



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): ROCÍO

APELLIDOS: VASQUEZ DIAZ

NOMBRE (S): _____

APELLIDOS: _____

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE (S): DIANA MARCELA

APELLIDOS: ARIAS ARIAS

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI) EN EL DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE EL ZULIA – NORTE DE SANTANDER

RESUMEN:

Se logró analizar la situación de la Alcaldía del municipio de El Zulia, determinando las funciones generales y específicas, así como el funcionamiento interno para el desarrollo del CMI como estrategia de mejoramiento continuo de la entidad, estudiando a su vez las necesidades, escalando las prioridades y nivel informativo, señalando la variable crítica en cada área funcional de la Secretaría. De Planeación y Obras Públicas, analizando el estado actual, valorando y midiendo el alcance de los objetivos para el diseño del CMI. Además, se diseñó el Cuadro de Mando Integral, analizando las dimensiones y perspectivas a nivel de beneficiarios, procesos internos, aprendizaje y financiera, estableciendo los indicadores relacionados con los procesos internos del departamento de Planeación y procesos de apoyo generales de la Alcaldía. Por último, se socializó el diseño del CMI, ante las directivas del la Secretaría y la Alcaldía.

Palabras Claves: Cuadro de Mando Integral, Departamento Planeación y Obras Públicas, objetivos estratégicos, indicadores, metas, mapa estratégico, DOFA, municipio de El Zulia

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 170

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DISEÑO DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI) EN EL DEPARTAMENTO
DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE
EL ZULIA – NORTE DE SANTANDER

ROCÍO VASQUEZ DIAZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2012

DISEÑO DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI) EN EL DEPARTAMENTO
DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE
EL ZULIA – NORTE DE SANTANDER

ROCÍO VASQUEZ DIAZ

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

Director:
DIANA MARCELA ARIAS ARIAS
Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2012



San José de Cúcuta, 18 de diciembre de 2012

LUGAR: ALCALDÍA MUNICIPIO DE EL ZULIA

ACTA: #031/12.

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TITULO DEL PROYECTO: "DISEÑO DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI) EN EL DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE EL ZULIA – NORTE DE SANTANDER". Modalidad Pasantía.

JURADOS:

GUSTAVO ARDILA NIÑO

ENTIDAD: U.F.P.S.

MARÍA STELLA HERNÁNDEZ PEÑARANDA

ENTIDAD: U.F.P.S.

DIANA MARCELA ARIAS ARIAS

ENTIDAD: ALCALDÍA ZULIA

DIRECTORA: DIANA MARCELA ARIAS ARIAS

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

ROCÍO VÁSQUEZ DÍAZ

CÓDIGO	CALIFICACIÓN		
	LETRAS	NUMEROS	A - M - L
0214068	Cuatro Uno	4,1	X

GUSTAVO ARDILA NIÑO
Jurado

MARÍA STELLA HERNÁNDEZ PEÑARANDA
Jurado

DIANA MARCELA ARIAS ARIAS
Jurado

V°B°
LUZ STELLA ARENAS PÉREZ
Coordinadora Comité Curricular
Administración de Empresas

Lola P.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. PROBLEMA	17
1.1 TÍTULO	17
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.3 JUSTIFICACIÓN	18
1.4 OBJETIVOS	19
1.4.1 Objetivo general	19
1.4.2 Objetivos específicos	19
2. MARCO REFERENCIAL	21
2.1 ANTECEDENTES	21
2.2 MARCO TEÓRICO	22
2.2.1 Cuadro de Mando Integral	22
2.3 MARCO CONTEXTUAL	28
2.3.1 Municipio de El Zulia	28
2.3.2 Alcaldía del municipio de El Zulia	29
2.4 MARCO CONCEPTUAL	31
2.4 MARCO LEGAL	33
3. DISEÑO METODOLÓGICO	34

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	34
3.2 POBLACIÓN	34
3.3 MUESTRA	34
3.4 TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS	35
3.5 TECNICAS Y ANALISIS DE LA INFORMACION	35
3.6 FASES DE LA INVESTIGACIÓN	35
4. ANÁLISIS ALCALDÍA MUNICIPIO DE EL ZULIA	37
4.1 ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE EL ZULIA	37
4.1.1 Misión alcaldía del municipio de El Zulia	37
4.1.2 Visión alcaldía del municipio de El Zulia	37
4.1.3 Funciones alcaldía del municipio de El Zulia	38
4.1.4 Objetivos territoriales	38
5. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS ALCALDÍA MUNICIPIO DE EL ZULIA	59
6. ESTUDIO DE LAS NECESIDADES Y PRIORIDADES DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS	68
7. DISEÑO CUADRO DE MANDO INTEGRAL SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS ALCALDIA DE EL ZULIA	71
7.1 MAPA ESTRATÉGICO SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS	71
7.2 INDICADORES CUADRO DE MANDO INTEGRAL SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS	79
8. DISEÑO APLICACIÓN DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL	115

8.1 MENÚ PRINCIPAL	115
9. CONCLUSIONES	129
10. RECOMENDACIONES	130
BIBLIOGRAFÍA	131
ANEXOS	132