

**DISEÑO DE UN PLAN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA  
AUTOBUSES DEL SUR DE LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO  
(Resumen Analítico)**

***DESIGN OF A STRATEGIC MANAGEMENT PLAN FOR THE SOUTH BUS  
COMPANY OF THE CITY OF SAN JUAN DE PASTO  
(Analytical Summary)***

**Autores (*Authors*):** MADROÑERO NAVARRETE, Winston Steven y ESTEBAN HIDALGO, Esteban

**Facultad (*Faculty*):** de FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS.

**Programa (*Program*):** ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

**Asesor (*Support*):** MAGISTER NATHALY CHAMORRO CHAMORRO

**Fecha de terminación del estudio (*End of the research*):** SEPTIEMBRE 2024

**Modalidad de Investigación (*Kind of research*):** Trabajo de Grado

**PALABRAS CLAVE**

MISIÓN  
VISIÓN  
VALORES  
OBJETIVOS  
ESTRATEGIAS  
PLAN DE ACCIÓN  
RECURSOS  
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

**KEY WORDS**

*MISSION  
VISION  
VALUES  
OBJECTIVES  
STRATEGIES  
ACTION PLAN  
RESOURCES  
MONITORING AND EVALUATION*

**RESUMEN:** El trabajo de tesis titulado "Diseño de un plan de direccionamiento estratégico para la empresa Autobuses del Sur" se centra en la formulación de un plan que permita a la empresa mejorar su competitividad y eficiencia operativa en

el sector del transporte público. A través de un análisis exhaustivo del entorno interno y externo, se identifican las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (análisis FODA) que enfrenta Autobuses del Sur. La investigación utiliza métodos mixtos, combinando datos cualitativos y cuantitativos, para desarrollar estrategias alineadas con los objetivos organizacionales.

Se destaca la importancia de la sostenibilidad y el compromiso social en el modelo de negocio, buscando no solo optimizar los procesos internos, sino también contribuir al desarrollo comunitario. El plan propuesto incluye acciones concretas para mejorar la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la gestión de recursos humanos. Se espera que este enfoque estratégico posicione a Autobuses del Sur como un referente en el transporte urbano en Pasto, garantizando su crecimiento y adaptación a las dinámicas del mercado.

Esto permitió, concluir con la formulación del plan de direccionamiento estratégico.

**ABSTRACT:** *The thesis work entitled "Design of a strategic direction plan for the company Autobuses del Sur" focuses on the formulation of a plan that allows the company to improve its competitiveness and operational efficiency in the public transport sector. Through a thorough analysis of the internal and external environment, the strengths, weaknesses, opportunities and threats (SWOT analysis) faced by Autobuses del Sur are identified. The research uses mixed methods, combining qualitative and quantitative data, to develop strategies aligned with organizational objectives.*

*The importance of sustainability and social commitment in the business model is highlighted, seeking not only to optimize internal processes, but also to contribute to community development. The proposed plan includes concrete actions to improve service quality, customer satisfaction and human resource management. This strategic approach is expected to position Autobuses del Sur as a benchmark in urban transport in Pasto, guaranteeing its growth and adaptation to market dynamics.*

*This allowed us to conclude with the formulation of the strategic direction plan.*

**CONCLUSIONES:** El diseño e implementación de un plan de direccionamiento estratégico para Autobuses del Sur no solo busca mejorar su desempeño operativo, sino también fortalecer su posición en el mercado local frente a la competencia. Con una planificación adecuada y un enfoque en la satisfacción del cliente, la empresa puede lograr un crecimiento sostenible y exitoso en el futuro.

Actúa como un marco que guía las decisiones en todas las áreas de la organización, asegurando que todas las acciones estén alineadas con la misión y visión definidas al igual que establece objetivos específicos, medibles, alcanzables,

relevantes y temporales, lo que permite a la organización enfocar sus esfuerzos y recursos de manera efectiva

La inclusión de un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) es crucial para entender el contexto interno y externo en el que opera la organización. Esto ayuda a identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento, el diseño de las estrategias desarrolladas deben ser flexibles y adaptativas, permitiendo a la organización responder rápidamente a cambios en el entorno o en las condiciones del mercado

Y la implementación de un sistema de seguimiento y evaluación es esencial para medir el progreso hacia los objetivos y realizar ajustes necesarios en el plan. Esto asegura que el plan siga siendo relevante y efectivo a lo largo del tiempo

**CONCLUSIONS:** *The design and implementation of a strategic management plan for Autobuses del Sur not only seeks to improve its operational performance, but also to strengthen its position in the local market against the competition. With proper planning and a focus on customer satisfaction, the company can achieve sustainable and successful growth in the future.*

*It acts as a framework that guides decisions in all areas of the organization, ensuring that all actions are aligned with the defined mission and vision as well as establishing specific, measurable, achievable, relevant and time-bound objectives, allowing the organization to focus its efforts and resources effectively.*

*The inclusion of a SWOT analysis (strengths, weaknesses, opportunities and threats) is crucial to understanding the internal and external context in which the organization operates. This helps to identify areas for improvement and opportunities for growth, the design of the strategies developed must be flexible and adaptive, allowing the organization to respond quickly to changes in the environment or market conditions*

*And the implementation of a monitoring and evaluation system is essential to measure progress towards objectives and make necessary adjustments to the plan. This ensures that the plan remains relevant and effective over time.*

**RECOMENDACIONES:** Para el diseño de un plan de direccionamiento estratégico para la empresa Autobuses del Sur de la ciudad de San Juan de Pasto, se pueden considerar las siguientes recomendaciones:

Realizar un análisis detallado del entorno interno y externo utilizando herramientas como la matriz FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) para identificar factores clave que afectan la operación de la empresa. Esto ayudará a entender mejor el contexto en el que opera Autobuses del Sur ya formular estrategias adecuadas.

Asegurarse de que la misión y la empresa estén claramente definidas y alineadas con los objetivos estratégicos. Esto proporcionará una dirección clara y motivará a los empleados hacia un propósito común.

Incluir estrategias que promuevan la sostenibilidad ambiental y social, como la modernización de la flota con vehículos ecológicos o la implementación de prácticas responsables en la gestión de residuos. Esto no solo mejorará la imagen corporativa, sino que también puede reducir los costos operativos a largo plazo.

***RECOMMENDATIONS:*** *In order to design a strategic direction plan for the company Autobuses del Sur in the city of San Juan de Pasto, the following recommendations can be considered:*

*Perform a detailed analysis of the internal and external environment using tools such as the SWOT matrix (strengths, weaknesses, opportunities and threats) to identify key factors that affect the company's operation. This will help to better understand the context in which Autobuses del Sur operates and to formulate appropriate strategies.*

*Ensure that the mission and the company are clearly defined and aligned with the strategic objectives. This will provide clear direction and motivate employees towards a common purpose.*

*Include strategies that promote environmental and social sustainability, such as modernizing the fleet with eco-friendly vehicles or implementing responsible practices in waste management. This will not only improve the corporate image, but can also reduce operating costs in the long term.*