



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): INGRID LISET **APELLIDOS:** ACEVEDO CALAMBAS
NOMBRE (S): JOANES JAVIER **APELLIDOS:** DAZA HERNÁNDEZ

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE (S): LISSETTE GABRIELA **APELLIDOS:** MALDONADO NIÑO

TITULO DE LA TESIS: PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA SERVITEC INGENIEROS SAS EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

RESUMEN:

Se realizó un diagnóstico interno a la empresa SERVITEC INGENIEROS SAS en todas las áreas funcionales y externo de las variables independientes, por medio, del desarrollo de un estudio de mercado determinando el comportamiento de los usuarios, participación de mercado y análisis de la competencia. Igualmente, se analizó la situación actual de la empresa en el mercado de la ciudad, proponiendo el direccionamiento estratégico tales como misión, visión, objetivos corporativos y valores. Por ultimo, se formularon las estrategias corporativas mediante un análisis DOFA, enfocadas al mejoramiento y elaborando el plan de acción e indicadores de gestión.

Palabras clave: plan, estratégico, empresa, SERVITEC INGENIEROS SAS, Cúcuta.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 101

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA SERVITEC INGENIEROS SAS EN
LA CIUDAD DE CÚCUTA

INGRID LISET ACEVEDO CALAMBAS
JOANES JAVIER DAZA HERNÁNDEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2013

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA SERVITEC INGENIEROS SAS EN
LA CIUDAD DE CÚCUTA

INGRID LISET ACEVEDO CALAMBAS
JOANES JAVIER DAZA HERNANDEZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Tecnólogo Comercial y Financiero

Director
LISSETTE GABRIELA MALDONADO NIÑO
Contador Público

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2013



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

HORA: 4:00 P.M.
FECHA: 11 DE OCTUBRE DEL 2012
LUGAR: CREAD SALA 4
JURADOS: LUIS LEONIDAS GARCIA
LUIS DORIAN HERRERA LIZARAZO
PEDRO ALFONSO REYES SANTANDER

TITULO DE LA TESIS: PLAN ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA SERVITEC INGENIEROS SAS EN LA CIUDAD DE CUCUTA

DIRECTOR: LISSETTE GABRIELA MALDONADO N.

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>INGRID LISET ACEVEDO C.</u>	<u>1460614</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO, CERO</u>
<u>JOANES JAVIER DAZA HERNANDEZ</u>	<u>1460099</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO, CERO</u>

PLAN DE ESTUDIO: TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:

VoBo.

COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3 JUSTIFICACIÓN	17
1.4 OBJETIVOS	18
2. REFERENTES TEÓRICOS	20
2.1 ANTECEDENTES	20
2.2 MARCO TEÓRICO	21
2.2.1 Planeación estratégica	21
2.2.2 Investigación de mercados	23
2.3 MARCO LEGAL	23
3. METODOLOGÍA	25
3.1 NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN	25
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	25
3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	27
3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN	28
3.5 TÉCNICAS DE ANÁLISIS	28
4. DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO	30

4.1 DIAGNOSTICO ADMINISTRATIVO	30
4.1.1 Áreas administrativas	31
4.1.2 Área contable y financiera	32
4.1.3 Área de mercadeo y ventas	32
4.2 DIAGNOSTICO INTERNO	33
4.2.1 Fortalezas	33
4.2.2 Debilidades	33
4.3 FACTORES DE ANÁLISIS DEL DIAGNOSTICO INTERNO	33
4.3.1 Capacidad directiva	34
4.3.2 Capacidad competitiva	34
4.3.3 Capacidad tecnológica	35
4.3.4 Capacidad de talento humano	35
4.3.5 Capacidad financiera	35
4.4 DIAGNOSTICO EXTERNO	36
4.4.1 Amenazas	38
4.4.2 Oportunidades	38
4.5 FACTORES DE ANÁLISIS DEL DIAGNOSTICO EXTERNO	38
4.5.1 Factores económicos	38
4.5.2 Factores socio-culturales	39
4.5.3 Factores político - legislativos	39
4.5.4 Factores tecnológicos	39
4.5.5 Factores competitivos	40
4.5.6 Factores geográficos	40
4.6 MATRIZ DOFA	42

5. ESTUDIO DEL MERCADO	44
5.1 OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADO	44
5.2 TABULACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL ESTUDIO DE MERCADO APLICADO A LOS CLIENTES	45
5.2.1 Clientes personas naturales	45
5.2.2 Empresas de Cúcuta	51
6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	56
6.1 ANÁLISIS DEL SERVICIO	56
6.1.1 Talento humano	56
6.1.2 Servicios	56
6.2 TRIÁNGULO DEL SERVICIO	57
6.2.1 Clientes	57
6.2.2 Sistemas	62
6.2.3 Gente	64
6.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	65
6.3.1 Principios corporativos	65
6.3.2 Misión	65
6.3.3 Visión	67
6.3.4 Objetivos corporativos	68
6.3.5 Valores	69
6.4 LA COMPETENCIA	70
6.4.1 Precios del mercado	71
6.4.2 Calidad de los servicios	71
6.5 DISTRIBUCIÓN	72

6.6 PROMOCIÓN	72
7. FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA LA EMPRESA SERVITEC INGENIEROS S.A.S.	74
7.1 OBJETIVOS DEL PLAN	74
7.2 POLÍTICAS DEL PLAN	75
7.3 ESTRATEGIAS CORPORATIVAS	76
7.4 ESTRATEGIAS DE PENETRACIÓN DE MERCADO	77
7.4.1 Estrategias de desarrollo de mercado	78
7.5 ESTRATEGIA DE POSICIONAMIENTO	78
7.6 ESTRATEGIAS DE PRECIO	80
7.7 ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN	80
7.8 ESTRATEGIAS DE DESARROLLO DEL PERSONAL	82
7.9 DIFUNDIR LOS PRINCIPIOS CORPORATIVOS PROPUESTOS	82
8. DISEÑO DEL PLAN DE ACCIÓN PARA LA EMPRESA SERVITEC INGENIEROS S.A.S.	83
8.1 PLAN DE ACCIÓN	83
8.2 IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN	84
8.3 PRESUPUESTO DEL PLAN DE ACCIÓN	87
8.4 CONTROL, SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN	88
8.4.1 El control	88
8.4.2 Supervisión	89
8.4.3 Evaluación	89
8.5 INDICADORES DE GESTIÓN	89
8.5.1 Indicadores de gestión	90

8.5.2 Metodología para la construcción de indicadores	91
8.5.3 Indicadores de gestión empresarial	91
9. CONCLUSIONES	93
10. RECOMENDACIONES	95
BIBLIOGRAFÍA	96
ANEXOS	98