



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): SANDRA PAOLA **APELLIDOS:** BAEZ AVENDAÑO
NOMBRE (S): LUZ LILIANA **APELLIDOS:** ANDRADE GUERRERO

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE (S): FABIAN YESID **APELLIDOS:** DAVILA LÓPEZ

TITULO DE LA TESIS: PLAN ESTRATÉGICO PARA CALZADO FAYCAR, UBICADO EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

RESUMEN:

El presente proyecto utilizó un tipo de investigación de carácter descriptivo y de campo, teniendo en cuenta fuentes de información secundarias como informes Cámara de Comercio, material bibliográfico sobre el tema, lo cual permitió explicar con datos cualitativos y cuantitativos la situación en la que se encuentra y se proyecta el almacén. Se logró establecer un diagnóstico sobre la situación actual de Calzado FAYCAR, para encaminar su gestión comercial en el mercado. Igualmente, se realizó un estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente y su relación con la competencia y por último, se estableció un plan estratégico para mejorar la comercialización de Calzado FAYCAR.

Palabras clave: plan estratégico, calzado, gestión comercial, competitividad.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 101

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

PLAN ESTRATÉGICO PARA CALZADO FAYCAR, UBICADO EN LA CIUDAD DE SAN
JOSÉ DE CÚCUTA

SANDRA PAOLA BAEZ AVENDAÑO
LUZ LILIANA ANDRADE GUERRERO

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

2014

PLAN ESTRATÉGICO PARA CALZADO FAYCAR, UBICADO EN LA CIUDAD DE SAN
JOSÉ DE CÚCUTA

SANDRA PAOLA BAEZ AVENDAÑO
LUZ LILIANA ANDRADE GUERRERO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de
Tecnólogas en Administración Comercial y Financiera

Director

FABIAN YESID DAVILA LÓPEZ

Ingeniero Industrial

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

2014



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

HORA: 5:00 P.M.
FECHA: MAYO 22 DEL 2014
LUGAR: CREAD SALA 3
JURADOS: ALVARO DAVID CARRILLO
SANDRA PATRICIA AVENDAÑO
JOSE ALEXANDER DURAN

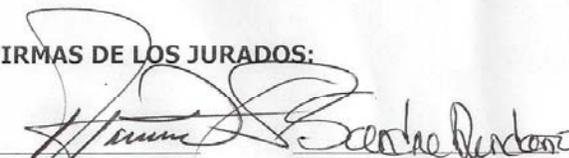
TITULO DE LA TESIS: PLAN ESTRATEGICO PARA CALZADO FAYCAR UBICADO EN LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CUCUTA.

DIRECTOR: FABIAN YESID DAVILA LOPEZ

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>SANDRA PAOLA BAEZ AVENDAÑO</u>	<u>1460501</u>	<u>3.6</u>	<u>TRES. SEIS</u>
<u>LUZ LILIANA ANDRADE GUERERO</u>	<u>1460056</u>	<u>3.6</u>	<u>TRES. SEIS</u>

PLAN DE ESTUDIO: TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:



Voto.

COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	17
1.1 Título	17
1.1.1 Planteamiento del problema	17
1.1.2 Formulación del problema	19
1.1.3 Sistematización del problema	19
1.2 Objetivos de la Investigación	20
1.2.1 Objetivo general	20
1.2.2 Objetivos específicos	20
1.3 Justificación	20
1.4 Limitaciones	22
1.5 Alcances	22
2. MARCO TEÓRICO	24
2.1 Antecedentes	24
2.1.1 Antecedentes históricos	24
2.1.2 Antecedentes bibliográficos	24
2.2 Bases Teóricas	27
2.3 Bases Legales	35
2.4 Definición de Términos	36
3. METODOLOGÍA	40
3.1 Tipo de Investigación	40

3.2 Población	40
3.3 Muestra	40
3.4 Instrumentos	41
3.5 Técnicas de Recolección y Análisis de Datos	41
3.6 Presentación y Análisis de Resultado	42
3.6.1 Resultado de la encuesta	43
3.6.2 Resumen y análisis de la encuesta	55
3.6.3 Resultado de la encuesta aplicada a la gerencia	55
4. SITUACIÓN ACTUAL DE CALZADO FAYCAR	57
4.1 Antecedentes de Calzado Faycar	57
4.2 Estructura Organizacional	58
4.3 Análisis Interno de Calzado Faycar	59
4.3.1 Capacidad liderazgo	59
4.3.2 Capacidad administrativa	59
4.3.3 Capacidad de talento humano	59
4.3.4 Capacidad financiera	59
4.3.5 Capacidad de mercadeo	60
4.3.6 Plano del almacén	60
4.4 Análisis del Microentorno	61
4.4.1 Factores económicos	61
4.4.2 Factores políticos	62
4.4.3 Factores culturales y educativos	62
4.4.4 Factores tecnológicos	63
4.5 Situación Actual del Mercado	63

4.5.1 Factores que afectan a la demanda	64
4.5.1.1 Comportamiento de la demanda	64
4.5.2 Análisis de la oferta	64
4.5.2.1 Factores que afectan a la oferta	65
4.6 Tamaño del Mercado	65
4.7 Ambiente Interno y Externo	65
4.8 Análisis Matriz DOFA	66
5. PLAN ESTRATÉGICO PARA CALZADO FAYCAR	68
5.1 Descripción de la Propuesta	68
5.2 Formulación del Plan Estratégico	68
5.2.1 Objetivos estratégicos	68
5.2.2 Iniciativas estratégicas	69
5.2.3 Visión	69
5.2.4 Misión	69
5.2.5 Valores	69
5.3 Producto	69
5.3.1 Atributos	69
5.3.2 Ciclo de vida del producto	69
5.3.3 Estrategias del producto	70
5.4 Precio	71
5.4.1 Determinación de precios	71
5.4.2. Método de fijación de precios	71
5.4.3 Estrategia de precios	71
5.5 Logística	72

5.5.1 Estrategias de distribución	72
5.5.2 Normas de exhibición	72
5.6 Comunicación	73
5.6.1 Propuesta aniversario	73
5.6.2 Estrategias de promoción de ventas	73
5.6.3 Temporadas comerciales	75
5.6.4 Estrategia adicional de ventas	76
5.6.5 Posicionamiento	76
5.7 Plan de acción	80
5.8 Presupuesto del Plan Estratégico	82
5.9 Proyección Financiera	83
5.9.1 Estados financieros	83
5.9.1.1 Balance general	83
5.10 Responsabilidad Social Empresarial	93
5.11 Impacto ambiental	93
6. CONCLUSIONES	95
7. RECOMENDACIONES	97
BIBLIOGRAFÍA	99
ANEXOS	100