

	<b>GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>		<b>Código</b>	FO-GS-15
			<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>ESQUEMA HOJA DE RESUMEN</b>		<b>FECHA</b>	03/04/2017
			<b>PÁGINA</b>	1 de 1
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>		<b>APROBÓ</b>	
Jefe División de Biblioteca	Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad	

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): NARDY JULIANA APELLIDOS: PAEZ TORRES

NOMBRE(S): YURLEY CECILIA APELLIDOS: POLENTINO PATIÑO

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): PEDRO ALFONSO APELLIDOS: REYES SANTANDER

CO-DIRECTOR:

NOMBRE(S): \_\_\_\_\_ APELLIDOS: \_\_\_\_\_

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): VIABILIDAD PARA UN CENTRO DE SERVICIOS PARA ACONDICIONAMIENTO FÍSICO EN LÍNEA EN EL MUNICIPIO DE CÚCUTA

RESUMEN

Este proyecto consistió en un estudio de viabilidad para un centro de servicios de acondicionamiento físico en línea en el municipio de Cúcuta. Para ello, se realizó una investigación descriptiva, ya que el estudio identificó las características señalan formas de conducta y actitudes. La información se obtuvo mediante una encuesta de preguntas dicotómicas. La población y muestra corresponde a los servicios del Centro de servicios para Acondicionamiento Físico. Se logaron identificar las condiciones del mercado para la implementación de un centro de acondicionamiento físico. Posteriormente, se desarrolló la estructura técnica de la empresa incluyendo la infraestructura organizacional y administrativa. Finalmente, se realizó el estudio y evaluación financiera del presente proyecto.

PALABRAS CLAVE: viabilidad, estudio y evaluación financiera, acondicionamiento físico.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 140 PLANOS: \_\_\_\_\_ ILUSTRACIONES: \_\_\_\_\_ CD ROOM: 1

\*\*Copia No Controlada\*\*

VIABILIDAD PARA UN CENTRO DE SERVICIOS PARA ACONDICIONAMIENTO  
FISICO EN LÍNEA EN EL MUNICIPIO DE CÚCUTA

NARDY JULIANA PAEZ TORRES  
YURLEY CECILIA POLENTINO PATIÑO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA  
SAN JOSE DE CUCUTA

2020

VIABILIDAD PARA UN CENTRO DE SERVICIOS PARA ACONDICIONAMIENTO  
FISICO EN LÍNEA EN EL MUNICIPIO DE CÚCUTA

NARDY JULIANA PAEZ TORRES  
YURLEY CECILIA POLENTINO PATIÑO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Tecnólogo Comercial y Financiera

Director:

PEDRO ALFONSO REYES SANTANDER  
Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA  
SAN JOSE DE CUCUTA

2020

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER</b> <b>ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b> <b>PROGRAMA DE TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA</b>	<b>Versión:</b> 1/2013
		<b>Página</b> 1

**HORA:** 09:00 AM  
**FECHA:** 17 DE OCTUBRE DEL 2020  
**LUGAR:** VIRTUAL  
**JURADOS:** LUZ MARINA PEÑA  
JOSE ALEXANDER DURAN PEREZ  
JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES

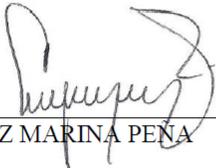
**TITULO DE LA TESIS:** VIABILIDAD PARA UN CENTRO DE SERVICIOS PARA ACONDICIONAMIENTO FISICO EN LÍNEA EN EL MUNICIPIO DE CÚCUTA

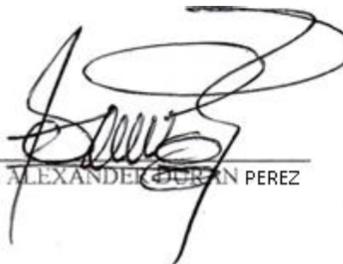
**DIRECTOR:** PEDRO ALFONSO REYES SANTANDER

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	CALIFICACIÓN	
		LETRA	NÚMERO
<u>NARDY JULIANA PAEZ TORRES</u>	<u>1462359</u>	<u>CUATRO. DOS</u>	<u>4.2 APROBADO</u>
<u>YURLEY CECILIA POLENTINO PATIÑO</u>	<u>1462379</u>	<u>CUATRO. DOS</u>	<u>4.2 APROBADO</u>

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

**FIRMAS DE LOS JURADOS:**

  
LUZ MARINA PEÑA

  
JOSE ALEXANDER DURAN PEREZ



JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES

**VoBo.**



JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES  
**COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR**

