

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|------------|---|----|
| CAPITULO 1 | Introducción | 1 |
| 1.1 | Descripción del tema | 2 |
| 1.2 | Alcance del proyecto..... | 3 |
| 1.3 | Objetivos y resultados esperados..... | 4 |
| 1.3.1 | Objetivo General..... | 4 |
| 1.3.2 | Objetivos específicos | 4 |
| 1.3.3 | Resultados esperados | 4 |
| 1.4 | Marco conceptual | 4 |
| 1.5 | Metodología..... | 5 |
| 1.6 | Descripción de la Organización | 5 |
| CAPITULO 2 | Análisis de la industria y mercado | 6 |
| 2.1 | Evaluación de la industria Global..... | 6 |
| 2.2 | Evaluación de la industria local..... | 7 |
| 2.3 | Evaluación de mercado..... | 8 |
| 2.3.1 | Investigación de mercado (Entrevistas)..... | 11 |
| CAPITULO 3 | Análisis estratégico..... | 13 |
| 3.1 | PESTEL | 14 |
| 3.2 | Análisis 5 fuerzas de Porter..... | 14 |
| 3.3 | Modelo de negocio | 17 |
| 3.4 | FODA..... | 19 |
| CAPITULO 4 | Plan de marketing..... | 21 |
| 4.1 | Marketing estratégico..... | 21 |
| 4.1.2 | Estrategia genérica | 21 |
| 4.1.3 | Estrategia competitiva | 22 |
| 4.2 | Marketing Mix..... | 23 |
| 4.2.1 | Servicio | 23 |
| 4.2.2 | Características del servicio..... | 24 |
| 4.2.3 | Precio..... | 24 |
| 4.2.4 | Plaza | 24 |
| 4.2.5 | Promoción | 24 |
| CAPITULO 5 | Plan de operaciones..... | 25 |
| 5.1 | Estado actual del proyecto..... | 25 |
| 5.1.1 | Lineamientos estratégicos de la terminal..... | 25 |
| 5.2 | Identificación de servicios y procesos..... | 26 |

| | |
|---|-----------|
| 5.2.1 Identificación de servicios..... | 26 |
| 5.2.2 Identificación del proceso | 26 |
| 5.3 Identificación de equipos e infraestructura clave. | 27 |
| 5.3.1 Equipo clave. | 27 |
| 5.3.2 Infraestructura clave. | 29 |
| 5.4 Permiso y trámites requeridos para la operación de TLC. | 30 |
| 5.5 Plan de implementación. | 31 |
| CAPITULO 6 Organización y estructura RRHH..... | 32 |
| 6.1 Estructura de la empresa pre operacional | 32 |
| 6.2 Estructura de la empresa operacional | 32 |
| 6.2.1 Personal operativo | 33 |
| 6.2.2 Personal operativo (contratistas)..... | 33 |
| 6.2.3 Personal comercial | 34 |
| CAPITULO 7 Plan Financiero | 34 |
| 7.1 Inversion..... | 34 |
| 7.2 Ingresos | 35 |
| 7.3 Costos | 35 |
| 7.4 Flujo de caja | 36 |
| 7.5 Indicadores financieros..... | 38 |
| 7.6 Cálculo del ROE y ROA | 38 |
| 7.7 Sensibilidad | 38 |
| CAPITULO 8 Conclusión..... | 40 |
| BIBLIOGRAFÍA | 41 |
| Anexos..... | 42 |
| Anexo 1: Pauta de preguntas para entrevista de investigación de mercado. | 42 |
| Anexo 2: Análisis Pestel..... | 46 |
| Anexo 3: Permiso SETENA..... | 48 |
| Anexo 4: Permiso Ingenieros Químicos de Costa Rica..... | 49 |
| Anexo 5: Permiso Federado de Ingenieros y Arquitectos. | 50 |
| Anexo 6: Permiso Cuerpo de Bomberos de Costa Rica. | 51 |
| Anexo 7: Permiso Municipalidad de Puntarenas. | 52 |
| Anexo 8: Carta Gantt de actividades de construcción..... | 53 |
| Anexo 9: Presupuesto de construcción etapa 1 y 2 | 56 |
| | |
| Índice de graficos | |
| Gráfico 1: Ubicación de puertos de Costa Rica..... | 1 |

| | |
|--|----|
| Gráfico 2: Importaciones en los principales puertos de Costa Rica..... | 2 |
| Gráfico 3: Importaciones de líquidos a granel por puerto | 8 |
| Gráfico 4: Sensibilidad a los ingresos | 39 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 : Principales puertos del mundo..... | 6 |
| Tabla 2: Potenciales Clientes | 9 |
| Tabla 3: Ingresos Anuales Costa del Pacífico | 10 |
| Tabla 4: Ingresos Anuales Costa del Atlántico | 10 |
| Tabla 5: Potenciales productos para almacenar | 11 |
| Tabla 6: Modelo Canvas..... | 17 |
| Tabla 7: Inversiones del proyecto | 34 |
| Tabla 8: Ganancias del proyecto..... | 35 |
| Tabla 9: Costos operacionales | 36 |
| Tabla 10: Cálculo CAPM | 36 |
| Tabla 11: Tarifas del impuesto sobre las utilidades | 37 |
| Tabla 12: Flujo de caja sin deuda | 37 |
| Tabla 14: Flujo de caja con deuda..... | 37 |
| Tabla 15: Indicadores financieros sin deuda..... | 38 |
| Tabla 16: Indicadores financieros con deuda | 38 |
| Tabla 17: % de Ajuste en precio | 39 |
| Tabla 18: Análisis PESTEL | 46 |

Índice de ilustraciones

| | |
|--|----|
| Ilustración 1: Atributos relevantes de investigación de mercado..... | 13 |
| Ilustración 2: Isotanque..... | 15 |
| Ilustración 3: Esquema fuerzas de Porter..... | 16 |
| Ilustración 4 : Análisis FODA | 20 |
| Ilustración 5 : Las 4Ps..... | 23 |
| Ilustración 6: Flujograma del proceso de TLC | 27 |
| Ilustración 7: Sistema contra incendios..... | 28 |
| Ilustración 8: Sistema de automatización BMS..... | 29 |
| Ilustración 9: Tanques de almacenamiento (avance febrero 2018) | 29 |
| Ilustración 10: Construcción de oficinas (avance mayo 2018) | 30 |
| Ilustración 11: Organigrama Terminal Líquida de Caldera | 32 |