

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB- 12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/1

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): MARTHA ISABEL **APELLIDOS:** ÁLVAREZ VARGAS
NOMBRE(S): ESMERALDA **APELLIDOS:** QUIQUE VARGAS

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

DIRECTOR:
NOMBRE(S): LUISA STELLA **APELLIDOS:** PAZ MONTES

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO PARA EL RECAUDO DE CARTERA DE IVÁN GONZÁLEZ S.A.S

RESUMEN

El proyecto se desarrolla en la empresa Iván González S.A.S., que está autorizada por la marca Avianca-Deprisa para funcionar como agente general en la ciudad de Cúcuta con el objeto de realizar la venta de pasajes y servicios postales. El objetivo es formular estrategias de mejoramiento para el recaudo de cartera de Iván González S.A.S. Se utiliza un tipo de investigación descriptivo. El análisis de datos emplea la interpretación estadística de las encuestas y el análisis estratégico por medio de la Matriz DOFA. En los resultados se presenta el diagnóstico del estado financiero de la cartera de Iván González S.A.S., así como los factores críticos y relevantes del área de cartera de Iván González S.A.S. Finalmente, se diseñan estrategias que contribuyan a mejorar la situación financiera de esta empresa.

PALABRAS CLAVE: Análisis financiero, cartera comercial, estrategias comerciales
CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 61 **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

ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO PARA EL RECAUDO DE CARTERA DE IVÁN
GONZÁLEZ S.A.S

MARTHA ISABEL ÁLVAREZ VARGAS
ESMERALDA QUIQUE VARGAS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO PARA EL RECAUDO DE CARTERA DE IVÁN

GONZÁLEZ S.A.S

MARTHA ISABEL ÁLVAREZ VARGAS

ESMERALDA QUIQUE VARGAS

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Administrador Financiero

Director

LUISA STELLA PAZ MONTES

Administradora de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017



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

HORA: 10:10 AM
FECHA: SEPTIEMBRE 16 DEL 2017
LUGAR: LABORATORIO EMPRESARIALES LE- 101
JURADOS: MARTHA BEATRIZ DELGADO
MARCOS ANTONIO MOROS IBARRA
IVAN ENRIQUE VILLAMIZAR

TITULO DE LA TESIS: ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO PARA EL RECAUDO DE
CARTERA DE IVÁN GONZÁLEZ S.A.S

DIRECTOR: LUISA STELLA PAZ MONTES

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>MARTHA ISABEL ALVAREZ VARGAS</u>	<u>1490807</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO. DOS</u>
<u>ESMERALDA QUIQUE VARGAS</u>	<u>1490809</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO. DOS</u>

PLAN DE ESTUDIO: ADMINISTRACION FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:

Martha Beatriz Delgado Ivan Enrique Villamizar Marcos Antonio Moros Ibarra

VoBo.

Luisa Stella Paz Montes
COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

Contenido

	pág.
Introducción	11
1. El Problema	12
1.1 Título	13
1.2 Planteamiento del Problema	13
1.3 Objetivos	13
1.3.1 Generales	13
1.3.2 Específicos	14
1.4 Justificación	14
2. Marco Referencial	15
2.1 Antecedentes	15
2.1.1 Antecedentes nacionales	15
2.1.2 Antecedentes internacionales	18
2.2 Marco Conceptual	19
2.3 Marco Teórico	21
2.3.1 Matriz DOFA	23
2.3.2 Planeación estratégica	24
2.4 Marco Legal	29
3. Metodología	31
3.1 Tipo de Investigación	31
3.2 Población	31
3.3 Muestra	31
3.4 Técnicas de Recolección de Datos	33

3.5 Técnicas de Análisis	33
4. Desarrollo del Proyecto	34
4.1 Análisis del Problema	34
4.2 Desarrollo Estratégico	35
4.2.1 Matriz DOFA	35
4.2.2 Matriz de Impacto Iván González SAS	36
4.2.3 Análisis DOFA	38
4.2.4 Proposición de estrategias	39
4.3 Desarrollo de las Estrategias Seleccionadas	40
4.3.1 Estrategia administrativa	40
4.3.2 Plan de acción para la estrategia administrativa	56
4.3.3 Desarrollo de la estrategia financiera	57
4.3.4 Desarrollo de la estrategia comercial	57
5. Conclusiones	59
6. Referencias Bibliográficas	59