

	GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS		CÓDIGO	FO-GS-15	
			VERSIÓN	02	
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN		FECHA	03/04/2017	
			PÁGINA	1 de 114	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad	

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): EMELY DAYANNA APELLIDOS: TARAZONA PEREZ

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): JUAN CARLOS APELLIDOS: CARRILLO BERMÚDEZ

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): FORMULACIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO

ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL PARA LA DROGUERÍA BERBESÍ UBICADA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER

RESUMEN

Este proyecto formula el direccionamiento estratégico para la Droguería Berbesí utilizando diferentes herramientas de análisis y diagnósticas, para sus resultados fueran aprovechados en la formulación de estrategias que ayuden en el cumplimiento de objetivos a corto o mediano plazo, así mismo se diseñaron componentes como misión, visión, políticas, valores para finalizar con la MEGA, para culminar se elaboró planes estratégicos y operativos y cuadro de indicadores para el seguimiento de cumplimiento de estrategias.

PALABRAS CLAVES: Direccionamiento estratégico, Diseño de estrategias, Herramientas de análisis.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 116 PLANOS: ILUSTRACIONES: 34 CD ROOM:

FORMULACIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL
PARA LA DROGUERÍA BERBESÍ UBICADA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA, NORTE DE
SANTANDER

EMELY DAYANNA TARAZONA PÉREZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2021

FORMULACIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL
PARA LA DROGUERÍA BERBESÍ UBICADA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA, NORTE DE
SANTANDER

EMELY DAYANNA TARAZONA PÉREZ

Proyecto de Grado como requisito para optar al Título de Ingeniero Industrial

Director

JUAN CARLOS CARRILLO BERMÚDEZ

Magister en Administración de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 03 de noviembre, 2021
HORA: 08:00 a.m.
LUGAR: GOOGLE MEET – CORREO INSTITUCIONAL UFPS

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

TÍTULO DE LA TESIS: “FORMULACIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO ORGANIZACIONAL PARA LA DROGUERIA BERBESI UBICADA EN LA CIUDADDE CUCUTA, NORTE DE SANTANDER”.

JURADOS: ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO
FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

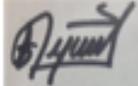
DIRECTOR: JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO

<i>NOMBRE DEL ESTUDIANTE</i>	<i>CÓDIGO</i>	<i>CALIFICACIÓN</i>	<i>NÚMERO</i>
EMELY DAYANNA TARAZONA			
PEREZ	1192154	tres, nueve	3,9

LETRA

APROBADA


ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO


FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR


Vº. Bº ÓSCAR MAYORGA TORRES
Director plan de estudios ingeniería industrial

Agradecimientos

Primero que todo agradezco a la Universidad Francisco de Paula en aceptar y brindarme todas las oportunidades para crecer profesionalmente, agradezco a mi progenitora Margarita Caicedo por apoyarme económica y moral mente en mi proceso de formación así mismo agradezco a mis amigos por siempre brindarme apoyo en cada escalón de esta profesión. Gracias a Dios por hacer esto posible.

Contenido

	Pág.
Introducción	17
1. Problema	19
1.1. Título	19
1.2. Planteamiento del problema	19
1.3. Formulación del problema	20
1.4. Justificación	20
1.4.1 Por parte de la empresa	20
1.4.2 Por parte del estudiante	20
1.5 Objetivos	21
1.5.1 Objetivo general	21
1.5.2 Objetivos específicos	21
1.6 Alcances y Limitaciones	21
1.6.1 Alcance	21
1.6.2 Limitaciones	22
2. Marco Referencial	23
2.1 Antecedentes internacionales	23
2.2 Antecedentes nacionales	24
2.3 Antecedentes regionales	26
2.4 Marco Contextual	27

2.4.1 Datos Generales	27
2.4.2 Servicios prestados	29
2.4.3 Organigrama	30
2.5 Marco Teórico	30
2.5.1. Direccionamiento estratégico	30
2.5.2 Herramienta de diagnóstico	31
2.5.3 Matrices de análisis interno	32
2.5.4 Matrices de análisis externo	33
2.5.5 Partes Interesadas	33
2.5.6 Matriz axiológica	34
2.5.7 Componentes del direccionamiento estratégico	34
2.5.8 Planeación estratégica	35
2.5.9 Matriz DOFA – DAFO	35
2.5.10 Matriz CAME – CEMA	36
2.3.11. Mapa estratégico	36
2.5.12 Indicadores	37
2.5.13 Cuadro de mando integral	37
2.6 Marco Conceptual	38
2.7 Marco Legal	39
3. Diseño Metodológico	40
3.1 Tipo de investigación	40
3.2 Población y Muestra	40

3.2.1 Población	40
3.2.2 Muestra	41
3.3 Instrumentos para la recolección de información	41
3.3.1 Fuentes de información primarias	41
3.3.2 Fuente de información secundarias	42
3.3.3 Análisis de la información	42
4. Resultados del Proyecto	43
4.1. Herramientas Diagnósticas	43
4.1.1 Cuestionarios Dirigido a Empleados y Clientes	43
4.1.2 Análisis de resultados encuesta dirigida a los empleados	46
4.1.3 Análisis del cuestionario dirigido al cliente	47
4.1.4 Entrevista	51
4.1.5 Análisis PESTEL	52
4.1.6 Cinco fuerzas de Porter	57
4.1.7 Matrices de análisis externo	59
4.1.7.1 Matriz POAM	60
4.1.8 Matrices de análisis interno	63
4.1.9 Matriz DOFA	67
4.1.10 Matriz CAME	67
4.1.12 Partes interesadas	68
4.1.13 Matriz Axiológica	70
4.2 Establecimiento del direccionamiento estratégico de la Droguería Berbesí	70

4.2.1 Misión	71
4.2.2 Visión	71
4.2.3 Políticas corporativas	72
4.2.4 La MEGA	73
4.2.5 Valores empresariales	74
4.3 Diseño del plan estratégico y operacional	75
4.3.1 Objetivos SMART	75
4.3.2 Estrategias seleccionadas	77
4.3.3 Mapa estratégico	79
4.3.4 Plan estrategico y operacional	80
4.4 Diseño de cuadro de indicadores	82
4.4.1 Indicadores	82
4.4.2 Cuadro de mando integral	92
Conclusiones del proyecto	94
Recomendaciones	95
Bibliografía	96