



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



### RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** CATALINA JULIETH

**APELLIDOS:** AREVALO CARRASCAL

**NOMBRE (S):** MAYERLI ZULEY

**APELLIDOS:** BARRAGAN PÉREZ

**FACULTAD:** CIENCIAS EMPRESARIALES

**PLAN DE ESTUDIOS:** ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** LUZ MARINA

**APELLIDOS:** PEÑA

**TITULO DE LA TESIS:** ESTUDIO DE VIABILIDAD COMERCIAL Y FINANCIERA PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE CONDUCTOR ELEGIDO EN LA CIUDAD DE CUCUTA.

**RESUMEN:**

Se utilizó una investigación descriptiva para recopilar los datos necesarios y realizar el estudio de viabilidad comercial y financiera para una empresa de servicios de conductor elegido en la ciudad de Cúcuta. Se logró realizar un estudio de mercado para determinar la oferta y la demanda, y el análisis de la competencia definiendo la mezcla de mercadeo para llevar a cabo el proyecto. Igualmente, se determinaron los aspectos organizacionales y legales de la empresa, estipulando cargos, funciones, tiempos, políticas y objetivos entre otros. Se elaboró un estudio técnico - operativo del proyecto, con el fin de determinar aspectos del servicio, su regulación y establecer los costos del mismo. Por último, se elaboró el estudio financiero para establecer la inversión inicial, los costos de venta y la proyección de ingresos y egresos para la puesta en marcha y ejecución del proyecto.

Palabras claves: estudio de mercado, estructura administrativa, viabilidad financiera.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PAGINAS:** 129

**PLANOS:**

**ILUSTRACIONES:**

**CD-ROM:** 1

ESTUDIO DE VIABILIDAD COMERCIAL Y FINANCIERA PARA UNA EMPRESA DE  
SERVICIOS DE CONDUCTOR ELEGIDO EN LA CIUDAD DE CUCUTA.

CATALINA JULIETH AREVALO CARRASCAL  
MAYERLI ZULEY BARRAGAN PÉREZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
SAN JOSE DE CUCUTA

2015

ESTUDIO DE VIABILIDAD COMERCIAL Y FINANCIERA PARA UNA EMPRESA DE  
SERVICIOS DE CONDUCTOR ELEGIDO EN LA CIUDAD DE CUCUTA.

CATALINA JULIETH AREVALO CARRASCAL

MAYERLI ZULEY BARRAGAN PÉREZ

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

Directora

LUZ MARINA PEÑA

Administradora de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
SAN JOSE DE CUCUTA

2015



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

**HORA:** 6:00 P.M.  
**FECHA:** MARZO 12 DE 2015  
**LUGAR:** CREAD SALA 3  
**JURADOS:** PEDRO ALFONSO REYES SANTANDER  
ALONSO TOSCANO NIÑO  
JUAN CARLOS RAMIREZ

**TITULO DE LA TESIS:** ESTUDIO DE VIABILIDAD COMERCIAL Y FINANCIERA PARA  
UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE CONDUCTOR ELEGIDO EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

**DIRECTOR:** LUZ MARINA PEÑA

<b>NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NOTA</b>	<b>CALIFICACION</b>
<u>CATALINA JULIETH AREVALO CARRASCAL</u>	<u>1490496</u>	<u>4.1</u>	<u>CUATRO, UNO</u>
<u>MAYERLI ZULEY BARRAGAN PEREZ</u>	<u>1490481</u>	<u>4.1</u>	<u>CUATRO, UNO</u>

**PLAN DE ESTUDIO:** ADMINISTRACION FINANCIERA

**FIRMAS DE LOS JURADOS:**

VoBo.

