



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): FELIX HERNANDO

NOMBRE (S): VÍCTOR JESÚS

APELLIDOS: ARENAS ÁLVAREZ

APELLIDOS: PAREDES FERNÁNDEZ

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE (S): ROSA PATRICIA

APELLIDOS: RAMIREZ DELGADO

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA ARCILLAS CASTILLA, DEL MUNICIPIO DE EL ZULIA

RESUMEN:

En el presente proyecto se utilizó un tipo de estudio descriptivo para recopilar información de la población de la empresa conformada por 25 trabajadores, de los cuales 19 hacen parte del área operacional y 6 hacen parte del área administrativa. El propósito del estudio fue elaborar una propuesta de planeación estratégica de la empresa Arcillas Castilla del municipio de El Zulia. Se logró realizar un diagnóstico administrativo, para analizar la situación actual de la empresa Arcillas Castilla y definir el direccionamiento estratégico. Se diseñaron las estrategias por medio del análisis FODA y se definieron los planes estratégicos que le permiten a la empresa mejorar su posición competitiva. Finalmente, se establecieron los indicadores de gestión para medir el desempeño de las actividades de la organización.

Palabras clave: Análisis DOFA, planeación estratégica, direccionamiento estratégico.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 135

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DISEÑO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA ARCILLAS CASTILLA,
DEL MUNICIPIO DE EL ZULIA

FELIX HERNANDO ARENAS ÁLVAREZ
VÍCTOR JESÚS PAREDES FERNÁNDEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SANN JOSE DE CÚCUTA

2015

DISEÑO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA ARCILLAS CASTILLA,
DEL MUNICIPIO DE EL ZULIA

FELIX HERNANDO ARENAS ÁLVAREZ

VÍCTOR JESÚS PAREDES FERNÁNDEZ

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de

Ingeniero Industrial

Directora

ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO

Ingeniera Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSE DE CÚCUTA

2015



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Noviembre 09 del 2015

HORA: 03:00 p.m.

LUGAR: CREAD SALA 3

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DE PLANEACION ESTRATEGICA DE LA EMPRESA ARCILLAS CASTILLA, DEL MUNICIPIO EL ZULIA."

Jurados:
Ing. CLAUDIA PATRICIA BAEZ ARARAT
Ing. LINA MARIA GARCIA BOTELLO
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

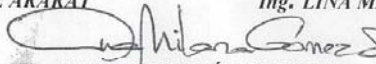
Director: ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
FELIX HERNANDO ARENAS ALVAREZ	1190451	CUATRO	4.0
VICTOR JESUS PAREDES FERNANDEZ	1190478	CUATRO	4.0

APROBADA


Ing. CLAUDIA PATRICIA BAEZ ARARAT


Ing. LINA MARIA GARCIA BOTELLO


Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO


Yo.Bo. ROSA PATRICIA RAMIREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial

Contenido

	pág.
Introducción	16
1. Problema	17
1.1 Título	17
1.2 Planteamiento del Problema	17
1.3 Formulación del Problema	18
1.4 Justificación	18
1.4.1 A nivel de la empresa	18
1.4.2 A nivel de la Universidad	18
1.4.3 A nivel del Estudiante	19
1.5 Objetivos	19
1.5.1 Objetivo general	19
1.5.2 Objetivos específicos	19
1.6 Alcances y Limitaciones	20
1.6.1 Alcances	20
1.6.2 Limitaciones	20
2. Marco referencial	21
2.1 Antecedentes	21
2.2 Marco Teórico	23
2.2.1 Planeación Estratégica	23
2.2.2 Características de la Planificación Estratégica	25
2.2.3 Etapas de la planificación estratégica	25
2.2.4 Importancia de la planificación estratégica	26

