

## **CAPÍTULO 1**

### **ESTUDIO DE MERCADO**

1.1	OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADO	5
1.2	IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO	5
1.3	CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO	6
1.3.1	CLASIFICACIÓN DEL SERVICIO	7
1.3.2	SERVICIOS SUSTITUTOS Y/O COMPLEMENTARIOS	8
1.3.3	NORMATIVIDAD SANITARIA Y COMERCIAL	9
1.4	DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA ACTUAL	10
1.4.1	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO	10
1.4.2	SEGMENTACIÓN DEL MERCADO	11
1.4.1.1	SEGMENTO OBJETIVO	13
1.4.1.2	TAMAÑO DEL UNIVERSO	13
1.4.1.3	PRUEBA PILOTO	14
1.4.1.4	MATRIZ DE INFORMACIÓN DEL CUESTIONARIO	15
1.4.1.5	TAMAÑO DE LA MUESTRA	15
1.4.1.6	ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO	16
1.4.1.7	PROCESAMIENTO DE DATOS	17
1.4.1.8	CUADROS DE SALIDA, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	17
1.5	ANÁLISIS DE LA DEMANDA	36
1.5.1	CLASIFICACIÓN	36
1.5.2	FACTORES QUE AFECTAN LA DEMANDA	38
1.5.3	ANÁLISIS HISTÓRICO DE LA DEMANDA	40
1.5.4	DEMANDA ACTUAL DEL SERVICIO: INTERNA Y EXTERNA	41
1.5.5	PROYECCIÓN DE LA DEMANDA	41
1.6	ANÁLISIS DE LA OFERTA	43
1.6.1	CLASIFICACIÓN	43
1.6.2	FACTORES QUE AFECTAN LA DEMANDA	43
1.6.3	COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LA OFERTA	44

1.6.4 OFERTA ACTUAL	46
1.6.1 PROYECCIÓN DE LA OFERTA	47
1.7 ESTIMACIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA	48
1.8 ANÁLISIS DE PRECIOS	49
1.8.1 PRECIOS HISTÓRICOS Y ACTUALES	49
1.8.2 MÁRGENES DE PRECIOS: ESTACIONALIDAD, VOLUMEN, FORMA DE PAGO	51

## **CAPÍTULO 2**

### **ESTUDIO TÉCNICO**

2.1 TAMAÑO DEL PROYECTO	53
2.1.1 FACTORES DETERMINANTES DEL TAMAÑO	53
2.1.1.1 EL MERCADO	54
2.1.1.2 DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS	54
2.1.1.3 DISPONIBILIDAD DE MANO DE OBRA	55
2.1.1.4 DISPONIBILIDAD DE MATERIA PRIMA	55
2.1.2 OPTIMIZACIÓN DEL TAMAÑO	56
2.1.3 DEFINICIÓN DE LAS CAPACIDADES DEL SERVICIO	56
2.2 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO	57
2.2.1 MACRO LOCALIZACIÓN	58
2.2.2 MICRO LOCALIZACIÓN	59
2.2.2.1 CRITERIOS DE SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS	59
2.2.2.2 MATRIZ LOCACIONAL	59
2.2.2.3 SELECCIÓN DE LA ALTERNATIVA OPTIMA	60
2.2.2.4 PLANO DE LA MICRO LOCALIZACIÓN	61
2.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO	62
2.3.1 FUERZAS COMPETITIVAS DE MICHEL PORTER	62
2.3.2 CADENA DE VALOR	64
2.3.3 FLUJOGRAMA DEL PROCESO	66
2.3.4 DISTRIBUCIÓN DE PLANTA	69

2.3.5	REQUERIMIENTO DE MATERIAS PRIMAS	70
2.3.6	REQUERIMIENTO DE MANO DE OBRA	71
2.3.7	REQUERIMIENTO ANUAL DE INSUMOS Y SERVICIOS	73
2.3.8	DETERMINACIÓN DE LAS INVERSIONES	76
2.3.9	CALENDARIO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO	78
2.4	ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL	78

