

CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| CAPÍTULO 1 | 1 |
| 1. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1 Proceso creativo para determinar el servicio | 2 |
| 1.1.1 Lluvia de ideas | 3 |
| 1.1.2 Evaluación de ideas | 3 |
| 1.1.3 Descripción de la idea seleccionada | 5 |
| 1.1.4 Nombre de la empresa | 6 |
| 1.2 ANTECEDENTES | 7 |
| 1.3 JUSTIFICACIÓN | 10 |
| 1.3.1 Justificación teórica | 11 |
| 1.3.2 Justificación metodológica | 11 |
| 1.3.3 Justificación económica | 11 |
| 1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO | 11 |
| 1.5 ALCANCE | 12 |
| 1.6 RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN | 13 |
| CAPÍTULO 2 | 14 |
| 2. INTRODUCCIÓN | 14 |
| 2.1 DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADO | 14 |
| 2.2.1. Objetivo General | 15 |
| 2.2.2 Objetivos específicos | 15 |
| 2.3. PRINCIPALES ASPECTOS RELACIONADOS AL ESTUDIO DE MERCADO | 15 |
| 2.3.5. Análisis de la oferta | 16 |
| 2.3.6 Análisis de la demanda | 18 |
| 2.3.6.1 Determinación de fuentes primarias y secundarias | 19 |

| | |
|--|-----------|
| 2.3.6.2 Bases de segmentación | 19 |
| 2.3.6.3 Mercado meta | 21 |
| 2.3.7 Oferta y demanda proyectada | 25 |
| 2.3.8 Determinación de la Demanda insatisfecha | 27 |
| 2.3.9 Análisis de precios | 28 |
| 2.3.10 Análisis de la comercialización y localización | 32 |
| 2.3.10.1 Análisis del macro-ambiente | 33 |
| 3 TAMAÑO Y LOCALIZACIÓN | 39 |
| 3.1. TAMAÑO DEL PROYECTO | 39 |
| 3.1.1. Factores que determinan el tamaño | 39 |
| 3.1.1.1. Factor mercado | 39 |
| 3.1.1.2. Factor materia prima o insumos | 40 |
| 3.1.1.3. Factor tecnología | 40 |
| 3.1.1.4. Factor mano de obra | 40 |
| 3.1.1.5. Factor recursos financieros | 40 |
| 3.1.2. Tamaño proyectado | 41 |
| 3.2. LOCALIZACIÓN | 41 |
| 3.2.1. Macro-localización | 42 |
| 3.2.2. Micro-localización | 43 |
| 3.2.3 Los factores de micro- localización son: | 43 |
| 3.2.4 PROGRAMA DEL SERVICIO | 46 |
| 3.3. CONCLUSIONES | 48 |
| 4. ESTRATEGIA Y MARKETING | 49 |
| 4.1. INTRODUCCIÓN | 49 |
| 4.2. OBJETIVOS DEL ÁREA | 49 |

| | |
|--|-----------|
| 4.3. ESTABLECIMIENTO DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | 49 |
| 4.3.1. Misión | 50 |
| 4.3.2. Visión | 51 |
| 4.3.3. Objetivos organizacionales | 52 |
| 4.3.3.1. Objetivos | 52 |
| 4.4 Valores o principios organizacionales | 53 |
| 4.4.1 Ventaja Competitiva | 54 |
| 4.5 Análisis ambiental y competitivo | 55 |
| 4.5.1 Análisis de las cinco fuerzas competitivas de Porter | 55 |
| 4.6 Plan de marketing | 59 |
| 4.6.1 Análisis de la situación | 60 |
| 4.6.2 Estrategias del Negocio | 63 |
| 4.6.3 Unidades estratégicas a través de la Bosting consulting group (B.C.G.) | 63 |
| 4.7 Mezcla de marketing | 66 |
| 2.3.2 El servicio principal consiste en las siguientes disciplinas: | 67 |
| 2.3.3 El servicio complementario mediante uso de máquinas: | 67 |
| 2.3.4 Usos del servicio | 70 |
| 4.7.1 Precio | 73 |
| 4.7.2 Ubicación | 73 |
| 4.7.3 Comunicación | 74 |
| 4.7.4 Promoción de ventas | 76 |
| 4.7.5.1 Folletos informativos | 77 |
| 4.7.5.2 Relaciones públicas | 78 |
| 4.7.5.3 Marketing directo | 78 |

