



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



## RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** SONIA CAROLINA \_\_\_\_\_ **APELLIDOS:** DÍAZ DÍAZ \_\_\_\_\_

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

**PLAN DE ESTUDIOS:** CONTADURIA PUBLICA \_\_\_\_\_

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** IGNACIO \_\_\_\_\_ **APELLIDOS:** VILLAMIZAR IBARRA \_\_\_\_\_

**TITULO DE LA TESIS:** PLAN ESTRATÉGICO FINANCIERO PARA EL CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA \_\_\_\_\_

### RESUMEN:

El Cuerpo de Bomberos Voluntarios de San José de Cúcuta, es una entidad de orden privado, sin ánimo de lucro, que presta un servicio esencial en la sociedad cucuteña y en otras poblaciones del área metropolitana, debido a ello se diseño de un plan estratégico financiero donde registra el enfoque objetivo y sistemático en la toma de decisiones institucionales, organizando y analizando la información cualitativa y cuantitativa.

La implementación del plan estratégico será una herramienta efectiva para la toma de decisiones del personal administrativo, en cuanto al manejo de recursos. De acuerdo con las razones planteadas, para orientar y apoyar al Cuerpo de Bomberos Voluntarios de San José de Cúcuta.

Palabras clave: plan estratégico, Bomberos, implementación, herramienta.

### CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 141 PLANOS: \_\_\_\_\_ ILUSTRACIONES: \_\_\_\_\_ CD-ROM: 1

PLAN ESTRATÉGICO FINANCIERO PARA EL CUERPO DE BOMBEROS  
VOLUNTARIOS DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

SONIA CAROLINA DÍAZ DÍAZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE CONTADURÍA PÚBLICA  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2014

PLAN ESTRATÉGICO FINANCIERO PARA CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS  
DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

SONIA CAROLINA DÍAZ DÍAZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de:

Contador Público

Director:

IGNACIO VILLAMIZAR IBARRA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2014



FECHA: CUCUTA, julio 18 de 2014

LUGAR: "UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER"

PLAN DE ESTUDIOS: "CONTADURIA PUBLICA"

TITULO DEL TRABAJO: "PLAN ESTRATEGICO FINANCIERO PARA EL CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE SAN JOSE DE CUCUTA"

JURADOS:

IGNACIO VILLAMIZAR IBARRA

MARVIN VLADIMIR DAVILA PEREZ

YAIR CASADIEGO DUQUE

ENTIDAD

U.F.P.S

U.F.P.S

U.F.P.S

DIRECTOR (A): IGNACIO VILLAMIZAR IBARRA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	CALIFICACION	LETRAS	A	M	L
SONIA CAROLINA DIAZ DIAZ	0224313	4.1	Cuatro uno	X		

OBSERVACIONES:

FIRMA DE LOS JURADOS:

IGNACIO VILLAMIZAR IBARRA  
Jurado

MARVIN VLADIMIR DAVILA PEREZ  
Jurado

YAIR CASADIEGO DUQUE  
Jurado

Vo.Bo. COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR PLAN DE ESTUDIOS

Claudia O

## Contenido

	<b>pág.</b>
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	14
1. Problema	16
1.1 Titulo	16
1.2 Planteamiento del problema	16
1.3 Objetivos	17
1.3.4 Objetivo general	17
1.3.5 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación	18
1.4.1 A nivel de la institución	18
1.4.2 A nivel de la universidad	18
1.4.3 A nivel de la estudiante	19
1.5 Limitaciones	19
1.5.1 De tipo económico	19
1.5.2 De tipo técnico	19
1.6 Alcance	19
2. Marco Referencial	21
2.1 Antecedentes	21
2.2 Marco Teórico	24
2.2.1 Teorías generales	26

2.2.2.1 El proceso administrativo	26
2.2.2.2 La Teoría del control	27
2.2.2.3 Las Fuerzas de Porter	28
2.2.3 Teorías específicas	34
2.2.4 Planeación estratégica	38
2.3 Marco Legal	57
2.4 Hipótesis	61
2.5 Variables	62
2.5.1 Operacionalización de las variables	62
2.6 Definición de términos	63
3. Marco Metodológico	68
3.1 Tipo y diseño de investigación	68
3.2 Tipo De Investigación	68
3.2.1 Diseño de la investigación.	68
3.3 Población	69
3.4 Muestra	69
3.5 Hipótesis	70
3.6 Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos	70
3.7 Técnicas De Análisis Y Presentación De La Información	71
3.8 Estudio piloto	71
3.9 Procesamiento de la información	71
3.10 Interpretación y análisis de los resultados	71
3.11 Prueba piloto	72

3.11.1 Análisis de la encuesta al comandante – representante legal de la institución.	72
4. Diagnóstico De La Situación Actual De La Institución Cuerpo De Bomberos Voluntarios De San José De Cúcuta	73
4.1 Diagnostico Estratégico	73
4.2 Reseña Histórica	73
4.3 Marco Legal De Las Generalidades	74
4.4 Dimensión Económica	76
4.5 Dimensión administrativa - Factor Humano	78
4.5.1 Personal operativo de planta	78
4.5.2 Personal voluntario	79
4.5.3 Incorporación de personal operativo	84
4.5.4 Adquisición de equipos de protección personal y fortalecimiento de los existentes.	85
4.5.5 Componente financiero. Recursos financieros de la institución.	86
4.6 Dependencias actuales de la institución	90
4.7 Direccionamiento estratégico	99
4.7.1 Análisis externo	100
4.7.2 Análisis interno	101
4.7.3 Estrategias resultantes de la aplicación matriz D.O.F.A.	104
4.8 Evaluación de la situación financiera de la empresa mediante Balanced Scorecard	107
4.8.1 Balanced Score Card	107
4.8.2 Bases del Balanced Score Card	108
4.8.3 Impedimentos en la implantación del CMI	111

4.8.4 Componentes Básicos De Un Balanced Scorecard Según Kaplan Y Norton	112
4.8.5 Implantación Del Balanced Scorecard	113
4.9 Evaluación De La Situación Financiera	114
4.10 Análisis de los Estados Financieros	117
4.10.1 Interpretación del Análisis Estados Financieros.	117
4.11 Direccionamiento Estratégico Del Cuerpo De Bomberos Voluntarios De San José De Cúcuta	129
4.11.1 Misión de la institución	129
4.11.2 Visión de la institución	130
4.11.3 Principios de la institución	130
4.12 Sistema Estratégico	133
4.12.1 Plan de acción.	133
5. Recomendaciones	138
Bibliografía	140