



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): DAYANA LILIBETH

APELLIDOS: MEDINA DELGADO

NOMBRE (S): PAOLA ANDREA

APELLIDOS: RAMIREZ GÉLVEZ

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE (S): ANTONIO VICENTE

APELLIDOS: GRANADOS GUERRERO

TITULO DE LA TESIS: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UN NUEVO CENTRO DE NEGOCIOS ENFOCADO EN EL DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DE ESTRATEGIAS DE MEJORA EN LA EMPRESA AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.

RESUMEN:

Se realizó el análisis de la situación actual de cada una de las unidades operativas para determinar las características de las necesidades de desarrollo y seguimiento de estrategias de mejora requeridas en la empresa. Seguidamente, se desarrolló un estudio técnico, donde se identificaron las necesidades de infraestructura, gestión humana, materias primas e insumos necesarios para la puesta en marcha del centro de negocios. Se realizó un estudio financiero con el fin de precisar los presupuestos necesarios para determinar la factibilidad del proyecto. Finalmente, se propuso la organización administrativa y el direccionamiento estratégico del nuevo centro de negocios.

Palabras calve: estudio, factibilidad, beneficios, centro, consultoría.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 187

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UN NUEVO CENTRO DE
NEGOCIOS ENFOCADO EN EL DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DE
ESTRATEGIAS DE MEJORA EN LA EMPRESA AGUAS KPITAL CUCUTA S.A.
E.S.P.

DAYANA LILIBETH MEDINA DELGADO
PAOLA ANDREA RAMIREZ GÉLVEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2013

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UN NUEVO CENTRO DE
NEGOCIOS ENFOCADO EN EL DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DE
ESTRATEGIAS DE MEJORA EN LA EMPRESA AGUAS KPITAL CUCUTA S.A.
E.S.P.

DAYANA LILIBETH MEDINA DELGADO
PAOLA ANDREA RAMIREZ GÉLVEZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Ingeniera Industrial

Director
ANTONIO VICENTE GRANADOS GUERRERO
Ingeniero Civil

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2013



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Julio 24 de 2013
HORA: 5:00 p.m.
LUGAR: SALA FOTOGRAFIA CREAD
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

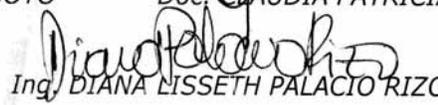
Título de la Tesis: "ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UN NUEVO CENTRO DE NEGOCIOS ENFOCADO EN EL DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DE ESTRATEGIAS DE MEJORA EN LA EMPRESA AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P. "

Jurados: Doc. ANA MILENA GOMEZ SOTO
Doc. CLAUDIA PATRICIA BAEZ ARARAT
Ing. DIANA LISSETH PALACIO RIZO
Director: Ing. ANTONIO VICENTE GRANADOS GUERRERO

Nombre de los estudiantes	Código	Calificación Letra	Número
DAYANA LILIBETH MEDINA DELGADO	1190372	Cuatro, dos	4,2
PAOLA ANDREA RAMIREZ GELVEZ	1190356	Cuatro, dos	4,2

A P R O B A D A


Doc. ANA MILENA GOMEZ SOTO

Doc. CLAUDIA PATRICIA BAEZ ARARAT

Ing. DIANA LISSETH PALACIO RIZO

Vo. Bp. SOFIA ORJUELA ABRIL
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial
Kelly R.

A Myriam Medina, por su apoyo, esfuerzo y eterna dedicación como madre, en mi empeño por lograr un mejor futuro.

A Jorge Leandro Medina, por brindarme siempre su apoyo y compañía, por ser un hermano ejemplar y sobre todo por creer en mí.

A mis demás familiares y amigos que de alguna manera contribuyeron a este gran logro.

Dayana

A mi madre y a mi padre por su esfuerzo, sacrificio, apoyo, paciencia y confianza plena.

A mi hermano por convertirse en mi motivación e inspiración.

A mis abuelos, abuelas, tíos, tías, primos y primas, por su cariño desinteresado y apoyo incondicional.

Paola

AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

Ingeniero Antonio Vicente Granados, por ser nuestro guía durante el desarrollo del proyecto, por llevarnos de la mano en cada una de las etapas del estudio, y atender siempre a nuestras inquietudes, con la claridad y puntualidad necesaria para el progreso del presente trabajo.

A la empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P, por permitirnos desarrollar allí nuestro trabajo de grado, brindando el apoyo y la atención requerida para el logro de nuestros objetivos.

A nuestros compañeros, Ingeniera Julieth Rivera y Oscar Alvarado, por sus consejos, apoyo y compañía durante esta importante etapa.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	20
1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	22
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	22
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	23
1.3 JUSTIFICACIÓN	23
1.4 OBJETIVOS	23
1.5 DELIMITACION	24
2. REFERENTES TEORICOS	25
2.1 ANTECEDENTES	25
2.2 MARCO TEÓRICO	27
2.3 MARCO LEGAL	37
3. METODOLOGIA	39
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	39
3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN	39
3.4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	40
4. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	41
4.1 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS LÍDERES DE LOS CENTROS DE NEGOCIOS	41

4.2 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS COLABORADORES	67
5. ESTUDIO TÉCNICO	71
5.1 TAMAÑO DEL PROYECTO	71
5.2 LOCALIZACIÓN	72
5.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO	72
5.4 RECURSOS NECESARIOS	79
5.5 PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CONSULTORIA	92
6. ESTUDIO FINANCIERO	93
6.1 PRESUPUESTO DE INVERSIONES	93
6.2 PRESUPUESTO DE OPERACIÓN	100
6.3 COSTOS DE CONTRATOS DE CONSULTORIA EXTERNA	106
6.4 PRESUPUESTO DE PRODUCCION	122
6.5 FLUJO DE CAJA	122
6.6 EVALUACIÓN ECONÓMICA	124
7. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	125
7.1 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	125
7.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	127
7.3 ASPECTOS LEGALES	130
8. CONCLUSIONES	132
9. RECOMENDACIONES	134

BIBLIOGRAFÍA	135
ANEXOS	137