



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



## RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRES (S):** JESSICA VANESA **APELLIDOS:** SANABRIA MALDONADO

**NOMBRES (S):** \_\_\_\_\_ **APELLIDOS:** \_\_\_\_\_

**FACULTAD:** CIENCIAS EMPRESARIALES

**PLAN DE ESTUDIOS:** ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** JORGE ENRIQUE **APELLIDOS:** SERRANO MUÑOZ

**TÍTULO DE LA TESIS:** DISEÑO DE UN PLAN ORGANIZACIONAL EN EL TALLER DE ORTESIS Y PRÓTESIS DE LA E.S.E CENTRO DE REHABILITACIÓN CARDIONEUROMUSCULAR DE NORTE DE SANTANDER

## RESUMEN

El plan organizacional realizado teóricamente ayudará a mejorar la participación de los factores claves en el ambiente interno de la E.S.E. Centro de Rehabilitación Cardioneuromuscular de Norte de Santander; al mismo tiempo permitirá un ambiente agradable de trabajo, eficacia, eficiencia, liderazgo.

**Palabras claves:** Plan organizacional, liderazgo, clima organizacional, cultura organizacional.

## CARACTERÍSTICAS

**PÁGINAS:** 191 **PLANOS:** \_\_\_\_\_ **ILUSTRACIONES:** 49 **CD-ROM:** 1



San José de Cúcuta, 20 de marzo de 2013

LUGAR: HOTEL BOLÍVAR.

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TITULO DEL PROYECTO: "DISEÑO DE UN PLAN ORGANIZACIONAL EN EL TALLER DE ORTESIS Y PRÓTESIS DE LA E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN CARDIONEUMUSCULAR DE NORTE DE SANTANDER"

MODALIDAD: TRABAJO DE GRADO.

JURADOS:

ADOLFO CHARRIA JIMÉNEZ  
MAYRA ESPERANZA FOLIACO ALBINO  
MARTHA BEATRIZ DELGADO

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

DIRECTOR: JORGE ENRIQUE SERRANO MUÑOZ

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

CÓDIGO

NÚMERO  
4,2

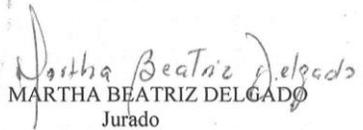
CALIFICACIÓN

LETRAS A - M - L  
Cuatro Dos X

JESSICA VANESSA SANABRIA MALDONADO 0214509

  
ADOLFO CHARRIA JIMÉNEZ  
Jurado

  
MAYRA ESPERANZA FOLIACO ALBINO  
Jurado

  
MARTHA BEATRIZ DELGADO  
Jurado

  
VºBº  
LUZ STELLA ARENAS PÉREZ  
Coordinadora Comité Curricular  
Administración de Empresas

*Luz S.*

**DISEÑO DE UN PLAN ORGANIZACIONAL EN EL TALLER DE ORTESIS Y  
PRÓTESIS DE LA E.S.E CENTRO DE REHABILITACIÓN  
CARDIONEUROMUSCULAR DE NORTE DE SANTANDER**

**JESSICA VANESA SANABRIA MALDONADO**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2013**

**DISEÑO DE UN PLAN ORGANIZACIONAL EN EL TALLER DE ORTESIS Y  
PRÓTESIS DE LA E.S.E CENTRO DE REHABILITACIÓN  
CARDIONEUROMUSCULAR DE NORTE DE SANTANDER.**

**JESSICA VANESA SANABRIA MALDONADO**

**Proyecto presentado para optar al título de  
Administración de Empresas**

**DIRECTOR  
JORGE ENRIQUE SERRANO MUÑOZ  
Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2013**

## **AGRADECIMIENTOS**

La autora agradece de manera especial a:

A la Universidad Francisco de Paula Santander por brindarme la oportunidad de poder superarme como profesional en Administración de Empresas.

Al Director del Trabajo de Grado: Dr. Jorge Enrique Serrano Muñoz por sus valiosos consejos en la realización del proyecto.

A todos los docentes que me dieron una formación digna de una profesional en Administración de Empresas.

## DEDICATORIA

*Dedico el Trabajo de Grado a:*

*Dios por darme la sabiduría necesaria en los momentos difíciles de la formación académica y social.*

*A mis padres y hermana por su apoyo constante y acompañamiento durante la carrera profesional realizada.*

*A los demás familiares por la palabra de aliento necesario.*

*A todos, Dios los bendiga.*

*Jessica*

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	20
1. TÍTULO	21
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
1.2 JUSTIFICACIÓN	22
1.3 OBJETIVOS	24
1.3.1 Objetivo General.	24
1.3.2 Objetivos Específicos	24
2. MARCO REFERENCIAL	25
2.1 ANTECEDENTES	25
2.2 MARCO TEÓRICO	25
2.2.1 Aspectos generales de la administración.	21
2.2.2 Importancia de la planificación.	29
2.2.3 Elementos de la Planificación.	31
2.2.4 Dirección Empresarial.	33
2.2.5 Aspecto teórico del análisis DOFA.	35
2.2.6 Perfil de Capacidad Interna (PCI).	36
2.2.7 Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio. (POAM).	37
2.2.8 Teoría de Empowerment.	39
2.2.9 Clima organizacional.	43

