



Análisis estratégico para la empresa Fomanort de la ciudad de
Cúcuta Strategic analysis for the Fomanort company in the city of
Cúcuta

Autores

Sandra Milena Roa Barrientos

Cristhian Alfonso Medina Mora

César Julian Garcia Hurtado

Universidad De Pamplona
Facultad De Ciencias Económicas Y
Empresariales Diplomado De Alta Gerencia
San José De
Cúcuta 2.022-2



En la actualidad las empresas atraviesan necesidades de implementar cambios en su organización para mejorar su estabilidad y crecer económicamente. El presente trabajo, se realizó con el propósito de analizar estrategias para la empresa FOMANORT en la ciudad de Cúcuta, mediante un abordaje enfoque cualitativo, información que permitió consolidar matrices DOFA,MEFE, MEFI y posteriormente implementar la herramienta de gestión Balanced, con lo cual podemos dar como resultado implementar cambios en procesos y necesidades a beneficio de los asociados, en este estudio se analizó datos importantes que permitirán el crecimiento y expansión por el mercado nacional.

Currently, companies are experiencing the need to implement changes in their organization to improve their stability and grow economically. The present work was carried out with the purpose of analyzing strategies for the company FOMANORT in the city of Cúcuta, through a quantitative approach, information that allowed consolidating DOFA, MEFE, MEFI matrices and later implementing the Balanced management tool, with which we can result in implementing changes in processes and needs for the benefit of associates, in this study important data was analyzed that will allow growth and expansion in the national market.

PALABRAS CLAVE: Enfoque cuantitativo, Expansión, gestión, implementar, propósito

KEYWORDS: Quantitative approach, Expansion, management, implement, purpose.



INTRODUCCIÓN

En el sector servicios de Colombia, la superintendencia de la economía solidaria está conformado por fondos de empleados, constituidas por trabajadores dependientes y subordinados de una misma empresa, prestando servicios de ahorro y crédito, los fondos de empleados se convirtieron en el principal soporte de los asociados y sus familias durante la etapa de la pandemia, una evidencia es que el 70% de los asociados, unas 800 mil familias obtuvieron beneficios.

En el país hay alrededor de un millón de personas asociadas a los 1.580 fondos de empleados que están registrados ante la Superintendencia de Economía Solidaria. De estos fondos, 84 están clasificados como fondos de primer nivel, pues manejan activos superiores a \$15.000 millones; 250 se identifican como fondos de segundo nivel y manejan activos entre los \$3.000 millones e inferiores a \$15.000 millones; el resto de fondos, alrededor de 1.200, manejan activos inferiores a \$3.000 millones.

Existen problemáticas como causas y efectos , formularios muy extensos, demora en los procesos de desembolso de créditos, Claridad en la información presentada, Tasas de interés, atención personalizada, estos efectos Causan en los asociados, Mucha información innecesaria en los Formularios, procesos que se pueden gestionar en una dependencia y los hacen pasar por otras y genera demora de que los empleados no tienen el conocimiento completo de la información, competencia en tasas por parte de otros fondo o entidades bancarias que no se explica adecuadamente lo que se debe realizar.

Los elementos serían el mejoramiento general del portafolio de servicio en Beneficio de los Asociados.

En la medida de un análisis previo para el mejoramiento en la atención a los asociados con mejores implementaciones teniendo en cuenta las diversas problemáticas y la excelente atención y agilización para los asociados

La investigación se realiza por la gran problemática y falencia que vemos en Fomanort al momento de generar un producto o servicio brindado por el Fondo a Sus Asociados.

Los aportes que buscamos es fortalecer el Fondo en la estructuramiento y en las bases



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co



Cooperativas para la Implementación correcta y el mejor servicio en Los productos brindados ya que cuenta con un amplio portafolio de servicios.

Como nuestro objetivo principal es diseñar la planeación estratégica para la empresa FOMANORT de la ciudad de Cúcuta,

En la teoría de estudio sobre la planeación estratégica podemos encontrar autores como:

Kotler (1992) la planificación consiste en “decidir hoy lo que va a hacerse en el futuro”, es decir, comprende la determinación de un futuro deseado y las etapas necesarias para realizarlo.

Henry Fayol, definió a la planeación, como "el proceso de estimar el futuro y de preparar provisiones para él".

Peter Drucker, en su libro The Practice of Management (1954), afirmaba que la estrategia requiere que los gerentes analicen su situación presente y que la cambien si es necesario. Parte de su definición partía de la idea que los gerentes deberían saber qué recursos tenía su empresa y cuáles debería tener.

Chiavenato plantea que la Planeación Estratégica es el proceso por el cual se establecen directrices para la definición de planes de acción que le promoverán ventajas competitivas y sustentabilidad a largo plazo a la organización.

Para Chandler (2003), la estrategia es la determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas.

Carlos Matus (1987) expone que la planificación estratégica situacional asume la crítica de la planificación tradicional, siendo referencia del “hombre de acción”, que debe resolver los problemas más complejos, mostrando entonces, una herramienta de conducción o gobierno del proceso social en todas sus dimensiones.

Fred David es el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar las decisiones



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co



interfuncionales que permiten a la organización alcanzar sus objetivos.

Según Arranz (1995), la planeación estratégica es la ruta para alcanzar la visión de conjunto que la alta dirección tiene de los resultados esperados a largo, mediano y corto plazo, de su personal, su organización y de la comunidad en que se desarrolla.

