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

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): CARLOS ALFREDO **APELLIDOS:** RESTREPO BOHORQUEZ

NOMBRE(S): _____ **APELLIDOS:** _____

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: CONTADURIA PÚBLICA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): HÉCTOR AUGUSTO **APELLIDOS:** VILORIA SOLANO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): APOYO AL DISEÑO DEL MODELO BALANCED SCORE CARD PARA EL CONTROL DE GESTIÓN DEL ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA DEL INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE NORTE DE SANTANDER

RESUMEN

El presente proyecto tiene como objeto apoyar el diseño del modelo Balanced Score Card para el control de gestión del área contable y financiera del Instituto Financiero para el Desarrollo de Norte de Santander. Se utilizó un tipo de investigación descriptiva para aplicar entrevistas a 22 funcionarios del área contable y financiera de IFINORTE. Los resultados permitieron diagnosticar la situación estratégica de la dependencia en relación al control de gestión. Se determinaron las perspectivas de control de gestión requeridas para el Area Contable y Financiera según los requerimientos de la gerencia de la entidad. Igualmente, se determinaron los indicadores de gestión para conformar el modelo integrado de información. Finalmente, se definió el tablero integrado de mando para el control de gestión y se presentaron los resultados obtenidos a la gerencia de IFINORTE.

PALABRAS CLAVE: Balanced Score Card, indicadores de gestión, gestión por proceso, control de gestión.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 87 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** **CD ROOM:** 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

APOYO AL DISEÑO DEL MODELO BALANCED SCORE CARD PARA EL CONTROL DE
GESTIÓN DEL ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA DEL INSTITUTO FINANCIERO
PARA EL DESARROLLO DE NORTE DE SANTANDER

CARLOS ALFREDO RESTREPO BOHORQUEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE CONTADURÍA PÚBLICA
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2016

APOYO AL DISEÑO DEL MODELO BALANCED SCORE CARD PARA EL CONTROL DE
GESTIÓN DEL ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA DEL INSTITUTO FINANCIERO
PARA EL DESARROLLO DE NORTE DE SANTANDER

CARLOS ALFREDO RESTREPO BOHORQUEZ

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

Contador Público

Director:

HÉCTOR AUGUSTO VILORIA SOLANO

Contador Público

Jefe de Control Interno - IFINORTE

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE CONTADURÍA PÚBLICA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2016



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FECHA: Cúcuta, 28 de Abril de 2016
LUGAR: "UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER"
PLAN DE ESTUDIOS: "CONTADURIA PUBLICA"

TITULO DEL TRABAJO: "APOYO AL DISEÑO DEL MODELO BALANCED SCORE CARD PARA EL CONTROL DE GESTION DE AREA CONTABLE Y FINANCIERA DEL INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE NORTE DE SANTANDER"


JURADOS:
HECTOR A. VILORIA SOLANO
HELI QUINTERO DIAZ
YAIR CASADIEGO DUQUE


ENTIDAD:
EMPRESA.
U.F.P.S.
U.F.P.S.

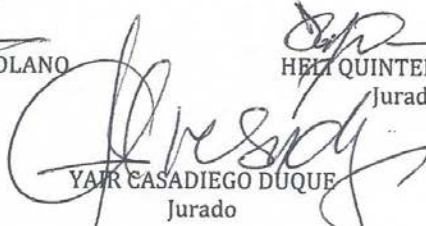
DIRECTOR (A): HECTOR A. VILORIA SOLANO

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	CALIFICACION	LETRAS	A	M	L
CARLOS ALFREDO RESTREPO BOHORQUEZ	1220927	4.0	Cuatro cero	X		

FIRMA DE LOS JURADOS:


HECTOR A. VILORIA SOLANO
Jurado


HELI QUINTERO DIAZ
Jurado


YAIR CASADIEGO DUQUE
Jurado

Vo.Bo. COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR PLAN DE ESTUDIOS

Claudia O.

Avenida Gran Colombia No. 12e-96 B. Colsag tel 776655 ext 159
contaduria@ufps.edu.co
CUCUTA-COLOMBIA

Contenido

	pág.
Introducción	14
1. Problema	15
1.1 Título	15
1.2 Planteamiento del Problema	15
1.3 Objetivos de la Investigación	16
1.3.1 General	16
1.3.2 Específicos	16
1.4 Justificación	17
1.4.1 A nivel de la entidad	17
1.4.2 A nivel de la carrera de contaduría pública	18
1.4.3 A nivel del autor del proyecto	18
1.5 Limitaciones	18
1.6 Alcances	19
2. Marco Teórico	20
2.1 Antecedentes de la Investigación	20
2.2 Marco Teórico	22
2.2.1 Teoría del control	22
2.2.2 Teoría de sistemas	20
2.2.3 Teoría del proceso administrativo	26
2.2.4 Modelo de control Balcaned Score Card	28
2.2.5 Las perspectivas del Balanced Score Card	28

2.3 Marco Legal	30
2.4 Marco Conceptual	31
3. Diseño Metodológico	36
3.1 Tipo de Estudio	36
3.2 Población y Muestra	36
3.3 Instrumentos	37
3.4 Técnicas de Recolección de Datos	38
3.4.1 Fuentes primarias	38
3.4.2 Fuentes secundarias	38
3.5 Técnica de Análisis de la Información	38
4. Resultados	39
4.1 Diagnóstico de Situación Estratégica del Area Contable y Financiera de IFINORTE	39
4.1.1 Instituto financiero para el desarrollo de Norte de Santander	39
4.1.2 Direccionamiento estratégico	41
4.1.3 Plataforma tecnológica disponible para el Balance Score Card	41
4.1.4 Organigrama de IFINORTE	43
4.1.5 Mapa de procesos de IFINORTE	43
4.1.6 Resultados de la encuesta	45
4.1.7 Diagnóstico DOFA	57
4.2 Perspectivas de Control de Gestión Requeridas para el Area Contable y Financiera	59
4.2.1 Perspectiva financiera	61
4.2.2 Perspectivas del cliente	63
4.2.3 Perspectivas del proceso interno	64
4.2.4 Perspectiva de aprendizaje y crecimiento	66

4.3 Definición de los Indicadores de Gestión para el Modelo Integrado de Información	68
4.4 Tablero Integrado de Mando para el Control de Gestión del Area Contable y Financiera	72
4.4.1 Estructura del Cuadro de Mando de Indicadores	72
4.4.2 Matriz de Indicadores del Modelo de Balance Socre Card	74
5. Conclusiones	81
6. Recomendaciones	83
Referencias Bibliográficas	84
Anexos	86