



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Estudio de viabilidad para la instalación de un centro de servicio integral de fotocopiado e internet en el distrito de La Arena - año 2015.”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

ANCAJIMA SILVA, LORENA NOHELY

ASESORA:

MG. PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANIFICACIÓN

PIURA – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

MG. PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES
PRESIDENTA

DR. SILDARRIAGA PACHERRES, MIGUEL
SECRETARIO

MG. LEON LERGIOS, JUAN PABLO
VOCAL

DEDICATORIA

Con todo mi amor y cariño.

A Dios por guiarme por el buen camino
y por darme fuerzas para seguir
adelante.

A mis padres Juan y María, pilares
fundamentales en mi vida, quienes
siempre confiaron en mí, por su
comprensión y por ser mi apoyo en todo
momento.

A mi hermanita Daniela, por ser mi
motivación para superarme cada día y
así vea en mi un ejemplo a seguir.

A mi madrina Diana, por estar siempre
conmigo, por su paciencia y por su
apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme llegar a este momento tan especial, por ser mi guía y fortaleza en toda mi vida universitaria; a mis padres quienes han apoyado mi formación académica, por sus consejos y comprensión en los momentos difíciles; a mi madrina por creer en mí y por siempre estar dispuesta a escucharme y apoyarme en cualquier momento.

A mis asesores: Dr. Freddy Castillo Palacios y Mg. Mercedes Palacios de Briceño por brindarme sus conocimientos y orientación para la culminación satisfactoria de la presente investigación, y a las personas que me motivaron a seguir adelante.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, LORENA NOHELY ANCAJIMA SILVA con DNI N° 70660461, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 18 de Diciembre del 2015

ANCAJIMA SILVA LORENA NOHELY

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “ESTUDIO DE VIABILIDAD PARA LA INSTALACIÓN DE UN CENTRO DE SERVICIO INTEGRAL DE FOTOCOPIADO E INTERNET EN EL DISTRITO DE LA ARENA, AÑO 2015” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

ANCAJIMA SILVA LORENA NOHELY.

ÍNDICE

CARÁTULA.....	i
PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	¡Error! Marcador no definido.
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	¡Error! Marcador no definido.
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT	xv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Trabajos Previos.....	3
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	10
1.4 Formulación del Problema.....	18
1.5 Justificación del Estudio	18
1.6 Hipótesis.....	19
1.7 Objetivos	20
II. MÉTODO.....	21
2.1 Diseño de Investigación.....	21
2.2 Tipo de Estudio.....	21
2.3 Variables, operacionalización	233
2.4 Población y Muestra	244
2.5 Criterios de selección	255
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	266
2.7 Validación y confiabilidad del instrumento.....	266

2.8	Métodos de análisis de datos	277
2.9	Aspectos éticos	277
III.	RESULTADOS	288
IV.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	72
V.	CONCLUSIONES.....	78
VI.	RECOMENDACIONES.....	80
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
Anexos		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Personas que han concurrido a un centro de fotocopiado e internet en el distrito de La Arena.....	28
Tabla 2. Aspecto más valorado en el servicio de fotocopiado e internet.....	29
Tabla 3. Personas dispuestas a concurrir a un nuevo centro de servicio integral de fotocopiado e internet.....	30
Tabla 4. Frecuencia con la que acudirían las personas al nuevo centro de fotocopiado e internet.	31
Tabla 5. Tiempo utilizado en un día para navegar en internet.	31
Tabla 6. Centro de fotocopiado e internet más concurrido en el distrito de La Arena.	33
Tabla 7. Personas satisfechas con los servicios que ofrece el centro de fotocopiado e internet al que va.	34
Tabla 8. Dificultades al solicitar el servicio de fotocopiado e internet.	35
Tabla 9. Calificación de la calidad de los servicios que ofrecen los centros de fotocopiado e internet.	36
Tabla 10. Ocupación de las personas que hacen uso del servicio de fotocopiado e internet en el distrito de La Arena.	37
Tabla 11. Servicio solicitado con mayor frecuencia.	38
Tabla 12. Horario en el que las personas encuestadas asistirían al centro de fotocopiado e internet.	39
Tabla 13: Gastos semanales por el servicio de fotocopiado e internet.	39
Tabla 14. Motivos de las personas para acudir al nuevo centro de fotocopiado e internet.	40
Tabla 15: Calificación de la velocidad de las computadoras de los centros de fotocopiado e internet existentes en La Arena.	41

