



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN – TESIS DE GRADO

AUTORES: ERIKA YOHANA PALLARES CARRASCAL
LADY CAROLINA BERMUDEZ DURAN

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL

DIRECTOR: OSWALDO BARRETO BARRETO

TITULO DE LA TESIS: FORMULACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL DISEÑO
DE UN PORTAFOLIO DE SERVICIOS PARA LA COORDINACION DE RESIDUOS
BIOMÉDICOS Y ESPECIALES DE LA EMPRESA ASEO URBANO S.A. E.S.P.

RESUMEN:

Se realizó un diagnóstico para determinar fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del departamento de Residuos Biomédicos y un estudio de mercado a los generadores de residuos de la Ciudad de San José de Cúcuta, lo cual permitió formular estrategias para posicionar y consolidar el servicio en el mercado regional, mejorando la toma de decisiones y formulando un portafolio de servicios que refuerce el proceso de venta.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 118

PLANOS:

ILUSTRACIONES: 1

CD-ROM: 1

FORMULACION DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA EL DISEÑO DE UN
PORTAFOLIO DE SERVICIOS PARA LA COORDINACION DE RESIDUOS
BIOMEDICOS Y ESPECIALES DE LA EMPRESA ASEO URBANO S.A. E.S.P.

ERIKA YOHANA PALLARES CARRASCAL
LADY CAROLINA BERMUDEZ DURAN

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA DE PRODUCCION INDUSTRIAL
SAN JOSE DE CUCUTA
2007

FORMULACION DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA EL DISEÑO DE UN
PORTAFOLIO DE SERVICIOS PARA LA COORDINACION DE RESIDUOS
BIOMEDICOS Y ESPECIALES DE LA EMPRESA ASEO URBANO S.A. E.S.P.

ERIKA YOHANA PALLARES CARRASCAL
LADY CAROLINA BERMUDEZ DURAN

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

Director
OSWALDO BARRETO BARRETO
Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA DE PRODUCCION INDUSTRIAL
SAN JOSE DE CUCUTA
2007



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER



FACULTAD DE INGENIERÍA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, 9 de abril de 2007
HORA: 16:00
LUGAR: SALA 2 EDIFICIO CREAD
Plan de Estudios: INGENIERIA DE PRODUCCION INDUSTRIAL

Título de la tesis: "FORMULACION DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA EL DISEÑO DE UN PORTAFOLIO DE SERVICIOS PARA LA COORDINACION DE RESIDUOS BIOMEDICOS Y ESPECIALES DE LA EMPRESA ASEO URBANO S.A. E.S.P."

Jurados: SERGIO JAVIER MARTINEZ RAMIREZ
EDGAR ALEXANDER BUITRAGO
ANA MILENA GOMEZ SOTO

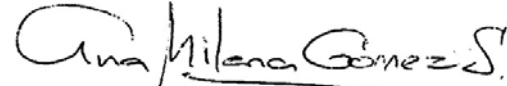
Director: OSWALDO BARRETO


Nombre de los estudiantes	Código	Calificación	
		Letra	Número
ERIKA YOHANA PALLARES CARRASCAL	190451	Cuatro, Dos	4,2
LADY CAROLINA BERMUDEZ DURAN	190506	Cuatro, Dos	4,2

APROBADO


SERGIO JAVIER MARTINEZ RAMIREZ


EDGAR ALEXANDER BUITRAGO


ANA MILENA GOMEZ SOTO


Vo.Bo. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
Coordinador Comité Curricular
Ingeniería Producción Industrial

Martha A

Av. Gran Colombia No. 12E-96 Barrio Colsag- Teléfonos: 5776655 ext: 115-116 Fax: 5771988
Cúcuta - Colombia

A mis padres, Noel Pallares Franco y Teresa Carrascal Pineda, cuyo esfuerzo ha hecho posible alcanzar mis logros; a mis hermanos Yalide Pallares Carrascal, Danny Pallares Carrascal, Katy Pallares Carrascal y a mi novio Mario Quiñones, por su apoyo y comprensión.

Erika

A mis padres, Maria Socorro Duran y Alvaro Bermudez, que siempre me brindaron su apoyo y cariño, pues con su esfuerzo y dedicación han sabido guiarme siempre en todos los momentos de mi vida, por creer en mi y ayudarme a ser una persona importante para la sociedad.

