Sábados	31
Gráfico 1.13	Encuesta Padres de familia, Pregunta N. 11	32
Gráfico 1.14	Encuesta Padres de familia, Pregunta N. 12	33
Gráfico 1.15	Encuesta Padres de familia, Pregunta N. 13	35
Gráfico 1.16	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 1	36
Gráfico 1.17	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 2	37
Gráfico 1.18	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 4	38
Gráfico 1.19	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 5	39
Gráfico 1.20	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 6	40
Gráfico 1.21	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 7	41
Gráfico 1.22	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 8	43
Gráfico 1.23	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 9	44
Gráfico 1.24	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 10	46
Gráfico 1.25	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 11	47
Gráfico 1.26	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 12	48
Gráfico 1.27	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 13	49
Gráfico 1.28	Horario fin de semana	51

Gráfico 1.29	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 15	54
Gráfico 1.30	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 16	55
Gráfico 1.31	Encuesta Universitarios, Pregunta N. 17	57
Gráfico 1.32	Encuesta empresas, Pregunta N. 1	58
Gráfico 1.33	Encuesta empresas, Pregunta N. 2	59
Gráfico 1.34	Encuesta empresas, Pregunta N. 4	60
Gráfico 1.35	Demanda actual Primaria y Secundaria	67
Gráfico 1.36	Demanda actual Universitarios	68
Gráfico 1.37	Proyección Demanda estudiantes primaria	71
Gráfico 1.38	Proyección Demanda estudiantes secundaria	71
Gráfico 1.39	Proyección Demanda estudiantes universitarios	72
Gráfico 1.40	Proyección Demanda empresas	73
Gráfico 1.41	Proyección de la Oferta empresas	78
Gráfico 1.42	Demanda Insatisfecha estudiantes primaria	79
Gráfico 1.43	Demanda Insatisfecha estudiantes secundaria	80
Gráfico 1.44	Demanda Insatisfecha estudiantes superior	80
Gráfico 1.45	Demanda Insatisfecha capacitación y consultoría	81
Gráfico 2.1	Mapa de Macro localización	94
Gráfico 2.2	Plano de Micro localización	97
Gráfico 2.3	Diagrama de flujo	100
Gráfico 2.4	Distribución en planta de maquinaria y equipo	104
Gráfico 3.1	Logotipo empresa “Soluciones integrales del Valle”	115
Gráfico 3.2	Mapa estratégico	119
Gráfico 3.3	Organigrama	127
Gráfico 4.1	Punto de equilibrio nivelación	135
Gráfico 4.2	Punto de equilibrio capacitación	136
Gráfico 4.3	Punto de equilibrio consultoría	137