Ander-Egg: “La planificación consiste en introducir organización y racionalidad en la acción”.

KOONTZ O' DONNELL Consideran la planeación como: “función administrativa que consiste en seleccionar entre diversas alternativas, los objetivos, las políticas, los procedimientos y los programas de una empresa”.

Robbins & Coulter, (2010) define a la planeación como los objetivos de la organización, establece estrategias para lograr dichos objetivos y desarrollar los planes para integrar y coordinar actividades de trabajo en un tiempo.

Wehrich y Cannice (2012) es la principal de todas las funciones gerenciales, se basa en seleccionar la misión y objetivos con el fin de elegir las acciones necesarias para su cumplimiento.

Redalyck Es el proceso por el cual los miembros guía de una organización prevén su futuro y desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para alcanzarlo”

Lourdes Münch define la planeación como "la determinación de los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos".

Massie. “Planear es el proceso para decidir las acciones que deben realizarse en el futuro, generalmente el proceso de planeación consiste en considerar las diferentes alternativas en el curso de las acciones y decidir cual de ellas es la mejor” .

Jiménez (1982) hablando de planeación expresa "es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores



internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos".

Piaget (1985), la planificación del cuarto subestadio en el sensoriomotor, está caracterizada por conductas medios fines: es decir, el niño logra hacer uso de acciones intermedias, los medios, para alcanzar algún objetivo.

Monroy (1998) La planeación anticipa las actuaciones docentes y responde a las necesidades de los estudiantes, de las instituciones y de lo que espera la sociedad.

Ezequiel Ander Egg "La planificación consiste en introducir organización y racionalidad en la acción"

Steiner (2007), "la Planificación Estratégica es el proceso de determinar los mayores objetivos de una organización y las políticas y las estrategias que gobernarán la adquisición, uso y disposición de los recursos para realizar eso objetivos.

Russell Ackoff desarrolla el modelo de planeación estratégica Interactivista y lo fundamenta en tres principios: Principio de participación: La participación de los trabajadores de todos los niveles de la organización en la planeación estratégica supone un proceso de aprendizaje y desarrollo para los mismos.

Andrews. Estrategia es el patrón de los objetivos, propósitos o metas y las políticas y planes esenciales para conseguir dichas metas, establecidas de tal manera que definan en qué clase de negocio la empresa está o quiere estar y qué clase de empresa es o quiere ser.

Gary Hamel "Tenemos que reconocer que planeación estratégica no es lo mismo que estrategia. La planeación produce planes, no estrategias. La profesión de elaborar estrategias tiene un gran problema: no existe una teoría para crear estrategia."

Heinz Weihrich. Para que empiece la planeación es indispensable que los objetivos estén planteados claramente.

Ohmae, estrategia es: "...la manera en que una corporación se esfuerza por



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co



distinguirse, en forma positiva, de sus competidores, empleando sus puntos relativamente fuertes para lograr mejor satisfacción de las necesidades del cliente.

Morrissey define la estrategia como la dirección en la que una empresa necesita avanzar para cumplir con su misión.

Igor Ansoff dice que la planeación estratégica es una herramienta de toma de decisiones que ayuda a ver todas las direcciones en las que puede avanzar una compañía, para que así sea más fácil descubrir cuál camino tomar.

Manso Francisco “La Planeación Estratégica: es el proceso de negociación entre varias decisiones que presentan conflictos de objetivos.

Fred David : describe su modelo como un enfoque objetivo y sistemático para la toma de decisiones en una organización, se organiza información cuantitativa y cualitativa para tomar decisiones efectivas en circunstancia de incertidumbre, a través de tres etapas: Formulación, ejecución y evaluación de estrategias.

George A. Steiner: la planeación estratégica consiste en la identificación sistemática de las oportunidades y amenazas que se podrían presentar en el futuro,

Michael E. Porter: define estrategia como 'el desarrollo de la fórmula de cómo la empresa va a competir, cuáles deben ser sus objetivos y qué políticas serán necesarias para alcanzar tales objetivos”.

Mintzberg: Este tipo de planeación se concibe como el proceso que consiste en decidir sobre los objetivos de una organización, sobre los recursos que serán utilizados, y las políticas generales que orientarán la adquisición y administración de tales recursos, considerando a la empresa como una entidad total.

Con nuestra investigación podemos encontrar alcances y limitaciones que servirán para alcanzar el mejoramiento. Con el estudio de identificar los problemas internos en el departamento comercial en la gestión de servicio al asociado ayudar a mitigar tiempos



de espera.nuestra investigación es diseñar un plan de mejoramiento para que el fondo cuente con un eficiente servicio al asociado. Minimizar riesgos en el retiro del asociado por no rapidez en los procesos y falta de organización.

Las limitaciones que podemos encontrar estaría la falta de inovacion en la parte digital.

Capacitación constante en los empleados y falta de información puntal para el asociado, completar el departamento de talento humano.

