



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
DIVISIÓN BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): ANA MERCEDES APELLIDOS: ACEVEDO MURILLO

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA Y COMERCIAL Y FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ANTONIO APELLIDOS: ANAYA

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PLAN ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA  
FERROMATERIALES LA TERCERA JENI

RESUMEN

El desarrollo de la presente trabajo tiene como objetivo principal, diseñar un Plan Estratégico, se describe una revisión completa del aspecto metodológico y hasta la exploración de las diferentes herramientas que permiten analizar su entorno, por consiguiente, se realiza el diagnóstico estratégico el cual constituye una técnica que abarca toda la empresa y el entorno, determinando las necesidades existentes, aprovechando sus fortalezas y disminuyendo las debilidades mejorando así la gestión empresarial.

PALABRAS CLAVE: Plan estratégico, Diagnostico, Plan de acción

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 150 PLANOS: 0 ILUSTRACIONES: 0 CD ROOM: 1 ANEXOS: 2

PLAN ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA FERROMATERIALES LA TERCERA JENI

ANA MERCEDES ACEVEDO MURILLO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

SAN JOSE DE CÚCUTA

2015

PLAN ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA FERROMATERIALES LA TERCERA JENI

ANA MERCEDES ACEVEDO MURILLO

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

Tecnóloga en Administración Financiera

Director:

ANTONIO ANAYA

Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

SAN JOSE DE CÚCUTA

2015



**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**  
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**HORA:** 10:00 A.M.  
**FECHA:** MARZO 14 DEL 2015  
**LUGAR:** SALA 3 EDIFICIO CREAD  
**JURADOS:** MARTHA BEATRIZ DELGADO  
MARCOS MOROS IBARRA  
LUIS FERNANDO GUARDIOLA

**TITULO DE LA TESIS:** PLAN ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA FERREMATERIALES  
LA TERCERA "JENI"

**DIRECTOR:** JOSE ANTONIO ANAYA ATALLA

<b>NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NOTA</b>	<b>CALIFICACION</b>
<u>ANA MERCEDES ACEVEDO MURILLO</u>	<u>1461062</u>	<u>4.1</u>	<u>CUATRO.UNO</u>

**PLAN DE ESTUDIO:** TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

**FIRMAS DE LOS JURADOS:**

Martha Beatriz Delgado

Marcos Moros

Luis Fernando Guardiola

VoBo.

Jose Antonio Anaya Atalla  
COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

## **Dedicatoria**

A mis padres que con su incondicional apoyo hicieron posible la culminación de mi carrera.

A mi familia ya que con sus consejos y ánimo me impulsaban a cumplir con esta meta, a mi esposo que con su apoyo me ayudó a sacar adelante este reto, y a todas las personas que me tendieron la mano en los momentos difíciles.

A todos Gracias.

Ana Mercedes.

## **Agradecimientos**

La autora expresa su agradecimiento a:

Antonio Anaya, docente de la Universidad Francisco de Paula Santander, director del presente trabajo de grado, por su incondicional apoyo, dedicación y constante orientación, a quien le debo la culminación de este objetivo profesional.

Universidad Francisco De Paula Santander, sus directivas, docentes y todas aquellas personas que me ayudaron de una u otra manera a la realización del presente trabajo de grado.

Los miembros de la empresa Ferromateriales la Tercera JENI , en especial a la Gerente, propietaria, quien me brindó su colaboración de forma espontánea para el logro de este trabajo.

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	18
1. Generalidades	19
1.1 Planteamiento del Problema	19
1.1.1 Formulación del problema	23
1.1.2 Sistematización del problema	23
1.2 Objetivos de la investigación	23
1.2.1 Objetivo general.	23
1.2.2 Objetivos específicos	23
1.3 Justificación	24
1.3.1 Justificación teórica	24
1.3.2 Justificación metodológica	24
1.3.3 Justificación práctica	25
1.4 Alcances	26
1.5 Limitaciones	27
2 Marco Teórico	28
2.1 Antecedentes Bibliográficos	28
2.2 Bases Teóricas	30
2.2.1 Fundamentación de planeación estratégica	30
2.2.2 Qué es la planeación estratégica	31
2.2.3 Importancia de la planeación estratégica	32
2.2.4 Características de la planeación estratégica	33

2.2.5 Principios básicos de la planeación estratégica.	34
2.2.6 Definición de Plan Estratégico.	35
2.2.7 Modelos y elementos del plan estratégico.	36
2.2.8 El análisis externo.	40
2.2.9 El análisis interno.	41
2.3 Bases Legales	43
2.4 Definición de Términos	45
2.5 Sistema de Hipótesis	47
2.6 Sistema de Variables.	47
2.6.1 Variable Independiente	48
2.6.2 Variable Dependiente	48
2.7 Operacionalización de las Variables	48
3 Metodología	51
3.1 Tipo de Investigación	51
3.2 Población	51
3.3 Muestra	52
3.4 Instrumentos.	52
3.4.1 Entrevista	52
3.4.2 Encuesta	53
3.5 Procedimientos y procesamiento de la información	53
3.5.1 Procedimientos	53
3.5.2 Procesamiento	54
3.6 Análisis e Interpretación de Resultados	55

3.6.1	Análisis de resultados de la encuesta a clientes	56
3.6.2	Análisis de los resultados de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo	63
3.6.3	Conclusión general.	71
4.	Diagnóstico de la empresa Ferromateriales La Tercera Jeni	72
4.1	Diagnóstico Interno	72
4.1.1	Razón social	72
4.1.2	Reseña histórica	72
4.1.3	Objeto social	73
4.1.4	Subsistemas que conforman la organización	73
4.1.5	Proveedores	74
4.1.6	Clientes	75
4.2	Perfil de Capacidad Interna (PCI)	77
4.3	Diagnóstico externo o Perfil de Capacidad Externa (POAM)	79
4.3.1	Análisis DOFA.	81
5.	Plan estratégico	83
5.1	Mapa Estratégico	83
5.1.1	Direccionamiento estratégico propuesto	86
5.1.2	Estructura organizacional	89
5.1.2.1	Funciones.	90
6.	Plan de Acción	101
7.	Indicadores de Gestión Propuestos	105
8.	Plan de Medios	108

8.1 Objetivo de Medios	108
8.2 Campaña de expectativa	108
8.2.1 Proceso creativo	108
8.2.2 Divulgación	113
9. Evaluación Financiera	117
9.1 Proyección Financiera Propuesta	117
10. Conclusiones	122
11. Recomendaciones	125
Bibliografía	127
Anexos	129