## **CAPÍTULO 3**

### **LA EMPRESA Y SU ORGANIZACIÓN**

3.1	BASE LEGAL	80
3.1.1	CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	80
3.1.2	TIPO DE EMPRESA (SECTOR/ACTIVIDAD, CIU)	80
3.1.3	RAZÓN SOCIAL, LOGOTIPO, SLOGAN	81
3.2	BASE FILOSÓFICA DE LA EMPRESA	82
3.2.1	VISIÓN	84
3.2.2	MISIÓN	85
3.2.3	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	86
3.2.4	PRINCIPIOS Y VALORES	87
3.2.5	ESTRATEGIA EMPRESARIAL	88
3.2.5.1	ESTRATEGIA DE COMPETITIVIDAD	88
3.2.5.2	ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO	89
3.2.5.3	ESTRATEGIA DE COMPETENCIA	89
3.3	ESTRATEGIAS DE MERCADOTECNIA	91
3.3.1	ESTRATEGIA DE PRECIO	91
3.3.2	ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN	92
3.3.3	ESTRATEGIA DE SERVICIO	92
3.3.4	ESTRATEGIA DE PLAZA	93
3.3.5	ESTRATEGIA DE DISTRIBUCIÓN	93
3.4	LA ORGANIZACIÓN	94
3.4.1	ESTRUCTURA ORGÁNICA	94

<b>3.4.2</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>	<b>94</b>
<b>3.4.3</b>	<b>PERFILES PROFESIONALES</b>	<b>96</b>
<b>3.5</b>	<b>ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y ANÁLISIS</b>	<b>97</b>

## **CAPÍTULO 4**

### **ESTUDIO FINANCIERO**

<b>4.1</b>	<b>PRESUPUESTOS</b>	<b>99</b>
4.1.1	PRESUPUESTO DE INVERSIÓN.	99
4.1.1.1	ACTIVOS FIJOS.	100
4.1.1.2	ACTIVOS INTANGIBLES	100
4.1.1.3	CAPITAL DE TRABAJO	101
4.1.2	CRONOGRAMA DE INVERSIONES Y REINVERSIONES	102
4.1.3	PRESUPUESTO DE OPERACIÓN	103
4.1.3.1	PRESUPUESTO DE INGRESOS	103
4.1.3.2	PRESUPUESTOS DE EGRESOS	103
4.1.3.3	ESTADO DE ORIGEN Y APLICACIÓN DE RECURSOS	106
4.1.3.4	ESTRUCTURA DE FINANCIAMIENTO	107
4.1.4	PUNTOS DE EQUILIBRIO	108
<b>4.2</b>	<b>ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS</b>	<b>109</b>
4.2.1	DEL PROYECTO	110
4.2.1.1	ESTADO DE RESULTADOS	110
4.2.1.2	FLUJO NETO DE FONDOS	110
4.2.2	DEL INVERSIONISTA	111
4.2.2.1	ESTADO DE RESULTADOS	111
4.2.2.2	FLUJO NETO DE FONDOS	112
<b>4.3</b>	<b>EVALUACIÓN FINANCIERA</b>	<b>112</b>
4.3.1	DETERMINACIÓN DE LAS TASAS DE DESCUENTOS	112
4.3.2	EVALUACIÓN FINANCIERA DEL PROYECTO	113
4.3.2.1	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	113
4.3.2.1.1	VALOR PRESENTE NETO (VPN)	113

4.3.2.1.2 TASA INTERNA DE RETORNO	114
4.3.2.1.3 RELACIÓN BENEFICIO COSTO	116
4.3.2.1.4 PERIODO DE RECUPERACIÓN	117
4.3.3 EVALUACIÓN FINANCIERA DEL INVERSIONISTA	119
4.3.3.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN	119
4.3.3.1.1 VALOR ACTUAL NETO	119
4.3.3.1.2 TASA INTERNA DE RETORNO (TIR %)	119
4.3.3.1.3 RELACIÓN BENEFICIO COSTO ( R B/C)	120
4.3.3.1.4 PERIODO DE RECUPERACIÓN	121
4.4 ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD	121

## **CAPÍTULO 5**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1 CONCLUSIONES: RESULTADOS DEL ESTUDIO	126
5.2 RECOMENDACIONES	128

### **ANEXOS**

ANEXOS 1	129
ANEXOS 2	131
ANEXOS 3	133

BIBLIOGRAFÍA	134
PAGINAS WEBS	134