Para nuestra investigación se desarrolla bajo el método cualitativo, El enfoque cuantitativo en las ciencias sociales se origina en la obra de Auguste Comte (1798 – 1857) y Emile Durkheim (1858 – 1917). Ellos proponían que el estudio sobre los fenómenos sociales requería de ser científico, es decir, susceptible de ser adquirido a través de la aplicación del método científico y sostenían que todos los fenómenos se podían medir, a esta corriente se le llamo Positivismo, la piedra angular de la ciencia según el positivismo es el dato (observable, positivo) El enfoque cualitativo tuvo su origen en Max Weber, (1864 – 1920) también dentro de las ciencias sociales, esta corriente reconocía que además de la descripción y medición de las variables sociales deberían de considerarse los significados subjetivos y el entendimiento del contexto donde ocurre el fenómeno.Actualmente muchos investigadores han adoptado una posición radical hacia alguna de estas dos posturas, sin embargo ambos enfoques utilizados en conjunto enriquecen la investigación, no se excluyen ni se sustituyen.Ambos enfoques (cuantitativo y cualitativo) utilizan cinco fases similares y relacionados entre si:Llevan a cabo observación y evaluación de fenómenos European Scientific Journal May 2014 edition vol.10, No.15 ISSN: 1857 – 7881 (Print) e - ISSN 1857- 7431525 Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación yevaluación. Prueban y demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienenfundamento.Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base del análisis Proponen



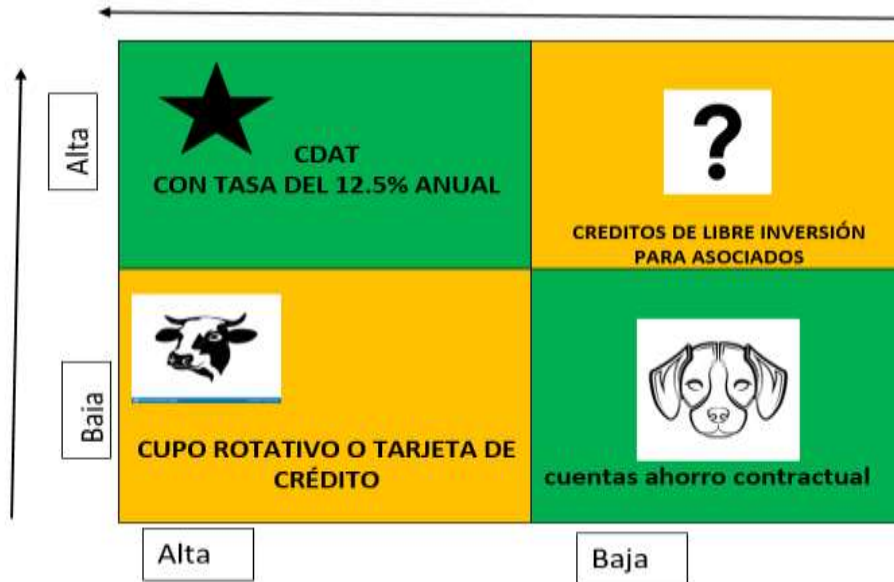
nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las ideas o generar otras. Ningún enfoque es intrínsecamente mejor que el otro, solo constituyen diferentes aproximaciones al estudio de un fenómeno, la controversia entre las dos visiones es innecesaria y no está exenta de dogmatismos, son complementarios, cada uno sirve a una función específica para conocer diferentes aspectos de un fenómeno, por lo que el investigador debe ser metodológicamente plural y tener una postura pragmática. (corporativo, 2014)

Escogimos este método ya que desde la primera visita observamos el descontento de algunos asociados por su tramites para adquirir un crédito, se analizo detalladamente cada paso, hicimos un seguimiento a la documentación donde encontramos falencias, por su forma de recopilar la información, mediante entrevistas a los encargados quienes nos respondieron que la información que va plasmada en los formularios es muy repetitiva y demasiadas hojas con firmas.

Tareas	Activad	Operación
Reducion de información	Analizar la importancia de cada ítem de información personal.	Implentacion de un método de biometría
Análisis de información	Reducir los tiempo de confirmación de datos.	Hacer llamadas en el menor tiempo.

DISEÑO DESCRIPTIVO
MATRIZ BCG





Act
14/14

En la matriz BCG encontramos el CDT como producto estrella, ya que es el más vendido en la organización, forma parte de la rentabilidad para los asociados, los créditos de libre inversión están en subidas y bajas, en el producto vaca encontramos el cupo rotativo o tarjeta de crédito ya que por su capacidad de monto es poco su salida, y el producto perro tenemos el ahorro contractual ya que por su forma de ahorro es el menos vendido.



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co



FUERZAS DE PORTER



Analizando sus 5 fuerzas de porter, podemos evidenciar y analizar que FOMANORT, lidera un sector de servicios con altos índices de competidores, su sostenimiento en el mercado ha sido reconocido por su confiabilidad, servicio, responsabilidad y su innovación.



DIAGNOSTICO EXTERNO (MEFE)

