



RESUMEN – TESIS DE GRADO

AUTORES:

NOMBRES: ROQUE ALEXANDER **APELLIDOS:** CASTELLANOS FERNANDEZ
NOMBRES: ELIZABETH **APELLIDOS:** MORALES MUÑOZ

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRES: MARY ISABEL **APELLIDOS:** CASTILLEJA MORENO

TITULO DE LAS TESIS: PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA QUE PRESTE EL SERVICIO INTEGRADO AUTOMOTRIZ (MANTENIMIENTO, SINCRONIZACIÓN, ELECTRICIDAD Y EMBELLECIMIENTO) EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA.

RESUMEN

El presente estudio tiene como finalidad, determinar la estructura para la elaboración de un Plan de Negocios, el cual disponga de instalaciones cómodas y seguras, así como con el personal técnico necesario para atender las necesidades, de la población demandante del servicio en cuanto a tecnología, confiabilidad y seguridad.

Palabras calves: Plan de negocios, Automotriz sincronización

CARACTERÍSTICAS

PAGINAS: 222 PLANOS ILUSTRACIONES CD ROM 1

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA QUE PRESTE
EL SERVICIO INTEGRADO AUTOMOTRIZ (MANTENIMIENTO,
SINCRONIZACIÓN, ELECTRICIDAD Y EMBELLECIMIENTO) EN LA CIUDAD
DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA.**

**ROQUE ALEXANDER CASTELLANOS FERNANDEZ
ELIZABETH MORALES MUÑOZ**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACION FINANCIERA
SAN JOSE DE CÚCUTA
2013**

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA QUE PRESTE
EL SERVICIO INTEGRADO AUTOMOTRIZ (MANTENIMIENTO,
SINCRONIZACIÓN, ELECTRICIDAD Y EMBELLECIMIENTO) EN LA CIUDAD
DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA.**

**ROQUE ALEXANDER CASTELLANOS FERNANDEZ
ELIZABETH MORALES MUÑOZ**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Administradores Financieros**

**Directora
MARY ISABEL CASTILLEJO MORENO
Especialista en Gerencia Educativa con Énfasis en Gestión de Proyectos**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACION FINANCIERA
SAN JOSE DE CÚCUTA
2013**



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

HORA: 10:00 A.M.
FECHA: 7 DE OCTUBRE DE 2013
LUGAR: SALA # 4 CREAD
JURADOS: LUISA STELLA PAZ MONTES
OMAR OSWALDO BERNAL CIFUENTE
JOSE ALEJANDRO MARTINEZ ORTIZ

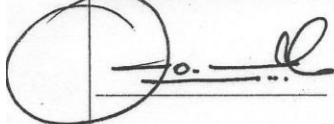
TITULO DE LA TESIS: PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA QUE PRESTE EL SERVICIO INTEGRADO AUTOMOTRIZ (MANTENIMIENTO, SINCRONIZACION, ELECTRICIDAD Y EMBELLECIMIENTO) EN LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CUCUTA.

DIRECTOR: MARY ISABEL CASTILLEJA MORENO

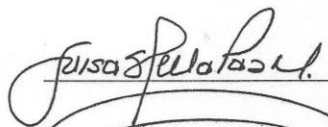
NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>ELIZABETH MORALES MUÑOZ</u>	<u>1490373</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO, DOS</u>
<u>ROQUE ALEXANDER CASTELLANOS F.</u>	<u>1490353</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO, DOS</u>

PLAN DE ESTUDIO: ADMINISTRACION FINANCIERA

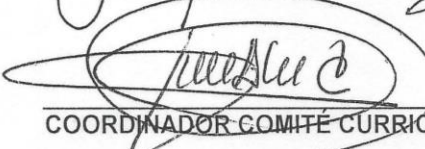
FIRMAS DE LOS JURADOS:



VoBo.







CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	
1. GENERALIDADES DEL PROYECTO	17
1.1 PROBLEMA	17
1.1.1 Planteamiento del Problema.	17
1.1.2 Objetivos de la Investigación.	18
1.1.3 Justificación.	19
1.1.4 Limitaciones.	20
1.1.5 Alcances.	20
1.2 MARCO TEÓRICO	22
1.2.1 Antecedentes de la investigación.	22
1.2.2 Bases Teóricas.	31
1.2.3 Bases Legales.	41
1.2.4 Definición de Términos.	52
2. ESTUDIO DE MERCADO	58
2.1 OBJETIVO DE LA INVESTIGACION DE MERCADO	58
2.1.1 Objetivo General.	58
2.1.2 Objetivos específicos.	58
2.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACION	59
2.2.1 Tipo y Técnica de Investigación.	59
2.2.2 Población y Muestra.	59
2.2.3 Método de muestreo.	61
2.2.4 Diseño del instrumento.	61
2.2.5 Trabajo de campo.	61
2.2.6 Resultados.	62
2.3 POTENCIAL DEL MERCADO	72
2.4 ANÁLISIS DOFA	73
2.4.1 Fortalezas.	73

2.4.2 Oportunidades.	73
2.4.3 Debilidades.	74
2.4.4 Amenazas.	74
2.5 POLÍTICAS DE MERCADO	75
2.5.1 Análisis del Sector Económico.	75
2.5.2 Análisis del consumidor.	76
2.5.3 Análisis de la Demanda.	77
2.5.4 Análisis de la Oferta.	80
2.6 PRODUCTOS Y SERVICIOS	82
2.7 POLÍTICAS DEL PLAN DE MERCADEO	84
2.7.1 Estrategia de precio.	84
2.7.2 Estrategia de ventas	85
2.7.3 Estrategias de promoción y comunicación.	86
2.7.4 Estrategia de servicios.	87
2.7.5 Planes de contingencia	87
3. ESTUDIO TÉCNICO	89
3.1 LOCALIZACIÓN	90
3.1.1 Macrolocalización.	90
3.1.2 Microlocalización.	93
3.2 FACTORES QUE CONDICIONAN LA MEJOR UBICACIÓN DEL PROYECTO.	93
3.3 TAMAÑO Y CAPACIDAD DEL PROYECTO	96
3.4 DISTRIBUCIÓN Y DISEÑO DE LAS INSTALACIONES	96
3.4.1 Infraestructura (adecuaciones e instalaciones básicas y tecnológicas).	97
3.5 PROCESO DE OPERACION	98
3.5.1 Momentos de verdad durante la prestación de un servicio.	98
3.5.2 Momentos de verdad durante el ciclo de servicio de recogida y entrega del vehículo.	104
3.5.3 Clasificación de los servicios.	106
3.5.4 Políticas de Servicios.	107

3.5.5 Características en los servicios.	120
3.5.6 Diagrama de proceso de servicios.	122
3.5.7 Requerimientos de mano de obra.	133
3.5.8 Requerimientos de insumos y servicios básicos.	134
3.5.9 Requerimientos Muebles y equipo de oficina.	138
3.5.10 Maquinaria y equipo para los servicios a brindar.	138
4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO	144
4.1 DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO	144
4.1.1 Las características	145
4.2 TIPO DE EMPRESA	146
4.2.1 Requisitos Legales.	146
4.2.2 Constitución.	147
4.3 ORGANIZACIÓN	149
4.3.1 Estructura organizacional.	149
4.3.2 Descripción de cargos.	149
4.4 REMUNERACIÓN	153
4.5 LOGOTIPO	153
4.5.1 Características y diseño.	153
4.6 MISION	154
4.7 VISIÓN	155
4.8 POLÍTICA DE CALIDAD	155
4.9 VALORES	155
4.10 SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL	156
4.11 BUENAS PRÁCTICAS	158
5. ESTUDIO FINANCIERO	163
5.1 PRESUPUESTOS	163
5.1.1 Presupuesto de Inversión en Activos Fijos.	163
5.1.2 Activos Intangibles.	163
5.2 CAPITAL DE TRABAJO	163

5.2.1 Resumen de Inversiones Iniciales.	167
5.3 PRECIO DE VENTA	167
5.4 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS	169
5.4.1 Ventas y costos futuros.	169
5.4.2 Estructura de Financiamiento.	173
5.5 ESTADOS FINANCIEROS	174
5.5.1 Balance General Inicial Proyectado.	174
5.5.2 Estado de Resultados proyectado.	174
5.5.3 Flujo de Efectivo.	174
5.6 EVALUACIÓN FINANCIERA	179
5.6.1 Punto de Equilibrio.	179
5.6.2 Razones de Liquidez.	180
5.6.3 Razones de Rentabilidad.	180
6. CONCLUSIONES	182
7. RECOMENDACIONES	184
BIBLIOGRAFIA	186
ANEXOS	188