



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

HORA: 08:00AM
FECHA: SEPTIEMBRE 28 DEL 2011
LUGAR: CREAD SALA 3
JURADOS: JESUS ALFREDO DURAN PULIDO
JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES
LUIS LEONIDAS GARCIA SIERRA

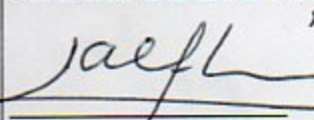
TITULO DE LA TESIS: ANALISIS DE MERCADO Y FORMULACION DE ESTRATEGIAS
PARA EL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO PROGRESEMOS CTA EN LA CIUDAD
DE CUCUTA.

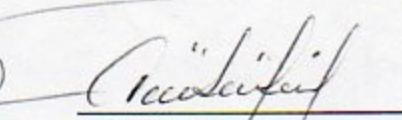
DIRECTOR: PEDRO ALFONSO REYES SANTANDER

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>CLAUDIA JOHANNA GALLEGO MENDEZ</u>	<u>1460462</u>	<u>4.1</u>	<u>CUATRO, UNO</u>
<u>JOHANA ANDREA PEREZ BONILLA</u>	<u>1460330</u>	<u>4.1</u>	<u>CUATRO, UNO</u>

PLAN DE ESTUDIO: TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:





VoBo.


COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

ESQUEMA DE LA HOJA DE RESUMEN



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
DIVISION DE BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (E) S:

NOMBRES: CLAUDIA JOHANNA APELLIDOS: GALLEGO MENDEZ CODIGO: 1460462

NOMBRES: JOHANA ANDREA APELLIDOS: PEREZ BONILLA CODIGO: 1460330

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

DIRECTOR: PEDRO ALFONSO REYES SANTANDER

TITULO DE LA TESIS: ANALISIS DE MERCADO Y FORMULACION DE ESTRATEGIAS PARA EL

GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO PROGRESEMOS CTA EN LA CIUDAD DE CUCUTA

RESUMEN

Se realizo un análisis de la situación de la Cooperativa de trabajo asociado CTA mediante un diagnóstico administrativo; un estudio del mercado para conocer sus características, y posteriormente establecer cada una de las alternativas estratégicas y su respectivo plan de acción. Se analizo el aspecto de mercadeo, personal, financiero y prestación del servicio.

PALABRAS CLAVE: mercado, cooperativa, estrategias, calidad, servicio

CARACTERISTICAS:

PAGINAS: 119 PLANOS: 0 ILUSTRACIONES: 17 CD-ROOM: 1

**ANALISIS DE MERCADO Y FORMULACION DE ESTRATEGIAS PARA EL
GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO PROGRESEMOS CTA EN LA
CIUDAD DE CUCUTA**

**CLAUDIA JOHANNA GALLEGO MENDEZ
JOHANA ANDREA PEREZ BONILLA**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA
DIVISION A DISTANCIA
CUCUTA
2011**

**ANALISIS DE MERCADO Y FORMULACION DE ESTRATEGIAS PARA EL
GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO PROGRESEMOS CTA EN LA
CIUDAD DE CUCUTA**

**CLAUDIA JOHANNA GALLEGO MENDEZ Código 1460462
JOHANA ANDREA PEREZ BONILLA Código 1460330**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de Tecnología
Comercial y Financiera.**

**PEDRO ALFONSO REYES SANTANDER
Administrador de Empresas
Director del proyecto**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA
DIVISION A DISTANCIA
CUCUTA
2011**

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. EL PROBLEMA	15
1.1. TITULO	15
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.3. OBJETIVOS	17
1.3.1. Objetivo General	17
1.3.2. Objetivos Específicos	17
1.4. JUSTIFICACION	18
1.5. LIMITACIONES	19
1.6 ALCANCES	19
2. MARCO TEORICO	20
2.1. ANTECEDENTES HISTORICOS	20
2.2. ANTECEDENTES EMPIRICOS	21
2.3 ANTECEDENTES BIBLIOGRAFICOS	21
2.4. BASES TEORICAS	22
2.5 BASES LEGALES	25
2.6 DEFINICION DE TERMINOS	28
3. METODOLOGIA	32

