



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



## RESUMEN – TESIS DE GRADO

AUTORES: IVÓN ASTRID GUEVARA GARCÍA  
NIDIA ESPERANZA URBINA CABEZA

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL

DIRECTOR: SAMUEL LEONARDO VILLAMIZAR BERDUGO

TITULO DE LA TESIS: PROPUESTA DE UN MODELO DE BIENESTAR LABORAL PARA LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER SEDE CÚCUTA, COMO APOYO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL MECI 1000:2005

### RESUMEN:

Se realizó el diagnóstico de la gestión del talento humano, por medio de la matriz DOFA y a través del análisis de la información obtenida en encuestas de opinión, para establecer las estrategias a seguir para conseguir el bienestar laboral de los empleados en la UFPS Cúcuta. Igualmente se diseñó el modelo de bienestar laboral, socializando con los diferentes grupos de interés de la universidad, para realizar las mejoras o ajustes requeridos al modelo propuesto. Por último se entregó el sistema de bienestar laboral diseñado, a la oficina de planeación, dentro del marco del proyecto MECI 1000:2005.

### CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 213

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

PROPUESTA DE UN MODELO DE BIENESTAR LABORAL PARA LA GESTIÓN  
DEL CAPITAL HUMANO DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA  
SANTANDER SEDE CÚCUTA, COMO APOYO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL  
MECI 1000:2005

IVÓN ASTRID GUEVARA GARCÍA  
NIDIA ESPERANZA URBINA CABEZA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2009

PROPUESTA DE UN MODELO DE BIENESTAR LABORAL PARA LA GESTIÓN  
DEL CAPITAL HUMANO DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA  
SANTANDER SEDE CÚCUTA, COMO APOYO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL  
MECI 1000:2005

IVÓN ASTRID GUEVARA GARCÍA  
NIDIA ESPERANZA URBINA CABEZA

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

Director  
SAMUEL LEONARDO VILLAMIZAR BERDUGO  
Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2009



**UNIVERSIDAD  
FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO**

FECHA: Cúcuta, 17 de marzo de 2009  
HORA: 4:00 P.M.  
LUGAR: SALA DE PROYECCIONES 3 CREAD  
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA DE PRODUCCION INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "PROPUESTA DE UN MODELO DE BIENESTAR LABORAL PARA LA GESTION DEL CAPITAL HUMANO DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER SEDE CUCUTA, COMO APOYO A LA IMPLEMENTACION DEL MECI 1000: 2005"

Jurados: OSWALDO BARRETO ORTEGA  
ADRIANA VILLAMIZAR GANDOLFO  
SERGIO IVAN QUINTERO AYALA

Director: SAMUEL LEONARDO VILLAMIZAR BERDUGO

Nombre de los estudiantes	Código	Calificación	Número
IVONN ASTRID GUEVARA GARCIA	0190735	Letra Cuatro, Cero	4,0
NIDIA ESPERANZA URBINA CABEZA	0190775	Cuatro, Cero	4,0

**APROBADA**

OSWALDO BARRETO ORTEGA

ADRIANA VILLAMIZAR GANDOLFO

SERGIO IVAN QUINTERO AYALA

Vo.Bo. FABIO SEGURA ESCOBAR  
Coordinador Comité Curricular  
Ingeniería Producción Industrial

Martha A

Av. Gran Colombia No. 12E-96 Barrio Colsag- Teléfonos:5776655 ext: 115 - 116 Fax: 5771988  
Cúcuta - Colombia

*A mis abuelos, Jacinto Becerra y Conchita Calderón, quienes siempre me apoyaron, gracias por iluminar siempre mi camino.*

*A mis padres, Doris García y Jorge Guevara, quienes amo profundamente, gracias por su amor y apoyo incondicional, que me ayudó a sacar adelante este trabajo. También les agradezco por sus consejos y su orientación para educarme de la mejor manera y lograr con éxito mi desarrollo a nivel personal y profesional, por inculcarme valores como: responsabilidad y dedicación, pero, sobre todo por confiar siempre en mí.*

*A mi sobrina, Emily Vega, por ser mi inspiración, por transmitirme todo ese amor y ternura.*

*A mi compañera, Nidia Urbina, a mis amigos Luis Duran, Yurasit Ovallos, Deisy Tarazona, Tatiana Ospina, Eileen Soto, Alex Sanguino, también a Anyela Mechán, Alvaro Mendoza y Carolina Chacón, quienes siempre tuvieron una voz de aliento y de experiencia en los momentos más difíciles.*

**Ivónn**

*A mis padres, Doris Cabeza y Carlos Urbina, por sus consejos, por darme su voz de aliento en los momentos más difíciles, por su apoyo incondicional y en especial por creer siempre en mí, para hacer posible este sueño.*

*A mi esposo, William Barrera, por ser mi fortaleza, por acompañarme siempre y brindarme todo tu amor.*

*A mis primos, Xiorelly Rangel y Jesús Urbina, mi compañera Ivónn Guevara, y mis amigos Katherine Toloza y Edinson Guerrero, quienes me apoyaron en la consecución de este trabajo de grado.*

**Nidia**

## **AGRADECIMIENTOS**

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

Ingeniero Electrónico y Administrador de Empresas, Samuel Leonardo Villamizar Berdugo, director del trabajo de grado, por sus aportes, conocimientos y experiencia compartida.

A la Universidad Francisco de Paula Santander, por acogernos durante nuestra vida universitaria y por permitirnos el desarrollo de este trabajo de grado.

Administrador de Empresas, Víctor Manuel Ardila Soto, Jefe de la Oficina de Planeación, por su colaboración y apoyo brindado para poder desarrollar el presente estudio.

## CONTENIDO

	<b>pág.</b>
INTRODUCCIÓN	18
1. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD	21
1.1 BREVE RESEÑA HISTÓRICA	21
1.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	22
1.2.1 Misión	22
1.2.2 Visión	22
1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	26
2. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO DEL BIENESTAR LABORAL EN LA UFPS	40
2.1 ANÁLISIS Y RESULTADOS	40
2.2 ANÁLISIS INTERNO	66
2.3 ANÁLISIS EXTERNO	70
2.4 ANÁLISIS DOFA	73



2.4.1 Matriz de estrategias DOFA	73
2.5 FORMULACIÓN ESTRATÉGICA	76
2.5.1 Proyectos estratégicos	76
2.5.2 Estrategias	76
2.5.3 Planes de acción	78
3. MODELO DE BIENESTAR LABORAL	83
3.1 ASPECTOS GENERALES DEL MODELO	83
3.1.1 Objetivo	83
3.1.2 Alcances	83
3.1.3 Responsables	83
3.1.4 Definiciones	83
3.2 PROGRAMAS DE BIENESTAR LABORAL	84
3.3 INDICADORES DE GESTIÓN	86
3.4 DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO – MECI 1000:2005	89
3.5 METODOLOGÍA: PHVA	90

3.6 DOCUMENTOS DE REFERENCIA	92
3.7 HISTORIAL DE MODIFICACIONES	93
3.8 CONTROL DE REGISTROS	93
4. CONCLUSIONES	94
6. RECOMENDACIONES	96
BIBLIOGRAFÍA	97
ANEXOS	98