



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** ANDREA ESTEFANIA **APELLIDOS:** SALINAS ANGARITA

**NOMBRE (S):** \_\_\_\_\_ **APELLIDOS:** \_\_\_\_\_

**FACULTAD:** CIENCIAS EMPRESARIALES

**PLAN DE ESTUDIOS:** ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** GUSTAVO **APELLIDOS:** LA ROTTA SANTANDER

**TITULO DE LA TESIS:** DISEÑO DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI) EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE (DATT) DEL MUNICIPIO DE LOS PATIOS

**RESUMEN:**

Se realizó el análisis del estado actual del departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT) del municipio de Los Patios, analizando a su vez las prioridades y metas de cumplimiento a nivel informativo del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT), señalando la variable crítica en cada área funcional del ente territorial. Así mismo, se logró seleccionar la mejor estrategia del CMI, cumpliendo con los objetivos surgidos del análisis estratégico realizado. Además, se determinaron los indicadores de gestión de los procesos administrativo, para el mejoramiento de la toma de decisiones. Por último, se socializó el diseño del Cuadro de Mando Integral (CMI) ante las directivas del (DATT) del municipio de Los Patios.

**Palabras Claves:** Cuadro de Mando Integral, Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte, objetivos estratégicos, indicadores, metas, mapa estratégico, DOFA, municipio de Los Patios

**CARACTERÍSTICAS:**

**PAGINAS:** 170

**PLANOS:**

**ILUSTRACIONES:**

**CD-ROM:** 1

DISEÑO DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI) EN EL DEPARTAMENTO  
ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE (DATT) DEL MUNICIPIO DE  
LOS PATIOS

ANDREA ESTEFANIA SALINAS ANGARITA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2013

DISEÑO DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI) EN EL DEPARTAMENTO  
ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE (DATT) DEL MUNICIPIO DE  
LOS PATIOS

ANDREA ESTEFANIA SALINAS ANGARITA

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

Director:  
GUSTAVO LA ROTTA SANTANDER  
Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2013



San José de Cúcuta, 7 de diciembre de 2012

LUGAR: DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE LOS PATIOS

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TITULO DEL PROYECTO: "DISEÑO DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI) EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORT (DATT) DEL MUNICIPIO DE LOS PATIOS". Modalidad Pasantía.


JURADOS:


GUSTAVO ARDILA NIÑO  
NICOLÁS ENRIQUE REYES MENDOZA  
JOSÉ GILBERTO VILLAMIZAR LIZARAZO

ENTIDAD: U.F.P.S.  
ENTIDAD: U.F.P.S.  
ENTIDAD: D.A.T.T.


DIRECTOR: GUSTAVO LA ROTTA SANTANDER

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN		
		LETRAS	NUMEROS	A - M - L
ANDREA ESTEFANÍA SALINAS ANGARITA	0213921	Cuatro Dos	4,2	X

  
GUSTAVO ARDILA NIÑO  
Jurado

  
NICOLÁS ENRIQUE REYES MENDOZA  
Jurado

  
J.G.V.  
JOSÉ GILBERTO VILLAMIZAR LIZARAZO  
Jurado

  
VºBº  
LUZ STELLA ARENAS PÉREZ  
Coordinadora Comité Curricular  
Administración de Empresas  
Lola P.



## CONTENIDO

	<b>pág.</b>
INTRODUCCIÓN	14
1. PROBLEMA	16
1.1 TÍTULO	16
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.3 JUSTIFICACIÓN	17
1.4 OBJETIVOS	18
1.4.1 Objetivo general	18
1.4.2 Objetivos específicos	18
2. MARCO REFERENCIAL	20
2.1 ANTECEDENTES	20
2.2 MARCO TEÓRICO	21
2.2.1 Cuadro de Mando Integral	21
2.2.2 Cómo vincular los objetivos financieros con la estrategia de la unidad de negocio	23
2.3 MARCO CONTEXTUAL	41
2.3.1 Municipio de Los Patios	41
2.3.2 Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte municipio de Los Patios.	42
2.4 MARCO CONCEPTUAL	46
2.4 MARCO LEGAL	48

3. DISEÑO METODOLÓGICO	49
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	49
3.2 POBLACIÓN	49
3.3 MUESTRA	49
3.4 TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS	50
3.5 TECNICAS Y ANALISIS DE LA INFORMACION	51
3.6 FASES DE LA INVESTIGACIÓN	51
4. ANÁLISIS ESTADO ACTUAL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DATT DEL MUNICIPIO DE LOS PATIOS	52
4.1 GENERALIDADES DEL DEPARTAMENTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DATT DEL MUNICIPIO DE LOS PATIOS	52
4.1.1 Reseña histórica	55
4.1.2 Misión DATTMP	57
4.1.3 Visión DATTMP	57
4.1.4 Objetivos estratégicos	58
4.1.5 Organigrama	58
4.2 ANÁLISIS DE CARGOS	61
5. DISEÑO CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI) DATT DEL MUNICIPIO DE LOS PATIOS	66
5.1 GESTIÓN Y ANÁLISIS PERSPECTIVAS DEL CMI DATT LOS PATIOS	66
6. ANÁLISIS Y DISEÑO INDICADORES CMI DATT LOS PATIOS	79
6.1 EFICIENCIA	79
6.1.1 Concepto	79

6.1.2 Diseño	79
6.2 INDICADORES PERSPECTIVA USUARIOS DATT LOS PATIOS	79
7. SOCIALIZACIÓN EL DISEÑO DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI) ANTE LAS DIRECTIVAS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE (DATT) DEL MUNICIPIO DE LOS PATIOS	101
7.1 DESCRIPCIÓN DE LA APLICACIÓN CMI – DATT MP	101
7.2 SENSIBILIZACIÓN DEL APLICATIVO EN EL DATT MP	109
8. CONCLUSIONES	114
9. RECOMENDACIONES	115
BIBLIOGRAFÍA	116
ANEXOS	117