



## RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** MARTA LUZ \_\_\_\_\_

**APELLIDOS:** ORTIZ YEPEZ \_\_\_\_\_

**NOMBRE (S):** \_\_\_\_\_

**APELLIDOS:** \_\_\_\_\_

**FACULTAD:** \_\_\_\_\_ CIENCIAS EMPRESARIALES \_\_\_\_\_

**PLAN DE ESTUDIOS:** \_\_\_\_\_ ADMINISTRACIÓN FINANCIERA \_\_\_\_\_

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** LUIS AUGUSTO \_\_\_\_\_

**APELLIDOS:** FORERO SEPÚLVEDA \_\_\_\_\_

**TÍTULO DE LA TESIS:** DISEÑO DE PLAN ESTRATEGICO PARA EL CENTRO  
VACACIONAL "LOS GUAYABALES" DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE  
NORTE DE SANTANDER COMFANORTE. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### RESUMEN:

El presente estudio utilizó una investigación cuantitativa con características descriptivas porque definen las tipologías y se recoge la información sobre las variables organizativas de la Entidad. Se definió el direccionamiento estratégico del Centro Vacacional los guayabales de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE, conforme a las expectativas estratégicas de la getencia. Por último, se logró diagnosticar la estructura organizacional y poder realizar recomendaciones que viabilicen el plan estratégico del Centro Vacacional en los usuarios de la región.

Palabras clave: Diagnóstico organizacional, direccionamiento estratégico, estrategias, planificación.

### CARACTERÍSTICAS:

**PAGINAS:** 83

**PLANOS:**

**ILUSTRACIONES:**

**CD-ROM:** 1

DISEÑO DE PLAN ESTRATEGICO PARA EL CENTRO VACACIONAL “LOS  
GUAYABALES” DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NORTE DE  
SANTANDER COMFANORTE.

MARTA LUZ ORTIZ YEPEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
SAN JOSE DE CÚCUTA  
2014

DISEÑO DE PLAN ESTRATEGICO PARA EL CENTRO VACACIONAL “LOS  
GUAYABALES” DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NORTE DE  
SANTANDER COMFANORTE.

MARTA LUZ ORTIZ YEPES

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de  
Administración de Empresas.

Director  
LUIS AUGUSTO FORERO SEPÚLVEDA  
Mg. Prácticas Pedagógicas.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
SAN JOSE DE CÚCUTA  
2014



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

**HORA:** 4:00 P.M.  
**FECHA:** MARZO 10 DE 2014  
**LUGAR:** 9 PISO EDIFICIO COMFANORTE  
**JURADOS:** JHON ANTUNY PABON LEON  
FRANCISCO ESTEBAN RODRIGUEZ ISIDRO  
JOSE ALEXANDER DURAN PEREZ

**TITULO DE LA TESIS:** DISEÑO DE PLAN ESTRATEGICO PARA EL CENTRO VACACIONAL "LOS GUAYABALES" DE LA CAJA DE COMPEACION FAMILIAR DE NORTE DE SANTANDER COMFANORTE.

**DIRECTOR:** LUIS AUGUSTO FORERO SEPULVEDA

<b>NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NOTA</b>	<b>CALIFICACION</b>
<u>MARTA LUZ ORTIZ YEPEZ</u>	<u>1490049</u>	<u>3.7</u>	<u>TRES. SIETE</u>

**PLAN DE ESTUDIO:** ADMINISTRACION FINANCIERA

**FIRMAS DE LOS JURADOS:**

VoBo.

  
COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, quiero agradecerle a Dios por darme sabiduría, entendimiento y fuerza para desarrollar con Amor y paciencia el resultado de años de estudio y dedicación.

Quiero expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo de grado, en especial a mi familia, por su comprensión, al director de esta investigación, Luis Augusto Forero por la orientación, el seguimiento y la supervisión continúa.

También, quiero agradecerles a Ingrid Ascencio y a todos los empleados del Centro Vacacional los Guayabales por su disposición y colaboración en el momento de recolectar la información para llevar a cabo la presente investigación.

Por último, quiero agradecerle a la Universidad Francisco de Paula Santander por su aporte en mi formación profesional.

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	14
1.1 TITULO	15
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2.1 Formulación del problema	17
1.2.2 Sistematización del problema	17
1.3 OBJETIVOS	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 JUSTIFICACIÓN	18
2. REFERENTES TEORICOS	20
2.1 ANTECEDENTES	20
2.2 MARCO TEÓRICO	22
2.2.1 Planeación estratégica	22
2.2.1.1 Etapas del proceso de planeación estratégica	24
2.3 MARCO CONCEPTUAL	30
2.4 MARCO ESPACIAL	32
2.5 MARCO LEGAL	33
3. METODOLOGIA	35
3.1 TIPO DE ESTUDIO	35
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	35

3.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	35
3.4 POBLACIÓN	35
3.5 MUESTRA	36
3.6 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	36
3.6.1 Técnicas para la recolección de la información	36
3.6.2 Técnicas procedimiento de la información	37
4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL CENTRO VACACIONAL LOS GUAYABALES DE COMFANORTE	38
4.1 RESEÑA HISTÓRICA	38
4.2 PRINCIPIOS CORPORATIVOS	39
4.2.1 Valores corporativos	39
4.2.2 Filosofía corporativa	40
4.2.3 Objetivos corporativos.	41
4.3 ORGANIGRAMA	42
4.4 MISIÓN	42
4.5 VISIÓN	43
5. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO DEL CENTRO VACACIONAL LOS GUAYABALES DE COMFANORTE	44
5.1 DESCRIPCIÓN DEL CENTRO VACACIONAL LOS GUAYABALES DE COMFANORTE	44
5.2 ANÁLISIS DEL AMBIENTE INTERNO	49
5.2.1 Capacidad gerencial	49
5.2.2 Capacidad de talento humano	50
5.2.3 Capacidad competitiva	51
5.2.3 Capacidad del servicio	52

5.2.6 Matriz de perfil de capacidad interna -PCI-	55
5.3 ANÁLISIS DEL AMBIENTE EXTERNO	57
5.3.1 Matriz del perfil de oportunidades y amenazas del medio -POAM-	57
5.4 ANÁLISIS DOFA	59
5.5 ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD	61
6. PLAN DE ACCIÓN PARA EL CENTRO VACACIONAL LOS GUAYABALES DE COMFANORTE	63
6.1 MATRICES DE CORRELACIÓN DE OBJETIVOS	63
6.2.1 Matriz de correlación de los proyectos	64
6.2.2 Matriz de estrategias y responsables de los proyecto	64
6.2 PLAN DE ACCIÓN DE LOS PROYECTOS	65
7. RECOMENDACIONES	67
8. CONCLUSIONES	68
BIBLIOGRAFÍA	69
ANEXOS	71