Matriz de Evaluación de Factores Externos		Ponderación	Calificación	Producto
0,59	Oportunidades			
O1	Ampliación del portafolio de servicios.	0,09	4	0,36
O2	Tasas de interés competitivas.	0,07	3	0,21
O3	Incentivo por referir posibles socios.	0,05	2	0,10
O4	Aprovechamiento de las últimas tecnologías para captar mas clientes.	0,05	2	0,10
O5	Aumento de préstamos de consumo, microcrédito y vivienda.	0,08	3	0,24
O6	Aumento de planta docente y trabajadores del estado.	0,06	1	0,06
O7	Diversificar el mercado.	0,05	3	0,15
O8	Campañas para concientizar a las personas sobre la importancia del ahorro.	0,05	1	0,05
O9	Cooperación entre fondos (Buenas relaciones).	0,04	2	0,08
O10	Mayor inversión extranjera en la región.	0,05	2	0,10
0,41	Amenazas			
A1	Inflación Nacional .	0,08	3	0,24
A2	Nuevos Fondos de empleados.	0,04	2	0,08
A3	Divulgación de información errónea o falsa.	0,05	2	0,10
A4	Riesgo de desconocimiento de cambios en la normatividad legal.	0,04	2	0,08
A5	Posición de Colombia en el índice mundial de corrupción.	0,02	1	0,02
A6	La competencia es extensa en el caso de tasas de interés con los bancos.	0,06	3	0,18
A7	La informalidad y el desempleo.	0,06	2	0,12
A8	Falta de interés de las personas en la vinculación a un fondo.	0,02	2	0,04
A9	Crecimiento del porcentaje de personas vinculadas pero no activas.	0,02	1	0,02
A10	Capital humano sale del país en busca de una mejor remuneración.	0,02	2	0,04
		1,00		2,37

ANALISIS: Al evaluar los factores Externos de la empresa FOMANORT, obtenemos un resultado de 2,37 lo cual nos dice que la empresa responde a las oportunidades pero se debe dar un mejor aprovechamiento a estas oportunidades como lo es la adaptación y uso de las últimas tecnologías para captar más clientes llegando a personas que aún no conocen los beneficios y servicios que ofrece FOMANORT. Por otro lado se deben de replantear los beneficios ofrecidos por FOMANORT a sus asociados y nuevos posibles

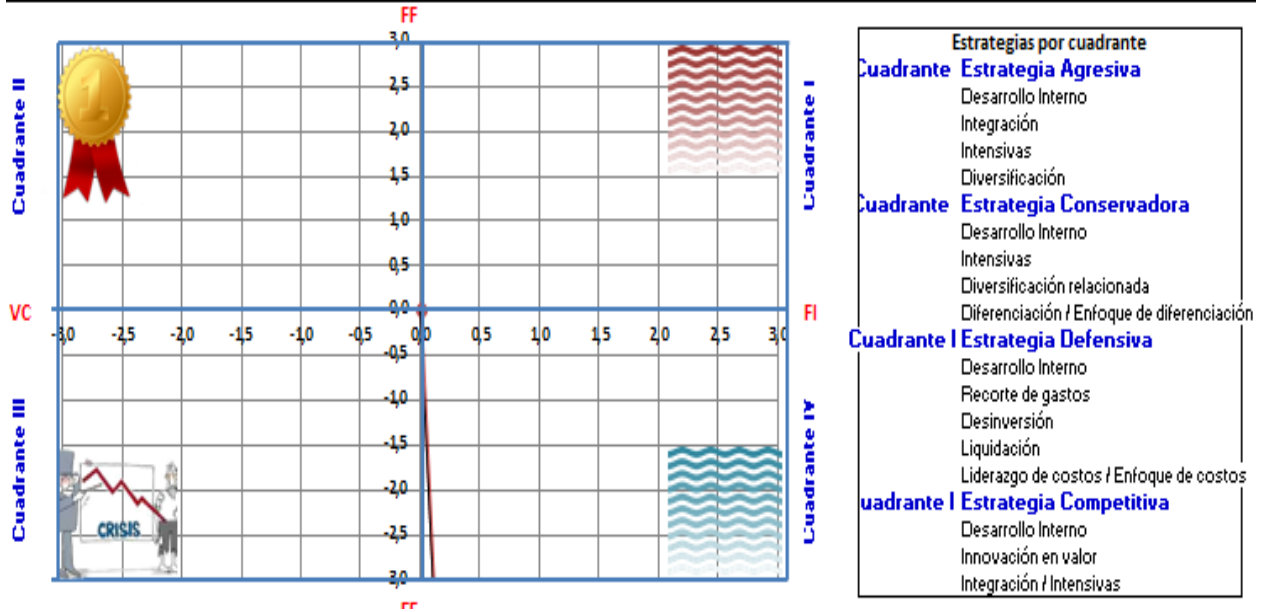


socios que deseen ser parte del Fondo, haciendo de las amenazas nuevas oportunidades.

Matriz de Evaluación de Factores Internos		Ponderación	Calificación	Producto
0,54	Fortalezas			
F1	Se cuenta con los mecanismos adecuados de atención presencial	0,08	4	0,32
F2	Tiene amplio portafolio de servicios	0,07	4	0,28
F3	Se ofrecen crédito de vivienda, vehículo, microempresa, estudio, libre inversión y descuento por nómina o pago por caja	0,07	4	0,28
F4	Realiza actividades sociales como capacitaciones, recreación a sus asociados y sus hijos	0,05	2	0,10
F5	Tiene los equipos adecuados sistemáticamente para la rapidez en la atención	0,05	2	0,10
F6	Cuenta con el personal adecuado e idóneo para cubrir la atención con asesores internos y externos.	0,06	2	0,12
F7	Cuenta con un talento humano capacitado para realizar la selección del personal y sus respectivas funciones.	0,05	3	0,15
F8	Posee buenos beneficios a sus asociados en pro de un excelente funcionamiento del fondo	0,03	3	0,09
F9	Confianza en el manejo del patrimonio	0,04	3	0,12
F10	La empresa tiene ingresos estables	0,04	2	0,08
0,46	Debilidades			
D1	No cuenta con atención virtual	0,08	3	0,24
D2	Bajos recursos enfocados al Marketing	0,06	2	0,12
D3	El nombre de sector cooperativo a sido aislado por la entidades bancarias	0,04	2	0,08
D4	El pedir garantías más allá de capacidad de pago a través de codeudores	0,05	1	0,05
D5	Pedir informacion que se vuelve repetitiva	0,03	2	0,06
D6	Pedir para cada producto que se va adquirir documentos soportes los cuales ya la empresa los tiene en un archivo personal por asociado	0,05	1	0,05
D7	Áparte de las consultas en centrales de riesgo elaborar un scoring para estudio de credito donde se vuelve doble repetitiva la informacion	0,03	2	0,06
D8	Procesos largos y repetitivos para realizar alguna solicitud ante la empresa	0,04	2	0,08
D9	Largos tiempos de espera para la aprobación y el desembolso	0,04	3	0,12
D10	Limitación en las personas que pueden vincularse al fondo	0,04	2	0,08
		1,00		2,58

