



**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): MARIA DEL PILAR **APELLIDOS:** FRANCO VALDERRAMA

NOMBRE(S): MERLY YULIETH **APELLIDOS:** LEAL DIAZ

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE(S): JOSÉ ALEXANDER **APELLIDOS:** DURÁN PÉREZ

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA SONRICENTER EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

RESUMEN

El proyecto se desarrolla para fortalecer las diferentes áreas de la empresa Sonricenter, que le permita mejorar la eficacia de los procesos y alcanzar mayor rentabilidad y liquidez. El objetivo del proyecto es desarrollar un plan estratégico para el fortalecimiento de la competitividad de la empresa Sonricenter en la ciudad de Cúcuta. Los resultados presentan el análisis interno y externo para determinar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en la ciudad de Cúcuta. Se evalúa el direccionamiento estratégico actual que tiene la empresa. Igualmente, se redefine el direccionamiento estratégico de la empresa Sonricenter, teniendo en cuenta las condiciones del mercado y los propósitos de la gerencia. Por último, se diseña el plan de mejoramiento de la competitividad de la empresa en el mercado de la ciudad de Cúcuta.

PALABRAS CLAVE: servicios odontológicos, estudio de mercado, competitividad, rentabilidad.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 106 **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 SONRICENTER EN LA CIUDAD DE
CÚCUTA

MARIA DEL PILAR FRANCO VALDERRAMA
MERLY YULIETH LEAL DIAZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2016

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA SONRICENTER EN LA CIUDAD DE
CÚCUTA

MARIA DEL PILAR FRANCO VALDERRAMA

MERLY YULIETH LEAL DIAZ

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

Director:

JOSÉ ALEXANDER DURÁN PÉREZ

Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2016



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

HORA: 4:00 P.M.
FECHA: 13 DE SEPTIEMBRE DEL 2016
LUGAR: CREAD 3 PISO
JURADOS: IVAN ENRIQUE VILLAMIZAR R.
SANDRA PATRICIA AVENDAÑO PEREZ
FABIAN YESID DAVILA

TITULO DE LA TESIS: PLAN ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA SONRICENTER EN LA CIUDAD DE CUCUTA

DIRECTOR: JOSE ALEXANDER DURAN PEREZ

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>MERLY YULIETH LEAL DIAZ</u>	<u>1461781</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO. CERO</u>
<u>MARIA DEL PILAR FRANCO VALDERRAMA</u>	<u>1461784</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO. CERO</u>

PLAN DE ESTUDIO: TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:

VoBo.


COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

Contenido

	pág.
Introducción	15
1. Problema	16
1.1 Título	16
1.2 Planteamiento del Problema	16
1.3 Objetivos de la Investigación	17
1.3.1 General	17
1.3.2 Específicos	17
1.4 Justificación	18
1.5 Limitaciones	19
1.6 Alcances	19
2. Marco Teórico	20
2.1 Antecedentes de la Investigación	20
2.2 Bases Teóricas	23
2.2.1 Teorías generales	23
2.2.1.1 Planeación estratégica	23
2.2.1.2 Teoría del valor	24
2.2.1.3 Teoría del control	24
2.2.1.4 Teoría de sistemas	25
2.2.1.5 Proceso administrativo	25
2.3 Bases Legales	26
2.4 Definición de Términos	27
2.5 Sistema de Hipótesis	30

2.6 Sistema de Variables	30
2.7 Operacionalización de Variables	31
3. Metodología	33
3.1 Tipo de Investigación	33
3.2 Población	33
3.3 Muestra	34
3.4 Instrumentos	35
3.5 Técnicas de Recolección de Datos	36
3.5.1 Información primaria	36
3.5.2 Información secundaria	36
3.6 Técnicas de Análisis	36
3.6.1 Documental	36
3.6.2 Opinático	36
3.6.3 Estadístico	36
3.6.4 Administrativo y comercial	37
3.6.5 Financiero	37
4. Diagnóstico de la Empresa	38
4.1 La Clínica Sonricenter en la Ciudad de Cúcuta	38
4.2 Resultados de la Encuesta a Empleados	43
4.3 Resultados de la Encuesta a Clientes	53
4.4 Ambiente Interno	69
4.5 Ambiente Externo	71
4.6 Análisis DOFA	72
5. Definición del Direccionamiento Estratégico	76

5.1 Evaluación del Direccionamiento Actual	76
5.1.1 Misión actual	76
5.1.2 Visión actual	78
5.2 Propuesta para el Direccionamiento Estratégico	79
5.2.1 Misión propuesta	79
5.2.2 Visión propuesta	80
5.3 Valores Corporativos	81
5.4 Objetivos estratégicos	82
6. Plan de Mejoramiento	85
6.1 Proyectos Estratégicos	85
6.2 Plan de Acción	90
7. Conclusiones	95
8. Recomendaciones	96
Referencias Bibliográficas	98
Anexos	99