



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): LENNYS MOISES

APELLIDOS: CONTRERAS MEJIA

NOMBRE (S): JUAN CARLOS

APELLIDOS: MOLINA SUAREZ

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE (S): LUZ MARINA

APELLIDOS: PEÑA DE REYES

TITULO DE LA TESIS: PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COOPERATIVA AVANZAR
PROFESIONAL CTA EN CÚCUTA

RESUMEN:

Se realizó una investigación tipo exploratoria y descriptiva por medio de un diagnóstico estratégico de la cooperativa, con lo cual, se estudió el mercado midiendo el grado de satisfacción del cliente actual y las características del sector de cooperativas de trabajo asociado. Igualmente, se analizó la situación actual de la empresa, estableciendo estrategias corporativas para el mejoramiento de la misma. Por ultimo, se implementó el plan de acción para desarrollar las estrategias planteadas en la cooperativa.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 117

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COOPERATIVA AVANZAR PROFESIONAL CTA
EN CÚCUTA

LENNYS MOISES CONTRERAS MEJIA
JUAN CARLOS MOLINA SUAREZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y
FINANCIERA
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2011

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COOPERATIVA AVANZAR PROFESIONAL CTA
EN CÚCUTA

LENNYS MOISES CONTRERAS MEJIA
JUAN CARLOS MOLINA SUAREZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Tecnólogo en Administración Comercial y Financiera

Director
LUZ MARINA PEÑA DE REYES
Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y
FINANCIERA
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2011



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

HORA: 09:00 AM
FECHA: SEPTIEMBRE 05 DE 2008
LUGAR: EDIFICIO CREAD SALA N. 3
JURADOS: LUISA STELLA PAZ MONTES
LIGIA NUBIA BECERRA
PEDRO A. REYES SANTANDER

TITULO DE TESIS: PLAN ESTRATEGICO PARA LA COOPERATIVA AVANZAR
PROFESIONAL CTA EN CUCUTA

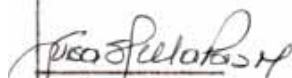
DIRECTOR: LUZ MARINA PEÑA

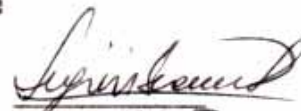
NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>LENNYS MOISES CONTRERAS M.</u>	<u>0463801</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO, DOS</u>
<u>JUAN CARLOS MOLINA S.</u>	<u>0463945</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO, DOS</u>


PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION COMERCIAL Y FINANCIERA

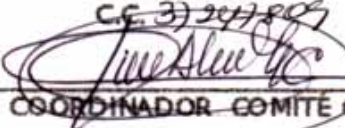
OBSERVACIONES: _____

FIRMAS DE LOS JURADOS:


Código. 1164
C.C. 60.298.382


Código. 3415
C.C. 37.247.807


Código. 2784
C.C. 13.461.211


COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. ANALISIS DE LOS RESULTADOS	16
1.1 TABULACION, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	16
2. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO	35
2.1 DIAGNOSTICO INTERNO	36
2.2 EVALUACIÓN DE CAPACIDAD INTERNA	37
2.2.1 Capacidad directiva	37
2.2.2 Capacidad competitiva	39
2.2.3 Capacidad financiera	40
2.2.4 Capacidad tecnológica	41
2.3 DIAGNOSTICO EXTERNO	42
2.3.1 Variables externas	44
2.4 MATRIZ DOFA	48
2.5 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	51
3. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL	59
3.1 PORTAFOLIO DE SERVICIOS	60
3.2 DETERMINACION DEL MERCADO META	63
3.3 SEGMENTACION DE MERCADOS	64
3.4 ANALISIS DE VENTAS Y PARTICIPACION DE MERCADO	68

3.5 ANALISIS DEL SERVICIO	69
3.6 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA	74
3.7 ANÁLISIS DE LA DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO	75
3.8 ANÁLISIS DE PROMOCION DE LOS SERVICIOS	76
4. ESTRATEGIAS PARA LA COOPERATIVA AVANZAR PROFESIONAL LTDA	78
4.1 FORMULACION DE OBJETIVOS	78
4.2 ESTRATEGIAS	80
4.3 ESTRATEGIAS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL	81
4.4 ESTRATEGIA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	84
4.5 ESTRATEGIA DE MOTIVACIÓN DEL PERSONAL	86
4.6 ESTRATEGIA DE PRECIOS	86
4.7 ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO EN TECNOLOGÍA	87
4.8 MEDIR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	88
4.9 ESTRATEGIA DE POSICIONAMIENTO	88
4.10 ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN	89
4.11 ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE	93
4.12 ESTRATEGIA DE SENSIBILIZACIÓN A LAS EMPRESAS	93
5. IMPLEMENTACION DEL PLAN DE ACCION PARA LA COOPERATIVA AVANZAR PROFESIONAL CTA	94
5.1 PLAN DE ACCION	94
5.2 IMPLEMENTACION DEL PLAN DE ACCION	95
5.3 PRESUPUESTO DEL PLAN DE ACCION	100
5.4 INDICADORES DEL PLAN DE ACCION	101

6. CONCLUSIONES	106
7. RECOMENDACIONES	108
BIBLIOGRAFÍA	109
ANEXOS	110