

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“ESTUDIO DE MERCADO PARA DETERMINAR LA VIABILIDAD DE INSTALAR
UN LAVACENTRO VEHICULAR EN LA CIUDAD DE PIURA”**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

ASESOR:

Mg. RICARDO BAYONA ESPINOZA

AUTORA:

LIA BEATRIZ RUESTA CHAPILLIQUÉN

PIURA – PERÚ

2009

INDICE

DEDICATORIA	04
AGRADECIMIENTO	05
RESUMEN EJECUTIVO	06

CAPÍTULO I: DISEÑO METODOLOGICO

1.1. Planteamiento del problema.	07
1.2. Justificación	07
1.3. Hipótesis de la investigación y variables de estudio.	07
1.4. Objetivos de la investigación.	08
1.5. La metodología.	08
1.6. Presupuesto.	09
1.7. Cronograma de actividades.	10

CAPÍTULO II: MARCOS

2.1. Marco Teórico.	11
2.2. Marco Referencial.	24
2.3. Marco Legal.	35

CAPÍTULO III: ESTUDIO DE MERCADO

3.1. Definición del Servicio a Ofertar.	52
3.1.1. Servicio.	52
3.1.1.1. Definición.	52
3.1.1.2. Clasificación.	52
3.1.1.3. Especificación.	52
3.1.2. Definición, identificación, cuantificación y proyección de la oferta.	53
3.1.2.1. Definición de la oferta.	53
3.1.2.2. Identificación y estudio de la oferta.	53
3.1.2.2.1. Quienes son.	53
3.1.2.2.2. Donde están.	54
3.1.2.2.3. Que vende.	54
3.1.2.2.4.- Como venden.	54

3.1.2.3. Cuantificación de la oferta.	54
3.1.2.4. Proyección de la oferta.	55
3.1.3. Definición, identificación, cuantificación y proyección de la demanda.	55
3.1.3.1. Definición de la demanda.	55
3.1.3.2. Identificación y estudio de la demanda.	55
3.1.3.2.1. Quienes son.	55
3.1.3.2.2. Donde están.	56
3.1.3.2.3. Que compran.	56
3.1.3.2.4. Como compran.	56
3.1.3.3. Cuantificación de la demanda.	56
3.1.3.4. Proyección de la demanda.	56
3.3. Los sistemas de comercialización.	57
3.3.1. Quienes participan.	57
3.3.2. Como llegan.	57
3.3.3. Intermediarios.	57
3.3.4. Como funciona la cadena productiva.	57
3.4. Precio.	58
3.4.1. Tarifas.	58
3.4.2. Costos.	58
3.4.3. Margen de comercialización.	58
3.5. Presentación del Balance Oferta- Demanda.	58

CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE MARKETING PARA IMPLEMENTAR EL PROYECTO	59
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES	66
BIBLIOGRAFÍA	67
ANEXOS	68

DEDICATORIA

A Dios por que es mi fuente de inspiración y me da la fuerza para seguir día a día.
A mis padres por el apoyo incondicional que me brindan y a todos los que hicieron posible que este proyecto llegue al final deseado.

AGRADECIMIENTOS

Quiero decir unas palabras de agradecimiento a la gente que me dio su apoyo y ayudarme durante la elaboración del proyecto.

En primer lugar al profesor de Desarrollo de Tesis Mg. Ricardo Bayona Espinoza por su ayuda, no sólo en sentido académico, sino también humano y amigable.

Agradezco también la colaboración de mis amigos que me apoyaron a seguir adelante y a no dejarme que me rinda.

Y un gran agradecimiento a mis padres, y a todos los que hicieron posible este proyecto.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo tiene como finalidad dar a conocer la falta de un buen servicio de lavacentro vehicular, en donde nuestros clientes potenciales serian todos aquellos que cuenten vehículos de diferente tipo, marca, año, tecnología.

Es por eso que este servicio contara con una tecnología de punta que será una innovación para el mercado piurano, en donde se podrá contar con personal calificado y preparado que se encargará de los manejos correctos de estos equipos del lavacentro vehicular.

Se esta proponiendo que el servicio de lavado vehicular se encuentre ubicado en una zona transitable y céntrica, en donde los clientes puedan encontrar seguridad, buena atención, ambiente cómodos y amplios, y sobre todo que el servicio sea de buena calidad.

Los insumos que este servicio estaría utilizando serian de muy buena calidad, lo cual va permitir tener un ahorro de agua, a no deteriorar la pintura o mucho menos los interiores de los vehículos, a la vez estaría contribuyendo con la protección del medio ambiente.

Este trabajo me está permitiendo conocer las diferentes marcas de vehículos que se encuentran en el mercado piurano, el avance tecnológico y el cuidado y mantenimiento que se necesita para mantener la estética del auto.

Este servicio va a contar con todo los documentos en regla es así que al tener estos, estaremos siendo reconocidos y a la vez aportando en el incremento de la economía del país.

Lo que en apreciación personal vemos un mercado muy atractivo para este servicio ya que en la ciudad de Piura existen lavacentros que son formales e informales, los cuales no brindan un servicio de calidad como el que estoy proponiendo.