



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** YENNI PATRICIA

**NOMBRE (S):** LISVETH DAYANA

**APELLIDOS:** GONZÁLEZ MORANTES

**APELLIDOS:** VILLAMIZAR ORTIZ

**FACULTAD:** CIENCIAS EMPRESARIALES

**PLAN DE ESTUDIOS:** TECNOLOGIA EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** ALVARO DAVID

**APELLIDOS:** CARRILLO OMAÑA

**TITULO DE LA TESIS** ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA EL MONTAJE DE UNA UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA DOCUMENT EXPRESS EN LA CIUDAD DE CUCUTA

**RESUMEN:**

En el presente proyecto se utilizó un tipo de estudio descriptivo para recopilar la información necesaria para determinar la factibilidad para la implementación de una unidad estratégica de negocios de la empresa Document Express en la ciudad de Cúcuta. Se logró realizar un diagnóstico para identificar la situación real de la organización y se desarrolló una investigación de mercados para establecer el potencial de mercado en la ciudad. Igualmente, se analizó la factibilidad técnica de crear una unidad estratégica de negocios para Documento Express. Por último, se estableció la viabilidad económico-financiera para prestar los servicios de organización de archivos, capacitación y asistencia técnica. La presente idea permitirá mejorar la gestión comercial de Document Express, para que en el corto plazo aumente su facturación por los servicios externos prestados a empresas de los diferentes sectores económicos de la ciudad de Cúcuta.

Palabras claves: estudio de mercado, viabilidad financiera, unidad estratégica de negocio.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PAGINAS:** 116

**PLANOS:**

**ILUSTRACIONES:**

**CD-ROM:** 1

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA EL MONTAJE DE UNA UNIDAD ESTRATEGICA  
DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA DOCUMENT EXPRESS EN LA CIUDAD DE CUCUTA

YENNI PATRICIA GONZÁLEZ MORANTES

LISVETH DAYANA VILLAMIZAR ORTIZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGIA EN ADMINISTRACIÓN

COMERCIAL Y FINANCIERA

SAN JOSE DE CÚCUTA

2015

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA EL MONTAJE DE UNA UNIDAD ESTRATEGICA  
DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA DOCUMENT EXPRESS EN LA CIUDAD DE CUCUTA

YENNI PATRICIA GONZÁLEZ MORANTES

LISVETH DAYANA VILLAMIZAR ORTIZ

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de  
Tecnología en Administración Comercial y Financiera

Director

ALVARO DAVID CARRILLO OMAÑA

Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGIA EN ADMINISTRACIÓN

COMERCIAL Y FINANCIERA

SAN JOSE DE CÚCUTA

2015



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

**HORA:** 4:00 P.M.  
**FECHA:** MARZO 27 DEL 2015  
**LUGAR:** SALA 2 EDIFICIO CREAD  
**JURADOS:** JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES  
SANDRA PATRICIA AVENDAÑO SANCHEZ  
JOSE ALEXANDER DURAN PEREZ

**TITULO DE LA TESIS:** ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA EL MONTAJE DE UNA  
UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA DOCUMEN EXPRESS EN LA  
CIUDAD DE CUCUTA

**DIRECTOR:** ALVARO DAVID CARRILLO OMAÑA

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>YENNI PATRICIA GONZALEZ MORANTES</u>	<u>1461418</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO.CERO</u>
<u>LISVETH DAYANA VILLAMIZAR ORTIZ</u>	<u>1461316</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO.CERO</u>

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

**FIRMAS DE LOS JURADOS:**

VéBo.

  
  
  
COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	16
1. Problema	18
1.1 Título	18
1.2 Planteamiento del Problema	18
1.3 Objetivos	19
1.3.1 Objetivo general	19
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4 Justificación	20
1.5 Alcances	21
1.6 Limitaciones	21
2. Marco Referencial	22
2.1 Antecedentes	22
2.1.1 Evolución histórica del proceso de archivar a nivel mundial	22
2.1.2 Evolución histórica del proceso de archivar a nivel de Colombia	25
2.1.3 Evolución histórica del proceso de archivar a nivel de la ciudad de Cúcuta	29
2.1.4 Bibliográficos	30
2.2 Marco Teórico	31
2.2.1 Definición y fases de un proyecto	31
2.2.2 Perfil del proyecto	32
2.2.3 Los estudios de prefactibilidad y factibilidad	32
2.2.4 Etapas de Factibilidad	33