2.2.5 Auditoría Interna	26
2.2.6 Matriz de evaluación de los factores internos (EFI)	27
2.2.7 Auditoría externa	28
2.2.8 Matriz de evaluación de los factores externos (EFE)	30
2.2.9 Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas (FODA)	31
2.2.10 Indicadores	35
2.3 Marco Contextual	40
3. Diseño metodológico	43
3.1 Tipo de Investigación	43
3.2 Población y Muestra	43
3.2.1 Población	43
3.2.2 Muestra	43
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	44
3.3.1 Fuente primaria	44
3.3.2 Fuentes secundarias	44
3.4 Análisis de la Información	44
4. Diagnóstico estratégico	45
4.1 Analisis Estratégicos Internos	45
4.1.1 Área Administrativa	45
4.1.1.1 Planificación	45
4.1.1.2 Organización	47
4.1.1.3 Motivación	47
4.1.1.4 Análisis de resultados en la actividad de motivación	53
4.1.1.5 Integración del personal	53

4.1.1.6 Controlar	54
4.1.1.7 Análisis de resultados del Área Administrativa	56
4.1.2 Área de marketing	56
4.1.2.1 Análisis de clientes	56
4.1.2.2 Compra de suministros	57
4.1.2.3 Ventas de productos y servicio	59
4.1.2.4 Planificación de productos y servicios	61
4.1.2.5 Políticas de precios	62
4.1.2.6 Distribución	62
4.1.2.7 Responsabilidad Social	63
4.1.2.8 Análisis de resultados en el área de marketing	63
4.1.3 Área de finanzas	64
4.1.3.1 Análisis de resultados área de finanzas	64
4.1.4 Área de producción-operación	65
4.1.4.1 Procesos	65
4.1.4.2 Capacidad del volumen de la planta.	67
4.1.4.3 Planeación de la producción.	68
4.1.4.4 Fuerza de trabajo	68
4.1.4.5 Calidad	70
4.1.4.6 Análisis de resultados en el área de producción y operación	71
4.1.5 Área de investigación y desarrollo	71
4.1.5.1 Análisis de resultados en el área de Investigación y Desarrollo	72
4.1.6 Área de sistemas de información	73
4.1.6.1 Análisis de resultados del área de sistemas de información.	73

4.1.7 Determinación de la matriz de evaluación de factores internos (EFI).	73
4.2 Análisis Estratégico Externo	77
4.2.1 Fuerzas económicas	77
4.2.1.1 Comportamiento del PIB	77
4.2.1.2 Comportamiento de la construcción	79
4.2.1.3 Devaluación del Bolívar	81
4.2.1.4 Tasa de inflación	82
4.1.2.5 tasa representativa del dólar	83
4.2.1.6 Tasa de desempleo	84
4.2.2 Fuerzas socio-cultural	85
4.2.2.1 Nivel de seguridad	85
4.2.2.2 Acceso a la educación	86
4.2.2.3 Disponibilidad de centros de salud y bienestar	87
4.2.3 Fuerzas legales	87
4.2.4 Fuerzas tecnológicas	87
4.2.4.1 Proveedores de tecnología	87
4.2.4.2 Laboratorios de investigación	88
4.2.5 Fuerzas competitivas	88
4.2.6 Determinación de la matriz de evaluación de factores externos (EFE)	90
4.3 Matriz FODA	92
4.4 Lineamientos Estratégicos	96
4.4.1 Matriz de la posición estratégica y evaluación de la acción (PEYEA)	96
4.4.1.1 Análisis de resultados de la matriz de posición estratégica y evaluación de la acción (PEYEA)	99

4.4.2 Matriz interna – externa (IE)	99
4.4.2.1 Análisis d resultados de la matriz IE	100
4.4.3 Proyectos estratégicos	101
4.5 Direccionamiento Estratégico	112
4.5.1 Misión corporativa	112
4.5.2 Visión corporativa	114
4.5.3 Objetivos corporativos	116
4.5.4 Estructura organizacional	117
4.6 Indicadores de Gestión	118
4.6.1 Índice de perspectiva financiera	119
4.6.2 Índice de perspectiva del mercado y del cliente	120
4.6.3 Índices de perspectiva interna	120
4.6.4 Indicador de perspectiva del capital intelectual	122
Conclusiones	123
Recomendaciones	127
Referencias Bibliográficas	129
Anexos	131