DIAGNOSTICO INTERNO (MEFI)

ANALISIS: El resultado obtenido de 2,58, nos permite definir a FOMANORT como una empresa que tiene más Fortalezas que Debilidades, entre las fortalezas que mayor estabilidad le dan a la empresa encontramos un amplio portafolio de servicios, mecanismos adecuados de atención presencial. Pero si bien vemos también encontramos debilidades que no permiten un mejor desempeño como no contar con atención virtual y bajos recursos enfocados al marketing, por tal motivo es muy importante que se brinde ese amplio portafolio de servicios a cada uno de los clientes de forma virtual, ya que de esta forma se recibirán con mayor rapidez el servicio requerido.



ANALISIS: Como podemos observar el resultado final es el cuadrante 4, el cual nos indica que debemos de aplicar una estrategia competitiva, por lo cual se debe ofrecer a nuestros asociados mejores beneficios, como una mayor facilidad en la adquisición de préstamos y a su vez un rápido desembolso del dinero, realizando dicha solicitud por medio de la página web sin tener que ir hasta las oficinas de FOMANORT.

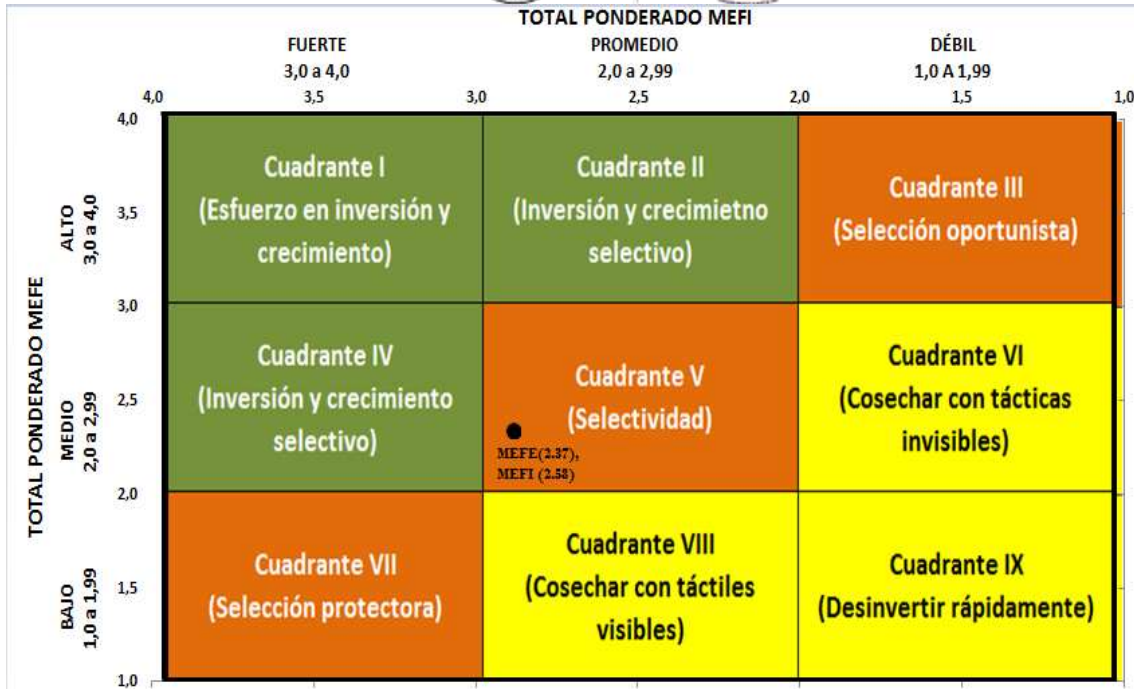


SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
 www.unipamplona.edu.co



ANÁLISIS: Al plasmar el total ponderado de la MEFE Y MEFI en la matriz (IE), el resultado nos ubica en el CUADRANTE V (Mantener y Retener) Selectividad, lo cual nos indica que debemos enfocarnos en la reestructuración y fortalecimiento de los servicios ofrecidos, evitando los cuellos de botella causados por los reprocesos que generan consecuencias negativas y una mayor carga laboral a los colaboradores por tal motivo es de gran importancia reducir la carga laboral de los colaboradores y facilitar a los usuarios la solicitud de los servicios, por lo cual se debe crear la posibilidad de que los usuarios puedan realizar sus solicitudes desde la página web de FOMANORT.



