

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

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): José Alejandro APELLIDOS: Bulla Guerrero

NOMBRE(S): Roger Ubeimar APELLIDOS: Silva Pérez

FACULTAD: Ciencias empresariales

PLAN DE ESTUDIOS: Tecnología comercial y financiera

DIRECTOR:

NOMBRE(S): Yaneth APELLIDOS: Castellanos Vargas

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA COMERCIALIZADORA YARLEN DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

RESUMEN

La comercializadora YARLEN dedicada a la comercialización al mayor y al detal de diferentes productos confitería, medicamentos de venta libre, víveres y licores con las mejores marcas colombianas, en este momento presenta inconvenientes con la atención al cliente, como una alternativa de solución para la empresa se pretende la creación de un plan estratégico acorde a sus necesidades, que los ayude a resolver la problemática presentada. Este estudio está estructurado en tres partes: la primera parte hace referencia al problema planteado, los objetivos, la justificación, el alcance y las limitaciones, luego como segundo punto se presentan los antecedentes y las bases teóricas relativas a la empresa en estudio y la conceptualización referente a planeación estratégica. En la tercera parte se presenta todo lo referente a métodos utilizados, indicando tipo de investigación, y la metodología aplicada, población y muestra estudiada, estrategias e instrumentos de recolección de datos e información, finalmente, se despliega el plan estratégico y se plantean las conclusiones y recomendaciones para la comercializadora YARLEN.

PALABRAS CLAVE: Comercialización, comercializadora YARLEN, problemática, atención al cliente, plan estratégico.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 110 PLANOS: No ILUSTRACIONES: 37 CD ROOM: X

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

COPIA NO CONTROLADA

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA COMERCIALIZADORA YARLEN DE LA
CIUDAD DE CÚCUTA

JOSÉ ALEJANDRO BULLA GUERRERO
ROGER UBEIMAR SILVA PEREZ

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

2018

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA COMERCIALIZADORA YARLEN DE LA
CIUDAD DE CÚCUTA

JOSÉ ALEJANDRO BULLA GUERRERO

ROGER UBEIMAR SILVA PEREZ

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

Tecnólogo Comercial y Financiero

Directora

Yaneth Castellanos Vargas

MSc. Gerencia de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018



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

HORA: 10:00 AM
FECHA: 21 DE SEPTIEMBRE DEL 2018
LUGAR: OFICINA PLAN DE ESTUDIO ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
JURADOS: PEDRO ALFONSO REYES SANTANDER
MARTHA BEATRÍZ DELGADO
SANDRA PATRICIA AVENDAÑO SANCHEZ

TÍTULO DE LA TESIS: PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA COMERCIALIZADORA YARLEN DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

DIRECTOR: YANETH CASTELLANOS VARGAS

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>JOSE ALEJANDRO BULLA GUERRERO</u>	<u>1462027</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO. CERO</u>
<u>ROGER UBEIMAR SILVA PEREZ</u>	<u>1462112</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO. CERO</u>

PLAN DE ESTUDIO: TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:

VoBo.

COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción	9
1. Problema	11
1.1 Título	11
1.2 Planteamiento del Problema	11
1.3 Formulación del problema	11
1.4 Objetivos de la Investigación	12
1.4.1 Objetivo General.	12
1.4.2 Objetivos Específicos.	12
1.5 Justificación	12
1.6 Limitaciones y delimitaciones	14
1.6.1 Limitaciones.	14
1.6.2 Delimitaciones.	14
1.7 Alcances	14
2. Marco Referencial	15
2.1 Antecedentes	15
2.2 Marco Teórico	20
2.3 Marco Conceptual	28
2.4 Marco Legal	30

2.5 Marco Contextual	30
2.6 Sistema de Hipótesis	32
2.7 Sistema de Variables	33
2.8 Operacionalización de Variables	33
3. Metodología	34
3.1 Tipo de estudio	34
3.2 Método de investigación	34
3.3 Población y Muestra	34
3.4 Fuentes y técnicas para recolección de la información	35
3.5 Análisis de la información	36
4. Análisis y Resultados	72
4.3 Diagnóstico de la empresa	73
4.4 Análisis Externo	74
4.4.1 Factores políticos y legales.	74
4.4.2 Factores económicos.	74
4.4.3. Factores sociales.	76
4.4.4 Factores tecnológicos.	76
4.5 Factores Internos	76
4.5.1. Intermediarios de marketing.	77
4.5.2. Proveedores.	77

4.5.3. Clientes.	77
4.5.4. Competidores.	77
4.5.5. Públicos.	78
4.7 Matrices de Impacto FODA	79
4.8 Matrices de Acción FODA	81
4.9 Matriz de Evaluación de los Factores Internos y Externos	89
4.9.1. Matriz de Evaluación de los Factores Internos (EFI).	89
4.9.2. Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE).	92
4.10 Plan Estratégico 2019 2020	92
4.11 Plan de Acción para La Comercializadora Yarlen	93
4.12 Presupuesto del plan de acción	95
4. 13 Indicadores de gestión	96
4.14 Objetivos Estratégicos	98
4.15 Mapa estratégico	98
4.16 Cuadro de Mando Integral	99
Conclusiones	102
Recomendaciones	103
Referencias Bibliográficas	105
Anexos	108