| | |
|--|-----------|
| 4.7.6 Personas | 80 |
| 4.7.7 Evidencia física (visualización fachada) | 80 |
| 5. INGENIERÍA DEL PROYECTO | 83 |
| 5.1. OBJETIVOS | 83 |
| 5.2. ANÁLISIS DEL PROCESO DEL SERVICIO | 83 |
| 5.2.1. Descripción del proceso de prestación del servicio | 84 |
| 5.2.1.1 Características del proceso del servicios | 84 |
| 5.2.1.2 Descripción de tratamientos mediante maquinas | 85 |
| 5.1. Distribución de planta | 86 |
| 5.3. REQUERIMIENTOS | 86 |
| 5.3.1. Inversión Fija | 87 |
| 5.3.1.2. Inversión en Maquinaria y Equipo | 87 |
| 5.3.1.3. Requerimiento de equipo de computación | 89 |
| 5.3.1.4. Requerimientos de muebles y enseres | 89 |
| 5.3.2. Inversión Diferida | 90 |
| 5.3.2.1. Gastos de Estudios e Investigación de mercado | 90 |
| 5.3.2.2. Gastos de organización | 91 |
| 5.3.2.3. Gastos de lanzamiento y publicidad | 91 |
| 5.3.2.4. Gastos por remodelación y adecuación de ambiente | 92 |
| 5.3.2.6. Intereses pre- operativos | 93 |
| 5.3.2.7. Imprevistos. | 93 |
| 5.3.3. Inversión inicial en capital de trabajo/ operaciones | 93 |
| 5.3.3.2. Servicios Básicos | 94 |
| 5.3.3.3. Requerimientos de Alquiler | 94 |
| 5.3.3.6. Requerimiento en Material de escritorio | 95 |

| | |
|---|------------|
| 5.3.3.8. Requerimiento de mano de obra | 95 |
| 5.3.3.9. Requerimiento de Uniformes | 96 |
| 5.3.3.10. Requerimiento Equipos de primeros Auxilios | 97 |
| 5.3.3.11. Requerimiento de Insumos | 97 |
| 6. ORGANIZACIÓN | 99 |
| 6.1. OBJETIVOS | 99 |
| 6.2. ORGANIZACIÓN GENERAL | 99 |
| 6.2.1. Organización jurídica | 99 |
| 6.2.1.1. Tipo de organización | 99 |
| 6.2.1.2. Razón social de la empresa | 100 |
| 6.3. ORGANIGRAMA | 100 |
| 6.4. DEPARTAMENTALIZACIÓN | 101 |
| 6.4.1. Manual de funciones | 102 |
| 6.4.2. Reglamento interno administrativo | 102 |
| 6.4.3. Reclutamiento del personal | 102 |
| 6.5. CONCLUSIONES | 104 |
| 7. INVERSIONES Y FINANCIAMIENTO | 105 |
| 7.1. INVERSIONES | 105 |
| 7.1.1. Componentes de la inversión Fija | 105 |
| 7.1.2. Componentes de la inversión Diferida | 105 |
| 7.1.3. Capital de Trabajo / operaciones | 106 |
| 7.1.5. Cronograma de inversiones | 107 |
| 7.2. FINANCIAMIENTO | 108 |
| 7.2.1. Financiamiento con Aporte Propio | 109 |
| 7.2.2. Financiamiento mediante Préstamo / otros | 109 |

| | |
|--|------------|
| 7.2.2.1. Condiciones del préstamo | 110 |
| 7.2.2.2. Amortización | 110 |
| 7.3. CONCLUSIONES | 111 |
| 8. INGRESOS Y COSTOS/ GASTOS DEL PROYECTO | 112 |
| 8.1. Ingresos del proyecto | 112 |
| 8.1.1. Ingresos proyectados | 112 |
| 8.2. Costos del proyecto | 112 |
| 8.2.1. Clasificación de costos según su variabilidad | 113 |
| 8.2.1.1. Costos variables | 113 |
| 8.2.1.2. Costos fijos | 114 |
| 8.2.2.3. Cálculo de la depreciación | 116 |
| 8.2.2.3.1. Cálculo de la depreciación de la inversión fija | 116 |
| 8.2.2.3.2. Amortización de la inversión diferida | 116 |
| 9.1. BALANCE GENERAL | 118 |
| 9.2. ESTADO DE RESULTADOS | 119 |
| 9.2.1. Estado de resultado por su variabilidad | 120 |
| 9.3. FUENTES Y USOS DE FONDOS | 122 |
| 9.4. CONCLUSIONES | 123 |
| 10. EVALUACIÓN, ECONÓMICA, FINANCIERA, TÉCNICO- ADMINISTRATIVA DEL PROYECTO | 124 |
| 10.1. TIPO DE EVALUACIÓN | 124 |
| 10.1.1. Evaluación económica | 124 |
| 10.1.1.1. Cálculo del flujo productivo Con financiamiento | 124 |
| 10.1.1.2. Cálculo del flujo de caja económico | 125 |
| 10.1.2. Evaluación financiera | 125 |
| 10.1.2.2. Cálculo del flujo de caja financiero | 125 |

| | |
|--|------------|
| 10.2. INDICADORES | 126 |
| 10. 2.1. Costo ponderado del capital | 126 |
| 10.2.2. Valor actual neto (VAN) | 127 |
| 10.2.3. Tasa interna de retorno | 128 |
| 10.2.4. Relación beneficio- costo | 128 |
| 10.2.5. Periodo de recuperación del capital | 129 |
| 10.3. PUNTO DE EQUILIBRIO | 129 |
| 10.6. CONCLUSIONES | 131 |
| 11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 132 |
| 11.1. CONCLUSIONES | 132 |
| 11.2. RECOMENDACIONES | 133 |