

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

**RESUMEN TRABAJO DE GRADO**

**AUTOR(ES):**

**NOMBRE(S):** SINDY KATHERINE      **APELLIDOS:** SUÁREZ VILLAMIZAR  
**NOMBRE(S):** ANA MARIA      **APELLIDOS:** NAVARRO RUEDAS

**FACULTAD:** CIENCIAS EMPRESARIALES  
**PLAN DE ESTUDIOS:** ADMINISTRACION FINANCIERA

**DIRECTOR:**

**NOMBRE(S):** ELMAR JOSE      **APELLIDOS:** CRIADO CASADIEGOS

**TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):** PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DE SAN MARTÍN “COOTRASMAR”

**RESUMEN**

El proyecto de investigación tiene como finalidad diseñar un plan estratégico para el fortalecimiento de la Cooperativa de transportadores de San Martín “Cootrasmar Ltda.” Para ello, se elabora una investigación descriptiva de corte cualitativo, teniendo en cuenta que el propósito es determinar las características específicas de los clientes (internos y externos) de la empresa para luego llegar al planteamiento del plan que contiene el diseño de la plataforma estratégica para llegar a establecer las bases de un sistema de gestión pertinente y coherente con la realidad. En los resultados se realiza la investigación interna y externa que lleve al diagnóstico general de Cootrasmar Ltda. Seguidamente, se diseñan las matrices (DOFA, interna - externa, perfil competitivo, de posición estratégica y evaluación de la acción y de la gran estrategia, buscando analizar la situación de la Empresa y desarrollar el diagnóstico estratégico. Finalmente, se diseña un plan estratégico que dimensione la proyección de la empresa, en el mediano y largo plazo.

**PALABRAS CLAVE:** Plan estratégico, empresa de transportes, sistema de gestión.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PÁGINAS:** 121      **PLANOS:**           **ILUSTRACIONES:**           **CD ROOM:** 1

<b>Elaboró</b>		<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
<b>Fecha</b>	24/10/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014

COPIA NO CONTROLADA

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DE SAN  
MARTIN “COOTRASMAR”

SINDY KATHERINE SUÁREZ VILLAMIZAR

ANA MARIA NAVARRO RUEDAS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION FINANCIERA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DE SAN  
MARTIN “COOTRASMAR”

SINDY KATHERINE SUÁREZ VILLAMIZAR

ANA MARIA NAVARRO RUEDAS

Trabajo de grado como requisito para optar al título de:

Administrador Financiero

Director:

Mag. ELMAR JOSE CRIADO CASADIEGOS

Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACION FINANCIERA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018



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

HORA: 2:00 P.M  
FECHA: 22 de Septiembre del 2017

LUGAR: CREAD - OCAÑA

JURADOS: NERYS AMPARO MARTINEZ MIER

JOSÉ IVAN ARDILA

ANGELA MARÍA SEPÚLVEDA MONTEJO

TITULO DE LA TESIS: "PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COOPERATIVA DE  
TRANSPORTADORES DE SAN MARTIN "COOTRASMAR"

DIRECTOR: MG. CRIADO CASADIEGO ELMAR JOSÉ

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	NOTA	CALIFICACIÓN
SUAREZ VILLAMIZAR SINDY KATHERINE	1490859	4.2	CUATRO DOS
NAVARRO RUEDAS ANA MARÍA	1490865	4.2	CUATRO DOS

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

FIRMA DE LOS JURADOS:

  
Código: 05956/  
C.C. 60.327.621

  
Código: 05355  
C.C. 88.144.682

  
Código: 05422  
C.C.

  
COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	16
1. El Problema	17
1.1 Planteamiento del Problema	17
1.2 Formulación del Problema	18
1.3 Objetivos	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación	19
1.5 Delimitaciones	19
1.5.1 Delimitación conceptual	19
1.5.2 Delimitación temporal	20
1.5.3 Delimitación operativa	20
1.5.4 Delimitación geográfica	20
2. Marco Referencial	21
2.1 Marco Histórico	21
2.1.1 Historia de las cooperativas a nivel internacional	21
2.1.2 Historia de las cooperativas en Colombia	22
2.1.3. Reseña histórica de la cooperativa de transportadores de San Martin	
“Cootransmar Ltda	24
2.2 Marco Teórico	24
2.2.1 Teoría de la dirección estratégica	24

2.2.2 Teoría de la competitividad	28
2.3 Marco Conceptual	28
2.3.1 Conceptualización de la planeación estratégica y sus componentes	28
2.3.2 Importancia de la planeación estratégica	30
2.3.3 Ventajas de la planeación estratégica	31
2.3.4 Desventajas de la planeación estratégica	32
2.3.5. Tipos de planes	32
2.3.5.1 Planes de uso único	32
2.3.5.2 Planes permanentes	33
2.3.6 Herramientas para el diseño estratégico	33
2.3.6.1 Matriz de evaluación de los factores internos (EFI)	33
2.3.6.2 Matriz de evaluación de los factores externos (EFE)	35
2.3.6.3 Matriz del perfil competitivo (MPC)	37
2.3.6.4 La matriz debilidades, oportunidades, fuerzas y amenazas (DOFA)	38
2.3.6.5 La matriz de posición estratégica y evaluación de la acción (PEYEA)	39
2.3.7 Perspectivas de la calidad en la atención al cliente	40
2.3.7.1 Todos somos clientes	40
2.4 Marco Legal	47
2.4.1 Constitución política de Colombia 1991	47
2.4.2 Decreto 410 de 1971	47
2.4.3 Ley 79 de diciembre 23 de 1988	52
2.4.4 Decreto 170 de febrero 5 de 2001	56
3. Diseño Metodológico	63

3.1 Tipo de Investigación	63
3.2 Población y Muestra	63
3.2.1 Población	63
3.2.2 Selección de la muestra	63
3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	64
3.4 Procesamiento y Análisis de la Información	64
4. Resultados y Discusiones	65
4.1 Información Suministrada por los Empleados y Asociados de Coostransmar Ltda	65
4.2 Información Suministrada por los Usuarios de la Cooperativa Coostransmar Ltda	76
4.3 Diagnóstico General de Coostransmar Ltda	86
4.4. Análisis de la Empresa a Través de las Matrices (Dofa, Interna Externa, Perfil Competitivo, de Posición Estratégica y Evaluación de la Acción y de la Gran Estrategia	88
4.4.1 Matriz de evaluación de factores internos EFI	88
4.4.2 Matriz de evaluación de factores externos (EFE)	90
4.4.3 Matriz de perfil competitivo	91
4.4.4 Matriz DOFA	93
4.4.5 Matriz interna externa (IE)	96
4.4.6 Matriz de posición estratégica y evaluación de acción (P.E.E.A)	98
4.4.7 Matriz de la Gran Estrategia de la Empresa	102
4.5 Plan Estratégico Propuesto con Proyección de la Empresa, en el Mediano y Largo Plazo	104
5. Conclusiones	109
6. Recomendaciones	110

7. Referencias Bibliográficas

111

Anexo

114