



RESUMEN TESIS DE GRADO
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS
RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): DINA MARCELA _____

APELLIDOS: TOVAR MOLINA _____

NOMBRE (S): MARILU _____

APELLIDOS: PABON ARAQUE _____

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES _____

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA _____

DIRECTOR:

NOMBRE (S): PEDRO ALFONSO _____

APELLIDOS: REYES SANTANDER _____

TITULO DE LA TESIS: PLANEACION ESTRATEGICA PARA LA EMPRESA
MENSAJERIA CONFIDENCIAL S.A. OFICINA CUCUTA _____

RESUMEN:

En este proyecto se evaluó interna y externamente la situación actual del área de servicios, administrativa, financiera y contable de la empresa Mensajería Confidencial S.A, identificando sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, se realizó un estudio de mercados para determinar el comportamiento de los usuarios, participación de mercado y análisis de la competencia.

Seguidamente se estableció un análisis DOFA como elementos diagnósticos que preceden y sustentan la formulación de estrategias, luego se analizó la situación actual en el mercado de la ciudad, para posteriormente formular alternativas estratégicas que permitan el mejoramiento de la empresa y elaborar el plan de acción con sus indicadores de gestión.

Palabras clave: análisis DOFA, estudio de mercado, plan de acción, indicadores de gestión

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 134 PLANOS: _____ ILUSTRACIONES: _____ CD-ROM: 1

PLANEACION ESTRATEGICA PARA LA EMPRESA MENSAJERIA CONFIDENCIAL S.A.

OFICINA CUCUTA

DINA MARCELA TOVAR MOLINA

MARILU PABON ARAQUE

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION FINANCIERA

SAN JOSE DE CUCUTA

2015

PLANEACION ESTRATEGICA PARA LA EMPRESA MENSAJERIA CONFIDENCIAL S.A.

OFICINA CUCUTA

DINA MARCELA TOVAR MOLINA

MARILU PABON ARAQUE

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar por el titulo de:

Administrador Financiero

Director:

PEDRO ALFONSO REYES SANTANDER

Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION 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 A.M.
FECHA: MARZO 25 DE 2015
LUGAR: CREAD SALA 3
JURADOS: JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES
LUDY STELLA VILLAMIZAR VILLAMIZAR
ALONSO TOSCANO NIÑO

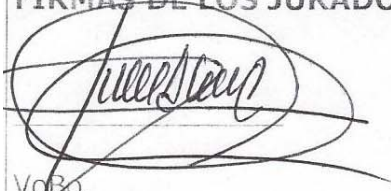
TITULO DE LA TESIS: PLAN ESTRTEGICO PARA LA EMPRESA MENSAJERIA
CONFIDENCIAL S.A. OFICINA CÚCUTA

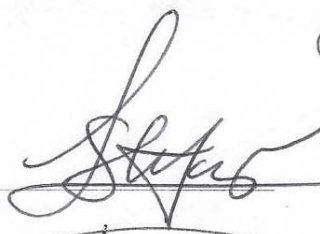
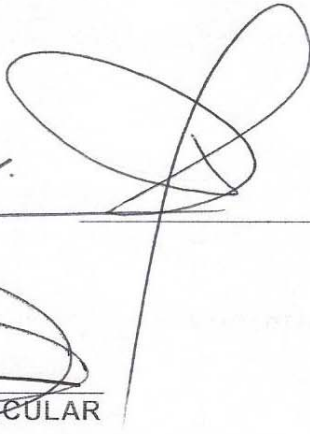

DIRECTOR: PEDRO ALFONSO REYES SANTANDER

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>DINA MARCELA TOVAR MOLINA</u>	<u>1490502</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO, DOS</u>
<u>MARILU PABON ARAQUE</u>	<u>1490498</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO, DOS</u>

PLAN DE ESTUDIO: ADMINISTRACION FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:


VoBo.




COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

Contenido

	pág.
Introducción	16
1. El Problema	18
1.1 Título	18
1.2 Planteamiento del Problema	18
1.3 Objetivos	20
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos	20
1.4 Justificación	20
1.5 Limitaciones	21
1.6 Alcances	22
2. Marco Referencial	23
2.1 Antecedentes Históricos	23
2.2 Antecedentes Empíricos	23
2.3 Antecedentes Bibliográficos	24
2.4 Marco Teórico	25
2.4.1 Plan estratégico	25
2.4.2 Planeación financiera	26
2.4.3 Teorías financieras	27
2.4.4 Indicadores financieros	28
2.5 Marco Legal	29
2.6 Marco Conceptual	31
3. Metodología	33

3.1 Tipos de Investigación	33
3.2 Diseño de la Investigación	33
3.3 Población	34
3.4 Muestra	34
3.5 Instrumentos	36
3.6 Fuentes de Información	37
3.6.1 Fuentes primarias	37
3.6.2 Fuentes secundarias	37
3.7 Técnicas de Análisis	37
4. Estudio del Mercado	39
4.1 Tabulación, Interpretación y Análisis de la Información	40
4.2 Diagnóstico Administrativo	47
5. Análisis DOFA	53
5.1 Diagnostico Interno	53
5.2 Diagnostico Externo	61
5.3 Matriz DOFA	67
6. Análisis de la Situación Actual	69
6.1 Mercado de Mensajería Postal	70
6.2 Clasificación del Mercado	71
6.2.1 Desde el punto de vista geográfico	71
6.2.2 Según el tipo de consumo	71
6.2.3 Según el tipo de demanda	71
6.3 Segmentación de Mercados	73

6.3.1 Características de un segmento de mercado	73
6.3.2 Variables de segmentación.	74
6.4 Análisis del Servicio	77
6.4.1 Gerencia del servicio	77
6.4.2 Triángulo del servicio	77
6.4.3 Clientes	78
6.4.4 Sistemas	80
6.4.5 Gente	81
6.5 Direccionamiento Estratégico	83
6.5.1 Naturaleza Jurídica	83
6.5.2 Principios corporativos	83
6.5.3 Misión	84
6.5.4 Visión	86
6.5.5 Objetivos corporativos	88
6.5.6 Valores organizacionales	89
6.6 Portafolio de Servicios	90
6.6.1 Servicios	90
6.7 La Competencia	94
6.7.1 Precios del mercado	94
6.7.2 Calidad de los productos	94
6.7.3 Naturaleza de la competencia	95
6.8 Distribución de los Servicios	96
6.8.1 Tipo de distribución	96

6.8.2 Canales de distribución	96
6.8.3 Tipo de cobertura	97
6.9 Promoción	97
7. Estrategias del Plan Estratégico para la Empresa Mensajería Confidencial S.A.	98
7.1 Objetivos del Plan Estratégico	98
7.2 Políticas del Plan Estratégico	99
7.3 Estrategias	100
7.4 Alternativas según el Diagnostico Estratégico	103
7.4.1 Alternativas para el área administrativa	103
7.4.2 Alternativas para el área de operaciones	104
7.4.3 Alternativas para el área de mercadeo	105
7.4.4 Alternativas área contable y financiera.	106
7.5 Matriz de Crecimiento de Productos y Mercados	106
7.5.1 Estrategias de penetración de mercado	107
7.5.2 Estrategias de desarrollo de mercado	107
7.5.3 Estrategia de desarrollo de servicios	108
7.6 Estrategias de Servicio	108
7.7 Estrategia de Precio	109
7.8 Estrategia de Posicionamiento	111
7.9 Estrategia de Promoción	112
7.9.1 Estrategia promocional	113
8. Diseño del Plan Estratégico para la Empresa Mensajería Confidencial S.A	117
8.1 Plan de Acción	117

8.2 Implementación del Plan de Acción	118
8.3 Presupuesto del Plan de Acción	120
8.4 Indicadores del Plan de Acción	122
8.4.1 Índices del mercado	122
8.4.2 Índice de clientes	123
8.4.3 Índices de comercialización	124
8.4.4 Otros indicadores	124
9. Conclusiones	126
10. Recomendaciones	129
Bibliografía	131
Anexos	132