

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS		Código	FO-GS-15
			VERSION	02
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN		FECHA	03/04/2017
			PÁGINA	1 de 1
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ		
Jefe División de Biblioteca	Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad		

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): HANDY FRANCISCO APELLIDOS: PACHECO MEJIA

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: MAESTRIA EN GERENCIA DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE(S): MARIBEL APELLIDOS: CÁRDENAS GARCÍA

CO-DIRECTOR:

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PLAN PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES DE LA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFAORIENTE SECCIONAL DE OCAÑA

RESUMEN

Comfaorientes seccional Ocaña es una de las cajas de compensación familiar de mayor aceptación de la región, fundamento esencial de la presente investigación que busca, a través de estrategias de marketing la optimización de sus servicios misionales, para lo cual se aplicó una investigación exploratoria mediante cuestionarios dirigidos tanto a directivos de la organización. El método utilizado es cualitativo en la fase de interpretación de percepciones del talento humano según los tipos de comportamientos y aplica además, el método cuantitativo en la fase de procesamiento de la información recolectada a través del cuestionario mediante promedios ponderados según valoración de cada variable en la escala de Likert. El tratamiento de la información recolectada se realizó mediante un procesamiento basado en la revisión de respuestas, las cuales se codificaron, tabularon, graficaron e interpretaron. En la presente ponencia se tendrá en cuenta resultados de la investigación principal orientados a proponer estrategias de marketing de promoción y expansión de procesos misionales.

PALABRAS CLAVE: Cajas de Compensación Familiar, Marketing, Marketing social.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 181 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM: 1

Copia No Controlada

PLAN PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES DE LA CAJA DE
COMPENSACION FAMILIAR COMFAORIENTE SECCIONAL DE OCAÑA

HANDY FRANCISCO PACHECO MEJIA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE MAESTRIA EN GERENCIA DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

PLAN PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES DE LA CAJA DE
COMPENSACION FAMILIAR COMFAORIENTE SECCIONAL DE OCAÑA

HANDY FRANCISCO PACHECO MEJIA

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

Magíster en Gerencia de Empresas

Director:

PhD. MARIBEL CÁRDENAS GARCÍA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE MAESTRIA EN GERENCIA DE EMPRESAS

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO

San José de Cúcuta, 28 de diciembre 2018

LUGAR: Edificio de Postgrados

PLAN DE ESTUDIOS: MAESTRIA EN GERENCIA DE EMPRESAS.

TITULO DEL PROYECTO: "PLAN PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPAORIENTE SECCIONAL DE OCAÑA"

MODALIDAD: TRABAJO DE GRADO

JURADOS:

LUCY GOMEZ MINA

ENTIDAD: U.F.P.S.

JHON ANTUNY PABON LEON

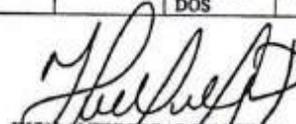
ENTIDAD: U.F.P.S.

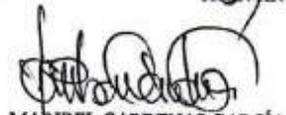
DIRECTORA: MARIBEL CARDENAS GARCÍA

COORDIRECTORA: MARLEN DEL SOCORRO FONSECA VIGOYA

NOMBRE ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN		
		NUMERO	LETRAS	
HANDY FRANCISCO PACHECO MEJIA	2260008	4.2	CUATRO DOS	ACEPTADO


LUCY GOMEZ MINA
Jurado


JHON ANTUNY PABON LEON
Jurado


MARIBEL CARDENAS GARCÍA
Directora

Vo. Bo.


MARLEN DEL SOCORRO FONSECA VIGOYA.
Directora
Maestría en Gerencia de Empresas

Leydi P.

ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO

San José de Cúcuta, 14 de diciembre de 2020

La directora del Programa Maestría en Gerencia de Empresas certifica que el estudiante: **HANDY FRANCISCO PACHECO MEJIA**, Aprobó su Trabajo de Grado Titulado, "PLAN PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CONFAORIENTE SECCIONAL DE OCAÑA".

<u>NOMBRE ESTUDIANTE</u>	CÓDIGO	CALIFICACIÓN		
		NUMERO	LETRAS	
HANDY FRANCISCO PACHECO MEJIA	2260008	4.2	CUATRO PUNTO DOS	APROBADO

Atentamente.

Magda Zarela Sepulveda
MAGDA ZARELA SEPULVEDA ANGARITA
Plan de Estudios Maestría Gerencia de Empresas

Contenido

	pág.
Introducción	17
1. Problema	19
1.1 Título	19
1.2 Planteamiento el problema	19
1.3 Formulación del Problema	22
1.4 Sistematización del Problema	23
1.5 Objetivos	23
1.5.1 Objetivo general	23
1.5.2 Objetivos específicos	23
1.6 Justificación	24
1.6.1 Justificación teórica	24
1.6.2 Justificación metodológica	25
1.6.3 Justificación práctica	26
2. Marco de Referencia	30
2.1 Antecedentes	30
2.2 Marco Teórico	34
2.2.1 Cajas de compensación familiar	34
2.2.2 Planeación estratégica por áreas funcionales	38
2.2.3 Gestión por procesos	40
2.2.4 Gestión financiera	43
2.2.5 Gestión de Marketing	45
2.2.6 Responsabilidad social empresarial	49

2.2.7 Sistema de protección y seguridad social	50
2.3 Marco Conceptual	57
2.4 Marco Espacial	71
2.5 Marco Temporal	71
2.6 Marco Legal	71
3. Diseño Metodológico	81
3.1 Tipo de Estudio	81
3.2 Método de Investigación	82
3.3 Población y Muestra	83
3.4 Fuentes y Técnicas para la Recolección de Información	85
3.4.1 Fuentes primarias	85
3.4.2 Fuentes secundarias	86
3.5 Tratamiento de la Información	86
3.6 Sistematización de Variables	87
4. Diagnóstico de los Procesos Misionales de la Caja de Compensación Familiar ComfaOriente Seccional Ocaña	89
4.1 Naturaleza Jurídica de las Cajas de Compensación Familiar	89
4.2 Caracterización del Sistema de Subsidio Familiar	93
4.3 Procesos Misionales de ComfaOriente Seccional Ocaña	96
4.3.1 Ingresos por Subsidio Familiar	96
4.3.2 Colocación del subsidio familiar	98
4.4 Resultados de la Investigación a directivos de ComfaOriente, Seccional Ocaña	101
4.5 Matriz FODA	110

5. Análisis del Estado Actual de las Coberturas en los Procesos Misionales de la Caja de Compensación Familiar ComfaOriente Seccional Ocaña	113
5.1 Cobertura de los Procesos Misionales	113
5.2 Resultados de la Investigación a Empleados de Empresas Afiliadas	117
5.3 Informe de Investigación	140
6. Estrategias de Marketing de Promoción y Expansión de los Procesos Misionales de la Caja de Compensación Familiar ComfaOriente Seccional Ocaña	144
6.1 Mercado Meta	144
6.2 Metas de Promoción y Expansión de los Procesos Misionales	145
6.3 Selección de Estrategias	146
6.4 Plan de Acción	148
6.5 Evaluación de Resultados	158
7. Conclusiones	162
8. Recomendaciones	166
Referencias Bibliográficas	168
Anexos	174