3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	32
3.2 POBLACION	33
3.3. MUESTRA	34
3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION	36
3.5 TÉCNICAS DE ANALISIS DE LA INFORMACION	36
3.6. TABULACION, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	37
4. DIAGNOSTICO ADMINISTRATIVO	50
4.1. DIAGNOSTICO INTERNO	51
4.2. EVALUACIÓN DE CAPACIDAD INTERNA	52
4.2.1 Capacidad Directiva	52
4.2.2 Capacidad de Talento Humano	54
4.2.3 Capacidad competitiva	54
4.2.4 Capacidad Financiera	55
4.2.5 Capacidad Tecnológica	55
4.3 DIAGNOSTICO EXTERNO	57
4.3.1 Variables Externas	58
4.4 MATRIZ DOFA	61
4.5 PRINCIPIOS DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO PROGRESEMOS C. T. A	64
4.6 OBJETIVOS CORPORATIVOS	66
4.7 POLITICAS DE CALIDAD	66

5. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL	67
5.1 PORTAFOLIO DE SERVICIOS	68
5.1.1 Reclutamiento, evaluación y selección de personal	68
5.1.2. Outsourcing de recursos humanos	68
5.1.3 Outsourcing de Mercadeo y Ventas	70
5.1.4. Aseo y mantenimiento de instalaciones y equipos	70
5.1.5 Mensajería especializada	71
5.2 DETERMINACION DEL MERCADO META	71
5.2.1 Mercado Meta	71
5.2.2 Mercado Potencial	72
5.3 SEGMENTACION DE MERCADOS	72
5.3.1 Requisitos de un Segmento de Mercado	73
5.3.2 Variables de Segmentación	74
5.4 ANALISIS DE VENTAS Y PARTICIPACION DE MERCADO	75
5.4.1 Análisis de Ventas	75
5.4.2 Participación de Mercado	75
5.5 ANALISIS DEL SERVICIO	76
5.5.1 Talento Humano	76
5.5.2. Clientes	77
5.5.3 Servicio al cliente	77
5.6 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA	80
5.6.1 Calidad del servicio	80
5.6.2. Ubicación de la competencia	81

5.7 ANÁLISIS DE LA DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO	81
5.7.1 Canales de Distribución	81
5.7.2 Instalaciones para la distribución	82
5.8 ANÁLISIS DE PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS	82
6. FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS DE MERCADEO PARA EL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO PROGRESEMOS CTA.	83
6.1 FORMULACION DE OBJETIVOS	83
6.2 FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS	84
6.3 ESTRATEGIA DE POSICIONAMIENTO	85
6.4 ESTRATEGIA DE DESARROLLO DE LOS SERVICIOS ACTUALES	86
6.5 ESTRATEGIA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	87
6.6 ESTRATEGIAS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL	88
6.7 ESTRATEGIA DE MOTIVACIÓN DEL PERSONAL	91
6.8 ESTRATEGIA DE DISTRIBUCIÓN	92
6.9 ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO EN TECNOLOGÍA	92
6.10 MEDIR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	93
6.11 ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN	93
6.12 ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE	97
6.13 ESTRATEGIA DE SENSIBILIZACIÓN A LAS EMPRESAS	97
7. IMPLEMENTACION DEL PLAN DE ACCION PARA EL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO PROGRESEMOS C. T. A.	98
7.1 PLAN DE ACCION	98

7.2 IMPLEMENTACION DEL PLAN DE ACCION	98
7.3 PRESUPUESTO DEL PLAN DE ACCION	102
7.4 INDICADORES DEL PLAN DE ACCION	104
7.4.1. Indicadores de Gestión	105
7.4.2 Componentes de un sistema de medición	105
7.4.3 Premisas para la definición de indicadores de gestión	106
CONCLUSIONES	109
RECOMENDACIONES	111
BIBLIOGRAFÍA	112
ANEXOS	113