



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): SANDRA PATRICIA

APELLIDOS: BARÓN BECERRA

NOMBRE (S): RICARDO

APELLIDOS: DÍAZ CARVAJAL

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE (S): LUZ MARINA

APELLIDOS: PEÑA DE REYES

TITULO DE LA TESIS: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE ASESORÍA Y CONSULTORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

RESUMEN:

Se realizó una investigación del mercado para determinar la caracterización de tipo de servicio, demanda potencial, competencia, canales de distribución precios de mercado y desarrollo de mercadeo con sus estrategias relacionado con asesoría y consultoría de gestión de calidad para sector hotelero, elaborando un estudio técnico para determinar la ubicación, distribución de planta y características de la nueva empresa y los procesos técnicos y logísticos para la prestación del servicio de asesoría y consultoría de gestión de calidad para sector hotelero. Por ultimo, ejecuto las proyecciones financieras con el fin de establecer la factibilidad económica y financiera que permitio la toma de decisiones para la prestación del servicio de asesoría y consultoría de gestión de calidad para sector hotelero.

Palabras clave: estudio, factibilidad, creación, asesoría, consultoría.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 142

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE
ASESORÍA Y CONSULTORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA SECTOR
HOTELERO EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

SANDRA PATRICIA BARÓN BECERRA
RICARDO DÍAZ CARVAJAL

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

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE
ASESORÍA Y CONSULTORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA SECTOR
HOTELERO EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

SANDRA PATRICIA BARÓN BECERRA
RICARDO DÍAZ CARVAJAL

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar por el título en
Administración Financiera.

Director
LUZ MARINA PEÑA DE REYES
Administrador de Empresas

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



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

HORA: 4:00 PM
FECHA: OCTUBRE 10 DEL 2012
LUGAR: CREAD SALA 4
JURADOS: GLORIA CECILIA VASQUEZ GARCIA
JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES
MARTHA BEATRIZ DELGADO

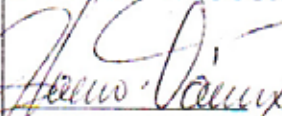
TITULO DE LA TESIS: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA DE ASESORIA Y CONSULTORIA DE GESTION DE CALIDAD PARA SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE CUCUTA

DIRECTOR: LUZ MARINA PEÑA DE REYES

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>SANDRA PATRICIA BARON BECERRA</u>	<u>1490168</u>	<u>4.3</u>	<u>CUATRO, TRES</u>
<u>RICARDO DIAZ CARVAJAL</u>	<u>1490171</u>	<u>4.3</u>	<u>CUATRO, TRES</u>

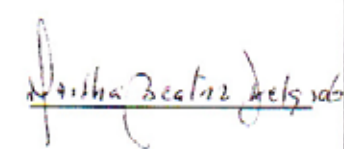
PLAN DE ESTUDIO: ADMINISTRACION FINANCIERA

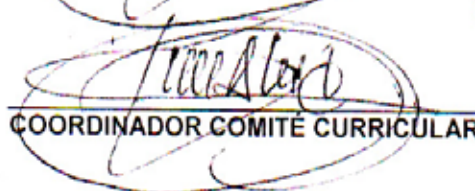
FIRMAS DE LOS JURADOS:



VoBo.






COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2 JUSTIFICACIÓN	17
1.3 OBJETIVOS	17
2. REFERENTES TEORICOS	19
2.1 ANTECEDENTES	19
2.2 MARCO TEORICO	20
2.3 MARCO LEGAL	22
3. METODOLOGÍA	25
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	25
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	26
3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	28
3.4 TÉCNICAS DE ANÁLISIS	28
4. ESTUDIO DE MERCADOS	30
4.1 OBJETIVO GENERAL	30
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	31
4.3 IDENTIFICACION Y CARACTERIZACION DEL SERVICIO	31

4.4 IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO	33
4.5 CARACTERÍSTICAS DEL CLIENTE POTENCIAL	41
4.6 IDENTIFICACIÓN DE LA COMPETENCIA Y OFERTA	42
4.7 IDENTIFICACIÓN DE LOS CANALES DE COMERCIALIZACIÓN	43
4.8 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	44
4.9 MEZCLA DE MERCADEO	54
4.10 ANÁLISIS DEL ESTUDIO DE MERCADOS	57
5. ESTUDIO TÉCNICO	58
5.1 LOCALIZACIÓN	59
5.2 TAMAÑO Y CAPACIDAD DEL PROYECTO	61
5.3 DISTRIBUCIÓN Y DISEÑO DE LAS INSTALACIONES	62
5.4 SERVICIOS	64
5.5 METODOLOGÍA	64
6. ESTUDIO ADMINISTRATIVO	104
6.1 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	104
6.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	106
6.3 MANUAL DE FUNCIONES	107
6.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	115
6.5 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	115
6.6 REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	115
7. ESTUDIO FINANCIERO	116
7.1 INVERSIONES	116

7.2 FUENTES DE FINANCIAMIENTO	118
7.3 PROYECCIÓN DE VENTAS	118
7.4 PROYECCIÓN DE GASTOS ADMINISTRATIVOS	121
7.5 PROYECCIÓN DE GASTOS OPERATIVOS	123
7.6 DEPRECIACIONES	124
7.7 ESTADOS DE RESULTADOS	125
7.8 PROYECCIÓN DE FLUJO DE CAJA NETO	126
7.9 BALANCE GENERAL	126
7.10 RAZONES FINANCIERAS	128
7.11 PUNTO DE EQUILIBRIO	128
8. EVALUACIÓN ECONÓMICA	131
8.1 ANÁLISIS DEL RENDIMIENTO SOBRE INVERSIÓN	131
9. CONCLUSIONES	136
10. RECOMENDACIONES	138
BIBLIOGRAFÍA	139
ANEXOS	140