



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): DIANA

APELLIDOS: MARCELA GOMEZ

NOMBRE (S): ADELAIDA

APELLIDOS: CALVO GUTIERREZ

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE (S): MARLEN

APELLIDOS: FONSECA VIGOYA

TITULO DE LA TESIS: DISEÑAR UNA PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA QUE PERMITA LA EVOLUCIÓN ADECUADA Y CONSTANTE DE LAS FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA CLÍNICA SAN JOSÉ DE CÚCUTA S.A.

RESUMEN:

Se realizó el diagnóstico interno y externo de la Clínica San José de Cúcuta, determinando las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, en lo referente a su área administrativa. Así mismo, se evaluó la estructura organizacional de la Clínica, involucrando las responsabilidades, dentro de la organización, relacionadas con la manera en que lleva a cabo sus funciones; evaluando los procesos y procedimientos administrativos. Además, se procedió a rediseñar los manuales de funciones procesos y procedimientos específicos para el área administrativa de la Clínica. Por último, se propuso la creación de estrategias gerenciales de mejora continua, permitiendo así una mejor cultura organizacional de la Clínica San José de Cúcuta S.A.

Palabras Claves: Diagnóstico Interno y Externo, Estrategias Gerenciales, Rediseño Manual de Funciones, Mejora Continua, Funciones, procesos y procedimientos administrativo, Clínica San José S.A.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 113

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DISEÑAR UNA PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA QUE PERMITA LA EVOLUCIÓN ADECUADA Y CONSTANTE DE LAS FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA CLÍNICA SAN JOSÉ DE CÚCUTA S.A.

DIANA MARCELA GOMEZ
ADELAIDA CALVO GUTIERREZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SAN JOSE DE CUCUTA
2012

DISEÑAR UNA PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA QUE PERMITA LA EVOLUCIÓN ADECUADA Y CONSTANTE DE LAS FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA CLÍNICA SAN JOSÉ DE CÚCUTA S.A.

DIANA MARCELA GOMEZ
ADELAIDA CALVO GUTIERREZ

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

Director:
MARLEN FONSECA VIGOYA
Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SAN JOSE DE CUCUTA
2012

San José de Cúcuta, 8 de febrero de 2012

LUGAR: SALA DE PROFESORES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TITULO DEL PROYECTO: "DISEÑAR UNA PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA QUE PERMITA LA EVOLUCIÓN ADECUADA Y CONSTANTE DE LAS FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA CLÍNICA SAN JOSÉ DE CÚCUTA S.A"

MODALIDAD: TRABAJO DIRIGIDO

JURADOS:

MARLEN FONSECA VIGOYA
MYRIAM ARIAS DOMINGUEZ
ADRIANA ÁVILA CÁRDENAS

ENTIDAD: U.F.P.S.
ENTIDAD: U.F.P.S.
ENTIDAD: CLINICA SAN JOSÉ

DIRECTOR: MARLEN FONSECA VIGOYA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

	CÓDIGO	NÚMERO	CALIFICACIÓN
DIANA MARCELA GÓMEZ	0214626	4,2	LETRAS A - M - L Cuatro Dos X
ADELAIDA CALVO GUTIÉRREZ	0214465	4,2	Cuatro Dos X


MARLEN FONSECA VIGOYA
Jurado


MYRIAM ARIAS DOMINGUEZ
Jurado


ADRIANA ÁVILA CÁRDENAS
Jurado

v°B° 
LUZ STELLA ARENAS PÉREZ
Coordinadora Comité Curricular
Administración de Empresas

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	11
1. EL PROBLEMA	13
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	15
1.3 OBJETIVOS	15
1.4 JUSTIFICACIÓN	16
2. MARCO REFERENCIAL	18
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGACIÓN	18
2.2 BASES TEORICAS	28
2.3 MARCO CONCEPTUAL	31
2.4 MARCO CONTEXTUAL	44
2.5 MARCO LEGAL	47
3. DISEÑO METODOLÓGICO	50
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	50
3.2 POBLACION Y MUESTRA	50
3.2.1 Población	50
3.2.2. Muestra	50
3.3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACION	50

3.4 TECNICAS DE ANALISIS DE LA INFORMACION	51
4. DIAGNÓSTICO INTERNO Y EXTERNO CLINICA SAN JOSE DE CUCUTA S.A.	64
4.1 DIAGNÓSTICO INTERNO	64
4.2 DIAGNOSTICO EXTERNO	69
4.3 PROBLEMAS INTERNOS DE LA CLINICA	73
4.4 MATRIZ DOFA	74
5. REDISEÑO DE LOS MANUALES DE FUNCIONES	76
6. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS GERENCIALES DE MEJORA CONTINUA PARA UNA MEJOR CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA CLÍNICA SAN JOSÉ DE CÚCUTA S.A.	88
6.1 CONCEPTUALIZACION	88
6.2 DEFINICIÓN DE LA MISIÓN, OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE CADA UNA DE LAS AREAS ADMINISTRATIVA, ASISTENCIAL	89
6.3 PLAN DE CAPACITACIÓN TÉCNICA PARA TODO EL PERSONAL	90
7. CONCLUSIONES	92
8. RECOMENDACIONES	93
BIBLIOGRAFÍA	94
ANEXOS	96