MATRIZ (FODA)

Oportunidades	Estrategias FO	Estrategias DO
O1: Ampliación del portafolio de servicios.	F402: Desarrollo Mercado, Penetración en el Mercado	D301: Desarrollo Interno
O: Tasas de interés competitivas.	F403: Desarrollo Mercado, Desarrollo Producto	D302: Desarrollo Interno
O: Incentivo por referir posibles socios.	F404: Desarrollo Producto	D303: Desarrollo Interno
O: Aprovechamiento de las últimas tecnologías para captar más clientes.	F405: Desarrollo Mercado	D304: Desarrollo Interno
O: Aumento de préstamos de consumo, microcrédito y vivienda.	F502: Desarrollo Mercado	D305: Desarrollo Interno
O: Aumento de planta docente y trabajadores del estado.	F503: Desarrollo Mercado, Desarrollo Producto	D401: Desarrollo Interno
O: Diversificar el mercado.	F505: Desarrollo Mercado	D402: Desarrollo Interno
O: Campañas para concientizar a las personas sobre la importancia del	F803: Desarrollo Interno	D403: Desarrollo Interno
O: Cooperación entre fondos (Buenas relaciones).	F804: Desarrollo Interno	D404: Desarrollo Interno
O1: Mayor inversión extranjera en la región.	F805: Desarrollo Interno	D405: Desarrollo Interno
	F102: Desarrollo Mercado	
	F104: Desarrollo Mercado, Desarrollo Producto	
	F701: Desarrollo Producto	
	F703: Desarrollo Mercado	
	F704: Desarrollo Mercado	
	F202: Desarrollo Mercado, Desarrollo Producto	
	F205: Desarrollo Mercado, Desarrollo Producto	
	F302: Desarrollo Mercado	
	F305: Desarrollo Mercado	
Amenazas	Estrategias FA	Estrategias DA
A1: Inflación Nacional.	F4A3: Desarrollo de Producto	D3A5: Desarrollo Interno, Penetración Mercado
A: Nuevos Fondos de empleados.	F4A5: Desarrollo de Producto	D4A5: Desarrollo Interno
A: Divulgación de información errónea o falsa.	F8A5: Desarrollo Interno	D2A2: Desarrollo Producto, Diferenciación
A: Riesgo de desconocimiento de cambios en la normatividad legal.	F1A2: Desarrollo Mercado	D1A1: Desarrollo Producto
A: Posición de Colombia en el índice mundial de corrupción.	F1A5: Desarrollo Mercado	D3A1: Desarrollo Producto
A: La competencia es extensa en el caso de tasas de interés con los	F4A2: Desarrollo de Producto	D3A7: Desarrollo Mercado
A: La informalidad y el desempleo.	F5A5: Diferenciación	D2A5: Desarrollo Producto
A: Falta de interés de las personas en la vinculación a un fondo.	F3A7: Diferenciación	
A: Crecimiento del porcentaje de personas vinculadas pero no activas.	F3A2: Desarrollo Mercado	
A1: Capital humano sale del país en busca de una mejor remuneración.		

ANALISIS: Al analizar la Matriz (FODA), obtenemos como resultado que la empresa FOMANORT se debe enfocar en: El desarrollo de mercado, Desarrollo interno y por ultimo Desarrollo de producto. Por lo cual se sugiere a FOMANORT implementar la estrategia de cero papel la cual permitirá que los procesos sean más amigables con el medio ambiente, reduciendo costos en papelería y documentación, permitiendo a los usuarios una mejor experiencia ya que todo lo podrán hacer de forma virtual, llegando con mayor rapidez a otras plazas que aún no han sido penetradas por FOMANORT.



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

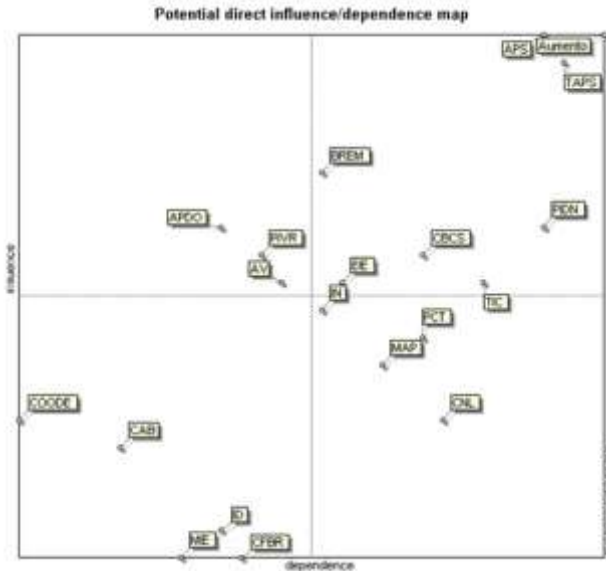
Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
 www.unipamplona.edu.co



MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO

		FOMANORTE		FOTRANORTE		CAJA UNION	
SERVICIOS OFRECIDOS POR LOS FONDOS	VALOR	CLASIFICACION	PUNTAJE	CLASIFICACION	PUNTAJE	CLASIFICACION	PUNTAJE
TASAS DE INTERES DE LOS CREDITOS	0.20	4	0.80	3	0.60	3	0.60
RENTABILIDAD EN LOS CDAT	0.25	4	1.00	2	0.50	3	0.75
ATENCION A LOS ASOCIADOS	0.10	3	0.30	1	0.10	4	0.40
AGILIDAD EN LOS SERVICIOS	0.10	2	0.20	3	0.30	2	0.20
INFORMACION POR REDES SOCIALES Y PAGINA WEB	0.20	4	0.80	3	0.60	1	0.20
APERTURA DE AHORROS CONTRACTUALES	0.05	1	0.05	4	0.20	2	0.10
TOTAL	1.00		3.15		2.3		2.25

