

ÍNDICE DE CONTENIDOS

TEMA	PÁG.
Portada	i
Certificado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de responsabilidad	v
Certificado de tutoría	vi
Autorización	vii
Resumen	xiii
Summary	xvi
CAPITULO I	
1. GENERALIDADES	01
1.1 Introducción.....	01
1.2 Justificación e importancia.....	02
1.3 Objetivos.....	04
1.3.1 Objetivo general.....	04
1.3.2 Objetivo específico.....	05
1.4 Antecedentes.....	05
CAPITULO II	
2. ESTUDIO DE MERCADO.....	06
2.1 Objetivo General.....	06
2.2 Objetivo específico.....	06
2.3 Necesidad del servicio de la sociedad.....	06
2.4 Análisis poblacional.....	07
2.4.1 Estimación del número de hogares por niveles socioeconómicos en las capitales provinciales	08
2.5 Definición del servicio.....	09
2.6 Servicios sustitutos o complementarios.....	10
2.7 Investigación de mercado.....	11
2.8 Selección del mercado para el estudio.....	12
2.9 Segmentación.....	12
2.10 Identificación de variables.....	13
2.11 Selección del mercado meta.....	18
2.11.1 Segmentación de mercado.....	18
2.11.2 Determinación del mercado meta.....	19
2.11.3 Posicionamiento en el mercado.....	20
2.12 Tamaño del universo.....	20
2.13 Tamaño de la muestra.....	21
2.14 Elaboración del cuestionario.....	23
2.15 Aplicación de la encuesta.....	27
2.16 Procesamiento de datos: codificación y tabulación.....	27
2.17 Análisis de la demanda.....	38
2.17.1 Factores que afectan la demanda.....	38
2.18 Demanda actual.....	40
2.19 Proyección de la demanda.....	40
2.20 Análisis de la oferta.....	44

2.21	Factores que afectan la oferta.....	45
2.22	Proyección de la oferta.....	46
2.23	Estimación de la demanda insatisfecha.....	48
2.24	Análisis de precios.....	50
2.24.1	Precios históricos.....	50
2.24.2	Precios proyectados.....	51
2.25	Comercialización.....	52
2.25.1	Estrategia de precios.....	52
2.25.2	Estrategia de promoción.....	53
2.25.3	Estrategia del producto.....	53
2.25.4	Estrategia de plaza o distribución.....	54

CAPITULO III

3.	ESTUDIO TECNICO.....	55
3.1	Objetivo del estudio técnico.....	55
3.1.1	Tamaño del proyecto.....	55
3.1.2	Factores determinantes del tamaño.....	56
3.1.3	Capacidad del proyecto.....	59
3.2	Localización del proyecto.....	61
3.2.1	Macrolocalización.....	61
3.2.1.1	Justificación.....	62
3.2.2	Microlocalización.....	62
3.2.2.1	Factores locacionales.....	62
3.2.2.1.1	Vías de acceso.....	62
3.2.2.1.2	Cercanía del mercado.....	63
3.2.2.1.3	Seguridad.....	63
3.2.2.1.4	Disponibilidad de servicios básicos.....	63
3.2.2.1.5	Costo de arrendamiento del local.....	64
3.2.2.1.6	Posibilidad de eliminación de desechos.....	64
3.2.2.2	Matriz de localización.....	64
3.2.2.3	Justificación de la selección de las alternativas más optimas.....	65
3.3	Ingeniería del proyecto.....	66
3.3.1	Tecnología.....	66
3.3.2	Equipos.....	67
3.3.3	Infraestructura.....	69
3.3.4	Distribución en planta.....	70
3.3.5	Características del entorno.....	70
3.4	Ingeniería del servicio.....	71
3.4.1	Proceso del servicio.....	72
3.4.2	Proveedores.....	74
3.5	Estimación de recursos.....	76
3.5.1	Costo del área técnica operativa.....	76
3.5.2	Costos del área administrativa financiera.....	77

CAPITULO IV

4.	LA EMPRESA Y SU ORGANIZACIÓN	78
4.1	Objetivo general.....	78
4.2	Base legal.....	78
4.3	Base filosófica.....	88
4.4	Organización.....	91

4.4.1	Organigrama estructural.....	91
4.4.1.1	Organigrama por puestos.....	92
4.4.1.2	Organigrama departamentos.....	93
4.4.2	Descripción de funciones.....	93

