



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): DEISY YARLEY **APELLIDOS:** TARAZONA ROJAS

NOMBRE (S): _____ **APELLIDOS:** _____

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE (S): PEDRO JESUS **APELLIDOS:** LEON

TITULO DE LA TESIS: PROPUESTA DE UN MODELO DE PLANEACION
ESTRATEGICA PARA LA EMPRESA SERVIPOINTEROS

RESUMEN:

Se realizó el diagnóstico estratégico mediante un análisis interno y externo de la empresa Serviporteros, diseñando un direccionamiento estratégico que definió la misión, visión, objetivos y los principios corporativos de la empresa. Se formulo estrategias que sirvió de base para el fortalecimiento de la empresa. Igualmente, se establecieron indicadores de gestión que le permitió a la empresa medir su desempeño. Por ultimo, se planteó una estructura administrativa y el manual de funciones para la empresa.

Palabras clave: propuesta, modelo, plantación, estratégica, empresa.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 117

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

PROPUESTA DE UN MODELO DE PLANEACION ESTRATEGICA PARA LA
EMPRESA SERVIPORTEROS

DEISY YARLEY TARAZONA ROJAS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA INDUSTRIAL
SAN JOSE DE CUCUTA
2013

PROPUESTA DE UN MODELO DE PLANEACION ESTRATEGICA PARA LA
EMPRESA SERVIPORTEROS

DEISY YARLEY TARAZONA ROJAS

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Ingeniera Industrial

Director
PEDRO JESUS LEON
Contador Público

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA INDUSTRIAL
SAN JOSE DE CUCUTA
2013

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Febrero 25 de 2013

HORA: 9:00 a.m.

LUGAR: CREAD – Sala 4

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

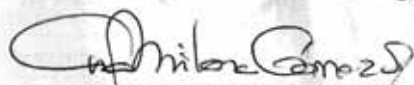
Título de la Tesis: **"PROPUESTA DE UN MODELO DE PLANEACION ESTRATEGICA PARA LA EMPRESA SERVIPORTEROS"**

Jurados: Doc. ANA MILENA GOMEZ SOTO
Ing. RAQUEL IRENE LAGUADO RAMIREZ
Ing. JORGE RADAMEL ESPINEL GARCIA

Director: M.Sc. PEDRO JESUS LEON

Nombre de los estudiantes	Código	Calificación	
		Letra	Número
DEISY YARLEY TARAZONA ROJAS	0190751	Cuatro, uno	4.1

A P R O B A D A


Doc. ANA MILENA GOMEZ


Ing. RAQUEL IRENE LAGUADO RAMIREZ


Ing. JORGE RADAMEL ESPINEL GARCIA


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

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	12
1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.3 JUSTIFICACIÓN	14
1.4 OBJETIVOS	14
1.5 DELIMITACIONES	15
2. REFERENTES TEORICOS	16
2.1 ANTECEDENTES	16
2.2 MARCO TEORICO	18
2.3 MARCO LEGAL	34
3. METODOLOGIA	35
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	35
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	35
3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	35
3.4 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	36
4. PROPUESTA DE UN MODELO DE PLANEACION ESTRATEGICA PARA EMPRESA SERVIPORTEROS	37
4.1 DIAGNOSTICO ESTRATEGICO	37

4.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	63
4.3 FORMULACION ESTRATEGICA	68
4.4 INDICADORES DE GESTION	82
4.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SERVIPORTEROS	89
5. CONCLUSIONES	92
6. RECOMENDACIONES	93
BIBLIOGRAFIA	94
ANEXOS	96