



**RESUMEN TESIS DE GRADO**

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** DANY FERNANDO **APELLIDOS:** SEPULVEDA TARAZONA

**NOMBRE (S):** \_\_\_\_\_ **APELLIDOS:** \_\_\_\_\_

**FACULTAD:** CIENCIAS EMPRESARIALES

**PLAN DE ESTUDIOS:** ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** JULIO ALFONSO **APELLIDOS:** GONZALEZ MENDOZA

**TITULO DE LA TESIS:** DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y COMPETITIVO PARA EL CASTILLO DE LAS TORTAS DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

**RESUMEN:**

Realizó un diagnóstico estratégico del Castillo de las Tortas, determinado los cambios estratégicos que logró el mejor posicionamiento de la empresa. Igualmente, se elaboró un plan estratégico para la empresa con base en la información encontrada. Por ultimo, se propuso el direccionamiento estratégico de la Panadería y Pastelería castillo de las tortas.

Palabras clave: direccionamiento estratégico, competitivo para el castillo de las tortas

**CARACTERÍSTICAS:**

**PAGINAS:** 128

**PLANOS:**

**ILUSTRACIONES:**

**CD-ROM:** 1

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y COMPETITIVO PARA EL CASTILLO DE LAS  
TORTAS DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

DANY FERNANDO SEPULVEDA TARAZONA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2014

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y COMPETITIVO PARA EL CASTILLO DE LAS  
TORTAS DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

DANY FERNANDO SEPULVEDA TARAZONA

Trabajo presentado como requisito para optar al título de  
Administración de Empresas

Director

JULIO ALFONSO GONZALEZ MENDOZA

Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2014

San José de Cúcuta, 12 de febrero de 2015

LUGAR: LABORATORIO EMPRESARIAL

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO DEL PROYECTO: "DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y COMPETITIVO PARA EL CASTILLO DE LAS TORTAS DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA."

MODALIDAD: TRABAJO DE GRADO.

JURADOS:

MARLEN DEL SOCORRO FONSECA VIGOYA

ENTIDAD: U.F.P.S.

FRANCISCO ESTEBAN RODRÍGUEZ ISIDRO

ENTIDAD: U.F.P.S.

JOHN JAIRO MENDOZA VILLAMIZAR

ENTIDAD: U.F.P.S.

DIRECTOR: JULIO ALFONSO GONZÁLEZ MENDOZA

NOMBRE ESTUDIANTE

CÓDIGO

CALIFICACIÓN

DANNY FERNANDO SEPÚLVEDA TARAZONA 0214374

LETRAS

NÚMERO

A - M - L

TRES SEIS

3,6

X

  
MARLEN DEL SOCORRO FONSECA VIGOYA

Jurado

  
FRANCISCO ESTEBAN RODRÍGUEZ ISIDRO

Jurado

  
JHON JAIRO MEDINA VILLAMIZAR

Jurado

VºBº

  
LUZ STELLA ARENAS PÉREZ

Coordinadora Comité Curricular

Administración de Empresas

*Luz P.*

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	12
1. Descripción del Problema	14
1.1 Planteamiento del Problema	14
1.2 Formulación del Problema	15
1.3 Justificación	16
1.4 Objetivos	17
1.4.1 Objetivo general	17
1.4.2 Objetivos específicos	17
2. Referentes Teóricos	18
2.1 Antecedentes	18
2.2 Marco Teórico	22
2.3 Marco Legal	43
3. Metodología	48
3.1 Tipo de Investigación	48
3.2 Población	48
3.3 Muestra	49
3.4 Instrumentos	50
3.5 Técnicas de Recolección de la Información	51
3.5.1 Operacionalización de variables	51
3.6 Técnicas de Análisis de la Información	56

4. Recopilación de Información Interna y Externa para Evaluar el Estado Actual de la Empresa	
(Diagnostico)	57
4.1 Resultados Encontrados	58
4.1.1 Encuesta a cliente interno	58
4.1.2 Encuesta a cliente externo	63
4.1.3 Lista de chequeo	69
4.1.4 Perfil de capacidad interna	72
4.1.5 POAM: Perfil de oportunidades y amenazas	81
4.1.6 Fuerzas de Porter	89
4.1.7 Cadena de valor de Michael Porter	91
5. Plan Estratégico	96
5.1 Misión	96
5.2 Visión	96
5.3 Objetivos del plan estratégico	97
5.3.1 Objetivo general del plan estratégico	97
5.3.2 Objetivos estratégicos castillo de las tortas	97
5.4 Política de Calidad	97
5.5 Valores	98
5.6 Principios Corporativos	98
5.7 Estrategias	99
5.7.1 Matriz DOFA	99
5.7.2 Estrategias	100
5.8 Plan Operativo	102

5.9 Socialización de la Propuesta de Direccionamiento Estratégico y Competitivo al Gerengte	115
6. Conclusiones	117
7. Recomendaciones	119
Referencias Bibliográficas	120
Anexos	124