



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): MARTHA PATRICIA **APELLIDOS:** SARABIA CASTILLO

NOMBRE (S): _____ **APELLIDOS:** _____

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE (S): GUSTAVO **APELLIDOS:** LAROTTA SANTANDER

TITULO DE LA TESIS: PLAN DE NEGOCIOS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS FUNERARIOS PARA MASCOTAS EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

RESUMEN:

Se estableció el estudio de mercado, midiendo la demanda potencial de servicios funerarios para mascotas en la ciudad de San José de Cúcuta. Así mismo, se diseñó la estructura organizacional de la empresa, definiendo los procesos y funciones requeridas. Además, se identificó la proyección de la infraestructura física, definiendo la localización y el uso de tecnología más conveniente, según el estudio técnico desarrollado. Por último, se determinó la viabilidad financiera, desarrollando los estudios presupuestales, contables y de costos necesarios para la proyección de la empresa, determinando a su vez la factibilidad económica, social y ambiental del proyecto.

Palabras Claves: Plan de negocios, servicios funerarios, Mascotas, demanda potencial, estructura organizacional, procesos y funciones, estudios técnicos y financieros.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 179

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

PLAN DE NEGOCIOS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS FUNERARIOS PARA
MASCOTAS EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

MARTHA PATRICIA SARABIA CASTILLO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2012

PLAN DE NEGOCIOS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS FUNERARIOS PARA
MASCOTAS EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

MARTHA PATRICIA SARABIA CASTILLO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:
Administrador de Empresas

Director:
GUSTAVO LAROTTA SANTANDER
Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2012



Francisco de Paula Santander

W. SANTO

San José de Cúcuta, 29 de marzo de 2012

LUGAR: SALA 3 DEL CREAD

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TITULO DEL PROYECTO: "PLAN DE NEGOCIOS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS FUNERARIOS PARA MASCOTAS EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA".

MODALIDAD: PROYECTO

JURADOS:

NELSON EMILIO GARCÍA TORRES

ENTIDAD: U.F.P.S.

SAMIR RADUAM MENDOZA

ENTIDAD: U.F.P.S.

LUISA STELLA PAZ MONTES

ENTIDAD: U.F.P.S.

DIRECTOR: GUSTAVO LAROTTA SANTANDER

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN		
		NUMERO	LETRAS	A - M - L
MARTHA PATRICIA SARABIA CASTILLO	0214268	Cuatro Tres	4.3	X


 NELSON EMILIO GARCÍA TORRES
 Jurado


 SAMIR RADUAM MENDOZA
 Jurado


 LUISA STELLA PAZ MONTES
 Jurado

v°B° 
 LUZ STELLA ARENAS PÉREZ
 Coordinadora Comité Curricular
 Administración de Empresas

A mi madre, Magnolia Castillo Orejuela, y a mi padre, Moisés Sarabia Duran, por darme la vida, y me comprendieron al haber elegido mi camino, sus enseñanzas de amor y confianza, fortalecieron mi vida; quienes me enseñaron desde pequeña a luchar para alcanzar mis metas. Mi triunfo es el de ustedes, ¡los amo!

A mi adorado hijo, José David Peñaranda, quien me prestó el tiempo que le pertenecía para terminar y me impulso a luchar para seguir superándome, con amor y cariño.

A mi pareja, Joselin Peñaranda, quien me brindó su apoyo constante para terminar mi carrera, comprensión y paciente espera para que pudiera terminar el grado son evidencia de su gran amor. ¡Gracias!

A mis tíos, Maricela Castillo y Jesús castillo, que siempre me motivó a seguir adelante y les prometí que terminaría mis estudios. Promesa cumplida.

A mis hermanos, Marcos Mendoza y Moisés Sarabia, quienes nunca dudaron que lograría este triunfo.

A mis amigos, Jorge Alexander Blanco y Mónica Rey, por las empujaditas, por ayudarme en esos momentos que tanto lo necesite.

Martha Patricia

AGRADECIMIENTOS

El autor expresa sus agradecimientos a:

Licenciada Lucy Gómez, por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta investigación, y a todas las directivas de la Universidad Francisco de Paula Santander, por su apoyo y colaboración para la realización de esta investigación.

La Universidad Francisco de Paula Santander, por permitirme desarrollarme como una gran profesional en conocimientos administrativos y en valores profesionales.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	21
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	23
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	23
1.2 JUSTIFICACIÓN	23
1.3 OBJETIVOS	24
1.3.1 Objetivo general	24
1.3.2 Objetivos específicos	24
1.4 DELIMITACIONES	25
1.4.1 Delimitación conceptual	25
1.4.2 Delimitación espacial	25
1.4.3 Delimitación temporal	25
2. REFERENTES TEÓRICOS	26
2.1 ANTECEDENTES	26
2.2 MARCO TEÓRICO	29
2.3 MARCO LEGAL	34
2.4 MARCO CONTEXTUAL	39
3. METODOLOGÍA	44
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	44

3.2 POBLACIÓN	44
3.3 MUESTRA	44
4. ESTUDIO DE MERCADO	47
4.1 GENERALIDADES	47
4.2 DELIMITACION Y DESCRIPCION DEL MERCADO	48
4.3 ENCUESTA	48
4.4 CARTILLA DE DATOS	71
4.5 RESULTADOS	72
4.6 COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA DEL SERVICIO	74
4.7 COMPORTAMIENTO DE LA OFERTA DEL SERVICIO	75
4.8 LA COMERCIALIZACION DEL SERVICIO	75
4.8.1 Forma de pago	75
4.8.2 Precios de ventas	75
4.8.3 Canales de distribución	76
4.8.4 Publicidad	76
5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	79
5.1 TIPO DE EMPRESA Y ASPECTOS LEGALES	79
5.2 SERVICIOS RECOMENDADOS DE LA EMPRESA	82
5.3 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA	84
6. ESTUDIO TECNICO	99
6.1 DISEÑO DE LA ESTRUCTURA FÍSICA	99

6.1.1 Estudio de superficies	100
6.2 PROCESOS DEL SERVICIO	101
6.3 LOCALIZACION PROYECTADA DE LA EMPRESA	113
6.4 MAQUINARIA Y EQUIPOS	115
6.5 EQUIPOS	120
6.6 MEDIOS DE TRANSPORTE	123
7. IMPACTO AMBIENTAL	125
7.1 ASPECTOS FUNDAMENTALES	125
7.2 ASPECTOS NORMATIVOS	125
7.3 GENERACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	126
7.4 AUTORIDADES AMBIENTALES	129
7.5 CLASIFICACIÓN DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS Y SIMILARES	130
7.6 EVENTUALIDADES DE CATASTROFE	133
8. RESPONSABILIDAD SOCIAL	134
8.1 CONTAMINANTES DEL AIRE Y SUS EFECTOS	136
9. ESTUDIO FINANCIERO	137
9.1 RECURSOS NECESARIOS PARA LA INVERSION	137
9.1.1 Inversión en activos fijos	137
9.1.2 Cálculo de capital de trabajo	137
9.2 PROGRAMA DE INGRESOS PLAN DE VENTAS	138
10. EVALUACION FINANCIERA	142

10.1 ANÁLISIS DE LA EVALUACION FINANCIERA	142
10.2 CALCULO DEL VPN	143
10.3 ESTADO DE PÉRDIDA Y GANANCIAS	144
10.4 EVALUACION SOCIAL	144
11. CONCLUSIONES	145
12. RECOMENDACIONES	146
BIBLIOGRAFIA	147
ANEXOS	148