

	<b>GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>	<b>Código</b>	FO-SB-12/v0
	<b>ESQUEMA HOJA DE RESUMEN</b>	<b>Página</b>	<b>1/117</b>

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): JUDITH APELLIDOS: MORENO RIVERA

NOMBRE(S): LAURA APELLIDOS: SUREZ CASTELLANOS

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION COMERCIAL Y FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ISLNDE APELLIDOS: CARRILLO GALLO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PLAN DE NEGOCIOS PARA EL MONTAJE DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO EN LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CUCUTA

RESUMEN

Objetivo del plan de negocio es alcanzar un conocimiento amplio de la compañía o la actividad que pretende poner en marcha. Al mismo tiempo encontrar socios o servir de base para convencer a estos del mérito del proyecto y conseguir recursos y capacidad necesarios para poner en marcha el plan, y de esta manera obtener el financiamiento para ejecutar el negocio. Son las investigaciones que pretenden darnos una visión general de tipo aproximativo respecto a una determinada realidad. Este tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, y cuando aún, sobre él es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad. Suelen surgir también cuando aparece un nuevo fenómeno, que precisamente por su novedad, no admite todavía una descripción sistemática, o cuando los recursos que dispone el investigador resultan insuficientes como para emprender un trabajo más profundo.

PALABRAS CLAVE: plan de negocio, montaje, mantenimiento, limpieza, servicio.

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 117 PLANOS:     ILUSTRACIONES:     CD ROOM:    

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
<b>Fecha</b>	24/10/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014

PLAN DE NEGOCIOS PARA EL MONTAJE DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE  
LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO EN LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CUCUTA

JUDITH MORENO RIVERA  
LAURA SUAREZ CASTELLANOS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION COMERCIAL Y FINANCIERA  
SAN JOSE DE CUCUTA

2017

PLAN DE NEGOCIOS PARA EL MONTAJE DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE  
LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO EN LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CUCUTA

JUDITH MORENO RIVERA

LAURA SUAREZ CASTELLANOS

Proyecto de Grado presentado como requisito para optar al título de:

Tecnología en Administración Comercial Y Financiera

Director del Proyecto

ISLANDE CARRILLO GALLO

Contador Público

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION COMERCIAL Y FINANCIERA

SAN JOSE DE CUCUTA

2017



**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**  
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**HORA:** 4:00 P. M  
**FECHA:** JUNIO 14 DEL 2017  
**LUGAR:** CREAD SALA # 3  
**JURADOS:** PEDRO ALFONSO REYES SANTANDER  
FABIAN YESID DAVILA LOPEZ  
JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES

**TITULO DE LA TESIS:** PLAN DE NEGOCIOS PARA EL MONTAJE DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

**DIRECTOR:** ISLANDE CARRILLO GALLO

<b>NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NOTA</b>	<b>CALIFICACION</b>
<u>JUDITH ESTHER MORENO RIVERA</u>	<u>0462284</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO.DOS</u>
<u>LAURA YANETH SUAREZ CASTELLANOS</u>	<u>0460847</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO.DOS</u>

**PLAN DE ESTUDIO:** TECNOLOGIA ADMINISTRACION COMERCIAL Y FINANCIERA

**FIRMAS DE LOS JURADOS:**

VoBo.

  
  
  
  
**COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR**

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	14
1. Problema	16
1.1 Título del Proyecto	16
1.2 Planteamiento del Problema	16
1.3 Formulación del Problema	17
1.4 Objetivos de la Investigación	17
1.4.1 Objetivo general	17
1.4.2 Objetivos específicos	17
1.5 Justificación	18
1.6 Alcances	19
1.7 Limitaciones	19
2. Marco Teórico	21
2.1 Antecedentes Bibliográficos	21
2.2 Bases Teóricas	22
2.2.1 Plan de negocios	22
2.2.2 El fundamento de la teoría y la práctica de la administración	36
2.3 Definición de Términos	41
2.4 Marco Legal	43
2.5 Marco Contextual	46
2.5.1 Marco demográfico	46
2.5.2 Marco geográfico	47

2.5.3 Marco económico	47
2.5.4 Marco social	48
2.5.5 Marco cultural	48
2.5.6 Marco situacional	49
3. Metodología	50
3.1 Tipo de Investigación	50
3.1.1 Investigación exploratoria	50
3.1.2 Investigación descriptiva	51
3.2 Población y Muestra	52
3.2.1 Población	52
3.2.2 Muestra	53
3.3 Técnicas de Recolección de la Información	54
3.3.1 Fuentes primarias	54
3.3.2 Fuentes secundarias	54
3.4 Análisis de la Información	55
4. Estudio de Mercado	56
4.1 Tabulación, Interpretación de la Información	56
4.2 Análisis de la Información	67
5. Análisis de la Situación Actual del Mercado	69
5.1 Macroambiente	69
5.1.1 Entorno económico	69
5.1.2 Entorno socio-cultural	73
5.2 Microambiente	74

5.2.1 Demanda	74
5.2.2 Oferta	74
6. Estudio Técnico	76
6.1 Proceso Productivo	76
6.1.1 Necesidades y requerimientos	79
6.2 Balance Técnico de Maquinaria, Equipo, Muebles y Enseres	79
6.3 Balance Técnico de Insumos	80
6.4 Balance Técnico de Personal	81
6.5 Localización del Proyecto	82
7. Estudio Administrativo	83
7.1 Tipo de Empresa	83
7.1.1 Planeación estratégica	84
7.1.2 Política de calidad	85
7.1.3 Principios y valores	85
7.1.4 Valores	86
7.1.5 Objetivos empresariales	87
7.1.6 Ventajas competitivas	88
7.2 Estructura Organizacional	90
7.3 Manual de Funciones	91
8. Evaluación Económica	99
8.1 Análisis del Rendimiento sobre Inversión	99
8.2 Presupuesto de Costos Indirectos de Prestación de Servicios	101
8.3 Proyecciones	102

8.4 Análisis de la Viabilidad del Proyecto	107
9. Conclusiones	109
Bibliografía	111
Anexos	113