



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** LUDY YASMIN

**APELLIDOS:** SALAMANCA TORRES

**NOMBRE (S):** MARIE ANGÉLICA

**APELLIDOS:** CUADRADO GONZÁLEZ

**FACULTAD:** CIENCIAS EMPRESARIALES

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

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** JOSE ALIRIO

**APELLIDOS:** TIRADO COLMENARES

**TITULO DE LA TESIS:** PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA PUBLIMPRESOS  
RODRÍGUEZ EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

**RESUMEN:**

Se realizó un estudio de mercados para determinar comportamiento y perfil de los clientes, demanda y la competencia local, analizando la oferta de servicios y productos similares en la ciudad de Cúcuta. Se analizó mediante un diagnóstico estratégico las áreas funcionales de Publimpresos Rodríguez. También, se estudió la situación actual de la empresa en el mercado de la ciudad, determinando la segmentación del mercado, para definir nuevos nichos de mercado. Igualmente, se formularon las estrategias que permitieron el crecimiento comercial y financiero de la empresa. Por último, se elaboró el plan de acción con sus indicadores de gestión para la empresa.

Palabras clave: plan, estratégico, empresa, Publimpresos Rodríguez.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PAGINAS:** 114

**PLANOS:**

**ILUSTRACIONES:**

**CD-ROM:** 1

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA PUBLIMPRESOS RODRÍGUEZ EN  
LA CIUDAD DE CÚCUTA

LUDY YASMIN SALAMANCA TORRES  
MARIE ANGÉLICA CUADRADO GONZÁLEZ

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

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA PUBLIMPRESOS RODRÍGUEZ EN  
LA CIUDAD DE CÚCUTA

LUDY YASMIN SALAMANCA TORRES  
MARÍA ANGÉLICA CUADRADO GONZÁLEZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Tecnología Comercial y Financiera

Director  
JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES  
Administrador de Empresas

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



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

**HORA:** 02:00 P.M.  
**FECHA:** 12 DE OCTUBRE DEL 2012  
**LUGAR:** SALA 4 DEL CREAD  
**JURADOS:** LUZ MARINA PEÑA  
ANA ISABEL CORREDOR  
PEDRO ALFONSO REYES SANTANDER




**TITULO DE LA TESIS:** PLAN ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA PUBLIMPRESOS  
RODRIGUEZ EN LA CIUDAD DE CUCUTA

**DIRECTOR:** JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES


<b>NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NOTA</b>	<b>CALIFICACION</b>
<u>LUDY YASMIN SALAMANCA</u>	<u>1460497</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO, DOS</u>
<u>MARIA ANGELICA CUADRADO G.</u>	<u>1460514</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO, DOS</u>

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

**FIRMAS DE LOS JURADOS:**



VoBo.

  
**COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR**

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.3 JUSTIFICACIÓN	16
1.4 OBJETIVOS	16
2. REFRENTES TEORICOS	18
2.1 ANTECEDENTES	18
2.2 MARCO TEÓRICO	19
2.3 MARCO LEGAL	21
3. METODOLOGÍA	23
3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	23
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	24
3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	26
3.4 TÉCNICAS DE ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS	27
4. DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO	28
4.1 DIAGNOSTICO ADMINISTRATIVO	30
4.2 DIAGNOSTICO INTERNO	33

4.3 CAPACIDADES DE ANÁLISIS DEL DIAGNOSTICO INTERNO	33
4.4 DIAGNOSTICO EXTERNO	39
4.5 MATRIZ DOFA	48
5. ESTUDIO DEL MERCADO	50
5.1 OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADO	50
5.2 TABULACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	51
6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	59
6.1 MERCADOS	59
6.2 SEGMENTACIÓN DE MERCADOS	60
6.3 ANÁLISIS DE PARTICIPACIÓN DE MERCADO	64
6.4 ANÁLISIS DEL SERVICIO	66
6.5 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	73
6.6 LA COMPETENCIA	80
6.7 DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO	81
6.8 PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS	81
7. FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA LA EMPRESA PUBLIMPRESOS RODRÍGUEZ	83
7.1 OBJETIVOS DEL PLAN	83
7.2 POLÍTICAS DEL PLAN	84
7.3 ESTRATEGIAS	84
7.4 ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS	90
8. DISEÑO DEL PLAN DE ACCIÓN PARA LA EMPRESA PUBLIMPRESOS RODRÍGUEZ	92

8.1 PLAN DE ACCIÓN	92
8.2 IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN	93
8.3 PRESUPUESTO DEL PLAN DE ACCIÓN	96
8.4 CONTROL, SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN	98
8.5 INDICADORES DE GESTIÓN	99
9. CONCLUSIONES	104
10. RECOMENDACIONES	106
BIBLIOGRAFÍA	108
ANEXOS	109