

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/12424

RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): MÓNICA ANDREA APELLIDOS: ARIAS PEÑARANDA

NOMBRE (S): YESENIA YOLIMAR APELLIDOS: CADENA ESTEBAN

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE (S): MARCO ANTONIO APELLIDOS: MOROS IBARRA

TITULO DE LA TESIS: PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA COMPUSAMA & ALGO MÁS UBICADA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

RESUMEN:

Este documento contiene el desarrollo de un plan estratégico para la empresa Compusama & Algo Más, entidad que ofrece los servicios y productos de las empresas franquiciadoras Servientrega y Efecty y con quién tiene contrato. La metodología desarrollada fue descriptiva, de campo y documental e identifica tres etapas en la planificación estratégica: el diagnóstico con tres herramientas de medición el PCI, POAM y las 5 Fuerzas de Porter; un Plan de Acción y las decisiones estratégicas contempladas mediante el Cuadro de Mando Integral donde se presentan los indicadores de gestión como herramienta de medición, monitoreo y control. Con ello se establecieron algunas estrategias para eliminar la incertidumbre que a su vez ayuda a una eficiente toma de decisiones y determinar el curso de la empresa a largo plazo de la empresa.

PALABRAS CLAVE: PLAN ESTRATÉGICO, COMPUSAMA, CMI, 5 FUERZAS DE PORTER, FRANQUICIADOR.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 124 PLANOS: _____ ILUSTRACIONES: _____ CD-ROM: 1

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA COMPUSAMA & ALGO MÁS UBICADA EN
LA CIUDAD DE CÚCUTA

MONICA ANDREA ARIAS PEÑARANDA
YESENIA YOLIMAR CADENA ESTEBAN

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

2017

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA COMPUSAMA & ALGO MÁS UBICADA EN
LA CIUDAD DE CÚCUCTA

MONICA ANDREA ARIAS PEÑARANDA
YESENIA YOLIMAR CADENA ESTEBAN

Trabajo de grado presentado para optar al título de
Administradoras Financieras

Director

MARCO ANTONIO MOROS IBARRA
Contador Público

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

2017



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

HORA: 8:00 AM
FECHA: SEPTIEMBRE 16 DEL 2017
LUGAR: LABORATORIO EMPRESARIALES - LE- 201
JURADOS: JOSE YOHAN CONTRERAS QUINTERO
SANDRA PATRICIA AVENDAÑO
JOSE ALEJANDRO MARTINEZ

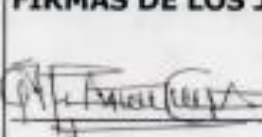
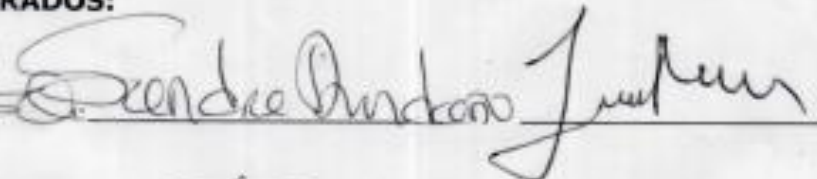
TITULO DE LA TESIS: PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA COMPUSAMA Y ALGO MÁS UBICADA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA.

DIRECTOR: MARCOS ANTONIO MOROS IBARRA

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>MONICA ANDREA ARIAS PEÑARANDA</u>	<u>1490390</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO. DOS</u>
<u>YESENIA YOLIMAR CADENA ESTEBAN</u>	<u>1490839</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO. DOS</u>

PLAN DE ESTUDIO: ADMINISTRACION FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:

VoBo.


COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

Dedicatoria

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre, por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mi hijo, por ser el motor que impulsa mi vida.

Mónica Andrea Arias Peñaranda

Dedicatoria

A:

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Mi madre, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaste.

Mamá gracias por el apoyo incondicional, todo esto te lo debo a ti.

Yesenia Yolimar Cadena Esteban

Agradecimientos

Las Autoras expresan sus más sinceros agradecimientos a:

A mi compañera de tesis Yesenia, que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora, seguimos siendo amigas.

Finalmente a los docentes y a todas aquellas personas, que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario, y que nos ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración de la tesis. A todos ellos gracias.

Tabla de Contenido

	pág.
Introducción	15
1. Generalidades del problema	18
1.1 Planteamiento del problema	18
1.1.1 Formulación del problema	21
1.1.2 Objetivos de la investigación	21
1.1.3 Justificación	22
1.1.4 Alcances	24
1.1.5 Limitaciones	24
1.2 Marco referencial	24
1.2.1 Antecedentes de la investigación	24
1.2.2 Marco teórico	26
1.2.3 Marco legal	35
1.2.4 Marco conceptual	39
1.3 Sistema de hipótesis	52
1.4 Sistema de variable	52
1.5 Marco metodológico	53
1.5.1 Diseño de la investigación	53
1.5.2 Tipo de investigación	55
1.5.3 Población.	55

1.5.4 Muestra	56
1.5.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
1.5.6 Validación y confiabilidad de los instrumentos	58
1.5.7 Presentación de la información	58
2. Diagnóstico estratégico	60
2.1 Análisis Interno	60
2.1.1 Componente organizacional	60
2.1.2 Componente de comercialización	61
2.2 Análisis Externo	63
2.2.1 Macro Ambiente	63
2.2.2 Microambiente	68
2.3 Matriz DOFA	69
2.4 Priorización de problemas críticos	71
3. Formulación de estrategias	75
3.1 Plan de Acción	75
4. El Cuadro de Mando Integral o BSC	79
4.1 Indicadores Clave de desempeño	80
4.1.1 Perspectiva Financiera.	82
4.1.2 Perspectiva Cliente	84
4.1.3 Perspectiva Procesos Internos	85
4.1.4 Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento	86
4.2 Presupuesto	87
4.3 Establecimiento de algunas estrategias para eliminar la incertidumbre	87

4.3.1 Formulación y Definición de la Misión, Visión y Valores	88
4.3.2 Estructura Organizacional	89
4.3.3 Manual de Funciones	91
4.3.4 Elaboración de Contratos Laborales	97
5. Conclusiones	100
6. Recomendaciones	102
Referencias	104
Anexos	109