

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB- 12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/1

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): FANNY YAMILE APELLIDOS: PEÑALOZA SANTOS

NOMBRE(S): BEATRIZ APELLIDOS: GÓMEZ CALLE

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ERNESTO APELLIDOS: LÓPEZ SANTOS

CODIRECTOR:

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN OPERADOR TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE ARAUCA

RESUMEN

Este proyecto realizó un estudio de factibilidad para la creación de un operador turístico en la ciudad de Arauca. Para ello, se realizó una investigación tipo descriptivo con enfoque cuantitativo con el fin de analizar la viabilidad del operador turístico en el municipio de Arauca. Para la recolección de información se aplicaron 422 encuestas que se practicaron en el municipio de Arauca, encuestas que se aplicaron a residentes en la región y a viajeros con la cual se analizaron las expectativas con respecto al operador turístico. Como población se abordaron a los habitantes del municipio de Arauca. La muestra está identificada en todos los habitantes del municipio de Arauca. Se realizó, el estudio de factibilidad para la creación de un operador turístico en la ciudad de Arauca. Se determinó, el tamaño del proyecto mediante un análisis técnico. Seguidamente, se diseñó la organización administrativa, definiendo la constitución, organigrama y funciones. Posteriormente, se realizó un estudio financiero para conocer los ingresos y egresos. Finalmente, se evaluó económicamente el proyecto.

PALABRAS CLAVE: estudio de factibilidad, operador turístico, análisis técnico.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 80 PLANOS: _____ ILUSTRACIONES: _____ CD ROOM: 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

COPIA NO CONTROLADA

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN OPERADOR TURÍSTICO EN
LA CIUDAD DE ARAUCA

FANNY YAMILE PEÑALOZA SANTOS
BEATRIZ GÓMEZ CALLE

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

2019

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN OPERADOR TURÍSTICO EN
LA CIUDAD DE ARAUCA

FANNY YAMILE PEÑALOZA SANTOS

BEATRIZ GÓMEZ CALLE

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Administrador Financiero

Director:

ERNESTO LÓPEZ SANTOS

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

2019



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

HORA: 3:00 P.M.

FECHA: 21 de septiembre de 2019

LUGAR: Auditorio de la USO

JURADOS: BLANCA HILDA TORRES

ALEXIS ALARCON HERRERA

CARLOS FERNANDO SAAVEDRA VARGAS

TITULO DE LA TESIS: "ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UN OPERADOR TURISTICO EN LA CIUDAD DE ARAUCA".

DIRECTOR: ERNESTO LOPEZ SANTOS

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>FANNY YAMILE PEÑALOZA SANTOS</u>	<u>1490779</u>	<u>4,2</u>	<u>APROBADO</u>
<u>BEATRIZ GOMEZ CALLE</u>	<u>1490775</u>	<u>4,2</u>	<u>APROBADO</u>

PLAN DE ESTUDIO: ADMINISTRACION FINANCIERA

OBSERVACIONES: _____

FIRMAS DE LOS JURADOS:

Blanca Hilda Torres

Código: 05663
C.C. 27.805.148

Alexis Alarcon Herrera

Código: 05462
C.C. 13.512.002

Carlos Fernando Saavedra Vargas

Código: 05886
C.C. 13.717.346

VoBo.

Ernesto Lopez Santos
COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

Contenido

	pág.
Introducción	13
1. Problema	14
1.1 Título	14
1.2 Planteamiento del Problema	15
1.3 Objetivos	15
1.3.1 Objetivo general.	15
1.3.2 Objetivos específicos.	15
1.4 Justificación	15
1.5 Limitaciones	16
1.6 Alcances	17
2. Marco Teórico	18
2.1 Antecedentes de la Investigación	18
2.2 Bases Teóricas	19
2.3 Bases Legales	22
2.4 Definición de Términos	25
2.5 Sistema de Hipótesis	27
2.6 Sistema de Variables	27
3. Diseño Metodológico	29
3.1 Tipo de Investigación	29
3.2 Población	29
3.3 Muestra	30
3.4 Instrumentos	32

3.5 Técnicas de Recolección de Datos	32
3.6 Técnicas de Análisis	32
3.7 Estudio Piloto	33
4. Estudio de Mercado	6
4.1 Análisis del Sector	34
4.1.1 Turismo receptivo.	35
4.1.2 Turismo interior.	38
4.2 Análisis del Mercado	39
4.2.1 Mercado objetivo.	42
4.2.2 Mercado potencial.	42
4.3 Investigación de Mercado	43
4.3.1 Análisis encuestas	43
4.3.2 Conclusiones de las encuestas. Con base al análisis de las encuestas se pueden realizar las siguientes conclusiones.	47
4.4 La Competencia	48
4.5 Estrategias de Mercado	48
4.5.1 Estrategia de la mezcla de mercado	48
4.5.2 Estrategia de precio	49
4.5.3 Estrategia de logística.	49
4.5.4 Estrategia de comunicación	50
5. Estudio Administrativo	6
5.1 Componente Empresarial	51
5.1.1 Misión y visión.	51
5.1.2 Valores organizacionales.	51

5.1.3 Política de la empresa	52
5.2 Estructura Organizacional	52
5.2.1 Organigrama	52
5.2.2 Descripción y perfil de cargos.	53
5.2.3 Manual de Funciones.	54
5.3 Descripción de la Empresa	54
5.3.1 Objeto	54
5.3.2 Requisitos según la norma	54
5.3.3 Clase de empresa	55
6. Estudio Técnico	7
6.1 Ingeniería del Proyecto	57
6.1.1 Descripción técnica del proceso o servicio	57
6.2 Localización	57
6.3 Ingeniería del Proyecto	58
6.3.1 Ficha técnica del servicio.	58
6.3.2 Control de calidad	59
7. Estudio Económico	7
7.1 Inversión Fija	60
7.2 Costos Directos del Servicio	60
8. Gastos Administrativos y de Mercadeo o Ventas	62
8.1 Gastos Administrativos	62
8.2 Costos Indirectos del Servicio	62
8.3 Costos Fijos – Costos Variables	63
8.3.1 Costos fijos	63

8.3.2 Costos variables	63
8.4 Fuentes de Financiación	64
8.4.1 Ingresos. Seguidamente se relaciona en las tablas, los precios de venta, la proyección de venta mensual y la proyección de venta anual.	64
9. Estudio Financiero	8
9.1 Estado de Situación Financiera	66
9.2 Estados de Resultados	68
9.3 Estado de Flujo de Efectivo	69
9.4 Indicadores Financieros	70
9.4.1 Análisis de rentabilidad	70
9.4.2 Análisis criterio de decisión.	76
10. Conclusiones	77
11. Recomendaciones	78
Referencias Bibliográficas	79