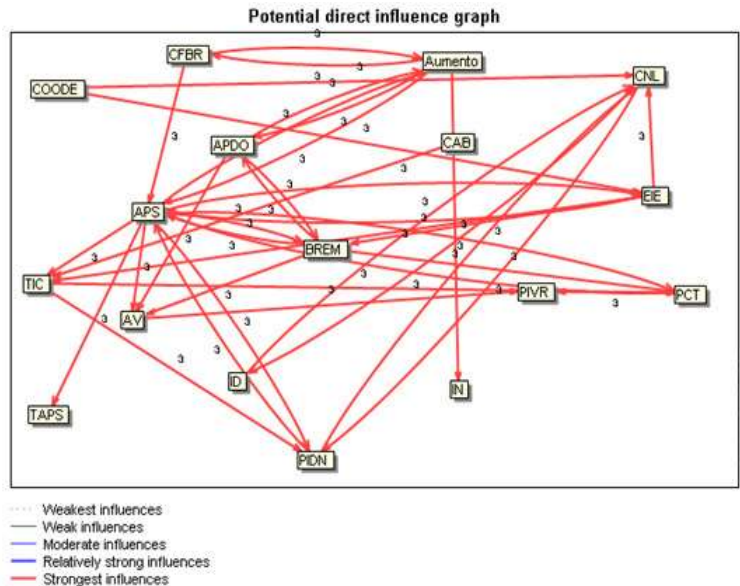
ANALISIS: FOMANORTE es una empresa que cuenta con grandes competencias y fortalezas que le han permitido sobresalir ante la competencia, pero al igual que las fortalezas también podemos observar que se debe de brindar un mejor servicio a los usuarios agilizando los procesos que permiten adquirir los servicios, lo cual permitiría un mejor posicionamiento ante la competencia.



Los resultados obtenidos aplicando el modelo MIC MAC en el plano directo nos da como resultado que las variables: Aumento de préstamos de consumo, microcrédito y vivienda, Ampliación del portafolio de servicios, Tiene amplio portafolio de servicios, Bajos recursos enfocados al Marketing, Se ofrecen crédito de vivienda- vehículo-microempresa- estudio- libre inversión y descuento por nómina o pago por caja, la competencia es extensa en el caso de tasas de interés con los bancos, la empresa tiene ingresos estables, tasas de interés competitivas, estas son variables que se encuentran en el cuadrante de enlace y serán las que soportaran el crecimiento y sustentabilidad de la empresa para el año 2030. En el cuadrante de entrada encontramos las siguientes variables: Aumento de planta docente y trabajadores del estado, pedir información que se vuelve repetitiva, no cuenta con atención virtual, estas son variables en las cuales debemos de trabajar para que en el futuro se conviertan en fortalezas y puedan permitir un mejor desarrollo de la empresa pasando al cuadrante de enlace. En el cuadrante de obstáculo siendo este el cuadrante más peligroso encontramos las variables que si en el presente no trabajamos en ellas en el futuro podrían causar efectos negativos en la empresa las cuales son: El pedir garantías más allá de capacidad de pago a través de codeudores, el nombre de sector cooperativo ha sido aislado por la entidades bancarias, la informalidad y el desempleo, mayor inversión extranjera en la región, cooperación entre fondos (Buenas relaciones) , y por ultimo encontramos el cuadrante de salida en el cual se ubican las variables que no



tienen gran influencia en la empresa estas son: Cuenta con el personal adecuado e idóneo para cubrir la atención con asesores internos y externos, se cuenta con los mecanismos adecuados de atención presencial, riesgo de desconocimiento de cambios en la normatividad legal.



Como podemos observar nuestra variable más importante y la cual tiene la mayor relación e influencia en el desarrollo de las otras variables es la APS (Ampliación del portafolio de servicios), esta variable permitirá que la empresa siga generando un buen desarrollo crédito, así evitando que el asociado se desplace hasta cualquiera de las sedes de FOMANORT, reduciendo la sobrecarga laboral, siendo este una herramienta que le ayudara a competir con sus competidores directos evitando la desvinculación de los ya asociados. Sistematizar los procesos de solicitudes, vinculaciones, certificados, etc. entre otros procesos que pueden llegar a causar cuellos de botella incrementando los tiempos al momento de realizar cualquier gestión, son procesos que se deben transformar de procesos manuales en procesos virtuales que permitan a cada asociado realizar cualquier solicitud de forma virtual, sin tener presencia de algún papel, hoja o documento, siendo este un proceso 100% amigable con el medio ambiente.



