

# INDICE DE CONTENIDOS

	<i>Pag.</i>
Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Declaración de Responsabilidad.....	iii
Autorización de Publicación.....	iv
Certificación del Director y Codirector.....	v
Índice.....	vi
Introducción.....	x
 <b>CAPÍTULO I: ESTUDIO DE MERCADO</b>	
<b>ELEMENTOS CONCEPTUALES.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1.1. Objetivos del Estudio de Mercado.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2. Identificación del Servicio.....</b>	<b>3</b>
1.2.1. Clasificación por su Uso .....	5
1.2.2. Clasificación por su Efecto.....	5
<b>1.3. Análisis de la Demanda.....</b>	<b>5</b>
1.3.1. Segmentación de Mercado.....	6
1.3.2. Factores que afectan la Demanda.....	7
1.3.3. Comportamiento Histórico de la Demanda.....	10
1.3.4. Demanda Actual.....	11
1.3.4.1. Metodología de la investigación.....	11
1.3.4.2. Demanda Actual del Servicio.....	15
1.3.5. Proyección de la Demanda.....	17
<b>1.4. Análisis de la Oferta.....</b>	<b>18</b>
1.4.1. Clasificación de la Oferta.....	18
1.4.2. Factores que afectan a la Oferta.....	19
1.4.3. Comportamiento Histórico de la Oferta.....	20
1.4.4. Oferta Actual.....	22
1.4.4.1. Competencia Directa.....	22
1.4.4.2. Servicios Sustitutos.....	24
1.4.5. Proyección de la Oferta.....	25

<b>1.5.</b>	<b>Estimación de la Demanda Insatisfecha.....</b>	<b>25</b>
<b>1.6.</b>	<b>Comercialización.....</b>	<b>26</b>
1.6.1.	Estrategias de Precios.....	25
1.6.2.	Estrategias de Promoción.....	27
1.6.3.	Estrategias de Servicio.....	30
1.6.4.	Estrategias de Canal de Distribución.....	31

## **CAPÍTULO II: ESTUDIO TÉCNICO**

<b>2.1.</b>	<b>Tamaño del Proyecto.....</b>	<b>32</b>
2.1.1.	Factores Determinantes del Tamaño.....	32
2.1.2.	Optimización del Tamaño.....	36
2.1.3.	Definición de la Capacidad de Producción.....	38
<b>2.2.</b>	<b>Localización del Proyecto.....</b>	<b>38</b>
2.2.1.1.	Macro Localización.....	38
2.2.1.2.	Micro localización.....	39
<b>2.3.</b>	<b>Ingeniería del Proyecto.....</b>	<b>41</b>
<b>2.3.1.</b>	<b>Proceso del Servicio.....</b>	<b>41</b>
2.3.1.1.	Diagrama de Flujo.....	43
2.3.1.2.	Requerimiento de Mano de Obra.....	44
2.3.1.3.	Requerimiento de Insumos y Servicios.....	44
2.3.1.4.	Estimación de la Inversión.....	46
<b>2.3.2.</b>	<b>Calendario de Ejecución del Proyecto.....</b>	<b>48</b>

## **CAPÍTULO III: INVESTIGACIÓN DE MERCADO**

<b>3.1.</b>	<b>La Empresa.....</b>	<b>49</b>
<b>3.2.</b>	<b>Base Filosófica de la Empresa.....</b>	<b>49</b>
3.2.1.	Visión.....	49
3.2.2.	Misión.....	50
3.2.3.	Estrategia Empresarial.....	51
3.2.4.	Objetivos Estratégicos.....	55
3.2.5.	Principios y Valores.....	56
<b>3.3.</b>	<b>La Organización.....</b>	<b>59</b>

## CAPÍTULO IV: ESTUDIO FINANCIERO

<b>4.1. Presupuestos.....</b>	<b>66</b>
4.1.1. Presupuestos de inversión .....	66
4.1.1.1. Activos Fijos .....	43
4.1.1.2. Activos intangibles.....	67
4.1.1.3. Capital de Trabajo.....	67
4.1.1.4. Resumen de las Inversiones.....	68
4.1.2. Cronograma de Inversiones .....	68
4.1.3. Presupuestos de Operación.....	69
4.1.3.1. Presupuesto de Ingresos Operacionales.....	69
4.1.3.2. Presupuesto de Egresos Operacionales.....	70
4.1.3.3. Estructura de Financiamiento.....	70
4.1.4. Punto de Equilibrio.....	71
<b>4.2. Estados Financieros Proforma.....</b>	<b>73</b>
4.2.1. Estado de Resultados.....	73
4.2.2. Estado de Origen y Aplicación de Fondos.....	74
<b>4.3. Flujos de Fondos.....</b>	<b>75</b>
4.3.1. Flujos de Fondos del Proyecto.....	75
4.3.2. Flujos de Fondos del Inversionista.....	76
<b>4.4. Evaluación Financiera.....</b>	<b>77</b>
4.4.1. Determinación de Tasas de Descuento.....	77
4.4.2. Criterios de Evaluación.....	78
4.4.2.1. Valor Actual Neto.....	78
4.4.2.2. Tasa interna de Retorno.....	79
4.4.2.3. Periodo de Recuperación de la Inversión.....	80
4.4.2.4. Relación Beneficio/Costo.....	81
4.4.2.5. Análisis de Sensibilidad.....	83

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

<b>5.1. Conclusiones.....</b>	<b>84</b>
<b>5.2. Recomendaciones.....</b>	<b>87</b>

<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>xii</b>
--------------------------	------------

### ANEXOS

## INDICE DE CUADROS, GRÁFICOS Y MAPAS

---

	<i>ANEXO.</i>
Prueba Piloto.....	1
Encuesta.....	2
Resultados Encuesta.....	3
Datos Instituto.....	4
Tamaño 1.....	5
Tamaño 2.....	6
Tamaño 3.....	7
Depreciaciones.....	8
Valor de Desecho.....	9
Amortizaciones.....	10
Presupuesto Mercadotecnia.....	11
Flujos de Caja.....	12
Presupuesto de Egresos y Ingresos Proyecto.....	13
Origen y Aplicación de Fondos.....	14
Financiamiento.....	15
Flujo de Caja Inversionista.....	16
Presupuesto de Egresos y Ingresos Inversionista.....	17
Punto de Equilibrio.....	18
Análisis de Sensibilidad.....	19
Mapa de Localización.....	20