2.2.10 Teorías de liderazgo.	53
2.3 MARCO CONCEPTUAL	58
2.4 MARCO LEGAL	60
2.4.1 Constitución Política de Colombia 1991.	60
2.4.2 La ley 50 de 1990.	61
2.4.3 Decreto 410 de 1971 (Marzo 27).	62
3. METODOLOGÍA	63
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	63
3.2 POBLACIÓN	63
3.3 MUESTRA	63
4. DIAGNÓSTICO GENERAL DEL TALLER DE ORTESIS Y PROTESIS DE LA E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN CARDIONEUMUSCULAR DE NORTE DE SANTANDER	64
4.1 DIAGNÓSTICO DE DEBILIDADES, OPORTUNIDADES, FORTALEZAS Y AMENAZAS	68
4.2 PERFIL DE CAPACIDAD INTERNA (PCI)	72
4.3 PERFIL DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS DEL MEDIO (POAM)	79
5. PLAN ORGANIZACIONAL EN EL TALLER DE ORTESIS Y PRÓTESIS DE LA E.S.E CENTRO DE REHABILITACIÓN CARDIONEUMUSCULAR DE NORTE DE SANTANDER	83
5.1 IMAGEN CORPORATIVA	84
5.2 DIAGRAMA DE PROCESO	87
5.3 ACTUALIZACIÓN Y DISEÑO DE LOS MANUALES DE	95

FUNCIONES EN EL TALLER DE ORTESIS Y PRÓTESIS DE LA E.S.E CENTRO DE REHABILITACIÓN CARDIONEUROMUSCULAR DE NORTE DE SANTANDER	
5.4 CORRELACIÓN DE LOS CARGOS	101
5.5 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	103
5.6 DISEÑO DEL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA	124
5.6.1 Herramientas y maquinarias de trabajo de la E.S.E. Centro de Rehabilitación Cardioneuromuscular de Norte de Santander.	125
5.7 SOCIALIZACIÓN DE LOS CAMBIOS EN EL PLAN ORGANIZACIONAL EN EL TALLER DE ORTESIS Y PRÓTESIS DE LA E.S.E CENTRO DE REHABILITACIÓN CARDIONEUROMUSCULAR DE NORTE DE SANTANDER	132
5.7.1 Introducción.	133
5.7.2 Etapas del cambio.	134
5.7.3 Cambio planeado y las resistencias envueltas.	134
5.7.4 Opción para hacer la empresa más competitiva.	135
5.7.5 Las competencias universales.	135
6. LIDERAZGO EN EL TALLER DE ORTESIS Y PRÓTESIS DE LA E.S.E CENTRO DE REHABILITACIÓN CARDIONEUROMUSCULAR DE NORTE DE SANTANDER	
6.1 COMPORTAMIENTO	140
6.2 OBJETIVOS Y METAS	140
6.2.1 Objetivos del líder.	141
6.2.2 Metas del líder.	142
6.3 CONTROL	142
6.4 PARTICIPACIÓN Y TOMA DE DECISIONES	143

6.5 MOTIVACIÓN	144
6.6 PREOCUPACIÓN POR LA PRODUCCIÓN Y TALENTO HUMANO	144
7. TEORIA DE EMPOWERMENT EN EL TALLER DE ORTESIS Y PRÓTESIS DE LA E.S.E CENTRO DE REHABILITACIÓN CARDIONEUROMUSCULAR DE NORTE DE SANTANDER	146
7.1 DEFINICIÓN	146
7.2 CARACTERISTICAS	142
7.3 APLICACIÓN DE LA TEORIA DEL EMPOWERMENT	148
8. LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL TALLER DE ORTESIS Y PRÓTESIS DE LA E.S.E CENTRO DE REHABILITACIÓN CARDIONEUROMUSCULAR DE NORTE DE SANTANDER	155
8.1 INTRODUCCIÓN	155
8.2 LAS DIFERENTES DEFINICIONES DE CULTURA	155
8.3 FORMACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA CULTURA	160
9. CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL TALLER DE ORTESIS Y PRÓTESIS DE LA E.S.E CENTRO DE REHABILITACIÓN CARDIONEUROMUSCULAR DE NORTE DE SANTANDER	162
9.1 UN ACERCAMIENTO A SU IDENTIFICACIÓN	162
9.2 ESCALAS DE CLIMA ORGANIZACIONAL	164
9.3 CONCEPTOS SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL	166
9.4 DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	167
10. CONCLUSIONES	169
11. RECOMENDACIONES	170

BIBLIOGRAFÍA	171
ANEXOS	173