



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): JHON DEIBYS **APELLIDOS:** GORDILLO GALVIS

NOMBRE(S): MARIO FERNANDO **APELLIDOS:** FLORIAN BARRIOS

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): JUAN CARLOS **APELLIDOS:** RAMÍREZ BERMUDEZ

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES DE SANTANDER “COOMULTRASAN” EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

RESUMEN

El presente proyecto tiene como objetivo diseñar un plan estratégico para la Cooperativa Multiactiva de Trabajadores de Santander “COOMULTRASAN” en la ciudad de Cúcuta. Se utiliza una investigación de tipo mixta, es decir cuantitativa – cualitativa. Los resultados presentan el diagnóstico interno y externo de la Cooperativa Multiactiva de Trabajadores de Santander “COOMULTRASAN”. Se realiza el análisis DOFA para la identificación de las estrategias acordes a la situación actual de la empresa. Igualmente, se propone un plan de acción para mejorar la situación administrativa y financiera de la empresa en la ciudad de Cúcuta. Por último, se establece el presupuesto requerido para la implementación del plan estratégico.

PALABRAS CLAVE: planeación estratégica, cooperativismo, competitividad, análisis financiero.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 106 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** **CD ROOM:** 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

COPIA NO CONTROLADA

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES
DE SANTANDER “COOMULTRASAN” EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

JHON DEIBYS GORDILLO GALVIS
MARIO FERNANDO FLORIAN BARRIOS

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

2016

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES
DE SANTANDER “COOMULTRASAN” EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

JHON DEIBYS GORDILLO GALVIS
MARIO FERNANDO FLORIAN BARRIOS

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

Director:

JUAN CARLOS RAMÍREZ BERMUDEZ

Administrador de Empresas

Mg. Gerencia Educativa

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

2016



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

HORA: 04:00 P.M.
FECHA: SEPTIEMBRE 19 DEL 2016
LUGAR: CREAD 3 SALA DE FOTOGRAFIA
JURADOS: PEDRO ALFONSO REYES SANTANDER
LUIS FERNANDO GUARDIOLA PLAZAS
DENNYS JAZMIN MANZANO LOPEZ

TITULO DE LA TESIS: PLAN ESTRATEGICO PARA LA COOPERATIVA MULTIACTIVA
DE TRABAJADORES DE SANTANDER "COOMULTRASAN" EN LA CIUDAD DE CUCUTA

DIRECTOR: JUAN CARLOS RAMIREZ B.

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>JHON DEIBYS GORDILLO GALVIS</u>	<u>1461826</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO. CERO</u>
<u>MARIO FERNANDO FLORIAN BARRIOS</u>	<u>1461828</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	14
1. Problema	15
1.1 Título	15
1.2 Planteamiento del Problema	15
1.3 Objetivos de la Investigación	16
1.3.1 Objetivo general	16
1.3.2 Objetivos específicos	16
1.4 Justificación	17
1.5 Limitaciones	18
1.6 Alcances	18
2. Marco Teórico	20
2.1 Antecedentes	20
2.1.1 Antecedentes históricos	20
2.1.2 Antecedentes de la investigación	23
2.2 Bases Teóricas	25
2.2.1 Teoría del proceso administrativo	25
2.2.2 Planeación estratégica	26
2.2.3 Análisis DOFA	27
2.2.4 Indicadores de gestión	28
2.2.5 Plan de acción	29

2.3 Bases Legales	31
2.4 Definición de Términos	32
2.5 Sistema de Hipótesis	34
2.6 Sistema de Variables	35
2.7 Operacionalización de Variables o mapa de Instrumentos	35
3. Metodología	37
3.1 Tipo de Investigación	37
3.2 Población	38
3.3 Muestra	39
3.4 Instrumentos	40
3.5 Técnicas de Recolección de Datos	41
3.6 Técnicas de Análisis	41
4. Presentación de Resultados	43
4.1 Tabulación y Análisis de las Encuestas Aplicadas a Empleados de la Cooperativa	43
4.2 Resultados de la Encuesta Aplicada a Clientes de la Cooperativa	52
5. Diagnóstico	63
5.1 Análisis Interno	63
5.1.1 Presentación de la Cooperativa	63
5.1.2 Evaluación de la capacidad interna de la Coomultrasan	75
5.2 Análisis Externo	81
5.3 Análisis DOFA	84
6. Plan de Acción para Coomultrasan	87

6.1 Proyectos Estratégicos	87
6.2 Plan de Acción	89
6.3 Presupuesto Estratégico	95
7. Conclusiones	97
8. Recomendaciones	99
Referencias Bibliográficas	100