

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/106

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): RONALD JESUS APELLIDOS: VARGAS CRUZ

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE(S): JULIO ALFONSO APELLIDOS: GONZALES MENDOZA

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):

DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO EN LA EMPRESA INSAVI S. A. S. DE LA CIUDAD DE CUCUTA

RESUMEN

ESTE PROYECTO TIENE COMO FUNDAMENTO EL DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA INSAVI S. A. S., DONDE SE REALIZÓ INICIALMENTE UN DIAGNOSTICO INTERNO Y EXTERNO, PARA LA POSTERIORMENTE LA FORMULACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA, JUNTO CON SUS ELEMENTOS COMO MISIÓN, VISIÓN, VALORES CORPORATIVOS, OBJETIVOS CORPORATIVOS, POLÍTICA CORPORATIVA, ADAPTÁNDOLA A LA REALIDAD Y LA NECESIDAD DE LA EMPRESA. SEGUIDAMENTE LA CREACIÓN DE ESTRATEGIAS JUNTO CON EL PLAN OPERATIVO PARA LA EJECUCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS.

PALABRAS CLAVE: PLANEACIÓN, SERVICIOS, ELEMENTOS, DEFINICIÓN, INDICADORES.

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 106 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM: 1

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

COPIA NO CONTROLADA

DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO EN LA EMPRESA INSAVI S.A.S. DE LA
CIUDAD DE CÚCUTA

RONALD JESÚS VARGAS CRUZ
COD. 1212763

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CÚCUTA
2018

DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO EN LA EMPRESA INSAVI S.A.S. DE LA
CIUDAD DE CÚCUTA

RONALD JESÚS VARGAS CRUZ

COD. 1212763

Trabajo de grado para optar al título de
Administrador de Empresas

Director

Julio Alfonso Gonzales Mendoza.

Administrador de Empresas, Ingeniero de Sistemas

Maestría en Planeación, Doctor en Educación

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CÚCUTA
2018

Acta De Sustentación

ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO

San José de Cúcuta, 12 de octubre de 2018

LUGAR: Laboratorio Empresarial LE - 101

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO DEL PROYECTO: "DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA INSAVI S.A.S., DE LA CIUDAD DE CÚCUTA."

MODALIDAD: TRABAJO DIRIGIDO

JURADOS:

MARLEN DEL SOCORRO FONSECA VIGOYA ENTIDAD: U.F.P.S.

GUSTAVO ARDILA NIÑO ENTIDAD: U.F.P.S.

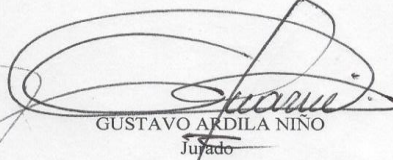
JULIO ALFONSO GONZÁLEZ MENDOZA ENTIDAD: U.F.P.S.

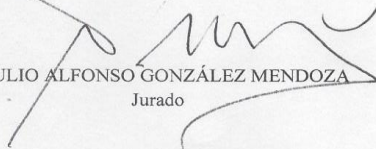
DIRECTOR: JULIO ALFONSO GONZÁLEZ MENDOZA

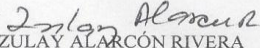
NOMBRE ESTUDIANTE

	CÓDIGO	CALIFICACIÓN		
		NÚMERO	LETRAS	A - M - L
RONALD JESÚS VARGAS CRUZ	1212763	3,8	Tres Ocho	X


MARLEN DEL SOCORRO FONSECA VIGOYA
Jurado


GUSTAVO ARDILA NIÑO
Jurado


JULIO ALFONSO GONZÁLEZ MENDOZA
Jurado

Vº Bº 
ZULAY ALARCÓN RIVERA
Coordinadora Comité Curricular
Administración de Empresas

Lola P.

Agradecimientos

Al universo por permitirme cumplir mis objetivos, puesto que no existe cosas imposibles, solo personas que no se creen capaces.

Al director Julio Alfonso Gonzales por la colaboración para la realización de este proyecto y por creer en mí.

A GDAA, por la paciencia que me ha tenido, por sus grandes conocimientos e inteligencia, y por su gran capacidad de enseñanza.

Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción	17
1. El Problema	18
1.1. Título	18
1.2. Planteamiento del Problema	18
1.3. Formulación del Problema	19
1.4. Justificación	20
1.4.1. A nivel de la empresa.	20
1.4.2. A nivel 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.	21
2. Marco Referencial	23
2.1. Antecedentes	23
2.1.1. Antecedentes regionales.	23
2.1.2. Antecedentes nacionales.	24
2.1.3. Antecedentes internacionales.	25
2.2. Marco Contextual	27
2.2.1. Descripción general de la empresa.	27
2.2.2. Misión.	28
2.2.3. Visión.	28
2.2.4. Principios y valores.	28
2.2.5. Servicios.	29
2.3. Marco Teórico	29
2.3.1. Planeación estratégica.	29

2.3.1.1. ¿Qué es la planeación estratégica?	29
2.3.1.2. ¿por qué es importante?	29
2.3.1.3. Niveles de la planeación estratégica .	30
2.3.1.3.1. Nivel corporativo.	31
2.3.1.3.2. Nivel de negocios.	31
2.3.1.3.3. Nivel funcional.	32
2.3.1.4. Modelo del proceso de la planeación estratégica.	32
2.3.1.5. Proceso de la planeación estratégica.	33
2.3.1.6. Misión.	34
2.3.1.7. Visión.	35
2.3.1.8. Valores.	35
2.3.1.9. Objetivos estratégicos.	36
2.3.2. Jerarquía de las estrategias.	36
2.3.3. Diagnostico.	37
2.3.3.1. Perfil de Capacidad Interna –PCI-:	38
2.3.4. Obstáculos de la planeación estratégica.	38
2.4. Marco Conceptual	40
2.5. Marco Legal	43
3. Diseño Metodológico	44
3.1. Tipo de Investigación	44
3.2. Población y Muestra	46
3.2.1. Población.	46
3.2.2. Muestra.	46
3.3. Instrumentos para la Recolección de Información	47
3.3.1. Fuentes primarias.	47
3.3.2. Fuentes secundarias.	47
3.4. Análisis de la información	48
4. Análisis y Resultados	49
4.1. Estado actual de INSAVI S.A.S.	49
4.1.1 Diagnostico interno.	49
4.1.1.1. Análisis PCI.	49

4.1.1.2. Cadena de valor.	60
4.1.1.2.1. Actividades Primarias.	61
4.1.1.2.2. Actividades de Apoyo.	64
4.1.2. Diagnostico externo.	65
4.1.2.1. POAM.	65
4.2. Direccionamiento Estratégico.	71
4.2.1. Misión.	71
4.2.1.1. Procedimiento de elaboración de una Misión.	72
4.2.1.2. Misión corporativa.	73
4.2.2. Visión.	73
4.2.3. Valores Corporativos.	75
4.2.4. Política de calidad.	77
4.2.5. Objetivos corporativos.	78
4.2.6. Organigrama.	79
4.2.7. Dofa.	80
4.3. Plan operativo.	82
4.3.1. Definición de los indicadores.	86
Conclusiones	91
Recomendaciones	92
Bibliografía	93
Anexos	96