



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): JAIRO ANDRES **APELLIDOS:** CRUZ CORONEL
NOMBRE (S): _____ **APELLIDOS:** _____

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE (S): CLARA PAOLA **APELLIDOS:** BARRETO PEDRAZA

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CADENA DE SUPERMERCADOS MERKAGUSTO EN LA CIUDAD DE CÚCUTA NORTE DE SANTANDER

RESUMEN:

Se realizó un diagnóstico estratégico organizacional de la empresa por medio de un diseño del direccionamiento estratégico: misión, visión, principios corporativos. Igualmente, se formularon estrategias que permitieron lograr eficazmente la misión definiendo planes de acción concretos, definiendo responsables. Por ultimo, definieron los indicadores de seguimiento y medición de las estrategias, metas y objetivos planteados.

Palabras clave: asistencia, interventoría, supervisión, convenios, Gobernación.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 119

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CADENA DE
SUPERMERCADOS MERKAGUSTO EN LA CIUDAD DE CÚCUTA NORTE DE
SANTANDER

JAIRO ANDRES CRUZ CORONEL

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2012

DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CADENA DE
SUPERMERCADOS MERKAGUSTO EN LA CIUDAD DE CÚCUTA NORTE DE
SANTANDER

JAIRO ANDRES CRUZ CORONEL

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

Director
CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA
Ingeniero industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2012

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Mayo 31 de 2012

HORA: 11:00 a.m.

LUGAR: RESTAURANTE PORTON ORIENTAL

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA LA CADENA DE SUPERMERCADOS MERKAGUSTO EN LA CIUDAD DE CUCUTA NORTE DE SANTANDER"

Jurados: Ing. FABIO ORLANDO CORDON
Ing. ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO
Ing. CLAUDIA PATRICIA BAEZ

Directora: Ing. CLARA PAOLA BARRETO

Nombre de la estudiante	Código	Calificación Letra	Número
JAIRO ANDRES CRUZ CORONEL	1190207	Cuatro. Cero	4.0

APROBADA

Ing. FABIO ORLANDO CORDON

Ing. ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO

Ing. CLAUDIA PATRICIA BAEZ

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

Sandra R.

A mis padres, Jairo Cruz y Margarita Coronel, por su apoyo incondicional, por sus consejos y motivación constante, por su ejemplo y los valores que me inculcaron, permitiéndome ser una persona de bien, pero más que nada por su amor.

A mi hermana, Margarita Cruz Coronel, por ser mi ejemplo a seguir, y por estar conmigo en los buenos y malos momentos.

A la ingeniera, Clara Paola Barreto, por su educación universitaria, por haberme infundado siempre la perseverancia y constancia necesarias para lograr las metas, A mis compañeros que de una u otra forma contribuyeron en mi formación académica.

Jairo

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3 JUSTIFICACIÓN	17
1.4 OBJETIVOS	17
1.5 DELIMITACIONES	18
1.6 ALCANCES Y LIMITACIONES	18
2. REFERENTES TEÓRICOS	20
2.1 ANTECEDENTES	20
2.2 MARCO TEORICO	21
2.2.1 Diagnóstico estratégico	21
2.2.2 El perfil de oportunidades y amenazas (POAM)	22
2.2.3 El perfil de capacidad interna (PCI)	24
2.2.4 Análisis DOFA	27
2.2.5 Direccionamiento estratégico	27
2.2.6 Opciones estratégicas	33
2.2.7 Formulación estratégica	36
2.2.8 Seguimiento y medición	37
2.3 MARCO LEGAL	38

3. DISEÑO METODOLÓGICO	39
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	39
3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	39
3.4 TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	40
3.5 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	40
4. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO	41
4.1 ANÁLISIS EXTERNO	41
4.2 ANÁLISIS INTERNO	58
4.3 PERFIL DE CAPACIDAD INTERNA (PCI)	67
4.3.1 Perfil de capacidad interna	73
4.4 ANÁLISIS DOFA	75
4.4.1 Hoja de trabajo	76
4.4.2 Matriz DOFA	76
5. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	79
5.1 MISIÓN	79
5.1.1 Misión propuesta para MERKGUSTO	81
5.2 VISIÓN	81
5.2.1 Visión propuesta para MERKGUSTO	83
5.3 OBJETIVOS CORPORATIVOS	83
5.4 VALORES CORPORATIVOS	84
5.4.1 Valores corporativos propuestos	84
5.5 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	85

6. FORMULACION ESTRATEGICA	87
6.1 PROYECTOS ESTRATEGICOS	87
6.2 MATRIZ DE CORRELACIÓN DE OBJETIVOS	88
6.3 ESTRATEGIAS	90
6.4 PLANES DE ACCIÓN	91
7. SISTEMA DE MEDICIÓN DE GESTIÓN	99
8. CONCLUSIONES	104
9. RECOMENDACIONES	106
BIBLIOGRAFÍA	107
ANEXOS	109