

|   |  |        |             |
|---|--|--------|-------------|
|  | GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS | Código | FO-SB-12/v0 |
|   | ESQUEMA HOJA DE RESUMEN                        | Página | 1/133       |

## RESUMEN TESIS DE GRADO

### AUTOR (ES):

NOMBRE (S): INGRID YANETH APELLIDOS: LUQUE SANDOVAL

NOMBRE (S): EDWIN GEOVANNI APELLIDOS: ORTEGA GELVEZ

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

### DIRECTOR:

NOMBRE (S): FRANCISCO ESTEBAN APELLIDOS: RODRÍGUEZ ISIDRO

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DE UN MODELO DE SISTEMA DE CONTROL PARA LA MEJORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE REPUESTO EL LLANO Y CIA. S EN C.S DEL MUNICIPIO DE ARAUCA

### RESUMEN:

La investigación se realizó en la empresa Repuestos El Llano S en C.S del Municipio de Arauca, con el objetivo de diseñar un modelo de sistema de control para la mejora administrativa y financiera aplicando las herramientas del ciclo PHAV y la 5S, que contribuye con el cumplimiento de los objetivos y políticas trazadas. La metodología de investigación utilizada fue de tipo descriptiva con un diseño documental y un enfoque inductivo; se llevó a cabo en cuatro fases donde se recolectaron datos, se realizó reconocimiento del entorno, se priorizaron las áreas críticas aplicando las técnicas del Diagrama de Pareto y Causa y Efecto, y se propusieron controles, políticas y procedimientos, logrando con esto cumplir con el objetivo general y específicos de la investigación.

PALABRAS CLAVE: SISTEMA, CONTROL, MEJORA, LLANO, ADMINISTRATIVA

### CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 133 PLANOS: \_\_\_\_\_ ILUSTRACIONES: \_\_\_\_\_ CD-ROM: 1

DISEÑO DE UN MODELO DE SISTEMA DE CONTROL PARA LA MEJORA  
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE REPUESTO EL LLANO Y CIA. S EN C.S DEL  
MUNICIPIO DE ARAUCA

INGRID YANETH LUQUE SANDOVAL

EDWIN GEOVANNI ORTEGA GELVEZ

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

2018

DISEÑO DE UN MODELO DE SISTEMA DE CONTROL PARA LA MEJORA  
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE REPUESTO EL LLANO Y CIA. S EN C.S DEL  
MUNICIPIO DE ARAUCA

INGRID YANETH LUQUE SANDOVAL

EDWIN GEOVANNI ORTEGA GELVEZ

Trabajo de grado presentado para optar al título de  
Administradores Financieros

Director

FRANCISCO ESTEBAN RODRÍGUEZ ISIDRO

Administrador de Empresas

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

2018



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

**HORA:** 8:00 AM  
**FECHA:** SEPTIEMBRE 16 DEL 2017  
**LUGAR:** LABORATORIO EMPRESARIALES LE -101  
**JURADOS:** MARCOS ANTONIO MOROS IBARRA  
IVAN ENRIQUE VILLAMIZAR  
MARTHA BEATRIZ DELGADO


**TITULO DE LA TESIS:** DISEÑO DE UN MODELO DE SISTEMA DE CONTROL PARA LA MEJORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE REPUESTO EL LLANO Y CIA. S EN C.S DEL MUNICIPIO DE ARAUCA.

**DIRECTOR:** FRANCISCO ESTEBAN RODRIGUEZ ISIDRO

| <b>NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES</b>   | <b>CODIGO</b>  | <b>NOTA</b> | <b>CALIFICACION</b> |
|-------------------------------------|----------------|-------------|---------------------|
| <u>INGRID YANETH LUQUE SANDOVAL</u> | <u>1490826</u> | <u>4.0</u>  | <u>CUATRO.CERO</u>  |
| <u>EDWIN GEOVANNI ORTEGA GELVEZ</u> | <u>1490795</u> | <u>4.0</u>  | <u>CUATRO.CERO</u>  |

**PLAN DE ESTUDIO:** ADMINISTRACION FINANCIERA

**FIRMAS DE LOS JURADOS:**

  
VoBo.



  
Martha Beatriz Delgado

  
COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a:  
DIOS, quién inspiró mi espíritu para la conclusión de esta tesis  
y un paso más en mi vida profesional.

Mi Mama quien me dio la vida, educación, apoyo y consejos,  
y cuido de mi hijo para que mis sueños se hieran realidad.

Mi hijo quien compartió su tiempo con mi sueño  
de un mejor futuro para los dos.

Mis compañeros de estudio, docentes y amigos,  
A Todos ellos los agradezco desde el fondo de mi alma.

*Ingrid Yaneth Luque Sandoval.*

## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada a Dios,  
Ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera.

A mis padres, porque ellos siempre estuvieron  
a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos  
para hacer de mí una mejor persona.