CONCLUSIONES

- 1 -** Crear un departamento de T.Humano, que cuente con un personal 100% calificado y especializado en el mismo, lo cual permitirá reducir la carga laboral al igual que realizar mejores procesos de reclutamiento y cuidado del personal que ya hace parte de FOMANORT así evitando la alta rotación de personal.
- 2-** Agilizar los procesos de solicitud de créditos, ya que es uno de los servicios que más requieren los afiliados al fondo por tal motivo es de gran importancia satisfacer esta necesidad de nuestros asociados de forma fácil y rápida, por lo cual se deben sistematizar los procesos de solicitud de crédito en el cual el cliente con tan solo ingresar a la página web y digitar su cedula pueda saber si cumple con los requisitos para poder recibir un crédito, así evitando que el asociado se desplace hasta cualquiera de las sedes de FOMANORT, reduciendo la sobrecarga laboral, siendo este una herramienta que le ayudara a competir con sus competidores directos evitando la desvinculación de los ya asociados.
- 3 -** Sistematizar los procesos de solicitudes, vinculaciones, certificados, etc. entre otros procesos que pueden llegar a causar cuellos de botella incrementando los tiempos al momento de realizar cualquier gestión, son procesos que se deben transformar de procesos manuales en procesos virtuales que permitan a cada asociado realizar cualquier solicitud de forma virtual, sin tener presencia de algún papel, hoja o documento, siendo este un proceso 100% amigable con el medio ambiente.



BIBLIOGRAFIA

<https://www.berlitz.com/es-co/blog/7-modelos-de-planeacion-estrategica-y-sus-beneficios>

https://www.oas.org/sap/publications/2004/fiapp/estrategias_politicas/doc/pbl_estrategias_004_04_spa.pdf

<https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>

<https://gestion.pensemos.com/cuales-son-las-etapas-del-proceso-de-planeacion-estrategica-ejemplos>

<https://www.bizneo.com/blog/planeacion-estrategica/>

<https://blog.hubspot.es/marketing/guia-planificacion-estrategica>

<https://blog.hubspot.es/marketing/guia-planificacion-estrategica>

<https://www.questionpro.com/blog/es/planificacion-estrategica/#:~:text=Caracter%C3%ADsticas%20de%20la%20planificaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica&text=Su%20objetivo%20es%20la%20planificaci%C3%B3n,y%20a%20adaptarse%20al%20medio%20ambiente.>

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15416/ValenzuelaArgotiCarlosErnesto2016.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<https://economipedia.com/definiciones/planificacion-estrategica.html>

<https://www.ifedes.com/quien-se-encarga-de-la-planificacion-estrategica-de-una-empresa/>

<https://www.gestiopolis.com/planeacion-empresarial-principios-proposito-importancia-y-errores-a-evitar/>

https://es.wikipedia.org/wiki/Planificaci%C3%B3n_estrat%C3%A9gica

https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_4/mod_virtuales/modulo5/5.2.pdf

https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_1/recursos/atencion_ciudadano_transparencia_gosto-2019/29082019/planeacion.jsp

https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_224/recursos/carpeta_2017/04102017/planeacionestrategicocomunic.pdf

<https://blog.uniacc.cl/ensayo-sobre-los-modelos-de-planeacion-estrategica-de-kotler-steiner-chiavenato-y-hoshin-kanri>



https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_71/recursos/planeacionv2/17062021/spei_plan_desarrollo.jsp

[https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-](https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-cuantitativos/#:~:text=Los%20m%C3%A9todos%20cuantitativos%20son%20un,uso%20de%20datos%20estad%C3%ADsticos%20preexistentes)

[cuantitativos/#:~:text=Los%20m%C3%A9todos%20cuantitativos%20son%20un,uso%20de%20datos%20estad%C3%ADsticos%20preexistentes](https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-cuantitativos/#:~:text=Los%20m%C3%A9todos%20cuantitativos%20son%20un,uso%20de%20datos%20estad%C3%ADsticos%20preexistentes)

<https://concepto.de/metodo-cuantitativo/>

https://www.economicas.unsa.edu.ar/mcneco/mcn_planificacion.html#:~:text=Los%20m%C3%A9todos%20cuantitativos%20para%20la,como%20de%20la%20propia%20empresa.

<https://gestion.pensem.com/que-son-los-objetivos-estrategicos-y-como-crearlos-algunos-ejemplos>

<https://www.ejemplos.co/10-ejemplos-de-objetivos-estrategicos/>

<https://tesisymasters.com.ar/monografias-hechas/>

<https://concepto.de/monografia/>

<https://www.cesuma.mx/blog/que-son-los-objetivos-estrategicos.html>

[https://www.enago.com/es/academy/what-is-background-in-a-research-](https://www.enago.com/es/academy/what-is-background-in-a-research-paper/#:~:text=Los%20antecedentes%20pueden%20incluir%20estudios,y%20sus%20preguntas%20de%20investigaci%C3%B3n.)

[paper/#:~:text=Los%20antecedentes%20pueden%20incluir%20estudios,y%20sus%20preguntas%20de%20investigaci%C3%B3n.](https://www.enago.com/es/academy/what-is-background-in-a-research-paper/#:~:text=Los%20antecedentes%20pueden%20incluir%20estudios,y%20sus%20preguntas%20de%20investigaci%C3%B3n.)

<https://tesisciencia.com/2019/09/23/recomendaciones-para-redactar-los-antecedentes-de-una-investigacion-o-tesis/>

<https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/7985/MarcoTe%C3%B3rico.pdf?s>

<https://mandomedia.com/blog/planificacion-estrategica-3-factores-que-debes-tener-en-consideracion/>

<https://medium.com/@facilitadorimpulsa/los-4-principales-componentes-de-la-planeaci%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-86898e9f314f>

<https://www.hlgdoit.com/blog/la-planeacion-estrategica-y-la-cultura-organizacional>



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co