

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

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):
 NOMBRE(S): ABIGAIL APELLIDOS: PAEZ GALLARDO
 NOMBRE(S): YESICA ALEJANDRA APELLIDOS: SANTIAGO PAREDES
 FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES
 PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA
 DIRECTOR:
 NOMBRE(S): LUISA STELLA APELLIDOS: PAZ MONTES
 CO-DIRECTOR:
 NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____
 TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): VIABILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA ADMINISTRADORA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMÉSTICOS EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

RESUMEN

Este proyecto trata acerca la viabilidad para la creación de una empresa administradora de prestación de servicios domésticos. Para ello, se realizó una investigación tipo descriptiva. La información se obtuvo mediante entrevistas informales. La población y muestra estuvo conformada por los estratos 3, 4 y 5 de la ciudad de Cúcuta. En los resultados se logró realizar un estudio técnico y organizacional. Posteriormente, se elaboró un estudio financiero para la estimación de los presupuestos de inversión. Finalmente, se determinó la viabilidad económica, social y ambiental para la creación de la empresa.

PALABRAS CLAVE: viabilidad, prestación de servicios domésticos, presupuesto.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 127 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM: 1

Copia No Controlada

VIABILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA ADMINISTRADORA DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMÉSTICOS EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

ABIGAIL PAEZ GALLARDO

YESICA ALEJANDRA SANTIAGO PAREDES

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2021

VIABILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA ADMINISTRADORA DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMÉSTICOS EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

ABIGAIL PAEZ GALLARDO

YESICA ALEJANDRA SANTIAGO PAREDES

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de
Tecnólogo Comercial y Financiero

Directora:

LUISA STELLA PAZ MONTES

Administradora de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2021



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

HORA: 10:30
FECHA: 15 DE MARZO DEL 2021
LUGAR: VIRTUAL
JURADOS: PEDRO ALFONSO REYES SANTANDER
MARIA ASCENCION ACEVEDO CRUZ
JOSE ALEXANDER DURAN PEREZ

TITULO DE LA TESIS: VIABILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA ADMINISTRADORA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMÉSTICOS EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

DIRECTOR: LUISA STELLA PAZ MONTES

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>ABIGAIL PAEZ GALLARDO</u>	<u>1462365</u>	<u>CUATRO. DOS</u>	<u>4.2 APROBADO</u>
<u>YESICA ALEJANDRA SANTIAGO PAREDES</u>	<u>1462372</u>	<u>CUATRO. DOS</u>	<u>4.2 APROBADO</u>

PLAN DE ESTUDIO: TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

OBSERVACIONES: _____

FIRMAS DE LOS JURADOS:

Maria A. Acevedo C.

VoBo.

COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

Contenido

	pág.
Introducción	16
1. Problema	19
1.1 Título	19
1.2 Planteamiento del Problema	19
1.3 Formulación del Problema	21
1.4 Justificación	21
1.5 Objetivos	22
1.5.1 Objetivo general	22
1.5.2 Objetivos específicos	23
1.6 Alcances y Limitaciones	23
2. Marco Referencial	24
2.1 Antecedentes	24
2.2 Marco Teórico	26
2.2.1 Prestación de servicios	26
2.2.2 Estudio de viabilidad	27
2.2.3 Servicio doméstico	29
2.3 Marco Conceptual	30
2.4 Marco Legal	33
3. Diseño Metodológico	37
3.1 Tipo de Investigación	37
3.2 Población y Muestra	39

3.2.1 Población	39
3.2.2 Muestra	39
3.3 Instrumentos	41
3.4 Técnicas de Análisis	42
4. Estudio de Mercado	44
4.1 Tabulación, Interpretación y Análisis de la Información	44
4.1.1 Trabajo de campo	44
4.1.2 Análisis de la encuesta	54
5. Análisis de Mercado	55
5.1 Descripción del Tipo de Empresa	55
5.1.1 Concepto y características del servicio	55
5.1.2 Objetivos empresariales	57
5.1.3 Tipo de negocio	58
5.1.4 Mercado potencial	58
5.1.5 Mercado objetivo	58
5.2 Análisis del Sector	59
5.2.1 Generalidades del sector	59
5.2.2 Estructura actual y perspectivas	62
5.2.3 Fuerzas de Porter	64
5.3 Segmentación de Mercados	67
5.4 Análisis de la Competencia	68
5.5 La Demanda	70
5.5.1 Estimación demanda del mercado	71

5.5.2 Potencial del mercado	72
5.5.3 Ventas del sector	72
5.5.4 Pronóstico demanda del negocio	73
5.6 Análisis de Precios	73
5.7 Análisis de Distribución	75
5.8 Análisis de Promoción	77
5.9 Estrategias de Mercadeo	78
5.9.1 Estrategia del producto	78
5.9.2 Incursión mediante allegados	79
6. Análisis Técnico	82
6.1 Tamaño del Proyecto	82
6.2 Ficha Técnica del Servicio	84
6.3 Descripción del Proceso del Servicio	86
6.4 Tecnología	87
6.5 Localización del Proyecto	88
6.6 Distribución de Planta	91
7. Análisis Administrativo	93
7.1 Aspectos de Constitución	93
7.1.1 Tipo de sociedad	93
7.1.2 Generalidades de las SAS	94
7.2 Estructura Organizacional	95
7.3 Personal Requerido	96
7.4 Manual de Funciones	97

8. Estudio Financiero	102
8.1 Inversiones	102
8.1.1 Inversión fija	102
8.1.2 Equipos de oficina	103
8.1.3 Inversión fija	103
8.2 Proyección de Ventas	104
8.3 Proyección de gastos Administrativos	104
8.4 Proyección de Gastos Operativos	106
8.5 Financiación Proyecto	107
8.6 Depreciaciones	107
8.7 Estados de Resultados	107
8.8 Proyección de Flujo de Caja Neto	108
8.9 Balance General	110
8.10 Razones Financieras	111
8.11 Punto de Equilibrio	112
8.11.1 Costos fijos	112
8.11.2 Margen de contribución	113
8.11.3 Cálculo del punto de equilibrio	113
9. Evaluación Económica	114
9.1 Análisis del Valor Presente neto (VPN)	114
9.2 Calculo de la TIR (Tasa Interna de Retorno)	115
9.3 Impacto del Proyecto	116
9.3.1 Impacto social	116

9.3.2 Impacto ambiental	117
10. Conclusiones	119
11. Recomendaciones	122
Referencias Bibliográficas	124
Anexos	126