

	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): JUAN PABLO **APELLIDOS:** MUÑOZ SERRANO

NOMBRE(S): PEDRO RAFAEL **APELLIDOS:** MUÑOZ SERRANO

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE(S): GUSTAVO **APELLIDOS:** ARDILA NIÑO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO Y CONSTRUCCION DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL EN EL HOTEL CASINO INTERNACIONAL DE CUCUTA

RESUMEN

En el presente proyecto se utilizó un tipo de investigación no experimental, aplicado, enfocado en el paradigma cuantitativo y cualitativo. Se tomó como población 9 personas que tienen nivel gerencial y líderes de proceso. El objetivo fue diseñar y construir un cuadro de mando integral apoyado en el modelo propuesto por Kaplan y Norton como herramienta de gestión estratégica y medición del desempeño en el Hotel Casino Internacional en Cúcuta. En los resultados se identifica el proceso de control de gestión para definir los servicios que presta, procesos, clientes e insumos. Igualmente, se analizó el ambiente interno y externo por medio de la matriz DOFA y se identificaron los factores críticos de éxito para el logro de los objetivos estratégicos. Por último, se diseñó el cuadro de mando integral apoyado en el modelo propuesto por Kaplan y Norton con sus relaciones causa-efecto que agrupa objetivos estratégicos e indicadores.

PALABRAS CLAVE: diagnóstico estratégico, indicadores de gestión, servicio hotelero, cuadro de mando integral.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 146 **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

DISEÑO Y CONSTRUCCION DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL EN EL HOTEL
CASINO INTERNACIONAL DE CUCUTA

JUAN PABLO MUÑOZ SERRANO
PEDRO RAFAEL MUÑOZ SERRANO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SAN JOSE DE CUCUTA

2016

DISEÑO Y CONSTRUCCION DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL EN EL HOTEL
CASINO INTERNACIONAL DE CUCUTA

JUAN PABLO MUÑOZ SERRANO

PEDRO RAFAEL MUÑOZ SERRANO

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

Administrador de Empresas

Director:

GUSTAVO ARDILA NIÑO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SAN JOSE DE CUCUTA

2016

ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO

San José de Cúcuta, 11 de marzo de 2016

LUGAR: Laboratorio Empresarial – Sala 101

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TITULO DEL PROYECTO: "DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL EN EL HOTEL CASINO INTERNACIONAL DE CÚCUTA"

MODALIDAD: TRABAJO DIRIGIDO

JURADOS:

HAROLD DE JESÚS RAMÍREZ MORENO

ENTIDAD: U.F.P.S.

MARÍA STELLA HERNÁNDEZ PEÑARANDA

ENTIDAD: U.F.P.S.

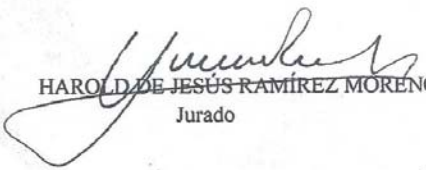
GUSTAVO ARDILA NIÑO

ENTIDAD: U.F.P.S.

DIRECTOR: GUSTAVO ARDILA NIÑO

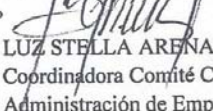
NOMBRE ESTUDIANTE

	CÓDIGO	NÚMERO	CALIFICACIÓN	
			LETRAS	A – M – L
JUAN PABLO MUÑOZ SERRANO	0213141	4,2	Cuatro Dos	X
PEDRO RAFAEL MUÑOZ SERRANO	0212767	4,2	Cuatro Dos	X


HAROLD DE JESÚS RAMÍREZ MORENO
Jurado


MARÍA STELLA HERNÁNDEZ PEÑARANDA
Jurado


GUSTAVO ARDILA NIÑO
Jurado

VºBº 
LUZ STELLA ARENAS PÉREZ
Coordinadora Comité Curricular
Administración de Empresas

Lola P.

Contenido

	pág.
Introducción	13
1. Problema	14
1.1 Planteamiento del problema	14
1.2 Formulación del Problema	19
1.3 Objetivos de la Investigación	20
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos	20
1.4 Justificación	20
1.5 Alcance y Limitaciones	21
1.5.1 Alcance	21
1.5.2 Limitación y delimitaciones	22
2. Marco Referencial	23
2.1 Antecedentes de la Investigación	23
2.2 Bases Teóricas	29
2.2.1 Teoría general de sistemas (TGS)	29
2.2.2 Aplicaciones de la TGS en el siglo XXI	30
2.3 Planificación Estratégica	31
2.3.1 Etapas de la dirección estratégica	31
2.3.1.1 La administración	35
2.3.1.2 Planificación	36
2.3.1.3 Organización	37
2.3.1.4 Dirección	38

2.3.2 Control	38
2.3.2.1 Concepto y tipos	38
2.3.2.2 Principios del control	39
2.3.3 Cuadro de mando integral (CMI) o Balance Score Card (BSC)	40
2.3.4 Mapa estratégico	44
2.3.5 Modelo de Paul Niven	52
2.3.6 Definición de términos básicos	57
2.4 Marco Contextual	63
3. Diseño Metodológico	63
3.1 Nivel de Investigación	63
3.2 Diseño de la Investigación	64
3.3 Población y Muestra	65
3.3.1 Población	65
3.3.2 Muestra	66
3.4 Técnicas y Procedimiento para la Recolección de Información	66
3.4.1 Fuentes de información	66
3.4.2 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	67
4. Resultados	69
4.1 Identificar el Proceso de Control de gestión en el Hotel Casino Internacional en Cúcuta	69
4.1.1 Logros alcanzados	69
4.1.2 Definición del negocio	70
4.1.3 Los clientes	70
4.1.4 Expectativas generales de los clientes	71
4.2 Análisis del cuestionario PRE-Implantación del CMI	75

4.2.1 Plan del proyecto	76
4.2.2 Visión	77
4.2.3 Misión	78
4.2.4 Valores corporativos	78
4.3 Análisis de Entorno	79
4.3.1 La tecnología	79
4.3.2 Análisis FODA	84
4.4 Diseño del Mapa Estratégico	93
5. Conclusiones	102
6. Recomendaciones	104
Referencias Bibliográficas	105
Anexos	111