



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): SERGIO ALBERTO

APELLIDOS: SILVA GAMBOA

NOMBRE (S): LUIS ALFREDO

APELLIDOS: VELASCO DAVILA

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE (S): HECTOR ALIRIO

APELLIDOS: NUÑEZ GOMEZ

TITULO DE LA TESIS: PROPUESTA DE PLANEACION ESTRATEGICA PARA EL SUPERMERCADO LOS MONTES DE LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CUCUTA, NORTE DE SANTANDER

RESUMEN:

Se realizó un diagnóstico estratégico organizacional mediante el análisis interno y externo del supermercado los montes. Se elaboró la misión, visión, valores y objetivos corporativos acordes a los requerimientos de la organización, formulando estrategias de mejora. Igualmente, se establecieron los responsables y los planes de acción a seguir, como parte del direccionamiento estratégico. Se definió los indicadores de seguimiento y medición de las estrategias, metas y objetivos planteados. Por último, se estableció la relación costo-beneficio del proyecto.

Palabras clave: Propuesta, planeación, estratégica, Supermercado Los Montes.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 235

PLANOS: ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

PROPUESTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL SUPERMERCADO
LOS MONTES DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE
SANTANDER

LUIS ALFREDO VELASCO DAVILA
SERGIO ALBERTO SILVA GAMBOA

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

PROPUESTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL SUPERMERCADO
LOS MONTES DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE
SANTANDER

LUIS ALFREDO VELASCO DAVILA

SERGIO ALBERTO SILVA GAMBOA

Trabajo de Grado presentado para
optar al título de Ingeniero Industrial

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



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, 18 de Noviembre de 2013

HORA: 6:30 a.m.

LUGAR: SALA 4 CREAD

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "PROPUESTA DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA PARA EL SUPERMERCADO
LOS MONTES DE LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CUCUTA, NORTE DE SANTANDER."

Jurados: Doc. RUTH ADRIANA CASTELLANOS
Ing. RAQUEL IRENE LAGUADO
Ing. ROSA PATRICIA RAMIREZ


Director: Ing. HECTOR ALIRIO NUÑEZ GOMEZ

Nombre de los estudiantes	Código	Calificación Letra	Número
LUIS ALFREDO VELASCO	1190371	Cuatro, Uno	4.1
SERGIO ALBERTO SILVA	1190426	Cuatro, Uno	4.1

APROBADA


Doc. RUTH ADRIANA CASTELLANOS


Ing. RAQUEL IRENE LAGUADO


Ing. ROSA PATRICIA RAMIREZ

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

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	18
1. EL PROBLEMA	19
1.1 TITULO	19
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA	20
1.4 JUSTIFICACION	20
1.4.1 A nivel de la empresa	20
1.4.2 A nivel del estudiante	20
1. 5 OBJETIVOS	20
1.5.1 Objetivo General	20
1.5.2 Objetivos Específicos	21
1.6 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACION	21
1.6.1 Delimitación Espacial	21
1.6.2 Delimitación Temporal	21
1.7 ALCANCE Y LIMITACIONES	21
1.7.1 Alcance	21
1.7.2 Limitaciones	22
2. MARCO REFERENCIAL	23
2.1 ANTECEDENTES	23

2.2 MARCO CONTEXTUAL	24
2.2.1 Datos generales	24
2.3 MARCO TEORICO	25
2.3.1 La Estrategia	25
2.3.2 Planeación Estratégica	25
2.3.3 El Direccionamiento Estratégico	26
2.3.3.1 Principios Corporativos	26
2.3.3.2 Misión	27
2.3.3.3 Visión	27
2.3.3.4 Objetivos Corporativos	28
2.3.3.5 Valores Corporativos	28
2.3.4 Matriz Axiológica	28
2.3.5 Análisis Externo	30
2.3.5.1 Perfil de oportunidades y amenazas en el medio (POAM)	30
2.3.6 Análisis Interno	32
2.3.6.1 Perfil de la Capacidad de la Compañía (PCI)	32
2.3.7 Análisis DOFA	33
2.3.8 Manual de Funciones	34
2.3.9 Manual de Procedimientos	35
2.3.10 Costos	39
2.3.11 Presupuesto	39
2.3.12 Utilidad	40
2.3.13 Relación costo-beneficio	40

2.4 MARCO CONCEPTUAL	40
2.5 MARCO LEGAL	43
3. DISEÑO METODOLOGICO	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 INFORMACIÓN	48
3.3.1 Fuente primarias	48
3.3.2 Fuente Secundarias	48
3.4 ANALISIS DE LA INFORMACION	48
4. ANALISIS Y RESULTADOS	49
4.1 DIAGNOSTICO ESTRATEGICO	49
4.1.1 Análisis Externo	49
4.1.1.1 Factores económicos	49
4.1.1.2 Factores Políticos	57
4.1.1.3 Factores Sociales	58
4.1.1.4 Factores Tecnológicos	61
4.1.1.5 Factores Competitivos	63
4.1.1.6 Factores Geográficos	64
4.1.2 Perfil de oportunidades y amenazas del medio (POAM)	66

4.1.3 Análisis Interno	67
4.1.3.1. Encuesta dirigida a los empleados de la empresa	67
4.1.3.2. Entrevista dirigida al gerente del supermercado	73
4.1.4 Perfil de capacidad interna de la compañía (PCI)	78
4.1.5 Análisis DOFA.	86
4.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	89
4.2.1 Misión	89
4.2.2 Visión	91
4.2.3 Valores y Principios Corporativos	92
4.2.3.1 Matriz axiológica	93
4.2.4 Objetivos Corporativos:	95
4.2.5 Organigrama de la empresa:	95
4.3 FORMULACIÓN ESTRATÉGICA	96
4.3.1 Proyectos estratégicos	96
4.3.2 Matriz de correlación de objetivos	97
4.3.3 Estrategias	99
4.3.4 Planes de acción	100
4.4 Sistema de gestión de medición	108
4.4.1 Indicadores de seguimiento y medición	108
4.5 Manual de funciones y procedimientos	113
4.5.1 Manual de funciones.	113
4.5.2 Manual de procedimientos.	152

4.6 Relación Costo-Beneficio para la implementación del proyecto	210
4.6.1 Costo de la implementación del proyecto.	210
4.6.2 Beneficios de la implementación del proyecto.	211
5. CONCLUSIONES	213
6. RECOMENDACIONES	215
BIBLIOGRAFIA	216
ANEXOS	218