

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/172

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): EMERSON DAVID APELLIDOS: URIBE TRIGOS

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): PEDRO ANTONIO APELLIDOS: GARZÓN AGUDELO

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO PARA EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL BANCO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

RESUMEN

El actual proyecto de grado, se desarrolló con el propósito de solucionar una necesidad inminente que se estaba presentando dentro del Departamento de Servicios Administrativos del Banco de la República. La alta dirección de dicha dependencia, determinó que era necesario definir una metodología que permitiera estructurar estrategias para mejorar la gestión ejercida, y ampliarla hacia las perspectivas financieras, de aprendizaje, clientes y procesos planteadas por el Balanced Scorecard en cuestiones de tácticas organizacionales para mejorar su rendimiento, de tal forma que se puedan trazar un conjunto de metas alcanzables al principio de cada periodo operacional, y que cada una de estas puedan ser monitoreadas para verificar su progreso en el tiempo. Por supuesto, el Departamento no contaba con una herramienta que le permitiera obtener información confiable y demostrable acerca del cumplimiento de los objetivos propuestos, por lo tanto, no se podían ejecutar planes de mejora para las cuatro perspectivas de gestión

PALABRAS CLAVE: EFICIENCIA, EFECTIVIDAD, EFICACIA, MEDICIÓN, INDICADORES.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 172 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

COPIA NO CONTROLADA

DISEÑO DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO PARA EL
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL BANCO DE LA
REPÚBLICA DE COLOMBIA

EMERSON DAVID URIBE TRIGOS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2017

DISEÑO DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO PARA EL
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL BANCO DE LA
REPÚBLICA DE COLOMBIA

EMERSON DAVID URIBE TRIGOS

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

Director

PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO

Ingeniero Industrial
Especialista en gerencia de proyectos

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2017

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Agosto, 10 del 2017

HORA: 10:00 A.M

LUGAR: Sala Fotografía Cread

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO PARA EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL BANCO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA."

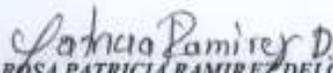
Jurados: **Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILO**
Ing. ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

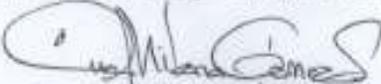
Director: Ing. PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
EMERSON DAVID URIBE TRIGOS	1191312	CUATRO, CUATRO	4.4

APROBADA


Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILO


Ing. ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO


Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Vo.Bo. RAQUEL IRENE LAGUADO RAMIREZ
Coordinador Comité Curricular
Ingeniería Industrial



Resumen

El actual proyecto de grado, se desarrolló con el propósito de solucionar una necesidad inminente que se estaba presentando dentro del Departamento de Servicios Administrativos del Banco de la República. La alta dirección de dicha dependencia, determinó que era necesario definir una metodología que permitiera estructurar estrategias para mejorar la gestión ejercida, y ampliarla hacia las perspectivas financieras, de aprendizaje, clientes y procesos planteadas por el Balanced Scorecard en cuestiones de tácticas organizacionales para mejorar su rendimiento, de tal forma que se puedan trazar un conjunto de metas alcanzables al principio de cada periodo operacional, y que cada una de estas puedan ser monitoreadas para verificar su progreso en el tiempo. Por supuesto, el Departamento no contaba con una herramienta que le permitiera obtener información confiable y demostrable acerca del cumplimiento de los objetivos propuestos, por lo tanto, no se podían ejecutar planes de mejora para las cuatro perspectivas de gestión. De esta forma se inició la recolección de toda la información pertinente acerca del estado actual en el que se encontraba el Departamento, sobre la gestión que se venía efectuando en sus actividades; es así como se obtiene el diagnóstico situacional, el cual condujo al planteamiento de una estrategia que resolviera la situación problema encontrada.

Palabras clave: eficiencia, efectividad, eficacia, medición, indicadores, Balanced Scorecard, estrategias, control.

Abstract

The current degree project was developed with the purpose of solving an imminent need that was being presented in the Department of Administrative Services of the Bank of the Republic. The senior management of this unit determined that it was necessary to define a methodology that would allow structuring strategies to improve management and extend it to the financial, learning, client and process perspectives posed by the Balanced Card in terms of organizational tactics to improve its performance. So that a set of attainable goals can be established at the beginning of each operational period and each one of them can be monitored to verify its progress over time. Of course, the Department did not have a tool that would allow it to obtain reliable and demonstrable information on the fulfillment of the proposed objectives, so it was not possible to execute improvement plans for the four management perspectives. In this way, the collection of all pertinent information on the current state of the Department on the management that was being carried out in its activities was started, obtaining the situational diagnosis that led to the proposal of a Strategy that Solve the problem encountered.

Keywords: eficiencia, efectividad, eficacia, medición, indicadores, Balanced Scorecard, estrategias, control

Contenido

	Pág.
Introducción	10
1. Problema	14
1.1 Título	14
1.2 Planteamiento del Problema	14
1.3 Formulación del Problema	16
1.4 Justificación	16
1.4.1 A nivel de la empresa	17
1.4.2 A nivel del estudiante	17
1.5 Objetivos	18
1.5.1 Objetivo General	18
1.5.1 Objetivos Específicos	18
1.6 Alcances y Limitaciones	18
1.6.1 Alcance	18
1.6.2 Limitaciones	19
2. Marco Referencial	20
2.1 Antecedentes	20
2.1.1 Antecedentes Internacionales	20
2.1.2 Antecedentes Nacionales	22

2.1.3 Antecedentes Regionales	24
2.2 Marco Contextual	25
2.2.1 Generalidades del Banco de la República	25
2.2.2 Generalidades del Departamento de Servicios Administrativos	30
2.3 Marco teórico.	33
2.3.1 Diagnóstico	33
2.3.2 Planeación estratégica	34
2.3.3 Indicadores de gestión	37
2.3.4 Balanced Scorecard	40
2.3.5 Mejora continua	45
2.4 Marco Conceptual	47
2.5 Marco Legal.	49
3. Diseño Metodológico	52
3.1 Tipo de Investigación	52
3.2 Población y muestra.	52
3.2.1 Población	52
3.2.2 Muestra	53
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	53
3.3.1 Fuentes Primarias	53
3.3.2 Fuentes Secundarias	56

3.4 Análisis de la Información	57
4. Resultados y Análisis Preliminares	58
4.1. Diagnóstico.	58
4.1.1 Evaluación preliminar de los servicios ofrecidos por el DSA.	59
4.1.2 Perfil de capacidades internas (PCI)	68
4.1.3 Perfil de oportunidades y amenazas en el medio (POAM)	76
4.1.4 Matriz FODA y Estratégica	79
4.2 Diseño de un mapa estratégico para el Departamento de Servicios Administrativos	82
4.2.3 Definición del mapa estratégico	83
4.3 Definición y formulación de indicadores bajo la teoría del Balanced Scorecard	95
4.4 Diseño de la herramienta ofimática en Excel para el monitoreo de los indicadores.	139
5. Conclusiones	152
6. Recomendaciones	155
Referencias bibliográficas	157
Anexos	162