



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): YULY PAOLA

APELLIDOS: CARREÑO RODRIGUEZ

NOMBRE (S): DAMARIS

APELLIDOS: ISAZA ARIAS

FACULTAD: CIENCIA EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE (S): PEDRO ALFONSO

APELLIDOS: REYES SANTANDER

TITULO DE LA TESIS: PLAN ESTRATEGICO PARA LA CLINICA VETERINARIA
QUINTA VELEZ DE LA CIUDAD DE CUCUTA.

RESUMEN:

Se analizó mediante un diagnóstico administrativo de las áreas funcionales de la Clínica Veterinaria Quinta Vélez. También, se realizó un estudio de mercados determinando las características del mercado del sector de atención veterinaria de mascotas, para implementar estrategias de mejoramiento. Igualmente, se formulo estrategias de servicio, tarifas, distribución y comunicación, con el fin de mejorar las ventas y atención de sus clientes, tanto actuales como potenciales. Por ultimo, se diseñó el plan de acción e indicadores de gestión sobre el plan estratégico.

Palabras clave: plan, estratégico, clínica, veterinaria.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 127

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

PLAN ESTRATEGICO PARA LA CLINICA VETERINARIA QUINTA VELEZ DE LA
CIUDAD DE CUCUTA.

YULY PAOLA CARREÑO RODRIGUEZ
DAMARIS ISAZA ARIAS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIA EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA
SAN JOSE DE CUCUTA
2013

PLAN ESTRATEGICO PARA LA CLINICA VETERINARIA QUINTA VELEZ DE LA
CIUDAD DE CUCUTA.

YULY PAOLA CARREÑO RODRIGUEZ
DAMARIS ISAZA ARIAS

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar por el título de
Tecnología Comercial Financiera

Director
PEDRO ALFONSO REYES SANTANDER
Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIA EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA
SAN JOSE DE CUCUTA
2013



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

HORA: 10:00 A.M.
FECHA: MAYO 9 DEL 2013
LUGAR: CREAD SALA 4
JURADOS: ISLANDE JESUS CARRILLO GALLO
MARIA ASCENCION ACEVEDO
MARTHA BEATRIZ DELGADO

TITULO DE LA TESIS: PLAN ESTRATEGICO PARA LA CLINICA VETERINARIA QUINTA VELEZ DE LA CIUDAD DE CUCUTA

DIRECTOR: PEDRO ALFONSO REYES SANTANDER

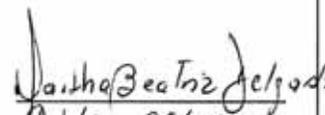
NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>YULY PAOLA CARREÑO RODRIGUEZ</u>	<u>1460536</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO, DOS</u>
<u>DAMARIS ISAZA ARIAS</u>	<u>1461227</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO, DOS</u>

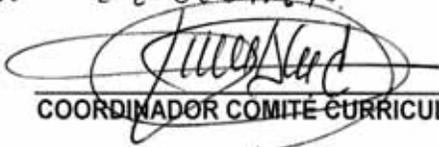
PLAN DE ESTUDIO: TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:


Código 05257
VOBO. c.c 13'509.955


Código 01442
c.c 60'291.640


Código 09659
@@ 37.217.680


COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	13
1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	15
1.3 JUSTIFICACION	16
1.4 OBJETIVOS	17
2. REFERENTES TORICOS	18
2.1 ANTECEDENTES	18
2.2 MARCO TEORICO	19
2.3 MARCO LEGAL	24
3. METODOLOGIA	27
3.1 TIPO DE INVESTIGACION	27
3.2 POBLACION Y MUESTRA	28
3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	31
3.4 FUENTES DE INFORMACION	31
3.5 TECNICAS DE ANALISIS	32
4. ESTUDIO DE MERCADO	33
4.1 TABULACION, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	33

5. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO	48
5.1 DIAGNOSTICO INTERNO	49
5.2 PERFIL DE CAPACIDAD INTERNA	49
5.3 DIAGNOSTICO EXTERNO	54
5.4 ANALISIS DOFA	57
6. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL	60
6.1 SERVICIOS OFRECIDOS	61
6.2 ANÁLISIS DE CLIENTES Y MERCADO	61
6.3 SEGMENTACION DE MERCADOS	62
6.4 ANALISIS DE PARTICIPACION DE MERCADO	66
6.5 ANALISIS DEL SERVICIO	68
6.6 TRIÁNGULO DEL SERVICIO	69
6.7 COMPETENCIA	76
6.8 DISTRIBUCIÓN	78
6.9 PROMOCION	78
7. FORMULACION DE ESTRATEGIAS PARA LA CLÍNICA VETERINARIA QUINTA VÉLEZ	80
7.1 FORMULACION DE OBJETIVOS	80
7.2 FORMULACION DE POLITICAS	82
7.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PROPUESTO	83
8. PLAN ESTRATEGICO PARA LA CLINICA VETERINARIA QUINTA VELEZ	87
8.1 FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS	87
8.2 ESTRATEGIA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	90

8.3 ESTRATEGIA DE MOTIVACIÓN DEL PERSONAL	92
8.4 DIFUNDIR LOS PRINCIPIOS CORPORATIVOS PROPUESTOS	93
8.5 ESTRATEGIAS DE PENETRACIÓN DE MERCADO	94
8.6 ESTRATEGIAS DE DESARROLLO DE MERCADO	95
8.7 ESTRATEGIA DE POSICIONAMIENTO	96
8.8 ESTRATEGIA DE PRECIO	97
8.9 ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN	98
8.10 ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE	101
9. DISEÑO DEL PLAN DE ACCION PARA LA CLINICA VETERINARIA QUINTA VÉLEZ	102
9.1 PLAN DE ACCION	102
9.2 PRESUPUESTO DEL PLAN DE ACCION	108
9.3 INDICADORES DE GESTIÓN	110
10. CONCLUSIONES	115
BIBLIOGRAFIA	118
ANEXOS	119