



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): ZENAIDA

APELLIDOS: BECERRA DURAN

NOMBRE (S): ORLAND

APELLIDOS: BOTELLO AREVALO

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE (S): JOSÉ ALIRIO

APELLIDOS: TIRADO COLMENARES

TITULO DE LA TESIS: PLAN ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA ROYAL STAR MOTOS EN CIUDAD CUCUTA

RESUMEN:

El presente proyecto aplicó una metodología descriptiva de diseño no experimental para desarrollar un plan estratégico para la empresa ROYAL STAR MOTOS en Cúcuta que permita proyectar su gestión administrativa y financiera. Se tomó como población a los empleados y clientes mediante la aplicación de una encuesta. Se logró realizar el diagnóstico administrativo y se analizó la situación actual para formular la matriz DOFA de la empresa ROYAL STAR MOTOS. A partir de los resultados obtenidos, se formularon las estrategias en las áreas administrativa, comercial y financiera. Por último, se propuso el plan de acción con sus indicadores de gestión para que pueda ser implementado por la empresa.

Palabras claves: diagnóstico estratégico, mercado, gestión administrativa y financiera.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 146

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

PLAN ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA ROYAL STAR MOTOS EN CIUDAD
CUCUTA

ZENAIDA BECERRA DURAN
ORLANDO BOTELLO AREVALO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
SAN JOSE DE CUCUTA

2015

PLAN ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA ROYAL STAR MOTOS EN CIUDAD
CUCUTA

ZENAIDA BECERRA DURAN

ORLANDO BOTELLO AREVALO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título en
Administración Financiera

Director

JOSÉ ALIRIO TIRADO COLMENARES

Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIA EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
SAN JOSE DE CUCUTA

2015



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

HORA: 11:00 P.M.
FECHA: MARZO 27 DE 2015
LUGAR: CREAD SALA 1
JURADOS: PEDRO ALFONSO REYES SANTANDER
MARTHA BEATRIZ DELGADO
JUAN CARLOS RAMIREZ

TITULO DE LA TESIS: PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA ROYAL STAR MOTOS
EN CIUDAD CÚCUTA

DIRECTOR: JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>ZENAIDA BECERRA DURAN</u>	<u>1490495</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO, DOS</u>
<u>ORLANDO BOTELLO AREVALO</u>	<u>1490491</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO, DOS</u>

PLAN DE ESTUDIO: ADMINISTRACION FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:

VoBo:

Martha Beatriz Delgado.

COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

Contenido

	pág.
Introducción	16
1. Problema	18
1.1. Título	18
1.2 Planteamiento del Problema	18
1.3 Objetivos	19
1.3.1 Objetivo General	19
1.3.2 Objetivos Específicos	19
1.4 Justificación	20
2. Marco referencial	23
2.1 Antecedentes Históricos	23
2.2 Antecedentes empíricos	24
2.3 Antecedentes Bibliográficos	24
2.4 Marco Teórico	26
2.4.1 Planeación Estratégica	26
2.4.2 Modelo planeación estratégica	27
2.4.3 Planeación financiera	29
2.4.4 Planeación estratégica financiera	30
2.4.5 Teorías financieras	30
2.5 Marco Legal	31
2.6 Marco Conceptual	32
3. Metodología	34
3.1 Tipos de Investigación	34

3.2 Población y Muestra	34
3.3 Instrumentos	35
3.4 Fuentes de Información	36
3.4.1 Fuentes primarias	36
3.4.2 Fuentes secundarias internas	36
3.4.3 Fuentes secundarias externas	36
3.5 Técnicas de Análisis	36
4. Diagnostico Estratégico	38
4.1 Análisis DOFA	38
4.2 Diagnostico Interno	38
4.3 Diagnostico Externo	46
4.4 Matriz DOFA	51
4.5 Análisis de la Información de las Áreas Funcionales	53
4.5.1 Área administrativa	53
4.5.2 Área financiera	57
4.5.3 Área Mercadeo	57
4.5.4 Área operativa	58
4.5.5 Área de personal	61
5. Estudio del Mercado	63
5.1 Tabulación, Interpretación y Análisis de la Información	63
6. Análisis de la Situación Actual	72
6.1 Determinación del Mercado Objetivo	72
6.2 Segmentación de Mercados	73
6.2.1 Características de un Segmento de Mercado	73

6.2.2 Variables de Segmentación de clientes	74
6.3 Análisis de Participación de Mercado	77
6.3.1 Participación de Mercado	77
6.4 Análisis del Sector	78
6.5 Análisis del Servicio	80
6.5.1 Clientes	82
6.5.2 Sistemas	85
6.5.3 Cliente interno	86
6.6 Direccionamiento Estratégico	87
6.6.1 Naturaleza Jurídica	87
6.6.2 Principios Corporativos	87
6.6.3 Misión	88
6.6.4 Visión	89
6.6.5 Objetivos Corporativos	92
6.6.6 Valores	93
6.6.7 Objetivos de calidad propuestos por la empresa Royal Star Motos.	94
6.6.8 Políticas de calidad de la empresa Royal Star Motos.	95
6.7 La Competencia	95
6.8 Distribución del Servicio	96
6.9 Promoción de los Servicios	97
7. Propuesta Estrategica para la Empresa Royal Star Motos	99
7.1 Estrategias	99
7.2 Estrategias de Desarrollo de Personal	100
7.2.1 Estrategias de motivación	100

7.2.2 Estrategia de Capacitación y entrenamiento del personal	100
7.3 Estrategias de Penetración de Mercado	110
7.3.1 Mercadeo Directo	110
7.3.2 Desarrollar la demanda primaria	110
7.4 Estrategias de Desarrollo de Mercado	111
7.4.1 Buscar nichos de mercado en el mercado actual	111
7.4.2 Programa de lealtad de clientes	111
7.4.3 Realizar un plan estratégico de mercadeo	112
7.4.4 Campaña promocional para la zona de frontera.	112
7.4.5 Alianzas estratégicas	112
7.5 Estrategias de Posicionamiento	112
7.5.1 Estrategia de Imagen Corporativa	113
7.5.2 Estrategia de servicio	113
7.5.3 Estrategia de Calidad	113
7.5.4 Estrategia de modernización tecnológica	113
7.5.5 Estrategia de mercadeo relacional.	114
7.6 Estrategias de Precio	114
7.6.1 Estrategia de prestigio	115
7.6.2 Estrategia de descuentos	115
7.7 Estrategia de Promoción	115
7.7.1 Estrategia de publicidad.	116
7.7.2 Página WEB.	117
7.8 Estrategias de Servicio al Cliente	117
8. Diseño del Plan de Accion para la Empresa Royal Star Motos	119

8.1 Plan de Accion	119
8.2 Implementación del Plan de Acción	120
8.3 Presupuesto del Plan de Acción	123
8.4 Indicadores del Plan de Acción	125
8.4.1 Indicadores de gestión	125
8.4.2 Índices Financieros.	132
9. Conclusiones	133
10. Recomendaciones	136
Bibliografía	138
Anexos	140