



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** MARÍA ANGÉLICA **APELLIDOS:** AGUDELO  
**NOMBRE (S):** CAROLINA MARGARITA **APELLIDOS:** CHÁVEZ

**FACULTAD:** CIENCIAS EMPRESARIALES

**PLAN DE ESTUDIOS:** TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** ALDO **APELLIDOS:** QUINTERO

**TÍTULO DE LA TESIS:** DISEÑO DE PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA PREPACOM S.A.S. DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

**RESUMEN:**

Se realizó una investigación tipo descriptiva con la cual se aplicó un diagnóstico para conocer la situación actual de la empresa, por medio de un modelo organizacional bajo el enfoque de la planeación estratégica. Igualmente, se propuso un organigrama para la empresa PREPACOM de la ciudad de Cúcuta y se elaboró un manual de funciones y procedimientos. Por último, se diseñaron estrategias y políticas que conllevan al mejoramiento continuo de la empresa.

Palabras clave: diseño, plan, estratégico, PREPACOM, Cúcuta.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PAGINAS:** 81

**PLANOS:**

**ILUSTRACIONES:**

**CD-ROM:** 1

DISEÑO DE PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA PREPACOM S.A.S. DE  
LA CIUDAD DE CÚCUTA

MARÍA ANGÉLICA AGUDELO  
CAROLINA MARGARITA CHÁVEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y  
FINANCIERA  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2012

DISEÑO DE PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA PREPACOM S.A.S. DE  
LA CIUDAD DE CÚCUTA

MARÍA ANGÉLICA AGUDELO  
CAROLINA MARGARITA CHÁVEZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Tecnólogo en Administración Comercial y Financiera

Director  
ALDO QUINTERO  
Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Plan de estudios de TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION COMERCIAL Y  
FINANCIERA  
SAN JOSE DE CUCUTA  
2012



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

**HORA:** 10:00 A.M.  
**FECHA:** 26 DE ABRIL DEL 2012  
**LUGAR:** CREAD SALA 3  
**JURADOS:** MARIA ASCENCION ACEVEDO  
JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES  
LUIS ALBERTO HERNANDEZ G.

**TITULO DE LA TESIS:** DISEÑO DE PLAN ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA  
PREPACOM S.A.S DE LA CIUDAD DE CUCUTA

**DIRECTOR:** ALDO QUINTERO S.



<b>NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NOTA</b>	<b>CALIFICACION</b>
<u>MARIA ANGELICA AGUDELO</u>	<u>0464329</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO, DOS</u>
<u>CAROLINA MARGARITA CHAVEZ</u>	<u>0464258</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO, DOS</u>

**PLAN DE ESTUDIO:** TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION COMERCIAL Y FINANCIERA

**FIRMAS DE LOS JURADOS:**



VoBo.

  
  
**COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR**

## CONTENIDO

	<b>pág.</b>
INTRODUCCION	13
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA	14
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.3 JUSTIFICACION	15
1.4 OBJETIVOS	15
1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES	16
2. REFERENTES TEÓRICOS	17
2.1 ANTECEDENTES	17
2.2 MARCO TEÓRICO	18
2.2.1 El proceso administrativo	18
2.2.2 Planeación estratégica	18
2.2.3 Planeación y estructura organizacional	18
2.3 MARCO LEGAL	19
3. METODOLOGIA	21
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	21
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	21
3.3 ANALISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	21
3.4 ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	22

4. PLAN DE TRABAJO	27
4.1 MISIÓN	27
4.2 VISIÓN	27
4.3 PRINCIPIOS CORPORATIVO	27
4.3.1 Grupos de referencia	27
4.3.2 Valores	27
4.4 DIAGNOSTICO ESTRATEGICO	28
4.4.1 Perfil de capacidad interna	29
4.4.2 Perfil de capacidad externa	30
4.4.3 Matriz DOFA	33
5. DISEÑO ORGANIZACIONAL	40
5.1 ORGANIGRAMA PROPUESTO	40
5.2 MANUAL DE FUNCIONES	41
5.3 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	49
6. IDENTIFICACION DE AREAS ESTRATEGICAS	57
6.1 DEPARTAMENTO COMERCIAL	57
6.2 DEPARTAMENTO FINANCIERO	58
6.3 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y DE PERSONAL	59
6.4 METAS ESTRATEGICAS	59
7. PLAN DE ACCION	61
8. CONCLUSIONES	71
9. RECOMENDACIONES	73

BIBLIOGRAFÍA	75
ANEXOS	77