2.2.4.1 Factibilidad de mercado	33
2.2.4.2 Factibilidad técnica	36
2.2.4.3 El tamaño del proyecto	36
2.2.4.4 La ingeniería del proyecto	37
2.2.4.5 Factibilidad financiera	37
2.2.4.6 La financiación óptima del proyecto	37
2.2.4.7 Criterios de Evaluación	39
2.2.5 Sistemas de información	39
2.2.6 Unidad Estratégica de Negocios UEN	39
2.2.7 Planificación estratégica	40
2.3 Bases Teóricas	41
2.3.1 Diagnóstico empresarial	41
2.4 Marco Legal	42
3. Metodología	6
3.1 Tipo de Investigación	51
3.2 Población	51
3.3 Muestra	52
3.4 Instrumentos	53
3.5 Técnicas de Recolección de datos	53
4. Análisis de la Situación Actual de la Empresa	55
4.1 Análisis interno de DOCUMENT EXPRESS LTDA.	55
4.1.1 Capacidad Liderazgo	56
4.1.2 Capacidad administrativa	56
4.1.3 Capacidad de talento humano	58

4.1.4 Capacidad financiera	59
4.1.5 Capacidad Técnica	60
4.2 Análisis externo de DOCUMENT EXPRESS LTDA.	60
4.2.1 Factor político legal	60
4.2.2 Factor social	60
4.2.3 Factor económico	61
4.2.4 Factor de mercadeo	62
4.2.5 factor tecnológico	62
4.3 Matriz DOFA	63
5. Estudio de Mercados	65
5.1 Mercado Potencial y Objetivo	66
5.1.1 Mercado potencial.	66
5.1.2 Mercado objetivo	66
5.2 Segmentación de Mercado	67
5.3 La Demanda	67
5.3.1 Investigación de mercados	67
5.3.1.1 Planteamiento del problema	67
5.3.1.2 Necesidades de información	68
5.3.1.3 Ficha técnica	68
5.3.1.4 Tabulación, presentación y análisis de resultados	71
5.4 Análisis de la Demanda	79
5.4.1 Factores que afectan a la demanda	79
5.4.2 Comportamiento histórico de la demanda	79
5.4.3 Demanda actual	80

5.5 Análisis de la Oferta	80
5.5.1 Factores que afectan a la oferta	80
5.5.2 Oferta actual	80
5.6 Demanda Proyectada	80
5.6.1 Cuantificación de la demanda proyectada	80
5.7 Descripción del servicio	81
5.7.1 Características y atributos del servicio	82
5.7.2 Ciclo de vida del servicio	82
5.7.3 Estrategia de mercadeo	83
5.7.3.1 Estrategias del servicio	83
5.7.3.2 Precio	83
5.7.3.3 Estrategias de distribución	85
5.7.3.4 Comunicación	85
6. Factibilidad Técnica	86
6.1 Ingeniería del Proyecto	86
6.1.1 Recepción de documentos	86
6.1.1.1 Clases de registros	87
6.1.2 Distribución	88
6.1.2.1 Clasificación documental	88
6.1.2.2 Ordenación documental	89
6.1.3 Tramite	90
6.1.4 Conservación	90
6.1.4.1 Disposición final de los documentos	92
6.1.5 Consulta de Documentos	93



6.1.5.1 Actividades	93
7. Estudio Administrativo Unidad Estratégica de Negocio	95
7.1 Visión	95
7.2 Misión	95
7.3 Políticas y Valores	95
7.3.1 Políticas	95
7.3.2 Valores	95
7.4 Plan de Acción	96
8. Estudio Financiero la Unidad Estratégica Negocios	102
8.1 Ingresos y Egresos	102
8.2 Estados financieros Proyectados	105
8.3 Análisis Financiero	106
9. Estudio Impacto Ambiental	110
10. Conclusiones	111
11. Recomendaciones	112
Referencias Bibliográficas	113
Anexos	114