



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** NIDIA AMPARO

**APELLIDOS:** SUAREZ PUERTO

**NOMBRE (S):** FABIAN

**APELLIDOS:** CONTRERAS ESPITIA

**FACULTAD:** CIENCIAS EMPRESARIALES

**PLAN DE ESTUDIOS:** ADMINISTRACION FINANCIERA

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** SANDRA PATRICIA

**APELLIDOS:** AVENDAÑO

**TITULO DE LA TESIS:** DISEÑO MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL PARA LA ALCALDIA DE GRAMALOTE, NORTE DE SANTANDER

**RESUMEN:**

En el presente proyecto se utilizó una metodología descriptiva de trabajo de campo, puesto que se efectúa en el medio donde se desarrolla el problema y es investigación participante, porque el grupo de personas que hace parte del estudio tienen conocimiento de la investigación. El propósito es diseñar un manual de convivencia laboral, que permita el sano trabajo en equipo y la armonía para la Alcaldía Municipal de Gramalote, Norte de Santander. Se realizó el diagnóstico de la alcaldía de Gramalote, mediante la aplicación de la matriz DOFA para determinar los puntos fuertes y débiles de los colaboradores. Igualmente, se identificó el concepto de cultura organizacional y los factores que la integran. Por último, se formularon las estrategias necesarias para el mejoramiento administrativo-laboral de acuerdo con los objetivos institucionales y se diseñó el manual de convivencia laboral para la Alcaldía Municipal de Gramalote.

Palabras Claves: Convivencia, Ambiente laboral, Relaciones interpersonales, Servicio público.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PAGINAS:** 82

**PLANOS:**

**ILUSTRACIONES:**

**CD-ROM:** 1

DISEÑO MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL PARA LA ALCALDIA DE  
GRAMALOTE, NORTE DE SANTANDER

NIDIA AMPARO SUAREZ PUERTO

FABIAN CONTRERAS ESPITIA

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

2015

DISEÑO MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL PARA LA ALCALDIA DE  
GRAMALOTE, NORTE DE SANTANDER

NIDIA AMPARO SUAREZ PUERTO

FABIAN CONTRERAS ESPITIA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de  
Administrador Financiero

Directora:

SANDRA PATRICIA AVENDAÑO

Administradora de Empresas

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

2015



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

**HORA:** 05:00 P.M.  
**FECHA:** SEPTIEMBRE 25 DE 2015  
**LUGAR:** LABORATORIO EMPRESARIAL  
**JURADOS:** LUDY STELLA VILLAMIZAR V.  
OMAR ENRIQUE PEÑA CACERES  
MARTHA BEATRIZ DELGADO

**TITULO DE LA TESIS:** DISEÑO MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL PARA LA  
ALCALDIA DE GRAMALOTE NORTE DE SANTANDER

**DIRECTOR:** SANDRA PATRICIA AVENDAÑO

<b>NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NOTA</b>	<b>CALIFICACION</b>
<u>NIDIA AMPARO SUAREZ PUERTO</u>	<u>1490515</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO. CERO</u>
<u>FABIAN CONTRERAS ESPITIA</u>	<u>1490510</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO. CERO</u>

**PLAN DE ESTUDIO:** ADMINISTRACION FINANCIERA

**FIRMAS DE LOS JURADOS:**

\_\_\_\_\_  
VoBo.

\_\_\_\_\_  
VoBo.

\_\_\_\_\_  
VoBo.

