



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): JENNIFER

APELLIDOS: SOTO BARROSO

NOMBRE (S): ISAEL

APELLIDOS: GARCIA SILVA

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE (S): JOSE ALEXANDER

APELLIDOS: DURAN PEREZ

TITULO DE LA TESIS: PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA FERRETERÍA EL TANQUE MORENO EN EL MUNICIPIO DEL ZULIA

RESUMEN:

Se realizó una investigación de tipo descriptiva, con la cual se desarrolló un análisis de las necesidades de los consumidores de artículos de ferretería. Igualmente, se diseñó un plan de mercadeo. Por ultimo, se estableció un presupuesto de ventas e inversión a corto plazo.

PALABRAS CLAVE: plan estratégico, Ferretería El Tanque Moreno, El Zulia.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 70

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA FERRETERÍA EL TANQUE MORENO EN EL
MUNICIPIO DEL ZULIA

JENNIFER SOTO BARROSO

ISABEL GARCIA SILVA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA FERRETERÍA EL TANQUE MORENO EN EL
MUNICIPIO DEL ZULIA

JENNIFER SOTO BARROSO

ISABEL GARCIA SILVA

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

Director

JOSE ALEXANDER DURAN PEREZ

Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015



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

HORA: 5:00 P.M.
FECHA: SEPTIEMBRE 30 DEL 2014
LUGAR: CREAD SALA 3
JURADOS: MAYRA ESPERANZA FOLIACO
MARCOS ANTONIO MOROS IBARRA
LUDY STELLA VILLAMIZAR

TITULO DE LA TESIS: PLAN ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA FERRETERIA EL TANQUE MORENO EN EL MUNICIPIO DEL ZULIA

DIRECTOR: JOSE ALEXANDER DURAN PEREZ

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>JENNIFER SOTO BARROSO</u>	<u>1461328</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO. CERO</u>
<u>ISAAEL GARCIA SILVA</u>	<u>1461321</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO. CERO</u>

PLAN DE ESTUDIO: TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:

Dr. Magna Freire

VoBo.

Jose Alexander Duran Perez
02215

Ludy Stella Villamizar

Jose Alexander Duran Perez
COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

Contenido

	pág.
Introducción	11
1. Descripción del Problema	13
1.1 Formulación del Problema	13
1.2 Planteamiento del Problema	13
1.3 Justificación	13
1.4 Objetivos	15
2. Referentes Teóricos	16
2.1 Antecedentes	16
2.2 Marco Teórico	17
2.3 Marco Legal	19
3. Metodología	25
3.1 Tipo de Investigación	25
3.2 Población	25
3.3 Muestra	25
3.4 Instrumentos	26
3.5 Técnicas de Recolección de Datos	26
4. Análisis de la Situación Actual	27
4.1 Capacidad Liderazgo	27
4.2 Capacidad Administrativa	27
4.3 Capacidad de Talento Humano	27
4.4 Capacidad Financiera	28

4.5 Capacidad de Mercadeo	28
4.6 Matriz DOFA	28
4.7 Sistema de Hipótesis	29
4.8 Sistema de Variables	29
4.9 Operacionalización de Variables	29
5. Investigación y Segmentación de Mercado	30
5.1 Definición del Problema y Objetivo de la Investigación	30
5.2 Diseño de la Metodología de Investigación	30
5.3 Población y Muestra	30
5.4 Elaboración de la Encuesta	31
5.5 Análisis de la Demanda	40
5.6 Análisis de la Oferta	41
5.7 Demanda Proyectada	42
6. Plan Estratégico	44
6.1 Visión	44
6.2 Misión	44
6.3 Políticas y Valores	44
6.4 Segmentación de Mercado	46
6.5 Objetivos Estratégicos	46
6.6 Iniciativas Estratégicas	47
6.7 Producto	47
6.8 Precio	49
6.9 Logística	49

6.10 Comunicación	49
6.11 Posicionamiento	55
6.12 Plan de Acción	55
7. Presupuestos	59
7.1 Costos y Gastos de Implementación	59
7.2 Proyección de Ventas	60
8. Responsabilidad Social y Empresarial	61
9. Impacto Ambiental	62
10. Conclusiones	63
11. Recomendaciones	65
Referencias Bibliográficas	67
Anexos	68