  
**COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR**

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	16
1. El Problema	18
1.1 Titulo	18
1.2 Planteamiento del Problema	18
1.3 Justificación	20
1.4 Objetivos	21
1.4.1 Objetivo general	21
1.4.2 Objetivos específicos	21
2. Marco Referencial	23
2.1 Antecedentes Bibliográficos	23
2.2 Marco Teórico	24
2.3 Marco Conceptual	28
2.4 Marco Legal	30
3. Metodología	33
3.1 Tipo de Investigación	33
3.2 Población y Muestra	34
3.3 Instrumentos para La recolección de Información	36
3.4 Fuentes de Información	37
3.4.1 Fuentes primarias	37
3.4.2 Fuentes secundarias	37
3.5 Técnicas de Análisis	37
4. Análisis del mercado	39

4.1 Tabulación, interpretación y Análisis de la Información	40
4.2 Definición del Servicio	50
4.2.1 Características del servicio	50
4.2.2 Aplicación o uso del servicio	52
4.2.3 Servicio de conductor elegido	52
4.3 Análisis del Sector	55
4.3.1 Crecimiento del sector. Estadísticas	55
4.4 Análisis de la Competencia	59
4.4.1 Ventajas y desventajas de los competidores en el mercado	61
4.5 Tendencias del Sector	62
4.5.1 Tendencia económica	63
4.5.2 Tendencia cultural o social	63
4.6 Análisis de las Fuerzas de Porter	63
4.6.1 Barreras de entrada	63
4.6.2 Amenaza de los Productos Sustitutos	63
4.6.3 Poder de negociación de proveedores	64
4.6.4 Poder de negociación de los clientes	64
4.6.5 Rivalidad entre competidores	64
4.7 Análisis del Mercado	64
4.7.1 Mercado objetivo	65
4.7.2 Ámbito geográfico del mercado	65
4.7.3 Clientes	65
4.7.4 Análisis del Consumidor	67
4.7.5 Consumo aparente / per cápita	68

4.8 La Demanda	69
4.8.1 Estimación demanda del mercado	69
4.9 Estrategias de Mercadeo	71
4.9.1 Estrategia de Venta	71
4.9.2 Estrategia de Precio	72
4.9.3 Táctica de Venta	73
4.9.4 Estrategia de Distribución	74
4.9.5 Estrategia Promocional	75
4.9.6 Estrategia de servicio	76
5. Estudio Técnico	78
5.1 Tamaño del Proyecto	78
5.2 Localización del Proyecto	79
5.3 Distribución de Planta	81
5.4 Proceso de Prestación del Servicio	83
5.5 Tecnología a Utilizar	84
5.5.1. Elementos Básicos	84
5.5.2 Tecnología	84
5.6 Capacidad Instalada	86
6. Estudio Administrativo	88
6.1 Aspectos de Constitución	88
6.2 Estructura Organizacional	91
6.3 Personal Requerido	93
6.4 Análisis DOFA	94
6.5 Direccionamiento Estrategico	95

6.6 Manual de Funciones	97
6.7 Manual de Procedimientos Administrativos	99
6.7.1 Identificación de los procesos	100
6.7.2 Flujograma de proceso	100
7. Estudio Financiero	103
7.1 Objetivos del Estudio Financiero	103
7.2 Inversiones	104
7.2.1 Activos Fijos	104
7.3 Fuentes de Financiamiento	105
7.4 Proyección de Ventas	105
7.5 Proyección de Gastos Administrativos	107
7.6 Proyección de Gastos Operativos	108
7.7 Depreciaciones	109
7.8 Estados de Resultados	110
7.9 Proyección de Flujo de Caja Neto	110
7.10 Balance General	112
7.11 Razones Financieras	113
7.11.1 Comentarios a las razones financieras	113
7.12 Punto de Equilibrio	114
7.12.1 Costos Fijos	115
7.12.2 Margen de Contribución	115
7.12.3 Cálculo del punto de equilibrio	115
7.12.4 Comprobación del punto de equilibrio	116
8. Evaluación Económica	117



8.1 Análisis del Valor Presente Neto	117
8.2 Calculo de la TIR (Tasa Interna de Retorno)	118
8.3 Impacto	119
8.3.1 Impacto Económico	119
8.3.2 Impacto Social	120
8.3.3 Impacto Ambiental	120
8.3.4 Impacto Regional	121
9. Conclusiones	122
10. Recomendaciones	124
Bibliografía	126
Anexos	128