

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB- 12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/1

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): YANETH **APELLIDOS:** VELANDIA SANCHEZ
NOMBRE(S): _____ **APELLIDOS:** _____

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): BEATRIZ **APELLIDOS:** RODRIGUEZ BOADA

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA MAQUINAS Y SERVICIOS VIALES DEL MUNICIPIO DE TIBÚ E.I.C.E “MAQUISERVIT”, UBICADA EN LA CIUDAD DE TIBU, NORTE DE SANTANDER.

RESUMEN

El proyecto se desarrolla como una propuesta para la planeación estratégica de la empresa Maquiservit E.I.C.E, ubicada en la ciudad de Tibú, departamento Norte de Santander. Se utiliza una investigación de método deductivo y de tipo descriptivo, para analizar toda la información interna y externa de la empresa. Los resultados presentan el diagnóstico interno y externo con datos sobre la competencia y el mercado en general. Se seleccionan las estrategias de éxito mediante una valoración y proyección para alcanzar el horizonte esperado por la gerencia. Seguidamente, se plantea un sistema de indicadores de gestión de cada área de negocio que permita hacer el seguimiento a los resultados de la empresa. Finalmente, se presenta la propuesta estratégica a la Junta Directiva de la empresa por medio de un informe ejecutivo.

PALABRAS CLAVE: planeación estratégica, análisis DOFA, indicadores de gestión, direccionamiento estratégico.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 179 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** **CD ROOM:** 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	<u>24/10/2014</u>	Fecha	<u>05/12/2014</u>	Fecha	<u>05/12/2014</u>

COPIA NO CONTROLADA

DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA MAQUINAS Y SERVICIOS
VIALES DEL MUNICIPIO DE TIBÚ E.I.C.E “MAUISERVIT”, UBICADA EN LA
CIUDAD DE TIBU, NORTE DE SANTANDER.

YANETH VELANDIA SANCHEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA
CREAD- TIBU

2017

DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA MAQUINAS Y SERVICIOS
VIALES DEL MUNICIPIO DE TIBÚ E.I.C.E “MAUISERVIT”, UBICADA EN LA
CIUDAD DE TIBU, NORTE DE SANTANDER.

YANETH VELANDIA SANCHEZ

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

Tecnóloga Comercial y Financiera

Director:

BEATRIZ RODRIGUEZ BOADA

Administradora de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

CREAD- TIBU

2017



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

HORA: 4:00 P. M
FECHA: MARZO 25 DEL 2017
LUGAR: CREAD TIBU
JURADOS: CLAUDIA PATRICIA SANDOVAL
JESUS MARIA ORTEGA ORTEGA
AJHON ALEXANDER PINTO COLLANTES

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA MÁQUINAS Y SERVICIOS VIALES DEL MUNICIPIO DE TIBU E.I.C.E MAQUISERVIT UBICADA EN LA CIUDAD DE TIBÚ, NORTE DE SANTANDER

DIRECTOR: BEATRIZ BOADA RODRIGUEZ

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>YANETH VELANDIA SANCHEZ</u>	<u>1461339</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO. DOS</u>

PLAN DE ESTUDIO: TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:

Claudia Sandoval

Jesus Ortega

Ajhon Pinto

VoBo.

[Signature]
COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

Contenido

	pág.
Introducción	16
1. Problema	18
1.1 Título	18
1.2 Planteamiento del Problema	18
1.3 Objetivos	19
1.3.1 General	19
1.3.2 Específicos	5
1.3.3 Propósito	20
1.3.4 Resultados esperados	21
1.3.5 Comunicación y divulgación de resultados	22
1.4 Justificación	23
1.5 Limitaciones	25
1.6 Alcances	25
2. Marco Teórico	27
2.1 Antecedentes	27
2.2 Bases Teóricas	28
2.2.1 Teoría de Planeación Estratégica	28
2.2.2 Etapas de la planeación estratégica	30
2.2.3 Beneficios de la planeación estratégica	31
2.2.4 Barreras para aplicar la estrategia	35
2.2.5 Etapas de un plan estratégico	35
2.2.6 Análisis de los aspectos internos y externos de la entidad	38

2.2.7 El perfil de capacidad interna (PCI)	39
2.2.8 Análisis FODA	43
2.2.9 Direccionamiento Estratégico	48
2.2.10 Elementos del direccionamiento estratégico	49
2.2.11 Control y Gestión	50
2.2.12 Indicadores de gestión	53
2.3 Bases Legales	57
2.4 Marco Conceptual	60
2.5 Marco Empresarial	63
3. Diseño Metodológico	66
3.1 Tipo de Investigación	66
3.2 Población y Muestra	67
3.3 Instrumentos para la Recolección de la Información	68
3.3.1 Fuente primaria	68
3.3.2 Fuente secundaria	68
3.4 Técnicas para la Recolección de la Información	68
3.5 Presentación y Análisis de la Información	68
3.6 Planeación para Planear	69
3.6.1 Análisis aprestamiento organizacional	70
4. Desarrollo del Plan Estratégico	73
4.1 Diagnostico Estratégico	73
4.1.1 Identificación y análisis de los valores y principios corporativos	73
4.1.2 Identificación de la misión y visión de la empresa	81
4.1.3 Análisis externo	84

4.1.4 Análisis interno	89
4.1.4.1 Análisis del clima organizacional de Maquiservit E.I.C.E	90
4.2 Información	93
4.3 Cooperación	95
4.4 Relación con Mi Superior	98
4.4.1 Políticas y organización	107
4.4.1.1 Identificar y evaluar las metas y los objetivos actuales de Maquiservit E.I.C.E	111
4.4.1.2 Análisis recursos empresa maquiservit E.I.C.E	113
4.5 Estado actual de Empresa Análisis FODA	118
4.5.1 Matriz foda	118
4.6 Diseño de Plan Estratégico: Misión y Visión, Diagnóstico, Estrategias y desarrollo del Plan de Acción	122
4.6.1 Planeación estratégica.	122
4.6.1.1 ¿Quiénes somos?	122
4.6.1.2 Misión	122
4.6.1.3 Visión	123
4.6.1.4 Objetivo general	123
4.6.1.5 Objetivos específicos	123
4.6.1.6 Estrategias	124
4.6.1.7 Políticas de la empresa	125
4.6.1.8 Valores corporativos	131
4.6.1.9 Principios corporativos	132
4.6.1.10 Estructural de la empresa	133

4.7 Formulación de Indicadores de Gestión para cada área de la Empresa	134
4.7.1 Gestión de indicadores por procesos	135
5. Desarrollo	139
5.1 Etapas en el Desarrollo Por proceso	139
5.1.1 Contextualización del concepto de indicadores	139
5.1.1.1 Indicadores de eficacia o de resultados	140
5.1.1.2 Indicadores de eficiencia o del buen uso de los recursos	140
5.1.1.3 Indicadores de efectividad o de impacto	141
5.1.1.4 Ejemplos de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad	142
5.1.2 Construcción de indicadores por proceso	144
5.1.2.1 Información básica del indicador	144
5.1.3 Implementación y seguimiento de indicadores por proceso	148
5.1.3.1 Programación	148
5.1.3.2 Seguimiento	149
5.1.3.3 Cumplimiento	150
5.1.3.4 Información final acumulada	150
5.1.3.5 Informe consolidado	153
5.1.3.6 Publicación de información	154
5.1.4 Hoja de vida del indicador	154
5.1.5 Indicadores identificados para la empresa Maquiservit E.I.C.E	154
6. Conclusiones	157
7. Recomendaciones	159
Referencias Bibliográficas	161
Anexos	163