



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): MONICA MILENA APELLIDOS: ARIAS CONTRERAS  
NOMBRE (S): \_\_\_\_\_ APELLIDOS: \_\_\_\_\_

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE (S): CLARA PAOLA APELLIDOS: BARRETO PEDRAZA

TITULO DE LA TESIS: PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA DE ACUEDUCTO EMZULIA E.S.P. EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA

RESUMEN:

Se realizó un diagnóstico estratégico de la situación actual de la empresa EMZULIA E.S.P., mediante el análisis de la situación interna y externa de la organización. Igualmente, se formularon las estrategias necesarias para el mejoramiento administrativo de acuerdo a los objetivos corporativos de la entidad, por medio del plan de acción estratégico para el área administrativa. Por ultimo, se propuso un sistema de monitoreo estratégico para la revisión de los resultados del plan de gestión propuesto.

Palabras clave: propuesta, estratégico, acueducto, EMZULIA, administrativa.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 121

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA DE  
ACUEDUCTO EMZULIA E.S.P. EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA

MONICA MILENA ARIAS CONTRERAS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2013

PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA DE  
ACUEDUCTO EMZULIA E.S.P. EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA

MONICA MILENA ARIAS CONTRERAS

Trabajo de grado presentado como requisito para optar título de  
Ingeniero de Producción Industrial

Director  
CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA  
Ingeniera Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2013

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Septiembre 4 de 2013

HORA: 8:00 a.m.

LUGAR: SALA 4 CREAD

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA DE ACUEDUCTO EMZULIA E.S.P. EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA"

Jurados: Ing. CLAUDIA PATRICIA BAEZ  
Lic. LUZ ESTELA DURAN CAICEDO  
Psi. RUTH ADRIANA CASTELLANOS

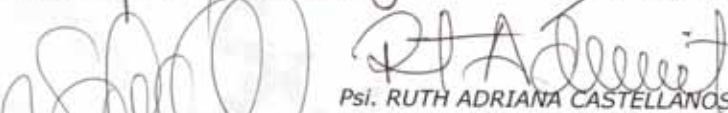
Directora: ING. CLARA PAOLA BARRETO

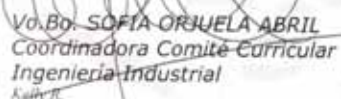
Nombre de los estudiantes	Código	Calificación Letra	Número
<b>MONICA MILENA ARIAS CONTRERAS</b>	<b>0190701</b>	<b>Cuatro, Dos</b>	<b>4.2</b>

### APROBADA

  
Adm. CLAUDIA PATRICIA BAEZ

  
Lic. LUZ ESTELA DURAN CAICEDO

  
Psi. RUTH ADRIANA CASTELLANOS

  
Vo.Bo. SOFIA ORJUELA ABRIL  
Coordinadora Comité Curricular  
Ingeniería Industrial

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.3 JUSTIFICACIÓN	18
1.4 OBJETIVOS	19
1.5 DELIMITACIONES	20
1.6 ALCANCES Y LIMITACIONES	20
2. REFERENTES TEÓRICOS	21
2.1 ANTECEDENTES	21
2.2 MARCO TEORICO	23
2.2.1 La planificación estratégica	23
2.2.2 Herramientas de la gestión estratégica	24
2.2.3 Formulación de las estrategias	25
2.2.4 Elementos para una planificación estratégica	26
2.2.5 Monitoreo estratégico	28
2.3 MARCO LEGAL	30
3. METODOLOGÍA	32
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	32

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	32
3.3 FUENTES DE LA INFORMACION	33
3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION	33
4. PROPUESTA DE UN PLAN DE GESTIÓN ESTRATEGICA PARA LA EMPRESA DE ACUEDUCTO EMZULIA E.S.P. EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA	35
4.1 DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA EMZULIA EN EL MUNICIPIO DE EL ZULIA	35
4.1.1 Análisis interno de la empresa EMZULIA ESP del municipio de El Zulia	36
4.1.2 Análisis externo de la empresa EMZULIA ESP del municipio de El Zulia	64
4.2 ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA LA EMPRESA EMZULIA ESP	79
4.2.1 La matriz de posición estratégica y evaluación de la acción (PEYEA)	79
4.2.2 Análisis DOFA	80
4.2.3 Formulación de estrategias	83
4.2.4 Mapas estratégicos	86
4.3 PLANES DE ACCIÓN PARA EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA EMZULIA ESP	90
4.3.1 Definición de proyectos estratégicos	90
4.3.2 Planes de acción	92
4.3.3 Presupuesto estratégico	99
4.4 SISTEMA DE MONITOREO ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA EMZULIA ESP	100
4.4.1 Plan de seguimiento	100
4.4.2 Matriz de monitoreo	100
5. CONCLUSIONES	108

6. RECOMENDACIONES	111
BIBLIOGRAFÍA	113
ANEXOS	116