CAPITULO V

5.	ESTUDIO FINANCIERO.....	102
5.1	Objetivo general.....	102
5.2	Estudio financiero.....	102
5.3	Presupuestos.....	102
5.4	Supuestos de presupuestación.....	103
5.5	Inversión.....	104
5.4.1	Estimación de la inversión inicial.....	104
5.4.2	Calendario de ejecución del proyecto.....	105
5.4.3	Estados de origen y aplicación de recursos.....	106
5.6	Financiamiento.....	108
5.6.1	Dividendo del préstamo otorgado por el banco.....	108
5.7	Presupuestos operativos.....	111
5.7.1	Gastos.....	111
5.7.2	Presupuesto de ventas.....	112
5.8	Estados financieros.....	112
5.8.1	Estado de resultados.....	112
5.8.2	Flujo de Caja proyectado.....	114
5.8.3	Balance de situación general.....	117

CAPITULO VI

6.	EVALUACIÓN FINANCIERA.....	118
6.1	Objetivo general.....	118
6.2	Índices financieros.....	118
6.2.1	Valor Actual Neto (VAN).....	118
6.2.2	Tasa Interna de Retorno (TIR).....	120
6.2.3	Relación Beneficio Costo B/C.....	123
6.2.4	Periodo de recuperación de la inversión.....	125
6.2.5	Análisis de sensibilidad.....	125
6.3	Punto de equilibrio.....	127

CAPITULO VII

7.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	130
7.1	Conclusiones.....	130
7.2	Recomendaciones.....	133
8.	BIBLIOGRAFIA.....	135

ÍNDICE DE CUADROS

CAPITULO II

Cuadro N° 2.1	08
Cuadro N° 2.2	15
Cuadro N° 2.3	15
Cuadro N° 2.4	16
Cuadro N° 2.5	16
Cuadro N° 2.6	21
Cuadro N° 2.7	24
Cuadro N° 2.8	29
Cuadro N° 2.9	30
Cuadro N° 2.10	31
Cuadro N° 2.11	32
Cuadro N° 2.12	33
Cuadro N° 2.13	34
Cuadro N° 2.14	35
Cuadro N° 2.15	36
Cuadro N° 2.16	37
Cuadro N° 2.17	39
Cuadro N° 2.18	43
Cuadro N° 2.19	47
Cuadro N° 2.20	48
Cuadro N° 2.21	49
Cuadro N° 2.22	50
Cuadro N° 2.23	51

CAPITULO III

Cuadro N° 3.1	57
Cuadro N° 3.2	59
Cuadro N° 3.3	60
Cuadro N° 3.4	65
Cuadro N° 3.5	68
Cuadro N° 3.6	69
Cuadro N° 3.7	75
Cuadro N° 3.8	76
Cuadro N° 3.9	77
Cuadro N° 3.10	77

CAPITULO IV

Cuadro N° 4.1	81
Cuadro N° 4.2	85
Cuadro N° 4.3	93

CAPITULO V

Cuadro N° 5.1	105
Cuadro N° 5.2	106
Cuadro N° 5.3	106
Cuadro N° 5.4	107
Cuadro N° 5.5	108

Cuadro N° 5.6	109
Cuadro N° 5.7	109
Cuadro N° 5.8	110
Cuadro N° 5.9	111
Cuadro N° 5.10	112
Cuadro N° 5.11	113
Cuadro N° 5.12	115
Cuadro N° 5.13	116
Cuadro N° 5.14	117

CAPITULO VI

Cuadro N° 6.1	119
Cuadro N° 6.2	120
Cuadro N° 6.3	121
Cuadro N° 6.4	122
Cuadro N° 6.5	122
Cuadro N° 6.6	124
Cuadro N° 6.7	124
Cuadro N° 6.8	125
Cuadro N° 6.9	126
Cuadro N° 6.10	127
Cuadro N° 6.11	128
Cuadro N° 6.12	129

ÍNDICE DE GRÁFICOS CAPITULO II

Grafico N° 2.1	14
Grafico N° 2.2	29
Grafico N° 2.3	29
Grafico N° 2.4	30
Grafico N° 2.5	31
Grafico N° 2.6	32
Grafico N° 2.7	33
Grafico N° 2.8	34
Grafico N° 2.9	35
Grafico N° 2.10	36
Grafico N° 2.11	37
Grafico N° 2.12	44
Grafico N° 2.13	47
Grafico N° 2.14	54

CAPITULO III

Grafico N° 3.1	70
Grafico N° 3.2	74

CAPITULO IV

Grafico N° 4.1	92
Grafico N° 4.2	93

CAPITULO V

Grafico N° 5.1	103
----------------	-------	-----

CAPITULO VI

Grafico N° 6.1	128
----------------	-------	-----