



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTORES:

NOMBRE(S): MARÍA VICTORIA **APELLIDO(S):** IBÁÑEZ BONILLA .

NOMBRE(S): _____ **APELLIDO(S):** _____

FACULTAD: FACULTAD DE INGENIERÍAS _____

PLAN DE ESTUDIOS: PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL _____

DIRECTOR:

NOMBRE(S): CLARA PAOLA **APELLIDO(S):** BARRETO PEDRAZA .

TITULO DE LA TESIS: PROPUESTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA EMPRESA AGESO LTDA. EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER _____

RESUMEN:

En el desarrollo de la solución del problema planteado en el presente proyecto que es, “proponer una organización más estructurada para Ageso Ltda., que permita el control de las funciones de esta misma y, proporcione herramientas para facilitar la toma de decisiones”, se tomó como metodología, realizar inicialmente un diagnóstico para determinar la situación actual de la empresa, a través del análisis interno y externo en la organización; segundo, el establecer el direccionamiento estratégico, determinando la misión, visión, principios y valores para la gestión institucional; tercero, plantear los lineamientos estratégicos que permitan a la empresa alcanzar los logros establecidos y, finalmente, diseñar los indicadores de gestión, que serán utilizados para el seguimiento y medición del desempeño de la empresa Ageso Ltda.

Palabras clave: planeación, diagnóstico, direccionamiento, lineamiento e indicadores.

CARACTERISTICAS:

PAGINAS: 150 **PLANOS:** 0 **ILUSTRACIONES:** 0 **CD-ROM:** 1

PROPUESTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA EMPRESA AGESO
LTDA. EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER

MARÍA VICTORIA IBÁÑEZ BONILLA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2014

PROPUESTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA EMPRESA AGESO
LTDA. EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER

MARÍA VICTORIA IBÁÑEZ BONILLA
Código 1190002

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

Directora
CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA
Ingeniera Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2014



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Agosto 05 del 2014

HORA: 09:00 a.m.

LUGAR: CREAD, SALA 4

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "PROPUESTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA EMPRESA AGESO LTDA EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER."

Jurados: Doc. **LUZ ESTELLA DURÁN**
Ing. **RAQUEL IRENE LAGUADO**
Doc. **ANA MILENA GÓMEZ**

Director: CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
MARIA VICTORIA IBÁÑEZ BONILLA	1190002	CUATRO CUATRO	4.4

APROBADA

Doc. **LUZ ESTELLA DURAN**

Ing. **RAQUEL IRENE LAGUADO**

Doc. **ANA MILENA GÓMEZ**

Patricia Ramirez D.
Yo.Bo. ROSA PATRICIA RAMIREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial

Jessica M.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. PROBLEMA	16
1.1 TÍTULO	16
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.4 JUSTIFICACIÓN	17
1.4.1 A nivel de la empresa	17
1.4.2 A nivel de la Universidad	17
1.4.3 A nivel del estudiante	18
1.5 OBJETIVOS	18
1.5.1 Objetivo general	18
1.5.2 Objetivos específicos	18
1.6 DELIMITACIONES	18
1.6.1 Delimitación espacial	18
1.6.2 Delimitación temporal	19
1.7 ALCANCES Y LIMITACIONES	19
1.7.1 Alcances	19
1.7.2 Limitaciones	19

2. MARCO REFERENCIAL	20
2.1 ANTECEDENTES	20
2.2 MARCO CONTEXTUAL	21
2.3 MARCO TEÓRICO	22
2.3.1 Administración estratégica	22
2.3.2 Planeación estratégica	23
2.3.3 Análisis interno	26
2.3.4 Análisis Externo	30
2.3.5 Análisis DOFA	34
2.3.6 Matriz de la posición estratégica y evaluación de la acción (PEYEA)	34
2.3.7 Matriz Interna Externa (IE)	36
2.3.8 Direccionamiento estratégico	37
2.3.9 Plan estratégico	40
2.4 MARCO CONCEPTUAL	43
2.5 MARCO LEGAL	44
3. DISEÑO METODOLÓGICO	46
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	46
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	46
3.2.1 Población	46
3.2.2 Muestra	46
3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	46
3.3.1 Fuentes primarias	46

3.3.2	Fuentes secundarias	46
3.3.3	Presentación y análisis de resultados	47
4.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	48
4.1	ANÁLISIS INTERNO DE LA EMPRESA AGESO LTDA.	48
4.1.1	Área administrativa	48
4.1.2	Área de marketing	52
4.1.3	Área de finanzas	56
4.1.4	Área de prestación del servicio	57
4.1.5	Área de investigación y desarrollo	61
4.1.6	Área de sistemas de información computarizada	62
4.1.7	Matriz de evaluación de factores internos	63
4.2	ANÁLISIS EXTERNO DE LA EMPRESA AGESO LTDA.	64
4.2.1	Fuerzas económicas	64
4.2.1.1	Patrones y cambios en el consumo	64
4.2.1.2	Índice de desempleo	66
4.2.1.3	Impuestos	67
4.2.1.4	Tamaño de mercado	68
4.2.1.5	Pronósticos económicos	69
4.2.1.6	Políticas monetarias, fiscales y cambiarias	72
4.2.2	Factores sociales, culturales, geográficos y demográficos	74
4.2.2.1	Estilos y calidad de vida	74
4.2.2.2	La inversión	75

4.2.2.3	Calidad del producto	78
4.2.2.4	Servicio al cliente	78
4.2.2.5	El trabajo	79
4.2.3	Factor político	80
4.2.3.1	Ley tributaria	80
4.2.3.2	Ley laboral	82
4.2.3.3	Actividades terroristas	83
4.2.3.4	Exenciones tributarias	85
4.2.3.5	Salud y seguridad	86
4.2.4	Factor tecnológico	92
4.2.5	Factor competitivo	93
4.2.6	Determinación de la Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE)	96
4.3	MATRIZ DOFA	97
4.3.1	Análisis DOFA	99
4.4	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	101
4.4.1	Misión	101
4.4.2	Visión	102
4.4.3	Objetivos corporativos	103
4.4.4	Valores corporativos	104
4.5	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	106
4.5.1	Matriz de la posición estratégica y evaluación de la acción (PEYEA)	106
4.5.2	Matriz interna – externa (IE)	109
4.6	PLAN ESTRATÉGICO	110

4.6.1	Proyectos estratégicos	110
4.6.2	Estrategias	115
4.6.3	Planes de acción	118
4.7	RELACIÓN COSTO-BENEFICIO	125
4.8	INDICADORES DE GESTIÓN	132
5.	CONCLUSIONES	136
6.	RECOMENDACIONES	138
	BIBLIOGRAFÍA	139
	ANEXOS	143