

**RESUMEN ANALÍTICO PARA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO
(RESUMEN ANALÍTICO ESTRUCTURADO O RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN)**

1. Información general de documento	
Tipo de documento	Trabajo de Grado
Tipo de impresión	Digital
Nivel de circulación	Público
Título del documento	Diagnóstico para el cambio organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado y Aseo de Guasca S.A. E.S.P. – ECOSIECHA S.A.
Autor	Lyda Raquel Acosta Díaz
Director	Diego Antonio Sierra Garavito
Publicación	Bogotá, junio de 2018. 65 páginas
Unidad patrocinante	Universidad Santo Tomás Abierta y a Distancia, Facultad de Ciencias y Tecnología, Administración de Empresas
Palabras clave	Proceso administrativo, cultura organizacional, planeación estratégica, gestión de calidad.

2. Descripción del documento
El cambio organizacional es un proceso que permite generar aportes de valor en la gestión empresarial orientados al fortalecimiento de la competitividad y la permanencia de la organización en el tiempo. El presente trabajo plantea la caracterización de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado y Aseo de Guasca – ECOSIECHA S.A. E.S.P, revisando sus elementos de cultura organizacional, portafolio de servicios y marco jurídico y legal, para la identificación de una problemática específica y el planteamiento de una propuesta de solución relacionada, a partir del uso de las herramientas aprendidas durante el período de estudio de la carrera de Administración de Empresas. A partir de la propuesta planteada, se espera contribuir a la generación de aportes de valor para la organización, que sean aplicables a la gestión de la empresa y se evidencien en la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Así mismo, la propuesta planteada se constituye en el elemento de partida para la formulación del Sistema Integrado de Gestión de la empresa como alternativa para su crecimiento y consolidación competitiva.

3. Fuentes del documento
CCM. (26 de Mayo de 2017). es.ccm.net. Obtenido de http://es.ccm.net/contents/582-metodo-pert cuadrosinoptico.com. (23 de Abril de 2018). www.cuadrosinoptico.com. Obtenido de https://www.cuadrosinoptico.com/creatividad/lluvia-de-ideas

DNP. (2011). Guía para la elaboración de documentos CONPES. Bogotá: Departamento nacional de Planeación.

ECOSIECHA. (30 de Mayo de 2016). ecosiecha.co/. Obtenido de <http://ecosiecha.co/gestiondeoperaciones.net>. (14 de Febrero de 2018). www.gestiondeoperaciones.net. Obtenido de <https://www.gestiondeoperaciones.net/procesos/arbol-de-decision/>

Hernández, J. (2011). Desarrollo Organizacional - Enfoque Latinoamericano. México: Pearson.

Hernández, S. (2011). Introducción a la Administración. México D.F.: McGraw Hill.

ISO. (2015). Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001. Icontec.

isotools. (23 de Marzo de 2018). www.isotools.org. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>

Jiménez, W. (1963). Introducción al estudio de la teoría administrativa. México: Fondo de Cultura Económica.

planeacionestrategica. (30 de Mayo de 2016). [planeacionestrategica](http://planeacionestrategica.blogspot.es/1243897868/matriz-efe-efi/). Obtenido de <http://planeacionestrategica.blogspot.es/1243897868/matriz-efe-efi/>

WEBANDMACROS. (21 de Mayo de 2017). www.webandmacros.net/excel-scorecard.htm. Obtenido de www.webandmacros.net/excel-scorecard.htm

4. Contenidos del documento

Teniendo en cuenta que el enfoque del trabajo es el cambio organizacional, se seleccionó la Empresa de Acueducto y Alcantarillado y Aseo de Guasca S.A. E.S.P. – ECOSIECHA S.A., donde se realizó un análisis de cultura organizacional y direccionamiento estratégico, así como un diagnóstico de problemáticas en las fases del proceso administrativo de la entidad.

A partir del diagnóstico realizado, se continuó con la fase de planteamiento del problema, en la que se utilizó la herramienta MATRIZ DE VESTER o de causa- /efecto, lo que permitió el diseño de elementos gráficos como árbol de problema y árbol de objetivos, para la identificación y selección de alternativas de solución.

A continuación, se incluye el marco referencial correspondiente, en el que se plantean los temas soporte del documento como son proceso administrativo, desarrollo y cultura organizacional, planeación estratégica y gestión de calidad.

Como complemento, se elaboró el plan de acción para la ejecución de la alternativa de solución seleccionada, integración con el cuadro de mando o Balanced Score Card y elaboración de propuesta de caracterización de procedimiento de calidad para la empresa objeto de estudio.

Finalmente, se exponen las lecciones aprendidas y conclusiones de elaboración del documento.

5. Metodología del documento

Para la elaboración del documento se implementó una metodología de planeación participativa a través de ejercicios de lluvia de ideas realizados con el equipo de trabajo y el Gerente General de ECOSIECHA, las cuales generaron diversos aportes y contenidos de valor para la identificación de problemáticas y alternativas de solución.

Estos ejercicios contaron con herramientas como entrevistas y encuestas que se incluyen como anexos del trabajo, así como los correspondientes listados de asistencia a las sesiones de equipo.

6. Conclusiones del documento

Con la realización del documento, se concluye que el conocimiento y aplicación de los conceptos aprendidos durante la carrera son de vital importancia en el desarrollo profesional del administrador de empresas. Por ello, el uso de las diferentes herramientas relacionadas con el proceso administrativo orientadas al cambio y mejora organizacional de la empresa objeto de estudio es de gran utilidad, por lo que el desarrollo de este trabajo posibilita el acercamiento al mundo empresarial y permite al estudiante direccionar su conocimiento hacia la optimización de procesos y procedimientos diseñados para la eficiente producción y prestación de servicios.

En ese orden, este trabajo permitió identificar y aplicar herramientas administrativas en la identificación de problemas y formulación de planes de acción a partir de las necesidades de una organización definida en su relación con sus clientes o usuarios.

Así mismo, generó el acercamiento a una empresa real, donde fue factible identificar problemáticas administrativas relacionadas con el contexto de relacionamiento con los usuarios o clientes para realizar diagnósticos a partir de elementos administrativos, proponiendo alternativas que aporten al crecimiento y competitividad de la organización.

El presente documento se constituye entonces en el punto de partida para iniciar un futuro desempeño como administradora de empresas, esperando aplicar los conocimientos adquiridos como aporte tanto para el crecimiento personal y profesional, como para el desarrollo de nuestro país.

7. Referencias APA del documento

Acosta, L. (2018). DIAGNÓSTICO PARA EL CAMBIO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y ASEO DE GUASCA S.A. E.S.P. – ECOSIECHA S.A. Bogotá: USTA.

Elaborado por:	Lyda Raquel Acosta Díaz
Revisado por:	

Fecha de elaboración del resumen	Día: 26	Mes: Junio	Año: 2018
---	---------	------------	-----------