A mis hermanos, Alexander Bermudez y Jhan Carlos Bermudez, por haber confiado en mi y en mis capacidades.

A mi novio, Jhon Restrepo, por todo su amor, comprensión, apoyo y colaboración incondicional durante toda mi carrera.

Lady

AGRADECIMIENTOS

Los autores presentan sus agradecimientos a:

Ingeniero Oswaldo Barreto, Ingeniero Industrial y director del trabajo de grado, por su gran apoyo, valiosa orientación y gran dinamismo.

Ingeniero Fabio Segura, por su colaboración y formación profesional en el transcurso de la carrera.

Ingeniero Ángel Uriel García Torres, gerente de la empresa Aseo Urbano S.A. E.S.P. por ofrecer la oportunidad de desarrollar tan importante estudio dentro de su organización y por compartir sus conocimientos y experiencias.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	19
1. PRESENTACION DE RESULTADOS	21
1.1 INVESTIGACION DESARROLLADA	21
1.2 DETERMINACION DE LA POBLACION Y MUESTRA	21
1.2.1 Población	21
1.2.2 Muestra	21
1.3 FUENTES DE INFORMACION	23
1.4 PROCESAMIENTO DE DATOS	23
1.5 PRESENTACION Y ANALISIS DE LA ENCUESTA	24
1.5.1 Clientes actuales de la empresa Aseo Urbano S.A. E.S.P.	24
1.5.2 Clientes potenciales de la empresa Aseo Urbano S.A. E.S.P.	36
2. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO	49
2.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE LA EMPRESA ASEO URBANO S.A. E.S.P.	49

2.1.1	Reseña histórica de la empresa	49
2.1.2	Principios corporativos de Aseo Urbano S.A. E.S.P.	50
2.1.3	Misión de la empresa Aseo Urbano S.A. E.S.P.	51
2.1.4	Visión de la empresa Aseo Urbano S.A. E.S.P.	51
2.1.5	Política de calidad	51
2.1.6	Objetivos de calidad	51
2.2	CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA ASEO URBANO S.A. E.S.P.	52
2.2.1	Estilos de dirección	52
2.2.2	Claridad de los principios organizacionales	53
2.2.3	Autonomía individual	53
2.2.4	Estructura organizacional	53
2.2.5	Sistemas de apoyo	57
2.2.6	Sistema de recompensas y reconocimientos	57
2.2.7	Estímulo al riesgo	57
2.2.8	Direccionamiento estratégico	58
2.2.9	Talento humano	58

2.3 ANALISIS EXTERNO	59
2.3.1 Perfil de oportunidades y amenazas (POAM)	59
2.4 ANALISIS INTERNO	67
2.4.1 Perfil de capacidad interna (PCI)	67
2.5 ANALISIS DE MATRIZ DOFA	71
2.5.1 Factores claves de éxito	72
2.5.2 Matriz DOFA	74
2.6 FORMULACION DE ESTRATEGIAS	74
3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	77
3.1 MISION DE LA COORDINACIÓN DE RESIDUOS ESPECIALES	77
3.1.1 Formulación de la misión de la Coordinación de Residuos Especiales	78
3.2 VISION DE LA COORDINACIÓN DE RESIDUOS ESPECIALES	78
3.2.1 Formulación de la visión de la Coordinación de Residuos Especiales	79
3.3 OBJETIVOS CORPORATIVOS DE LA COORDINACIÓN DE RESIDUOS ESPECIALES	80
3.3.1 Formulación de objetivos corporativos	81
3.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA COORDINACIÓN DE RESIDUOS ESPECIALES	82

4. FORMULACION ESTRATEGICA	84
4.1 PROYECTOS ESTRATEGICOS	84
4.2 PLAN DE ACCION	85
4.3 PRESUPUESTO ESTRATEGICO	90
5. ELABORACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS	91
5.1 ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR	91
5.2 DISEÑO DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS	91
5.3 PRESENTACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS	92
6. CONCLUSIONES	93
7. RECOMENDACIONES	94
BIBLIOGRAFIA	95
ANEXOS	98