\_\_\_\_\_  
COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

## **Dedicatoria**

*A DIOS, y a la SANTISIMA VIRGEN MARIA, por su infinita bondad y misericordia, por guiar cada uno de mis pasos en este proceso, dándome la fortaleza y la sabiduría necesarias que me permitieron culminar satisfactoriamente esta etapa de formación profesional.*

*A mis padres: Misael y Sara Aminta, por todo su amor, su buen ejemplo, sus oraciones y su apoyo invaluable, gracias por estar junto a mí y darme la dicha de compartir este triunfo que también es de ustedes.*

*A mi hijo Oscar José, don maravilloso de Dios, luz de mi vida, mi gran motivación y fortaleza, gracias por tu amor y tu ternura que me ayudaron a seguir adelante en aquellos momentos en que creí desfallecer. Gracias por entender mis ausencias. Te amo hijo.*

*A mi esposo Oscar Eduardo, por su compañía y apoyo en los momentos difíciles, por sus palabras y confianza, por su amor que me dio el impulso para realizarme profesionalmente.*

*A la Doctora Alix Jazmine Ballesteros Rojas, por ser mi motivadora, por sus sabios consejos y sobre todo por su amistad incondicional.*

*A mis compañeros de estudio, por su amistad y por cada vivencia compartida en el camino del aprendizaje.*

**Nidia Amparo Suarez Puerto**

*A mi Señor, Jesús, quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para culminar este proyecto. A mi esposa, Sonia Inés quien me brindó su amor, su cariño, su estímulo y su apoyo constante. Su comprensión y paciente espera para que pudiera terminar mis estudios profesionales, son evidencia de su gran amor. ¡Gracias!*

*QUERIDOS HIJOS hoy estoy compartiendo mis logros con ustedes, pero anhelo el día cuando ustedes compartan sus logros conmigo, y doy gracias a Dios por darme el privilegio de ser su padre; gracias por su apoyo, confianza y amor. Jarvi Ramiro y Jhon Fabian, los amo y los amare siempre.*

*A mis padres que desde el cielo siempre me acompañaron, a mis hermanos, sobrinos (as) que fueron mi apoyo constante.*

**Fabián Contreras Espitia**

## **Agradecimientos**

Los autores de este trabajo expresan sus agradecimientos a:

Primero a la Universidad Francisco de Paula Santander, por permitir este espacio y la educación a distancia, en donde podemos desarrollar varias ocupaciones, como padres, esposos (as), empleados, y estudiantes al mismo tiempo, y lograr culminar este proceso.

A la Alcaldía Municipal de Gramalote, por brindar la información necesaria, por facilitar sus instalaciones y la disponibilidad de todos sus funcionarios para el desarrollo de este proyecto.

A la docente Sandra Patricia Avendaño Sánchez, Administradora de empresas, por sus buenos comentarios, apoyo y asesoría constante y ante todo su disponibilidad de colaboración, a ella nuestras más sinceros agradecimientos.

Y a todos, docentes, amigos, compañeros, familiares, que de una u otra forma hicieron que este proceso académico fuera posible, a todos ustedes

*Gracias*

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	15
1. EL Problema	17
1.1 Título	17
1.2 Planteamiento del Problema	17
1.3 Formulación del Problema	18
1.4 Objetivos de la Investigación	18
1.4.1 Objetivo general	18
1.4.2 Objetivos específicos	18
1.5 Justificación	19
1.6 Alcances y limitaciones	20
2. Marco Referencial	22
2.1 Antecedentes	22
2.2 Marco Teórico	23
2.3 Marco Conceptual	28
2.4 Marco Legal	33
3. Metodología	37
3.1 Diseño	37
3.2 Tipo de investigación	37
3.3 Población	37
3.4 Muestra	37
3.5 Instrumentos de Recolección de Datos	38
3.6 Tipo de Encuesta	38

3.7 Presentación de los Resultados	39
4. Generalidades de la Alcaldía	48
4.1 Reseña Histórica	48
4.1.1 Identificación del municipio	49
4.2 Ubicación	49
4.3 Perfil Organizacional	50
4.3.1 Misión	50
4.3.2 Visión	50
4.3.3 Funciones	50
4.3.4 Objetivos	50
4.3.5 Organigrama	51
4.4 Análisis interno Alcaldía de Gramalote	51
5. Cultura Organizacional	54
5.1 Concepto y componentes	54
5.2 Valores Corporativos	56
5.3 Estrategias Administrativas	57
6. Manual de Convivencia Laboral	61
7. Conclusiones	62
8. Recomendaciones	63
Referencias Bibliográficas	64
Anexos	66