

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/99

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): KAREN YESENIA APELLIDOS: BAUTISTA RIVERA

NOMBRE(S): MARIA FERNANDA APELLIDOS: NIETO CARREÑO

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): LUISA STELLA APELLIDOS: PAZ MONTES

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PLAN ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA MEDMOVIL DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

RESUMEN

Este proyecto de grado formaliza un plan estratégico para la empresa MEDMOVIL S.A.S de la ciudad de Cúcuta con el fin de fortalecer la capacidad de gestión de los diferentes procesos administrativos y asistenciales, y de esta manera ser más competitivo en el mercado, en cuanto a la calidad de traslados de pacientes y precio de los servicios

PALABRAS CLAVE:

CARACTERISTICAS: Fortalece, Cúcuta, Servicios, Traslados

PÁGINAS: 99 TABLAS: 38 FIGURAS: 26 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

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA MEDMOVIL DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

KAREN YESENIA BAUTISTA RIVERA

MARÍA FERNANDA NIETO CARREÑO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA MEDMOVIL DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

KAREN YESENIA BAUTISTA RIVERA

MARÍA FERNANDA NIETO CARREÑO

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

Tecnólogo Comercial y Financiero

Director:

LUISA STELLA PAZ MONTES

Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018



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

HORA: 03:00 P. M
FECHA: 22 DE FEBRERO DEL 2018
LUGAR: CREAD 3 PISO SALA DE FOTOGRAFIA
JURADOS: FABIAN YESID DAVILA LOPEZ
FRANCISCO ESTEBAN RODRIGUEZ ISIDRO
JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES

TITULO DE LA TESIS: PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA MEDMOVIL DE LA
CIUDAD DE CUCUTA

DIRECTOR: LUISA STELLA PAZ MONTES

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
KAREN YESENIA BAUTISTA RIVERA	1461803	3.8	TRES. OCHO
MARIA FERNANDA NIETO CARREÑO	1462017	3.8	TRES. OCHO

PLAN DE ESTUDIO: TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:

VoBo.

COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

Contenido

	pág.
Introducción	16
1. Problema	17
1.1 Título	17
1.2 Planteamiento del Problema	17
1.3 Objetivos de la Investigación	18
1.3.1 General	18
1.3.2 Específicos	18
1.4 Justificación	19
1.4.1 A nivel de la empresa	19
1.4.2 A nivel de la carrera de Tecnología en Administración Comercial y Financiera	19
1.4.3 A nivel personal	19
1.5 Limitaciones	20
1.5.1 De tipo Documental	20
1.5.2 De tipo técnico	20
1.6 Alcances	20
2. Marco Teórico	21
2.1 Antecedentes de la Investigación	21
2.2 Bases Teóricas	22
2.2.1 Diagnóstico DOFA	22
2.2.1 La planeación estratégica	23

2.2.2 Plan de mejoramiento	24
2.2.3 Benchmarking	25
2.3 Bases Legales	26
2.4 Definición de Términos	27
2.5 Sistema de Hipótesis	29
2.6 Sistema de Variables	29
2.7 Operacionalización de Variables	30
3. Metodología	32
3.1 Tipo de Investigación	32
3.2 Población	33
3.3 Muestra	33
3.4 Instrumentos	34
3.5 Técnicas de Recolección de Datos	34
3.5.1 Fuentes de información primaria	34
3.5.2 Fuentes de información secundaria	35
3.6 Técnicas de Análisis	35
3.6.1 Análisis documental	35
3.6.3 Análisis financiero	35
3.6.4 Análisis administrativo	35
4. Presentación de Resultados	36
4.1 Presentación de la empresa MEDMOVIL SAS	36
4.1.1 La empresa	36
4.1.2 Estructura organizacional	38

4.1.3 Misión	39
4.1.4 Visión	39
4.1.5 Tipo de perfil de clientes que atienden	39
4.1.6 Tipo de servicios que presta la entidad	39
4.2 Situación Actual de la empresa MEDMOVIL SAS	40
4.2.1 Resultados de la encuesta aplicada a trabajadores de la empresa.	40
4.2.2 Resultados encuesta a clientes de la empresa	53
4.3 Empresas Competidoras	64
4.4 Ambiente Interno	67
4.4.1 Capacidad directiva	67
4.4.2 Capacidad competitiva	67
4.4.3 Capacidad financiera	68
4.4.4 Capacidad tecnológica	68
4.4.5 Capacidad de talento humano	68
4.5 Ambiente Externo	70
4.5.1 Factores económicos	70
4.5.2 Políticos	70
4.5.3 Competitivos	71
4.5.4 Sociales	71
4.5.5 Tecnológicos	71
4.6 Análisis DOFA	73
5. Planteamiento de Estrategias para la empresa MEDMOVIL SAS	74
5.1 Formulación de Estrategias	74

5.2 Plan de acción propuesto	76
5.3 Presupuesto Requerido	79
6. Análisis para mejorar el servicio de traslado de pacientes de la empresa	
MEDMOVIL	81
6.1 Identificación de las Alternativas para mejorar el servicio de traslado de pacientes	81
6.2 Descripción del Proceso	82
6.3 Mejora de unidades TAB	83
6.4 Materiales Requeridos	83
6.5 Equipos Requeridos	84
6.6 Inversión Requerida	85
7. Diagnóstico de la Situación Financiera	87
7.1 Capital neto de trabajo	87
7.2 Índice de liquidez o solvencia	87
7.3 Solidez	87
7.4 Rentabilidad sobre inversión total	88
7.5 Rentabilidad sobre el patrimonio	88
7.6 Endeudamiento del patrimonio	88
7.7 Endeudamiento del activo fijo	88
8. Conclusiones	90
9. Recomendaciones	92
Referencias Bibliográficas	93
Anexos	95