

	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): SANDRA NATALY **APELLIDOS:** VALDERRAMA VARGAS

NOMBRE(S): CARMEN ALICIA **APELLIDOS:** BERNAL PAIPA

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ALVARO LUIS **APELLIDOS:** ALVAREZ PRADO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTE VILLA DEL ROSARIO S.A DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER

RESUMEN

En este proyecto se presenta el plan estratégico para una empresa de transporte ubicada en la ciudad de Cúcuta. Para tal fin, se utiliza una investigación de tipo descriptiva y explorativa, que se fundamenta en la aplicación de una encuesta y la observación directa de la empresa, como son los factores internos y externos que influyen en su competitividad. En los resultados se describe el perfil de capacidad interna y los factores de oportunidades y amenazas. Seguidamente, se determina la situación competitiva de la empresa mediante el análisis DOFA. Finalmente, se presentan las estrategias que se pueden aplicar en la empresa de Transporte Villa del Rosario S.A., y se propone un plan de acción con sus indicadores de gestión para que la gerencia pueda hacer seguimiento a las metas establecidas.

PALABRAS CLAVE: Plan estratégico, competitividad, análisis DOFA, servicio de transporte.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 76 **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

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTE VILLA DEL ROSARIO
S.A DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER

SANDRA NATALY VALDERRAMA VARGAS

CARMEN ALICIA BERNAL PAIPA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

SAN JOSE DE CUCUTA

2017

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTE VILLA DEL ROSARIO
S.A DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER

SANDRA NATALY VALDERRAMA VARGAS

CARMEN ALICIA BERNAL PAIPA

Trabajo de de grado presentado para optar al título de:

Tecnólogas en Comercial y Financiera

Director:

ALVARO LUIS ALVAREZ PRADO

Ingeniero Civil

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

SAN JOSE DE CUCUTA

2017



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

HORA: 08:00 A. M
FECHA: 2 DE NOVIEMBRE DEL 2017
LUGAR: CREAD SALA DE FOTOGRAFIA
JURADOS: PEDRO ALFONSO REYES SANTANDER
JOSE ALEXANDER DURAN PEREZ
SANDRA PATRICIA AVENDAÑO SANCHEZ

TITULO DE LA TESIS: PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTE VILLA DEL ROSARIO S.A. DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER

DIRECTOR: ALVARO LUIS ALVAREZ PRADO

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
SANDRA NATALY VALDERRAMA VARGAS	1461753	4.0	CUATRO. CERO
CARMEN ALICIA BERNAL PAIPA	1461881	4.0	CUATRO. CERO

PLAN DE ESTUDIO: TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:

VoBo.


COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

Contenido

	pág.
Introducción	14
1. Problema	15
1.1 Título	15
1.2 Descripción del Problema	15
1.3 Formulación del Problema	16
1.4 Justificación	16
1.5 Delimitación del Problema	18
1.5.1 Delimitación espacial	18
1.5.2 Delimitación temporal	18
1.6 Objetivos	18
1.6.1 General	18
1.6.2 Específicos	18
2. Marco Referencial	19
2.1 Reseña Histórica	19
2.2 Marco Conceptual	19
2.3 Marco Teórico	22
2.3.1 Planificación estratégica	22
2.3.2 Elementos de la planificación estratégica	23
2.3.3 Matriz DOFA	24
2.4 Marco Legal	25
3. Diseño Metodológico	28
3.1 Tipo de Investigación	28

3.2 Población	29
3.3 Muestra	29
4. Análisis de la Información	30
4.1 Fuentes de Recolección de Información	30
4.1.1 Fuentes primarias.	30
4.1.2 Fuentes Secundarias	30
4.2 Técnicas de Recolección de Información	30
4.3 Análisis de la Información	30
4.3.1 Diagnostico	30
4.3.2 Análisis DOFA	31
5. Resultados Obtenidos	32
5.1 Diagnóstico	32
5.1.1 Análisis de Planeación	32
5.1.2 Análisis Organizacional	36
5.1.3 Análisis de Mercado	39
5.1.4 Análisis Financiero	46
5.2 Análisis Interno	48
5.3 Análisis Externo POAM	52
5.4 Análisis DOFA	55
6. Plan Estratégico para la Empresa de Transporte villa del Rosario S.A	57
6.1 Misión	57
6.2 Visión	57
6.3 Valores	57
6.4 Políticas de la Organización	57

6.4.1 Política de Calidad	57
6.4.2 Política ambiental	58
6.4.3 Política de seguridad y salud ocupacional	58
6.5 Objetivos de la Organización	59
6.5.1 Objetivos de Calidad	59
6.5.2 Objetivos Ambientales	59
6.5.3 Objetivos de seguridad y salud ocupacional	59
6.6 Organigrama	60
6.7 Plan de Acción	60
7. Conclusiones	66
8. Recomendaciones	68
Referencias Bibliográficas	69
Anexos	71