

| | | | |
|--|--|--------|-------------|
| | GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS | Código | FO-SB-12/v0 |
| | ESQUEMA HOJA DE RESUMEN | Página | 1/244 |

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTORES:

NOMBRE(S) CARMEN ALEIDA APELLIDOS QUINTERO RODRÍGUEZ
 NOMBRE(S) RUBIELA APELLIDOS CÁCERES CHACÓN

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

DIRECTOR (S):

NOMBRE(S) ELIZABETH APELLIDOS GONZALEZ CARRASCAL

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA TRANSMATERIALES TIBÚ, UBICADA EN LA CIUDAD DE TIBÚ, NORTE DE SANTANDER

RESUMEN. El trabajo permito que el manual de funciones y procedimientos es una herramienta útil y necesaria por pequeña que sea una empresa, pues debido a la normatividad vigente y por temas de Sistemas de Gestión de Calidad se deben tener establecidos tales mecanismos para poder ser certificadas. La elaboración del portafolio de servicios es una iniciativa que toda empresa que se desee proyectar a mejores trabajos debe tener, se notó que no tienen ninguno establecido y las empresa todo lo hace mediante terceros o recomendados lo cual debe cambiar

PALABRAS CLAVES: portafolio, manual de funciones, elaboración, normatividad.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 244 **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 |

DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA TRANSMATERIALES TIBÚ,
UBICADA EN LA CIUDAD DE TIBÚ, NORTE DE SANTANDER

CARMEN ALEIDA QUINTERO RODRÍGUEZ
RUBIELA CÁCERES CHACÓN

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION FINANCIERA
CREAD - TIBU
2017

DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA TRANSMATERIALES TIBÚ,
UBICADA EN LA CIUDAD DE TIBÚ, NORTE DE SANTANDER

CARMEN ALEIDA QUINTERO RODRÍGUEZ
RUBIELA CÁCERES CHACÓN

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

Director
ELIZABETH GONZALEZ CARRASCAL
Especialista

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION FINANCIERA
CREAD - TIBU

2017



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

HORA: 4:00 P.M.
FECHA: MARZO 20 DEL 2017
LUGAR: CREAD TIBU
JURADOS: CLAUDIA PATRICIA SANDOVAL
JESUS MARIA ORTEGA ORTEGA
JHON ALEXANDER PINTO COLLANTES

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA TRANSMATERIALES TIBU, UBICADA EN TIBU NORTE DE SANTANDER.

DIRECTOR: ELIZABETH GONZALEZ CARRASCAL

| NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES | CODIGO | NOTA | CALIFICACION |
|---|----------------|-------------|---------------------|
| <u>CACERES CHACON RUBIELA</u> | <u>1490699</u> | <u>4.2</u> | <u>CUATRO. DOS</u> |
| <u>QUINTERO RODRIGUEZ CARMEN ALEIDA</u> | <u>1490703</u> | <u>4.2</u> | <u>CUATRO. DOS</u> |

PLAN DE ESTUDIO: ADMINISTRACION FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:

Claudia Sandoval

VoBo.

Jesús María Ortega Ortega

Elizabeth González Carrascal

COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

Contenido

| | pág. |
|---|------|
| Introducción | 13 |
| 1. Problema | 15 |
| 1.1 Título | 15 |
| 1.2 Planteamiento del problema | 15 |
| 1.3 Justificación | 16 |
| 1.4 Objetivos | 18 |
| 1.4.1 Objetivo general | 18 |
| 1.4.2 Objetivos específicos | 18 |
| 1.5 Limitaciones | 18 |
| 2. Marco referencial | 20 |
| 2.1 Antecedentes | 20 |
| 2.2 Marco Teórico | 21 |
| 2.2.1 Teoría de planeación estratégica | 21 |
| 2.2.2 Beneficios de la planeación estratégica | 23 |
| 2.2.3 Diagnóstico estratégico | 24 |
| 2.2.4 El perfil de capacidad interna (PCI) | 25 |
| 2.2.5 Análisis DOFA | 28 |
| 2.2.6 Direccionamiento estratégico | 29 |
| 2.2.7 Organigrama | 33 |
| 2.2.8 Opciones estratégicas. | 35 |
| 2.2.9 Imagen corporativa. | 38 |
| 2.2.10 Portafolio de servicios. | 39 |

| | |
|---|-----|
| 2.3 Marco Conceptual | 40 |
| 2.4 Marco Legal | 43 |
| 3. Metodología | 46 |
| 3.1 Tipo de investigación | 46 |
| 3.2 Población y muestra | 46 |
| 3.3 Instrumentos para la Recolección de la Información | 47 |
| 3.3.1 Fuente primaria | 47 |
| 3.3.2 Fuente secundaria | 47 |
| 3.4 Técnicas para la Recolección de la Información | 47 |
| 3.5 Presentación y Análisis de la Información | 47 |
| 3.5.1 Análisis de la encuesta. | 48 |
| 4. Desarrollo del Plan Estratégico | 53 |
| 4.1 Estado actual de empresa Análisis DOFA | 53 |
| 4.2 Diseño de Plan Estratégico | 60 |
| 4.2.1 Planeación estratégica | 60 |
| 4.2.2 Organigrama. | 67 |
| 4.3 Diseño del manual de funciones y procedimientos de la empresa | 70 |
| 4.3.1 Manual de funciones | 70 |
| 4.3.2 Manual de procedimientos | 119 |
| 4.4 Imagen Institucional | 129 |
| 5. Conclusiones | 137 |
| 6. Recomendaciones | 139 |
| Referencias bibliográficas | 141 |