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	17
1. Problema	19
1.1 Titulo	19
1.2 Planteamiento del Problema	19
1.3 Formulación del Problema	21
1.4 Justificación	22
1.5 Objetivos	23
1.5.1 Objetivo general	23
1.5.2 Objetivos específicos	23
2. Marco de Referencia	24
2.1 Antecedentes Bibliograficos	24
2.2 Marco Teórico	25
2.2.1 Estudio de mercado	25
2.2.2 Estudio de viabilidad	27
2.3 Marco Conceptual	29
2.4 Marco Legal	32
3. Diseño Metodológico	35
3.1 Tipo de Investigación	35
3.1.1 Investigación descriptiva	35
3.1.2 Investigación transversal	36
3.2 Población y Muestra	36
3.2.1 Población	36

3.2.2 Muestra	37
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	39
3.4 Técnicas de Análisis de la Información	39
4. Estudio de Mercado	41
4.1 Tabulación, Interpretación y Análisis de la Información	41
4.1.1 Trabajo de campo	41
4.1.2 Análisis de la encuesta	49
5. Análisis de Mercado	51
5.1 Descripción del tipo de Empresa	51
5.1.1 Concepto y características del servicio	51
5.1.2 Características del Centro de Acondicionamiento Físico en línea.	52
5.1.3 Nombre comercial del centro de servicios para acondicionamiento físico en línea que se propone	53
5.1.4 Tipo de negocio	53
5.1.5 Mercado potencial	53
5.1.6 Mercado objetivo	54
5.2 Análisis del Sector	55
5.2.1 Generalidades del sector	55
5.2.2 Sector nacional	57
5.2.3 Sector local	58
5.2.4 Estructura actual y perspectivas	58
5.2.5 Tendencias del consumo y factores socioculturales	60
5.2.6 Amenaza de nuevos competidores	61
5.2.7 Poder de Negociación de los compradores	62

5.2.8 Poder de Negociación de los proveedores	62
5.2.9 Amenaza de los productos sustitutos	63
5.2.10 Rivalidad entre los competidores existentes	64
5.3 Segmentación de Mercados	65
5.4 Riesgos y Oportunidades	67
5.5 Análisis de la Competencia	67
5.6 La Demanda	71
5.6.1 Estimación demanda del mercado	73
5.6.2 Potencial del mercado	74
5.6.3 Ventas del sector	74
5.6.4 Pronóstico demanda del negocio	74
5.7 Análisis de Precios	75
5.8 Análisis de Distribución	76
5.9 Análisis de Promoción	77
5.10 Estrategias de Mercadeo	79
5.10.1 Estrategia del producto	79
5.10.2 Estrategia de distribución	81
5.10.3 Estrategias de precio	81
5.10.4 Estrategia de comunicación	82
5.10.5 Estrategia de servicio	84
6. Análisis Técnico	86
6.1 Tamaño del Proyecto	86
6.2 Ficha Técnica del Servicio	88
6.2.1 Ventaja diferenciadora del servicio	89

6.3 Descripción del Proceso del Servicio	90
6.4 Requerimientos de Materiales	93
6.4.1 Tecnología	93
6.4.2 Materiales y suministros	94
6.5 Localización del Proyecto	96
6.6 Distribución de Planta	97
6.7 Equipos de Oficina y Muebles y Enseres	99
6.8 Capacidad Instalada	100
7. Análisis Administrativo	102
7.1 Aspectos de Constitución	102
7.1.1 Tipo de sociedad	102
7.1.2 Generalidades de las SAS	103
7.2 Estructura Organizacional	104
7.2.1 Organigrama	104
7.3 Personal Requerido	105
7.4 Manual de Funciones	106
8. Estudio Financiero	112
8.1 Inversiones	112
8.1.1 Inversión fija	112
8.1.2 Equipo para transmisión	113
8.1.3 Muebles y enseres	113
8.1.4 Equipos de oficina	114
8.1.5 Kit de accesorios	114
8.1.6 Inversión fija	115

8.2 Proyección de Ventas	115
8.3 Proyección de Gastos Administrativos	116
8.4 Proyección de gastos Operativos	117
8.5 Financiación Proyecto	118
8.6 Depreciaciones	118
8.7 Estados de Resultados	119
8.8 Proyección de Flujo de caja Neto	120
8.9 Balance General	121
8.10 Razones Financieras	122
8.11 Punto de Equilibrio	123
8.11.1 Costos fijos	123
8.11.2 Margen de contribución	124
8.11.3 Cálculo del punto de equilibrio	124
9. Evaluación Económica	125
9.1 Análisis del Valor Presente Neto (VPN)	125
9.2 Calculo de la TIR (Tasa Interna de Retorno)	126
9.3 Impacto del Proyecto	127
9.3.1 Impacto social	127
9.3.2 Impacto Ambiental	128
10. Conclusiones	130
11. Recomendaciones	133
Referencias Bibliográficas	135
Anexos	138