A mis hermanos y a mis sobrinos por sus palabras  
y compañía.

A mi esposa por sus palabras y confianza por su amor y brindarme el tiempo necesario  
Para realizarme profesionalmente, a mis amigos, compañeros y a todas aquellas personas  
que de una u otro manera han contribuido para el logro de mis objetivos.

*Edwin Geovanni Ortega Gelvez.*

## **Agradecimientos**

Los resultados de este proyecto, están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación.

Este proyecto es el resultado del esfuerzo conjunto de los que formamos el grupo de trabajo. Por eso agradecemos a nuestro director, Francisco Esteban Rodríguez Isidro, quien con su tiempo y dedicación logró llenar todas nuestras expectativas para la culminación del trabajo de grado con éxito.

A nuestros profesores a quienes les debemos gran parte de nuestros conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abrió y abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

También nuestros sinceros agradecimientos están dirigidos hacia Otoniel Melo Iscalá de la empresa Repuestos El Llano S. en C.S., quien, con su ayuda desinteresada, nos dio la oportunidad en su empresa y nos brindó la información relevante para la elaboración del trabajo de grado.

Y especialmente nuestros agradecimientos a nuestro director de Plan de Estudios, Alirio Tirado, sin el cual no hubiésemos podido salir adelante.

Gracias Dios, y gracias a todos.

## Tabla de Contenido

|  | <b>pág.</b> |
|--|-------------|
| Introducción                           | 16          |
| 1. Generalidades del problema          | 19          |
| 1.1 Planteamiento del problema         | 19          |
| 1.1.1 Formulación del problema         | 20          |
| 1.1.2 Objetivos de la investigación    | 20          |
| 1.1.3 Justificación                    | 21          |
| 1.1.4 Alcances                         | 22          |
| 1.1.5 Limitaciones                     | 22          |
| 1.2 Marco referencial                  | 23          |
| 1.2.1 Antecedentes de la investigación | 23          |
| 1.2.2 Marco teórico                    | 28          |
| 1.2.3 Marco contextual                 | 32          |
| 1.2.3 Marco legal                      | 34          |
| 1.2.4 Marco conceptual                 | 35          |
| 1.2.5 Sistema de hipótesis             | 49          |
| 1.2.6 Sistema de variable              | 50          |
| 1.2.7 Operacionalización de variables  | 51          |
| 1.3 Marco metodológico                 | 53          |
| 1.3.1 Tipo de estudio                  | 53          |
| 1.3.2 Diseño de la investigación       | 53          |



|   |    |
|---|----|
| 1.3.3 Método de la investigación                                | 53 |
| 1.3.4 Población y Muestra                                       | 54 |
| 1.3.5 Instrumentos para la recolección de información           | 55 |
| 1.3.6 Técnicas e instrumento de recolección de la información   | 56 |
| 1.3.7 Confiabilidad de los instrumentos                         | 57 |
| 1.3.8 Validación de instrumentos                                | 58 |
| 2. Diagnóstico de la situación actual del control de la empresa | 59 |
| 2.1 Diagnóstico de la situación actual a nivel interno          | 59 |
| 2.1.1 Generalidades de la empresa                               | 59 |
| 2.2 Diagnóstico a nivel externo                                 | 66 |
| 2.2.1 Factores Políticos  | 66 |
| 2.2.2 Factores Económicos                                       | 67 |
| 2.2.3 Factores Sociales   | 67 |
| 2.2.4 Factores ecológicos                                       | 67 |
| 2.3 Matriz DOFA   | 69 |
| 2.4 Priorización de Problemas                                   | 70 |
| 2.4.1 Diagrama de Pareto  | 70 |
| 2.4.2 Diagrama Causa – Efecto                                   | 74 |
| 3. Metodología para el diseño del sistema de control            | 76 |
| 3.1 Uso del ciclo PHVA  | 76 |
| 3.1.1 Etapa de planificación                                    | 77 |
| 3.1.2 Etapa de Hacer  | 78 |

|  |     |
|--|-----|
| 3.1.3 Etapa de verificación  | 80  |
| 3.1.4 Etapa de Actuar  | 81  |
| 3.2 Planes de Acción a Considerar  | 81  |
| 4. Modelo de Sistema de Control para la Mejora Administrativa y Financiera | 83  |
| 4.1 Mejoramiento de la Planeación Estratégica en la Empresa                | 83  |
| 4.1.1 Mejoramiento del área Almacén de Repuestos                           | 91  |
| 4.2 Guía para utilizar la Macro creada en Excel                            | 99  |
| 4.3 Costos de implementación   | 100 |
| 4.4 Estado de Flujo de Efectivo por el Método Directo                      | 101 |
| 5. Conclusiones  | 103 |
| 6. Recomendaciones   | 105 |
| Bibliografía   | 107 |
| Anexos   | 112 |