



**BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS
RESUMEN TESIS DE GRADO**



AUTOR (ES):

NOMBRE (S): SERGIO RICARDO **APELLIDOS:** GONZALEZ MATAMOROS

FACULTAD: INGENIERIAS

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE (S): WLAMYR **APELLIDOS:** PALACIOS ALVARADO

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA CORPORACIÓN SOCIAL DE TRABAJADORES DE CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER – CORPSOTRACENS

RESUMEN:

En el presente se apoya la cultura organizacional, diseñando y, elaborando la planeación estratégica corporativa, que contribuye a su vez, al direccionamiento estratégico. El análisis principal es un diagnóstico de los aspectos corporativos, que se relacionan con la cultura organizacional de la entidad, que comprenden desde la misión, la visión, los principios, los valores y los objetivos corporativos, ayudando a la Corporación Social, al análisis y construcción de mecanismos administrativos, como es el PCI, el POAM, el Porter y el DOFA; en la búsqueda de un diagnóstico estratégico que consolide y contribuya al direccionamiento estratégico. Este permite el análisis pertinente para identificar las necesidades y verificar las expectativas de los asociados a la entidad.

Palabras clave: plan estratégico, direccionamiento, análisis DOFA, perfil PCI y POAM

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 240 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** **CD-ROM:** 1

DISEÑO DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA CORPORACIÓN
SOCIAL DE TRABAJADORES DE CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE
SANTANDER – CORPSOTRACENS

SERGIO RICARDO GONZALEZ MATAMOROS

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

DISEÑO DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA CORPORACIÓN
SOCIAL DE TRABAJADORES DE CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE
SANTANDER – CORPSOTRACENS

SERGIO RICARDO GONZALEZ MATAMOROS

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

Director
WLAMYR PALACIOS ALVARADO
Ingeniero Industrial

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



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Agosto 06 del 2014

HORA: 10:00 a.m.

LUGAR: CREAD, SALA 3

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

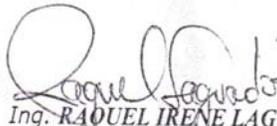
Título de la Tesis: "DISEÑO DE LA PLANEACION ESTRATEGICA PARA LA CORPORACION SOCIAL DE TRABAJADORES DE CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER-CORPSOTRACENS"

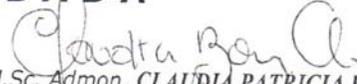
Jurados: Ing. RAQUEL IRENE LAGUADO
M.Sc. Admon. CLAUDIA PATRICIA BAEZ
Doc. ANA MILENA GÓMEZ

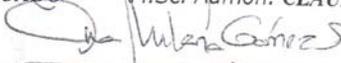
Director: WLAMYR PALACIOS ALVARADO

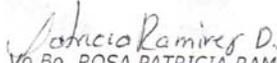
Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
SERGIO RICARDO GONZALEZ MATAMOROS	1190465	CUATRO	4.0

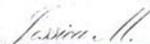
APROBADA


Ing. RAQUEL IRENE LAGUADO


M.Sc. Admon. CLAUDIA PATRICIA BAEZ


Doc. ANA MILENA GÓMEZ


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



CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	21
1. PROBLEMA	23
1.1 TITULO	23
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	23
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	24
1.4 JUSTIFICACIÓN	25
1.4.1 A nivel de la empresa	25
1.4.2 A nivel del estudiante	25
1.4.3 A nivel de la universidad	25
1.5 OBJETIVOS	25
1.5.1 Objetivo general	25
1.5.2 Objetivos específicos	25
1.6 ALCANCES Y LIMITACIONES	26
1.6.1 Alcances	26
1.6.2 Limitaciones	26
2. MARCO DE REFERENCIA	27
2.1 ANTECEDENTES	27
2.2 MARCO TEÓRICO	29
2.2.1 Planeación estratégica	29
2.2.2 Diagnóstico organizacional	35

2.2.3	Direccionamiento estratégico	37
2.2.4	Análisis interno (PCI)	45
2.2.5	Lineamientos generales para la elaboración del análisis PCI	46
2.2.6	Análisis externo (POAM)	50
2.2.7	Lineamientos generales para la elaboración del análisis POAM	51
2.2.8	Matriz DOFA	54
2.2.9	Lineamientos generales para la elaboración de la matriz DOFA	55
2.3	MARCO CONCEPTUAL	57
2.4	MARCO CONTEXTUAL	59
2.4.1	Datos generales	59
2.5	MARCO LEGAL	60
3.	DISEÑO METODOLÓGICO	61
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	61
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA	61
3.2.1	Población	61
3.2.2	Muestra administrativa	61
3.2.3	Muestra junta directiva	61
3.2.4	Muestra directiva	61
3.2.5	Muestra asociados	61
3.3	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	64
3.4	INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	65
3.4.1	Fuentes primarias	65
3.4.2	Fuentes secundarias	66
3.5	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	66

4. DESARROLLO DEL PROYECTO DISEÑO DE LA PLANEACION ESTRATEGICA PARA CORPSOTRACENS	67
4.1 DIAGNÓSTICO ESTRATEGICO ACTUAL DE CORPSOTRACENS	67
4.1.1 Reunión con los empleados del área administrativa, para la realización del cuestionario estratégico	67
4.2 ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE CORPSOTRACENS	70
4.3 ANALISIS Y CALIFICACION DE CAPACIDADES INTERNA (PCI) Y FACTORES EXTERNOS (POAM) DE CORPSOTRACENS	93
4.4 FORMATO DE MATRIZ (DOFA) PARA CONOCER DEBILIDADES, FORTALEZAS, OPORTUNIDADES Y AMENAZAS DE LAS CAPACIDADES INTERNAS Y FACTORES EXTERNOS DE CORPSOTRACENS.	141
4.5 ANALISIS DIRIGIDO A LOS ASOCIADOS DE CORPSOTRACENS.	151
4.6 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	176
4.6.1 Misión	177
4.6.2 Visión	177
4.6.3 Principios corporativos propuestos	180
4.6.4 Valores corporativos propuestos	181
4.6.5 MODELO DE ADMINISTRACION ESTRATEGICA	182
4.6.6 Objetivos estratégicos	183
4.6.7 OBJETIVOS ESTRATEGICOS PROPUESTOS	185
4.7 FORMULACION ESTRATEGICA	186
4.7.1 Plan estratégico y operativo	187
4.7.1.1 Plan de acción área administrativa y contable	188
4.7.1.2 Plan de acción área marketing	194
5. ESTRATEGIAS DE DIRECCIONAMIENTO E INDICADORES DE GESTION	197

6. SOCIALIZACION DEL PLAN DE ACCION Y DE LOS INDICADORES DE GESTION CON EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y JUNTA DIRECTIVA DE CORPSOTRACENS	211
7. CONCLUSIONES	212
8. RECOMENDACIONES	214
BIBLIOGRAFIA	216
ANEXOS	218