


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

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): JUAN CARLOS APELLIDOS: HERNANDEZ OSORIO

NOMBRE(S): LINA ISABEL APELLIDOS: ROPERO ARIAS

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE(S): CARLOS AUGUSTO APELLIDOS: OROZCO RIOS

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA INDUFERCA S.A.S, EN LA CIUDAD DE CÚCUTA.

RESUMEN

El presente proyecto tiene como propósito la elaboración de un plan estratégico para la empresa INDUFERCA S.A.S., de la ciudad de Cúcuta. para realizar el plan estratégico fue tenido en cuenta las teorías propuestas por José María Sainz de Vicuña Ancín en su libro “el plan estratégico en la práctica” sexta edición , en el cual plantea cinco etapas, primero se realiza el análisis de la situación interna y externa, para ello se realizó una investigación de tipo concluyente, luego se elabora un diagnóstico de la situación para proceder a realizar los objetivos corporativos y estratégicos para la empresa y finalmente se da paso a la selección de estrategias de marketing, corporativas y funcionales para llevar a cabo la toma de decisiones.

PALABRAS CLAVE: Análisis, Diagnóstico, Objetivos, Estrategias, Decisiones

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 229 PLANOS: ___ ILUSTRACIONES: ___ CD ROOM: 1

| Elaboró | | Revisó | | Aprobó | |
|------------------------------|------------|-------------------|------------|-------------------|------------|
| Equipo Operativo del Proceso | | Comité de Calidad | | Comité de Calidad | |
| F echa | 24/10/2014 | F echa | 05/12/2014 | F echa | 05/12/2014 |

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA INDUFERCA S.A.S, EN LA CIUDAD DE
CÚCUTA

JUAN CARLOS HERNÁNDEZ OSORIO

LINA ISABEL ROPERO ARIAS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA INDUFERCA S.A.S, EN LA CIUDAD DE
CÚCUTA

JUAN CARLOS HERNÁNDEZ OSORIO

LINA ISABEL ROPERO ARIAS

Trabajo de Grado Presentado como Requisito para Optar el Título de Administrador de
Empresas

Director

ING. CARLOS AUGUSTO OROZCO RÍOS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO

San José de Cúcuta, 3 de septiembre de 2018

LUGAR: Laboratorio Empresarial, Salón 103

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO DEL PROYECTO: "PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA INDUFERCA S.A.S, EN LA CIUDAD DE CÚCUTA"

MODALIDAD: TRABAJO DIRIGIDO

JURADOS:

YESID TOLOZA YAÑEZ

ENTIDAD: U.F.P.S.

MARLEN DEL SOCORRO FONSECA VIGOYA

ENTIDAD: U.F.P.S.

CARLOS AUGUSTO OROZCO RÍOS

ENTIDAD: U.F.P.S.

DIRECTOR: CARLOS AUGUSTO OROZCO RÍOS

NOMBRE ESTUDIANTE

| | CÓDIGO | CALIFICACIÓN | | |
|------------------------------|---------|--------------|------------|-----------|
| | | NÚMERO | LETRAS | A - M - L |
| JUAN CARLOS HERNÁNDEZ OSORIO | 1212180 | 4,2 | Cuatro Dos | X |
| LINA ISABEL ROPERO ARIAS | 1213162 | 4,2 | Cuatro Dos | X |




YESID TOLOZA YAÑEZ

Jurado




MARLEN DEL SOCORRO FONSECA VIGOYA

Jurado



CARLOS AUGUSTO OROZCO RÍOS

Jurado

V° B° 
ZULAY ALARCÓN RIVERA
Coordinadora Comité Curricular
Administración de Empresas

Lola P.

Tabla de contenido

| | | |
|---|--|----|
| 1 | El problema | 16 |
| | 1.1 Título | 16 |
| | 1.2 Planteamiento del problema | 16 |
| | 1.3 Formulación del problema | 17 |
| | 1.4 Sistematización del problema | 17 |
| | 1.5 Justificación | 18 |
| | 1.6 Objetivos | 20 |
| | 1.6.1 Objetivo general | 20 |
| | 1.6.2 Objetivos específicos | 20 |
| | 1.7 Delimitación | 20 |
| 2 | Marco de referencia | 21 |
| | 2.1 Antecedentes | 21 |
| | 2.1.1 Empíricos | 21 |
| | 2.1.2 Bibliográficos | 25 |
| | 2.2 Marco teórico | 30 |
| | 2.2.1 Tipos de Planeación | 32 |
| | 2.2.2 Proceso de planificación estratégica | 36 |
| | 2.2.3 Importancia la planeación Estratégica | 38 |
| | 2.2.4 Características de la planeación Estratégica | 38 |
| | 2.2.5 Características del plan Estratégico | 40 |
| | 2.2.6 Terminología | 41 |
| | 2.3 Marco conceptual | 45 |
| | 2.4 Marco legal | 47 |
| 3 | Diseño metodológico | 48 |
| | 3.1 Naturaleza de la investigación | 48 |
| | 3.1.1 Según El Objetivo Propuesto: Investigación Concluyente | 48 |
| | 3.2 Población y muestra | 49 |
| | 3.2.1 Tamaño de la muestra | 51 |
| | 3.3 Fuentes de información | 53 |
| | 3.3.1 Fuentes primarias | 54 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 3.3.2 | Fuentes secundarias | 56 |
| 3.4 | Primera etapa: elaboración del estudio organizacional; análisis de la situación | 56 |
| 3.5 | Operacionalización de variables | 57 |
| 4 | Elaboración del estudio organizacional | 71 |
| 4.1 | Análisis de la situación interna | 71 |
| 4.1.1 | Análisis Gerencial y administrativo | 72 |
| 4.1.2 | Análisis de Recursos | 77 |
| 4.2 | Tabulación y análisis de las encuestas; análisis de la entrevista. | 102 |
| 4.2.1 | Tabulación de la encuesta realizada a 184 ferreterías | 103 |
| 4.2.2 | Ficha técnica del trabajo de campo | 116 |
| 4.2.3 | Tabulación y análisis de encuesta realizada a empleados | 117 |
| 4.2.4 | Ficha técnica del trabajo de campo encuesta empleados | 124 |
| 4.2.5 | Entrevista realizada a la Gerente General | 125 |
| 4.3 | Análisis de la situación externa | 126 |
| 4.3.1 | Análisis del entorno | 126 |
| 4.3.2 | Análisis del sector | 131 |
| 4.4 | Análisis DOFA | 144 |
| 5 | Segunda etapa: sistematización de objetivos corporativos | 147 |
| 5.1 | Misión | 150 |
| 5.2 | Visión | 150 |
| 5.3 | Valores corporativos | 150 |
| 5.4 | Fijación de los objetivos estratégicos | 151 |
| 5.4.1 | Despliegue general de objetivos estratégicos: | 152 |
| 5.5 | Establecimiento de estrategias corporativas, de marketing y funcionales. | 159 |
| 5.5.1 | Estrategias De Marketing | 159 |
| 5.5.2 | Estrategias corporativas | 169 |
| 5.5.3 | Estrategias Funcionales | 176 |
| 5.5.4 | Estrategias funcionales | 180 |
| 6 | Tercera etapa: identificación de las decisiones operativas | 181 |
| 6.1 | Elaboración del CMI. | 181 |
| 6.1.1 | Primera fase | 181 |