

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

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): MIREYA _____ **APELLIDOS:** QUINTERO LAZARO _____
NOMBRE(S): YOHANNA _____ **APELLIDOS:** SANTIAGO ORTEGA _____

FACULTAD: _____ CIENCIAS EMPRESARIALES _____

PLAN DE ESTUDIOS: _____ ADMINISTRACIÓN FINANCIERA _____

DIRECTOR:

NOMBRE(S): LUISA STELLA _____ **APELLIDOS:** PAZ MONTES _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): MODELO DE DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO FINANCIERO PARA LA EMPRESA SUPERMERCADO S&S ALEJANDRO

RESUMEN

Se desarrolla el diseño de un modelo de diagnostico estratégico financiero adecuado para la Empresa Supermercado S&S Alejandro. Se utiliza un tipo de investigación cuantitativo de tipo descriptivo, no experimental para la recolección de datos para el sistema de medición. En los resultados se presenta un diagnóstico de las áreas funcionales del supermercado a través del método balance score card. Seguidamente, se aplican los cálculos matemáticos para determinar los resultados de los diferentes indicadores aplicados a las 4 perspectivas y se realiza el análisis correspondiente para determinar el diagnóstico estratégico. Finalmente, se generan las estrategias para el mejoramiento de la Empresa Supermercado S&S Alejandro.

PALABRAS CLAVES: Indicadores de gestión, balance score card, proceso, sistema financiero.

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 107 **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

MODELO DE DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO FINANCIERO PARA LA EMPRESA

SUPERMERCADO S&S ALEJANDRO

MIREYA QUINTERO LAZARO

YOHANNA SANTIAGO ORTEGA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

MODELO DE DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO FINANCIERO PARA LA EMPRESA
SUPERMERCADO S&S ALEJANDRO

LUISA STELLA PAZ MONTES

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Administrador Financiero

Directora:

LUISA STELLA PAZ MONTES

Administrador de Empresas

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

2017



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

HORA: 7:30 A.M
FECHA: MARZO 11 DEL 2017
LUGAR: LABORATORIO EMPRESARIALES
JURADOS: JOSE YOHANN CONTRERAS QUINTERO
JOSE ALEXANDER DURAN PEREZ
FABIAN YESID DAVILA LOPEZ

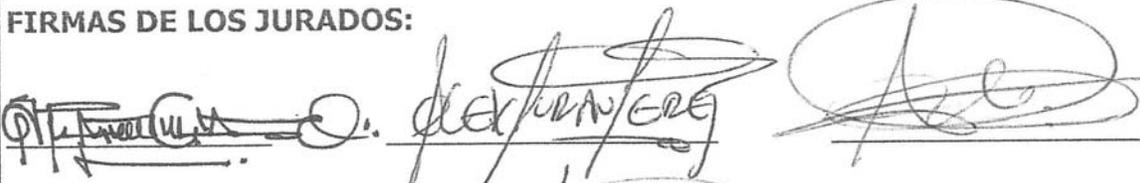
TITULO DE LA TESIS: MODELO DE DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO FINANCIERO PARA LA EMPRESA SUPERMERCADO S&S ALEJANDRO.

DIRECTOR: LUISA STELLA PAZ MONTES

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>MIREYA QUINTERO LAZARO</u>	<u>1490743</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO. DOS</u>
<u>YOHANNA SANTIAGO ORTEGA</u>	<u>1490724</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO. DOS</u>

PLAN DE ESTUDIO: ADMINISTRACION FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:



VoBo.



COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

Contenido

	pág.
Introducción	14
1. El Problema	17
1.1 Título	17
1.2 Planteamiento del Problema	17
1.3 Objetivos de la Investigación	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación	18
1.5 Limitaciones	19
1.5.1 Limitaciones temporales	19
1.5.2 Limitaciones espaciales	19
1.6 Alcances	20
2. Marco Referencial	21
2.1 Antecedentes de la Investigación	21
2.1.1 Investigaciones de orden nacional	21
2.1.2 Investigaciones de orden internacional	26
2.2 Bases Teóricas	31
2.2.1 Definición de estrategia empresarial	31
2.2.2 El modelo “Estándar” de la estrategia	32
2.2.3 Las cinco P’s de la estrategia	32
2.2.4 Dimensiones de la estrategia	33

2.2.5 Misión, estrategia de negocio y objetivos estratégicos de negocio	35
2.2.5.1 Misión de la empresa	35
2.2.5.2 Estrategia de negocio de la empresa	35
2.2.5.3 Objetivos estratégicos de negocio	37
2.2.6 Diagnostico empresarial	38
2.2.7 Análisis económico financiero empresarial	45
2.3 Bases Legales	47
2.3.1 Normas que regulan la gestión financiera y contable de las empresas en Colombia	47
2.3.2 Normas que regulan la creación, funcionamiento de empresas en Colombia	49
2.4 Definición de Términos	52
2.5 Sistema de Hipótesis	57
2.6 Sistema de Variables	57
2.7 Operacionalización de Variables	59
3. Metodología	60
3.1 Tipo de Investigación	60
3.1.1 Enfoque de la investigación	60
3.1.2 Tipo de investigación	60
3.2 Población	61
3.3 Muestra	61
3.4 Instrumentos	63
3.4.1 Estructura del Instrumento de medición	63
3.5 Técnicas de Recolección de Datos	63
3.6 Técnicas de Análisis	65

4. Diagnóstico de las Áreas Funcionales de Empresa Supermercado S&S Alejandro	66
4.1 Plataforma Estratégica	66
4.1.1 Presentación de la empresa	66
4.1.2 Misión	66
4.1.3 Visión	66
4.2 Resultados de la Lista de Verificación Aplicada	67
4.3 Indicadores de la Organización desde la Perspectiva Financiera	69
4.4 Indicadores de la Organización desde la Perspectiva de Procesos Internos del Negocio	70
4.5 Indicadores de la Organización desde la Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento	70
4.6 Indicadores de la Organización desde la Perspectiva del Cliente	71
4.7 Resultados del Diagnóstico Basado en el Modelo Balance Score Card	72
5. Análisis de los Resultados del Diagnóstico Realizado en la Empresa Supermercado S&S Alejandro	77
5.1 Perspectiva Financiera	77
5.2 Perspectiva Cliente	79
5.3 Perspectiva Procesos	80
5.4 Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento del Personal	81
6. Estrategias para el Mejoramiento Financiero de la Empresa Supermercado S&S Alejandro	83
6.1 Presentación de Estrategias	83
6.2 Perspectiva Financiera	84
6.3 Perspectiva Cliente	85
6.4 Perspectiva Procesos	85

6.5 Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento del Personal	86
7. Conclusiones	87
8. Recomendaciones	89
Referencias Bibliográficas	91
Anexos	93