Tabla 16: Edades de las personas encuestadas.	42
Tabla 17: Género de las personas encuestadas.	42
Tabla 18: Residencia de las personas encuestadas.	43
Tabla 19: Ingresos aproximados de las personas encuestadas.	43
Tabla 20: Ubicación del nuevo centro de servicio de fotocopiado e internet.	44

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Población objetivo.	24
Cuadro 2: Proyección de la demanda.....	32
Cuadro 3: Centros de fotocopiado e internet en el distrito de La Arena.....	37
Cuadro 4: Matriz de micro localización.....	48
Cuadro 5: Precios de los servicios.....	52
Cuadro 6: Inversión del proyecto.....	54
Cuadro 7: Resumen de la inversión.....	55
Cuadro 8: Maquinaria y equipos.....	55
Cuadro 9: Muebles y enseres.....	56
Cuadro 10: Equipos complementarios.....	56
Cuadro 11: Gastos de constitución.....	56
Cuadro 12: Gastos de puesta en marcha.....	57
Cuadro 13: Gastos Preoperativos	57
Cuadro 14: Caja y bancos.....	58
Cuadro 15: Planillas.....	58
Cuadro 16: Insumos.....	58
Cuadro 17: Estructura del financiamiento.....	59
Cuadro 18: Simulador.....	59
Cuadro 19: Servicios de la deuda anual.....	60
Cuadro 20: Ingresos proyectados.....	61
Cuadro 21: Presupuesto de ingresos anuales.....	62
Cuadro 22: Horario de atención.....	62
Cuadro 23: Presupuesto de costos proyectados.....	63
Cuadro 24: Flujo de caja proyectado.....	64

Cuadro 25: Estado de ganancias y pérdidas.....	64
Cuadro 26: Indicadores de rentabilidad.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapa del distrito de La Arena.....	46
Figura 2: Plano de Ubicación.....	49
Figura 3: Distribución de ambientes.....	51

RESUMEN

La presente investigación pretende determinar la viabilidad para la instalación de un centro de servicio integral de fotocopiado e internet en el distrito de La Arena que va a ofrecer a personas de entre 15 a 39 años de edad el servicio de fotocopiado e internet. La cual se fundamenta en una observación general sobre los servicios ofrecidos por los 4 centros existentes en La Arena; donde se observa que dichos centros de fotocopiado e internet no satisfacen las expectativas de los clientes ya que los servicios ofrecidos no son diversos y son centros que no innovan constantemente. El objetivo general de este proyecto es determinar la viabilidad para la instalación de un centro de servicio integral de fotocopiado e internet en el distrito de La Arena – año 2015; La metodología utilizada fue observacional de tipo aplicativo y descriptivo porque especificó las características de un grupo de personas de una realidad determinada; siendo la población de 8 417 personas y la muestra de 367. Para ello se aplicó el instrumento de la encuesta. En conclusión, se determina la viabilidad de este proyecto, el cual es viable ya que en el transcurso de la investigación se establece que se cuenta con demanda potencial de las personas de entre 15 a 39 años, quienes están dispuestos a adquirir los servicios que se ofrecen, los resultados del estudio técnico y económico del proyecto son favorables confirmando que la propuesta planteada es viable.

Palabras claves: Viabilidad de mercado, viabilidad técnica, viabilidad económica, internet.

ABSTRACT

This research aims to determine the feasibility of installing a comprehensive service center photocopying and internet in the district of La Arena that will offer people aged 15 to 39 years old on photocopying and internet. Which is based on a general comment on the services provided by the four existing centers in La Arena; which shows that those centers photocopying and internet models do not meet customer expectations and the services offered they are not many centers and are not constantly innovate. The overall objective of this project is to determine the feasibility of installing a comprehensive service center photocopying and internet in the district of La Arena - 2015; The methodology used was observational and descriptive type of application because it explained the characteristics of a group of people of a certain reality; being the population of 8417 people and the sample of 367. To do the survey instrument was applied. In conclusion, the feasibility of this project, which is viable and that throughout the investigation established that has potential demand for people aged 15-39 years who are willing to acquire the services is determined that They offer, the results of technical and economic study of the project are favorable, confirming that the proposed proposal is viable.

Keywords: market viability, technical feasibility, economic viability, internet.