



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): DARIO ENRIQUE APELLIDOS: DAZA PARADA

NOMBRE(S): ISAURA APELLIDOS: MENDOZA MIRANDA

FACULTAD: INGENIERÍA

PROGRAMA ACADÉMICO: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): SAMUEL ANDRÉS APELLIDOS: CASTILLA HADDAD

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DE LA CREACIÓN DE VALOR CON BASE EN LOS PROCESOS INTERNOS DE LA EMPRESA EIS CÚCUTA S.A E.S.P TRADUCIENDO SUS OBJETIVOS EN INDICADORES Y METAS A ALCANZAR

RESUMEN

Se realizó un diagnóstico para determinar la situación actual de la planeación estratégica institucional de la EIS CÚCUTA S.A E.S.P, concluyendo, la necesidad de elaborar el mapa estratégico al igual que integrar los objetivos estratégicos con activos intangibles y los procesos de creación de valor de acuerdo a las cuatro perspectivas del Balanced Scorecard, de esta manera se construyó el cuadro de mando integral incorporando las anteriores herramientas, junto al plan de acción ya estructurado inicialmente por la organización.

PALABRAS CLAVE: Creación de Valor, Planeación Estratégica, Mapa Estratégico, Balanced Scorecard, Cuadro de Mando Integral.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 133

PLANOS: 0

ILUSTRACIONES: 0

CD ROOM: 1

DISEÑO DE LA CREACIÓN DE VALOR CON BASE EN LOS PROCESOS INTERNOS DE
LA EMPRESA EIS CÚCUTA S.A E.S.P, TRADUCIENDO SUS OBJETIVOS EN
INDICADORES Y METAS A ALCANZAR

DARÍO ENRIQUE DAZA PARADA

ISAURA MENDOZA MIRANDA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2014

DISEÑO DE LA CREACIÓN DE VALOR CON BASE EN LOS PROCESOS INTERNOS DE
LA EMPRESA EIS CÚCUTA S.A E.S.P, TRADUCIENDO SUS OBJETIVOS EN
INDICADORES Y METAS A ALCANZAR

DARÍO ENRIQUE DAZA PARADA

ISAURA MENDOZA MIRANDA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Ingeniero Industrial

Director

SAMUEL ANDRÉS CASTILLA HADDAD

Ingeniero Industrial

MBA con Especialidad en Dirección de Proyectos

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2014

Agradecimientos

Los autores del presente trabajo de grado manifiestan sus agradecimientos a:

Samuel Andrés Castilla Haddad, Ingeniero Industrial y Docente de cátedra de la Universidad Francisco de Paula Santander y Director del Proyecto.

A la empresa de acueducto y alcantarillado EIS CÚCUTA S.A E.S.P, por confiar en nosotros, permitirnos entrar en sus instalaciones y entregarnos a través de su personal la información necesaria para realizar este trabajo.

A la Universidad Francisco de Paula Santander y a toda su planta de profesores y administrativos por darnos la oportunidad de realizarnos como profesionales.

Dedicatoria

A Dios, por permitirme cumplir este objetivo de vida.

A mi mamá, infinitas gracias por ser mi guía, ejemplo y por todo lo que hace por mí a diario.

A mi Nona Sofía y a mi tía Elvia por su apoyo incondicional.

Isaura Mendoza Miranda

Dedicatoria

A DIOS padre todopoderoso, que me ha dado la vida, la salud y el trabajo para llevar a cabo esta meta que me propuse. Para Él mi agradecimiento infinito.

A mi madre, por su apoyo incondicional para culminar mis estudios y a quién agradezco todo lo que han hecho por mí.

A mi padre, porque gracias a él sé que la responsabilidad se debe vivir como un compromiso de dedicación y esfuerzo.

A mi hermano, por su comprensión, ayuda indispensable y por estar presente en todo momento.

A mi familia en general, que de una u otra forma me ayudaron y participaron para que lograra el presente éxito profesional. Gracias por sus palabras de aliento y fe en mí.

Dario Enrique Daza Parada

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Octubre 15 del 2014

HORA: 08:00 a.m.

LUGAR: CREAD, SALA 4

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

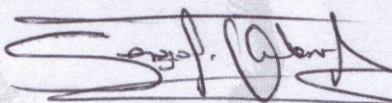
Título de la Tesis: "DISEÑO DE LA CREACIÓN DE VALOR CON BASE EN LOS PROCESOS INTERNOS DE LA EMPRESA EIS CUCUTA S.A E.S.P TRADUCIENDO SUS OBJETIVOS EN INDICADORES Y METAS A ALCANZAR."

