



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
DIVISION BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTORES:

NOMBRE(S) ANGELICA BELEN APELLIDO(S) PEREIRA URBINA

NOMBRE(S) CARLOS JOSE APELLIDO(S) MORENO NOVA

FACULTAD DE: EDUCACION, ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS DE: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE(S) JOSE ALEXANDER APELLIDO(S) DURAN PEREZ

TÍTULO DE LA TESIS: DISEÑO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA MINI ABASTOS EL TANQUE EN EL MUNICIPIO DE EL ZULIA.

RESUMEN

El trabajo permitió organizar administrativamente el Mini abastos el Tanque en el municipio de El Zulia, se desarrolló un diagnóstico de la empresa, se identificó los elementos necesarios para el diseño de la estructura organizativa y administrativa de la empresa.

Palabras claves: organización, diagnóstico, estructura,

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 104 PLANOS ILUSTRACIONES CD-ROM: 1

DISEÑO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA MINI
ABASTOS EL TANQUE EN EL MUNICIPIO DE EL ZULIA

ANGELICA BELEN PEREIRA URBINA
CARLOS JOSE MORENO NOVA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE EDUCACION, ARTES Y HUMANIDADES
PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y
FINANCIERA
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2014

DISEÑO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA MINI
ABASTOS EL TANQUE EN EL MUNICIPIO DE EL ZULIA

ANGELICA BELEN PEREIRA URBINA
CARLOS JOSE MORENO NOVA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de licenciado en
informática

Director
JOSE ALEXANDER DURAN PEREZ
Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE EDUCACION, ARTES Y HUMANIDADES
PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y
FINANCIERA
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2014



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

HORA: 2:00 P.M.
FECHA: SEPTIEMBRE 26 DEL 2014
LUGAR: CREAD SALA 3
JURADOS: MAYRA ESPERANZA FOLIACO
DOLLY SMITH DIAZ GARCIA
ALFREDO DURAN PULIDO

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVO PARA LA
EMPRESA MINIABASTO EL TANQUE EN EL MUNICIPIO DEL ZULIA

DIRECTOR: JOSE ALEXANDER DURAN

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>ANGELICA BELEN PEREIRA URBINA</u>	<u>1461310</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO. CERO</u>
<u>CARLOS JOSE MORENO NOVA</u>	<u>1461303</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO. CERO</u>

PLAN DE ESTUDIO: TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:

DS
Magnafolena

Jose Smith Diaz Garcia

Jaefl
17.182.472.

VoBo.

Alfredo Duran Pulido
COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. PROBLEMA	15
1.1 TITULO	15
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.4 JUSTIFICACIÓN	16
1.5 OBJETIVOS	16
1.5.1 Objetivo general	16
1.5.2 Objetivos específicos	16
1.6 DELIMITACIONES Y/ O ALCANCES	17
1.6.1 Alcances	17
1.6.2 Limitaciones	17
2. MARCO REFERENCIAL	18
2.1 ANTECEDENTES	18
2.2 MARCO TEORICO	18
2.3 MARCO CONCEPTUAL	21
2.4 MARCO LEGAL	25
3. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL.	26
3.1 CAPACIDAD LIDERAZGO.	26
3.2 CAPACIDAD ADMINISTRATIVA.	27

3.3 CAPACIDAD DE TALENTO HUMANO	31
3.4 CAPACIDAD FINANCIERA.	38
3.5 CAPACIDAD DE MERCADEO.	38
3.6 MATRIZ DOFA	38
3.7 SISTEMA DE HIPOTESIS.	39
3.8 SISTEMA DE VARIABLES.	39
3.9 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	39
4. INVESTIGACION Y SEGMENTACION DE MERCADEO	41
4.1 DEFINICION DEL PROBLEMA Y EL OBJETO DE INVESTIGACION	41
4.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACION.	41
4.3 POBLACION YMUESTRA.	41
4.4 ELABORACION DE LAS ENCUESTAS	42
4.4.1 Procesamiento de la información	43
4.5 ANALISIS DE LA DEMANDA	51
4.5.1 Factores que afectan a la demanda	51
4.5.2 Comportamiento histórico de la demanda	51
4.6 ANALISIS DE LA OFERTA	51
4.6.1 Factores que afectan a la oferta	51
4.6.2 Oferta actual	51
4.7 DEMANDA PROYECTADA	51
4.7.1 Cuantificación de la demanda proyectada	52
5. DISEÑO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVO	53
5.1 VISION	53

5.2 MISION	53
5.3 POLITICAS Y VALORES.	53
5.3.1 Políticas	53
5.3.2 Valores	54
5.4 SEGMENTACION DE MERCADEO	54
5.4.1 Mercado meta	54
5.5 OBJETIVOS ESTRATEGICOS	54
5.6 LINEAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	56
5.7 MEZCLAS DE MERCADEO	56
5.7.1 Actividad promoción	56
5.7.2 Desarrollar un logo	59
5.7.3 Aviso externo	59
5.7.4 Señalización interna	60
5.7.5 Normas de exhibición comercial – Merchandising	63
5.8 MANUALES	65
5.8.1 Operativos	67
5.8.2 Formatos descripción cargos del área administrativa y operativa	74
5.8.3 Formatos de evaluación del personal	86
5.8.4 Indicadores de gestión	88
5.9 IMPLEMENTACION PLAN DE ACCION :AREAS ADMINISTRACION Y COMERCIAL	90
6. PRESUPUESTOS	94
6.1 COSTOS Y GASTOS DE IMPLEMENTACION	94
6.2 PROYECCION DE VENTAS	94

	8
7. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EMPRESARIAL	96
8. IMPACTO AMBIENTAL	97
9. CONCLUSIONES	98
10. RECOMENDACIONES	99
BIBLIOGRAFIA	100
ANEXOS	101