

INDICE GENERAL

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN1

| | | |
|---------------|--|-----------|
| 1. | INTRODUCCIÓN | 2 |
| 1.1. | PROCESO CREATIVO | 4 |
| 1.1.1. | LLUVIA DE IDEAS | 4 |
| 1.1.2. | EVALUACIÓN DE LAS IDEAS | 5 |
| 1.1.3. | DESCRIPCIÓN DE LA IDEA SELECCIONADA | 6 |
| 1.2. | ANTECEDENTES DEL PROYECTO | 10 |
| 1.3. | JUSTIFICACIÓN | 12 |
| 1.3.1. | JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA: | 12 |
| 1.3.2. | JUSTIFICACIÓN TÉCNICA: | 12 |
| 1.3.3. | JUSTIFICACIÓN SOCIAL: | 12 |
| 1.4. | OBJETIVOS | 13 |
| 1.4.1. | OBJETIVO GENERAL: | 13 |
| 1.4.2. | OBJETIVOS ESPECÍFICOS: | 13 |
| 1.5. | ALCANCE | 14 |
| 1.5.1. | TEMPORAL: | 14 |
| 1.5.2. | GEOGRÁFICO: | 14 |
| 1.6. | TEMÁTICO: | 14 |

CAPÍTULO 2

ESTUDIO DE MERCADO

| | | |
|-------------|---|-----------|
| 2. | ESTUDIO DE MERCADO | 16 |
| 2.1. | OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADO | 16 |

| | |
|---|------------|
| 2.2. PRINCIPALES ASPECTOS RELACIONADOS AL ESTUDIO DE MERCADO | -17 |
| 2.2.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO PRINCIPAL | 17 |
| 2.2.2. USOS DEL SERVICIO | 27 |
| 2.2.3. ANÁLISIS DE LA OFERTA | 28 |
| 2.2.4. ANÁLISIS DE LA DEMANDA | 30 |
| 2.2.5. ANÁLISIS DE LA OFERTA Y LA DEMANDA | 33 |
| 2.2.5.1.OFERTA Y DEMANDA HISTÓRICA | 33 |
| 2.2.5.1.1OFERTA HISTÓRICA | 33 |
| 2.2.5.1.2.DEMANDA HISTORICA | 33 |
| 2.2.5.2.OFERTA Y DEMANDA PROYECTADA | 36 |
| 2.2.5.2.1.OFERTA PROYECTADA | 36 |
| 2.2.5.2.2.DEMANDA PROYECTADA | 38 |
| 2.2.5.2.3.ANALISIS DEMANDA - OFERTA | 39 |
| 2.2.6. ANÁLISIS DE LOS PRECIOS | 41 |
| 2.2.7. ANÁLISIS DE COMERCIALIZACIÓN | 42 |
| 2.2.8. ANÁLISIS DEL MACROAMBIENTE | 44 |
| 2.2.8.1.FACTORES ECONÓMICOS | 45 |
| 2.2.8.2.FACTORES SOCIALES | 45 |
| 2.2.8.3.FACTORES AMBIENTALES | 46 |
| 2.2.8.4.FACTORES DEMOGRÁFICOS | 47 |
| 2.2.8.5.FACTORES POLÍTICOS LEGALES | 48 |
| 2.2.8.6.FACTOR TECNOLÓGICO | 48 |

CAPÍTULO 3

TAMAÑO Y LOCALIZACIÓN

| | |
|--|-----------|
| 3. TAMAÑO Y LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO | 51 |
| 3.1. TAMAÑO DEL PROYECTO | 51 |
| 3.1.1. FACTORES QUE DETERMINAN EL TAMAÑO | 51 |
| 3.1.2. TAMAÑO DEL PROYECTO | 52 |

| | |
|--|-----------|
| 3.2. LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO ----- | 54 |
| 3.2.1. MACRO LOCALIZACIÓN ----- | 55 |
| 3.2.2. MICRO LOCALIZACIÓN ----- | 56 |
| 3.2.3. FACTORES DE LOCALIZACIÓN ----- | 57 |

CAPÍTULO 4

ESTRATEGIA Y MERCADOTECNIA

| | |
|--|-----------|
| 4. ESTRATEGIA Y MERCADOTECNIA ----- | 62 |
| 4.1. INTRODUCCIÓN ----- | 62 |
| 4.2. OBJETIVOS DEL ÁREA ----- | 62 |
| 4.3. ESTABLECIMIENTO DE LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA ----- | 63 |
| 4.3.1. MISIÓN ----- | 63 |
| 4.3.2. VISIÓN ----- | 65 |
| 4.3.3. VALORES ORGANIZACIONALES ----- | 66 |
| 4.3.4. OBJETIVOS ----- | 67 |
| 4.3.5. Ventaja Competitiva ----- | 68 |
| 4.4. ANÁLISIS AMBIENTAL Y COMPETITIVO ----- | 69 |
| 4.4.1. DIAMANTE DE PORTER ----- | 69 |
| 4.4.2. ANÁLISIS DEL SECTOR DEL MODELO DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER -- | 71 |
| 4.4.3. ANÁLISIS FODA DEL SECTOR ----- | 75 |
| 4.5. FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA ----- | 78 |
| 4.5.1. ESTRATEGIA DE DIFERENCIACIÓN ----- | 78 |
| 4.5.2. ESTRATEGIA DE ENFOQUE ----- | 79 |
| 4.6. PLAN DE MERCADOTECNIA ----- | 79 |
| 4.7. MEZCLA DE MERCADOTECNIA ----- | 80 |
| 4.7.1. SERVICIO ----- | 80 |
| 4.7.2. LOCALIZACIÓN ----- | 83 |
| 4.7.3. PRECIO ----- | 83 |
| 4.7.4. PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN ----- | 84 |

| | |
|--------------------------------|-----------|
| 4.7.5. PERSONAS | 89 |
| 4.7.6. EVIDENCIA FÍSICA | 91 |
| 4.7.7. PROCESOS | 91 |
| 4.7.8. Productividad | 94 |

