



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
DIVISIÓN BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): KATHERIN ANDREA APELLIDOS: CHAUSTRE GUTIERREZ

NOMBRE(S): JORGE NERCY APELLIDOS: PARADA

NOMBRE(S): MARIA ISABEL DE LOS ANGELES APELLIDOS: VARGAS RIVEROS

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): YAIR APELLIDOS: CASADIEGO DUQUE

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA PASTELES & PASTELES DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

RESUMEN

La planeación estratégica es uno de los puntos clave para el progreso y el crecimiento de las empresas en la actualidad; es por esta razón que el presente proyecto está enfocado en el diseño de un plan estratégico para la empresa Pasteles & Pasteles de la ciudad de San José de Cúcuta. Para ello se hizo necesario el diagnóstico de la situación actual de la empresa, la definición del direccionamiento estratégico a implementar en ella, al tiempo que se propusieron las estrategias que permitieran proyectarla en el mercado. Para llegar al cumplimiento de los objetivos se hizo necesario recurrir a herramientas como el PCI, el POAM y la matriz FODA.

PALABRAS CLAVE: Planeación estratégica, PCI, POAM, matriz FODA, estrategias.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 130 PLANOS: ILUSTRACIONES: 18 CD ROOM: 1

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA PASTELES & PASTELES DE LA
CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA**

KATHERIN ANDREA CHAUSTRE GUTIERREZ

JORGE NERCY PARADA

MARIA ISABEL DE LOS ANGELES VARGAS RIVEROS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA PASTELES & PASTELES DE LA
CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA**

KATHERIN ANDREA CHAUSTRE GUTIERREZ

JORGE NERCY PARADA

MARIA ISABEL DE LOS ANGELES VARGAS RIVEROS

**Trabajo de grado presentado como requisito para
optar al título de Tecnólogo Comercial y Financiero**

Director

YAIR CASADIEGO DUQUE

Contador Público

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015



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

HORA: 04:00 P.M.
FECHA: NOVIEMBRE 30 DEL 2015
LUGAR: CREAD 3 PISO SALA 3
JURADOS: FERNEL MANUEL CARDENAS GARCIA
JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES
GERSON RUEDA VERA

TITULO DE LA TESIS: PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA PASTELES & PASTELES DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

DIRECTOR: JAIR CASADIEGO

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>JORGE NERCY PARADA.</u>	<u>1461083</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO. DOS</u>
<u>KATHERIN ANDREA CHAUSTRE G.</u>	<u>1461080</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO. DOS</u>
<u>MARIA ISABEL DE LOS ANGELES VARGAS.</u>	<u>1461082</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	16
1. El Problema	18
1.1 Título	18
1.2 Planteamiento del Problema	18
1.3 Objetivos de la Investigación	20
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos	21
1.4 Justificación	21
1.4.1 A nivel de empresa	21
1.4.2 A nivel de la carrera	21
1.4.3 A nivel personal	22
1.5 Limitaciones	22
1.5.1 Limitación espacial	22
1.5.2 Limitación temporal	22
1.5.3 Limitaciones de tipo académico	22
1.5.4 Limitaciones de tipo económico	22
1.6 Alcances	23
2. Referentes Teóricos	24
2.1 Antecedentes de la Investigación	24

2.2 Marco Teórico	25
2.2.1 Planeación estratégica	25
2.2.2 Gerencia estratégica	27
2.2.3 Estrategia	29
2.2.4 Factores determinantes del marketing	32
2.2.5 Matriz F.O.D.A.	33
2.2.6 Matriz de posición estratégica y evaluación de la acción (PEEA)	35
2.2.7 Análisis perfil de capacidad interna (PCI)	37
2.3 Bases Legales	39
2.3.1 Constitución Política de Colombia de 1991	39
2.3.2 Código de comercio	39
2.3.3 Decreto 2649 de 1993	39
2.4 Hipótesis	41
2.5 Variables	41
2.6 Operacionalización de las variables	42
2.7 Definición de Términos	43
3. Marco Metodológico	46
3.1 Tipo de Investigación	46
3.1.1 La investigación descriptiva	46
3.2 Población	47
3.3 Muestra	47
3.4 Instrumentos de Recolección de la Información	49
3.4.1 Fuentes primarias	49

3.4.2 Fuentes de información secundarias	49
3.5 Técnicas de Análisis	50
3.5.1 Análisis documental	50
3.5.2 Análisis estadístico	50
3.6 Planeación del Diseño	50
3.6.1 Compromiso de la alta dirección	51
3.6.2 Organización del equipo de trabajo	51
4. Presentación de Resultados	53
4.1 Diagnostico la situación actual de la Empresa Pasteles & Pasteles	53
4.1.1 Encuesta a empleados	53
4.1.2 Tabulación encuestas a clientes	68
4.2 Direccionamiento estratégico a implementar en la empresa PASTELES & PASTELES	86
4.2.1 Imagen corporativa	87
4.2.2 Cultura corporativa	88
4.2.3 Estrategias actualmente empleadas	90
4.2.4 Productos ofrecidos	92
5. Implementación del Plan Estratégico	95
5.1 Imagen Corporativa	95
5.2 Cultura Corporativa	97
5.3 Reseña Histórica	98
5.4 Principios de la Estrategia Empresarial	103
5.5 Estrategias para proyectar la empresa Pasteles & Pasteles	111

5.5.1	Elaboración de la matriz F.O.D.A.	111
5.5.2	Diagnóstico Interno PCI (Perfil Capacidad Interna)	111
5.5.3	Diagnóstico Externo POAM (Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio)	112
5.6	Matriz F.O.D.A de la empresa Pasteles & Pasteles de la ciudad de San José de Cúcuta	115
5.6.1	Identificación de las necesidades de cambio y mejoramiento	115
5.6.1.1	Análisis de la F.O.D.A.	115
5.7	Sistematización de la Propuesta	120
6.	Conclusiones	124
7.	Recomendaciones	127
	Bibliografía	129