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

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): WALTER RICHARD APELLIDOS: MEZA RINCÓN

NOMBRE(S): EYMAR STEVEN APELLIDOS: SANTOS GUTIÉRREZ

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ALONSO APELLIDOS: TOSCANO NIÑO

NOMBRE(S): \_\_\_\_\_ APELLIDOS: \_\_\_\_\_

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PLAN DE NEGOCIOS PARA UNA PASTERÍA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

RESUMEN

Este proyecto consistió en el plan de negocios para una pastelería saludable en la ciudad de Cúcuta. Para ello, se realizó una investigación tipo cuantitativo. La información se obtuvo mediante una encuesta. La población y estuvo muestra correspondió a los habitantes del municipio de Cúcuta (Norte de Santander). Se logró realizar un estudio técnico para determinar tamaño del mercado, localización, distribución física y características de la empresa. Posteriormente, se diseñó la organización administrativa de la empresa. Finalmente, se elaboró el estudio financiero con base en la proyección de ventas.

PALABRAS CLAVE: plan de negocios, organización administrativa, estudio técnico.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 151 PLANOS: \_\_\_\_\_ ILUSTRACIONES: \_\_\_\_\_ CD ROOM: 1 \_\_\_\_\_

\*\*Copia No Controlada\*\*

PLAN DE NEGOCIOS PARA UNA PASTELERÍA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE  
CÚCUTA

WALTER RICHARD MEZA RINCÓN  
EYMAR STEVEN SANTOS GUTIÉRREZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA  
SAN JOSE DE CUCUTA

2021

PLAN DE NEGOCIOS PARA UNA PASTELERÍA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE  
CÚCUTA


WALTER RICHARD MEZA RINCÓN  
EYMAR STEVEN SANTOS GUTIÉRREZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:  
Tecnologo Comercial y Financiero

Director:  
ALONSO TOSCANO NIÑO  
Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA  
SAN JOSE DE CUCUTA

2021

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER</b> <b>ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b> <b>PROGRAMA DE TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA</b>	Versión:	1/2013
		Página	1

**HORA:** 9:45 AM  
**FECHA:** 10 DE ABRIL DEL 2021  
**LUGAR:** VIRTUAL  
**JURADOS:** PEDRO ALFONSO REYES SANTANDER  
MARIA ASCENCION ACEVEDO CRUZ  
JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES

**TITULO DE LA TESIS:** “PLAN DE NEGOCIOS PARA UNA PASTERÍA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE CÚCUTA”

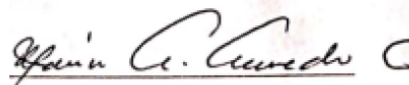
**DIRECTOR:** ALONSO TOSCANO NIÑO

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	CALIFICACIÓN	
		LETRA	NÚMERO
<u>WALTER RICHARD MEZA RINCON</u>	<u>1462396</u>	<u>CUATRO.DOS</u>	<u>4.2 APROBADO</u>
<u>EYMAR STEVEN SANTOS</u>	<u>1462397</u>	<u>CUATRO.DOS</u>	<u>4.2 APROBADO</u>

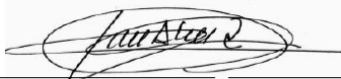
**PLAN DE ESTUDIO:** TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA



PEDRO ALFONSO REYES SANTANDER

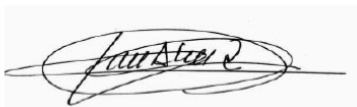


MARIA ASCENCION ACEVEDO CRUZ



JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES

**VoBo.**



JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES  
**COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR**

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	16
1. Problema	18
1.1 Título	18
1.2 Planteamiento del Problema	18
1.3 Formulación del Problema	20
1.4 Justificación	20
1.5 Objetivos	22
1.5.1 Objetivo general	22
1.5.2 Objetivos específicos	22
1.6 Limitaciones y Alcances	22
1.6.1 Limitaciones	22
1.6.2 Alcances	23
2. Marco Referencial	24
2.1 Antecedentes Bibliográficos	24
2.2 Marco Teórico	26
2.2.1 Plan de negocios	26
2.2.2 Proceso de investigación de mercados	29
2.2.3 Generalidades de la Pastelería Saludable	30
2.3 Marco Conceptual	31
2.4 Marco Legal	34
3. Diseño Metodológico	37
3.1 Tipo de Investigación	37

3.2 Población y Muestra	38
3.2.1 Población	38
3.2.2 Muestra	38
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	40
3.4 Técnicas de Análisis	41
4. Estudio de Mercado	43
4.1 Tabulación, Interpretación y Análisis de la Información	43
4.2 Análisis de Mercado	53
4.3 Los Productos	54
4.3.1 Ventajas diferenciales del producto	57
4.4 Estudio del Sector	59
4.4.1 Evolución de la pastelería en Colombia	59
4.4.2 Estructura actual y perspectivas	61
4.4.3 Estado del sector en término de productos	63
4.4.4 Análisis del entorno y fuerzas de Porter	64
4.4.5 Análisis mercado objetivo	67
4.5 Análisis de la Demanda	68
4.6 Análisis de la Competencia	69
4.6.1 Calidad del producto	74
4.6.2 Precios de la competencia	75
4.7 Proveedores	75
4.8 Precios	76
4.9 Canales de Distribución	77
4.9.1 Tipo de distribución	78

4.9.2 Canales de distribución	78
4.10 Promocion	78
4.11 Clientes	80
4.12 Estrategias de Mercadeo	81
4.12.1 Estrategia de producto	81
4.12.2 Estrategia de precios	82
4.12.3 Estrategia promocional	84
4.12.4 Estrategia de distribución	88
4.12.5 Estrategia de servicios	90
5. Análisis Técnico	93
5.1 Proceso Productivo	93
5.1.1 Materias primas	94
5.1.2 Descripción del proceso en general	95
5.2 Localización del Proyecto	98
5.2.1 Macro localización	98
5.2.2 Micro localización	99
5.3 Distribución de Planta	100
5.4 Capacidad Instalada	102
5.5 Equipo de Oficina, Muebles y Enseres	102
5.6 Maquinaria y Herramientas	103
6. Análisis Administrativo	107
6.1 Constitución de la Empresa	107
6.2 Estructura Orgánica de la Empresa	110
6.3 Recurso Humano	110

6.4 Manual de Funciones	111
6.5 Procedimientos Administrativos	117
6.5.1 Procedimiento de compras	117
6.5.2 Procedimiento de recepción y pago de facturas	120
6.5.3 Procedimiento de recepción y almacenamiento	122
7. Análisis Financiero	124
7.1 Inversiones en activos Fijos	124
7.2 Proyeccion de Gastos Administrativos	126
7.3 Proyección de Gastos Operativos	127
7.4 Inversión total Requerida	128
7.5 Financiacion Proyecto	128
7.6 Proyección de Ventas	129
7.7 Depreciaciones	130
7.8 Estados de Resultados Proyectado	131
7.9 Flujo de Caja Neto Proyectado	131
7.10 Balance General Proyectado	132
7.11 Razones Financieras	133
7.12 Punto de Equilibrio (P. E)	135
8. Evaluación Económica	137
8.1 Análisis del Valor Presente Neto	137
8.2 Calculo de la TIR (Tasa Interna de Retorno)	138
8.3 Análisis del Impacto Social y Ambiental	139
8.3.1 Impacto social	139
8.3.2 Impacto ambiental	140



9. Conclusiones	142
10. Recomendaciones	145
Referencias Bibliográficas	147
Anexos	150