

	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): DORIS BELEN **APELLIDOS:** ORTIZ RODRIGUEZ

NOMBRE(S): SARAY **APELLIDOS:** TORRES CHONA

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): JOSE ALIRIO **APELLIDOS:** TIRADO COLMENARES

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PLAN ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA SAN ANGEL SPA EN LA CIUDAD DE CUCUTA

RESUMEN

El proyecto de investigación tiene como finalidad desarrollar un plan estratégico para la empresa San Ángel Spa en la ciudad de Cúcuta. Para ello, se elabora una investigación de tipo descriptiva y de campo ya que requiere de recolección de información por medio de instrumentos o métodos de contacto como la encuesta para la obtención de datos primarios. En los resultados se analiza mediante un diagnóstico administrativo las áreas funcionales de la empresa. Seguidamente, se realiza un estudio de mercados relacionado con el comportamiento de los clientes actuales, participación de mercado y análisis de la competencia. Así mismo, se analiza la situación actual de la empresa San Ángel Spa en el mercado de la ciudad. Se formulan alternativas estratégicas que permitan el mejoramiento de la empresa. Finalmente, se elabora el plan de acción con sus indicadores de gestión para la empresa San Ángel Spa.

PALABRAS CLAVES: Plan estratégico, diagnóstico administrativo, estudio de mercados.

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 154 **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 ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA SAN ANGEL SPA EN LA CIUDAD DE
CUCUTA

DORIS BELEN ORTIZ RODRIGUEZ

SARAY TORRES CHONA

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

2017

PLAN ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA SAN ANGEL SPA EN LA CIUDAD DE
CUCUTA

DORIS BELEN ORTIZ RODRIGUEZ

SARAY TORRES CHONA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Administrador Financiero

Director

JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES

Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

SAN JOSE DE CUCUTA

2017



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

HORA: 10:00 AM
FECHA: SEPTIEMBRE 23 DEL 2017
LUGAR: CREAD 3 PISO SALA 4
JURADOS: LUZ MARINA PEÑA DE REYES
ALONSO TOSCANO NIÑO
PEDRO ALFONSO REYES SANTANDER

TITULO DE LA TESIS: PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA SAN ÁNGEL SPA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

DIRECTOR: JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>DORIS BELEN ORTIZ RODRIGUEZ</u>	<u>1490843</u>	<u>4.1</u>	<u>CUATRO. UNO</u>
<u>SARAY TORRES CHONA</u>	<u>1490844</u>	<u>4.1</u>	<u>CUATRO. UNO</u>

PLAN DE ESTUDIO: ADMINISTRACION FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:

VoBo.

COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

Contenido

	pág.
Introducción	16
1. Problema	18
1.1 Título	18
1.2 Planteamiento del Problema	18
1.3 Formulación del Problema	19
1.4 Objetivos	20
1.4.1 Objetivo general	20
1.4.2 Objetivos específicos	20
1.5 Justificación	20
2. Marco de Referencia	22
2.1 Antecedentes	22
2.1.1 Antecedentes históricos	22
2.1.2 Antecedentes empíricos	23
2.1.3 Antecedentes bibliográficos	23
2.2 Marco Conceptual	24
2.3 Marco Teórico	27
2.4 Marco Legal	29
3. Diseño Metodológico	33
3.1 Naturaleza de la Investigación	33
3.2 Población y Muestra	34
3.2.1 Población	34

3.2.2 Muestra	34
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	36
3.4 Fuentes de Información	36
3.4.1 Fuentes primarias	36
3.4.2 Fuentes secundarias	37
3.5 Técnicas de Análisis	37
4. Diagnostico Estratégico	38
4.1 Análisis de las Áreas de la Empresa	40
4.1.1 Áreas administrativas	40
4.1.2 Área contable y financiera	42
4.1.3. Área de mercadeo y ventas	42
4.2 Diagnostico Interno	43
4.3 Capacidades de Análisis del Diagnostico Interno	44
4.3.1 Perfil de capacidad interna de la empresa (PCI)	44
4.4 Diagnostico Externo	52
4.4.1 Perfil de oportunidades y amenazas del medio (POAM)	54
4.5 Matriz DOFA	62
5. Estudio del Mercado	65
5.1 Objetivos del Estudio de Mercado	65
5.2 Tabulación, Interpretación y Análisis de la Información	65
6. Análisis Situacional	74
6.1 Mercados	74
6.1.1 Mercado disponible	74

6.1.2 Mercado real	74
6.1.3 Mercado potencial	74
6.1.4 Mercado meta	75
6.2 Segmentación de Mercados	75
6.2.1 Características de un segmento de mercado	76
6.2.2 Variables de segmentación de clientes	77
6.3 Direccionamiento Estratégico	80
6.3.1 Principios corporativos	80
6.3.2 Misión	80
6.3.3 Visión	82
6.3.4 Objetivos corporativos	84
6.4 Portafolio de Servicios	87
6.4.1 Descripción	87
6.4.2 Servicios SAN ANGEL SPA	88
6.4.3 Descripción de los servicios	89
6.4.4 Posicionamiento de los servicios	101
6.5 La Competencia	102
6.5.1 Calidad de los servicios	103
6.5.2 Ubicación de la competencia	104
6.6 Distribución	106
6.7 Promoción	107
7. Formulación de Estrategias para la Empresa San Ángel SPA	108
7.1 Objetivos del Plan	108

7.2 Políticas del Plan	109
7.3 Estrategias	109
7.4 Diseño del Nuevo Portafolio de Servicios	112
7.5 Estrategia de Atracción	113
7.5.1 Invitados especiales	113
7.5.2 Difusión a través de diferentes medios	114
7.6 Estrategia de Retención y Fidelización	117
7.6.1 Actividades de retroalimentación	118
7.6.2 Base de datos	119
7.6.3. Beneficios por cliente referido	119
7.6.4 Actividades de promoción	120
7.6.5 Actividades de servicio al cliente	121
7.7 Estrategia de Recuperación	122
7.8 Estrategia de Posicionamiento	124
7.8.1 Estrategia de imagen corporativa	125
7.8.2 Estrategia de servicio	125
7.8.3 Estrategia de calidad	125
7.8.4 Estrategia de modernización tecnológica	125
7.9 Estrategias de Precio	126
7.10 Estrategia de Promoción	127
7.10.1 Estrategia de publicidad	127
7.10.2 Estrategia de promoción de ventas	129
7.10.3 Estrategia de venta personal	129

7.10.4 Relaciones públicas	130
8. Diseño del Plan de Acción para la Empresa San Ángel SPA	132
8.1 Plan de Acción	132
8.2 Implementación del Plan de Acción	133
8.3 Presupuesto del Plan de Acción	136
8.4 Control, Supervisión y Evaluación del Plan de Acción	138
8.4.1 Definición del indicador	138
8.4.2 Metodología para la construcción de indicadores	138
8.4.3 Análisis e interpretación de los indicadores	139
8.4.4 Indicadores de gestión empresarial	140
9. Conclusiones	143
10. Recomendaciones	146
Referencias Bibliográficas	148
Anexos	149