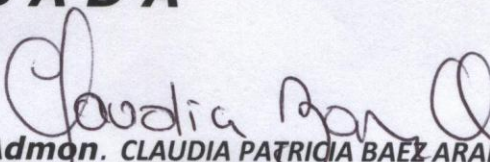
Jurados:
Ing. SERGIO IVAN QUINTERO AYALA
M.Sc. Admon. CLAUDIA PATRICIA BAEZ ARARAT
Doc. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

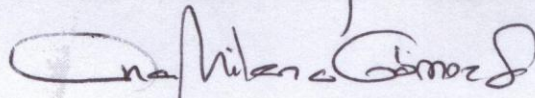
Director: SAMUEL ANDRES CASTILLA HADDAD

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
ISAURA MENDOZA MIRANDA	1190716	CUATRO	4.0
DARIO ENRIQUE DAZA PARADA	1190947	CUATRO	4.0

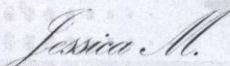
A P R O B A D A


Ing. SERGIO IVAN QUINTERO AYALA


M.Sc. Admon. CLAUDIA PATRICIA BAEZ ARARAT


Doc. ANA MILENA GÓMEZ SOTO


Yo. Bó. ROSA PATRICIA RAMIREZ
 Coordinadora Comité Curricular
 Ingeniería Industrial



Contenido

	pág.
Introducción	16
1. Problema	18
1.1 Título	18
1.2 Planteamiento del Problema	18
1.3 Formulación del Problema	20
1.4 Justificación	20
1.4.1 A nivel de la empresa	20
1.4.2 A nivel del estudiante	20
1.5 Objetivos	21
1.5.1 Objetivo general	21
1.5.2 Objetivos específicos	21
1.6 Delimitaciones	21
1.6.1 Delimitación espacial	21
1.6.2 Delimitación temporal	21
1.7 Alcances y Limitaciones	22
1.7.1 Alcances	22
1.7.2 Limitaciones	22
2. Marco Referencial	23
2.1 Antecedentes	23
2.2 Marco Contextual	27
2.2.1 Información general de la empresa	27

2.2.2 Estructura administrativa	28
2.2.3 Misión	28
2.2.4 Visión	29
2.2.5 Valores corporativos	29
2.2.6 Subgerencia de gestión y proyectos	30
2.3 Marco Teórico	31
2.3.1 Diagnóstico	31
2.3.2 Mapa estratégico	31
2.3.3 Balanced Scorecard	34
2.3.4 Plan de acción	36
2.3.5 Creación de valor	37
2.4 Marco Conceptual	40
2.5 Marco Legal	43
3. Diseño Metodológico	44
3.1 Tipo de Investigación	44
3.2 Población y Muestra	44
3.2.1 Población	44
3.2.2 Muestra	45
3.3 Instrumentos para la Recolección de la Información	45
3.3.1 Fuentes primarias	45
3.3.2 Fuentes secundarias	46
3.4 Análisis de la Información	46

4. Diseño de la Creación de Valor	47
4.1 Diagnóstico	47
4.1.1 Análisis cualitativo del diagnóstico	50
4.2 Elaboración del Mapa Estratégico	54
4.2.1 Propuesta de la MEGA institucional	55
4.2.2 Enfoque del plan estratégico	58
4.2.2.1 Perspectiva financiera	64
4.2.2.2 Perspectiva del cliente	67
4.2.2.3 Perspectiva de los procesos internos	70
4.2.2.4 Perspectiva de aprendizaje y crecimiento	73
4.2.3 Temas estratégicos	74
4.2.4 Relaciones causa efecto	76
4.2.5 Mapa Estratégico	79
4.3 Construcción del Cuadro de Mando Integral	83
4.3.1 Sistema balanceado de indicadores	83
4.3.1.1 Indicadores perspectiva financiera	87
4.3.1.2 Indicadores perspectiva del cliente	89
4.3.1.3 Indicadores perspectiva procesos internos	91
4.3.1.4 Indicadores perspectiva aprendizaje y crecimiento	95
4.3.2 Balanced Scorecard	97
4.3.3 Cuadro de mando integral	99
4.3.3.1 Herramienta de aplicación del CMI	103
4.3.4 Manual del cuadro de mando integral	105

5. Conclusiones	106
6. Recomendaciones	108
Bibliografía	109
Anexos	111