



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** OLGA MAGRETH

**APELLIDOS:** RIVERA RAMÍREZ

**FACULTAD:** INGENIERÍA

**PLAN DE ESTUDIOS:** INGENIERÍA INDUSTRIAL

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** SAMUEL ANDRÉS

**APELLIDOS:** CASTILLA HADDAD

**TITULO DE LA TESIS:** DISEÑO DE LOS PLANES OPERATIVOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN LA EMPRESA EIS CÚCUTA S.A E.S.P.

**RESUMEN:**

Se realizó una evaluación de la planeación estratégica de la organización, a partir de la cual se propusieron ajustes a las alternativas de mejoramiento formuladas en la misma. Se diseñó el instrumento con el cual se va a estructurar el plan de acción para cada una de las alternativas, definiendo acciones y actividades, plazos de tiempo, responsables, así como los recursos financieros necesarios para la ejecución de éstas. Por otra parte, se formularon indicadores para controlar el desempeño de las acciones y se estableció una frecuencia tanto de medición como de análisis de los resultados obtenidos.

Palabras clave: actividades, control, indicadores, instrumentos, planes operativos.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PAGINAS:** 95

**PLANOS:** 0 **ILUSTRACIONES:** 0

**CD-ROM:** 1

DISEÑO DE LOS PLANES OPERATIVOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA  
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN LA EMPRESA EIS CÚCUTA S.A E.S.P

OLGA MAGRETH RIVERA RAMÍREZ

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

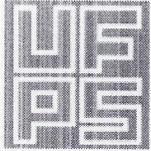
DISEÑO DE LOS PLANES OPERATIVOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA  
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN LA EMPRESA EIS CÚCUTA S.A E.S.P

OLGA MAGRETH RIVERA RAMÍREZ

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

Director  
SAMUEL CASTILLA HADDAD  
Ingeniero Industrial

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



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, 03 de Diciembre de 2013

HORA: 3:00 p.m.

LUGAR: SALA 4 CREAD

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DE LOS PLANES OPERATIVOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANEACIÓN ESTRATEGICA EN LA EMPRESA EIS CUCUTA S.A E.S.P."

Jurados: Ing. ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO  
Doc. LUZ ESTELA DURAN  
Doc. ANA MILENA GOMEZ

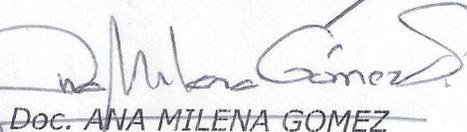
Directora: Ing. SAMUEL ANDRES CASTILLA HADDAD

Nombre de los estudiantes	Código	Calificación Letra	Número
<b>OLGA MAGRETH RIVERA RAMIREZ</b>	<b>1190450</b>	<b>Cuatro, Dos</b>	<b>4.2</b>

### **A P R O B A D A**

  
Ing. ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO

  
Doc. LUZ ESTELA DURAN

  
Doc. ANA MILENA GOMEZ

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

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	10
1. PROBLEMA	13
1.1 TÍTULO	13
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.4.1 A nivel de la empresa	14
1.4.2 A nivel del estudiante	14
1.4.3 A nivel de la universidad	14
1.5 OBJETIVOS	14
1.5.1 Objetivo General	14
1.5.2 Objetivos Específicos	14
1.6 DELIMITACIONES	15
1.6.1 Delimitación espacial	15
1.6.2 Delimitación temporal	15
1.7 ALCANCES Y LIMITACIONES	15
1.7.1 Alcances	15
1.7.2 Limitaciones	15
2. MARCO REFERENCIAL	16

2.1 ANTECEDENTES	16
2.2 MARCO TEORICO	17
2.2.1 Planeación estratégica	17
2.2.2 Qué es un plan de acción	17
2.2.3 Cómo se desarrolla un plan de acción	18
2.2.4 Pasos para elaborar un plan de acción	20
2.2.5 Para qué sirve un plan de acción	23
2.2.6 Cómo se elaboran los indicadores	24
2.3 MARCO CONCEPTUAL	26
2.4 MARCO CONTEXTUAL	28
2.5 MARCO LEGAL	29
3. DISEÑO METODOLÓGICO	31
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	31
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	31
3.2.1 Población	31
3.2.2 Muestra	31
3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	31
3.3.1 Fuentes primarias	31
3.3.2 Fuentes Secundarias	31
3.4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	32
4. DISEÑO DE LOS PLANES OPERATIVOS	33
4.1 EVALUACIÓN DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	33

4.1.1 Identificación de los objetivos y los proyectos estratégicos	35
4.1.2 Propuesta de actualización a la planeación estratégica	40
4.2 DISEÑO DEL MODELO DEL INSTRUMENTO	50
4.3 PLANIFICACIÓN DE ACCIONES, ACTIVIDADES, PLAZOS, RECURSOS Y RESPONSABLES	52
4.3.1 Definición de acciones y actividades	52
4.3.2 Identificación de plazos de tiempo	53
4.3.3 Identificación de recursos	53
4.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO	59
4.4.1 Indicadores	59
4.4.2 Control y seguimiento	59
4.2.3 Integración de los indicadores de desempeño con la estrategia de la organización	66
5. CONCLUSIONES	68
6. RECOMENDACIONES	70
BIBLIOGRAFÍA	8
ANEXOS	71