CAPÍTULO 5

INGENIERÍA DEL PROYECTO

| | |
|--|------------|
| 5. INGENIERÍA DEL PROYECTO | 96 |
| 5.1. ANÁLISIS DEL PROCESO DE SERVUCIÓN | 96 |
| 5.2. REQUERIMIENTOS | 100 |
| 5.2.1. INVERSIÓN FIJA | 100 |
| 5.2.2. INVERSIÓN DIFERIDA | 112 |
| 5.2.3. CAPITAL DE OPERACIONES | 115 |
| 5.4. PROGRAMA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO | 125 |

CAPÍTULO 6

ORGANIZACIÓN

| | |
|---|------------|
| 6. ORGANIZACIÓN | 127 |
| 6.4. ORGANIZACIÓN GENERAL | 127 |
| 6.5. ORGANIZACIÓN JURIDICA DE LA EMPRESA | 127 |
| 6.5.1. SOCIOS | 129 |
| 6.5.2. MANUAL DE FUNCIONES | 131 |
| 6.6. ORGANIGRAMA | 131 |
| 6.7. DEPARTAMENTALIZACIÓN POR FUNCIÓN | 133 |
| 6.7.1. ÁREA ADMINISTRATIVA | 133 |
| 6.7.2. ÁREA OPERATIVA O MÉDICA | 134 |

CAPÍTULO 7

INVERSIONES Y FINANCIAMIENTO

| | | |
|-----------------|---|------------|
| 7. | INVERSIONES Y FINANCIAMIENTO | 137 |
| 7.1. | INVERSIONES | 137 |
| 7.1.1. | INVERSIÓN FIJA | 137 |
| 7.1.2. | INVERSIÓN DIFERIDA | 138 |
| 7.1.3. | CAPITAL DE TRABAJO / OPERACIONES | 140 |
| 7.1.4. | INVERSIONES DE REEMPLAZO / REPOSICIÓN | 141 |
| 7.1.5. | CRONOGRAMA DE INVERSIONES | 142 |
| 7.2. | FINANCIAMIENTO | 143 |
| 7.2.1. | FINANCIAMIENTO CON APORTES PROPIO | 143 |
| 7.2.2. | FINANCIAMIENTO MEDIANTE PRESTAMO / OTROS | 144 |
| 7.2.2.1. | CONDICIONES DE PRESTAMO | 144 |
| 7.2.2.2. | AMORTIZACIÓN | 145 |

CAPÍTULO 8

INGRESOS Y COTOS / GASTOS

| | | |
|-----------------|---|------------|
| 8. | INGRESOS Y COSTOS/ GASTOS | 149 |
| 8.1. | INGRESOS | 149 |
| 8.1.1. | PRECIO DE VENTA | 150 |
| 8.1.2. | INGRESOS PROYECTADOS | 152 |
| 8.2. | COSTOS DEL PROYECTO | 153 |
| 8.2.1. | CLASIFICACIÓN DE COSTOS POR OBJETO DEL GASTO | 154 |
| 8.2.1.1. | COSTOS DIRECTOS | 154 |
| 8.2.1.2. | COSTOS INDIRECTOS | 156 |
| 8.2.1.3. | CÁLCULO DE LA DEPRECIACIÓN | 159 |
| 8.2.1.4. | COSTOS ANUALES PROYECTADOS | 160 |

CAPÍTULO 9

ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS

| | | |
|-------------|---|------------|
| 9. | ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS ----- | 162 |
| 9.1. | BALANCE GENERAL ----- | 162 |
| 9.2. | ESTADO DE RESULTADO ----- | 165 |
| 9.3. | FUENTES Y USOS DE FONDOS PROYECTADOS ----- | 166 |

CAPITULO 10

EVALUACIÓN, ECONOMICA, FINANCIERA, TECNICA-ADMINISTRATIVA

| | | |
|------------------|--|------------|
| 10. | EVALUACIÓN, ECONÓMICA, FINANCIERA, TÉCNICA-ADMINISTRATIVA | 169 |
| 10.1. | TIPOS DE EVALUACIÓN ----- | 169 |
| 10.1.1. | EVALUACIÓN ECONÓMICA ----- | 169 |
| 10.1.2. | EVALUACIÓN FINANCIERA ----- | 170 |
| 10.1.3. | FLUJO DE CAJA ----- | 170 |
| 10.1.3.1. | FLUJO DE CAJA ECONÓMICO ----- | 171 |
| 10.1.3.2. | FLUJO DE CAJA FINANCIERO ----- | 171 |
| 10.2. | INDICADORES ----- | 172 |
| 10.2.1. | COSTO PONDERADO DEL CAPITAL ----- | 172 |
| 10.2.2. | VALOR ACTUAL NETO (VAN) ----- | 174 |
| 10.2.3. | TASA INTERNA DE RETORNO (TIR) ----- | 175 |
| 10.2.4. | PERÍODO DE RECUPERACIÓN DEL CAPITAL ----- | 177 |
| 10.2.5. | RELACIÓN BENEFICIO-COSTO ----- | 178 |
| 10.2.6. | PUNTO DE EQUILIBRIO ----- | 179 |
| 10.3. | ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD ----- | 180 |

CAPÍTULO 11

| | | |
|-------------|------------------------------|------------|
| 11.1 | CONCLUSIONES ----- | 183 |
| 11.2 | RECOMENDACIONES ----- | 187 |