



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): LENYIR FRANCISCO APELLIDOS: PERDOMO GONZÁLEZ

FACULTAD: INGENIERÍA

PROGRAMA ACADÉMICO: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ROSA PATRICIA APELLIDOS: RAMIREZ DELGADO

TÍTULO DEL TRABAJO (PASANTIA): DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO A LA EMPRESA SERVICIO INTEGRAL DE SALUD OCUPACIONAL – SISO LTDA. DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

RESUMEN

Se recolectó la información necesaria para diagnosticar el sistema organizacional administrativo actual de SISO Ltda., de Cúcuta. Una vez determinado el diagnóstico interno en la IPS, se documentaron los procesos y procedimientos que se generan en cada una de las áreas descritos en el manual de procesos, por otra parte se diseñó el manual de funciones de los cargos que se contemplan en la estructura organizacional propuesta y se establecieron los indicadores de gestión para el análisis y medición del sistema planteado. Por último se implementó el sistema organizacional administrativo en SISO Ltda., estableciendo mejoras en los procesos, procedimientos y en el desempeño y productividad de los empleados de la empresa.

PALABRAS CLAVE: Manual, Funciones, Procesos, Procedimientos, Organigrama.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 235 PLANOS: 0 ILUSTRACIONES: 0 CD ROOM: 1

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA ORGANIZACIONAL
ADMINISTRATIVO A LA EMPRESA SERVICIO INTEGRAL DE SALUD OCUPACIONAL
-SISO LTDA. DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

LENYIR FRANCISCO PERDOMO GONZÁLEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2015

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ORGANIZACIONAL
ADMINISTRATIVO A LA EMPRESA SERVICIO INTEGRAL DE SALUD OCUPACIONAL
- SISO LTDA. DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

LENYIR FRANCISCO PERDOMO GONZÁLEZ

Trabajo de grado en modalidad pasantía para optar al título de Ingeniero Industrial

Directora

ROSA PATRICIA RAMÍREZ DELGADO

Ingeniera de Producción industrial

Magíster en Gerencia de Empresas Industria

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2015

Agradecimientos

Quiero agradecer a Dios por ser mi todo, a mis padres porque ellos estuvieron en los días más difíciles de mi vida apoyándome y dándome fuerzas, a mi hermana por tender su mano para apoyarme y ayudarme en mis estudios, a mis maestros en especial a la Ingeniera Patricia Ramírez por ser mi tutora y por compartir conmigo su experiencia profesional, también agradezco a mis amigos y a todas las personas que de una u otra forma me apoyaron e hicieron posible lo que hoy he logrado.

Dedicatoria

Dedico esta tesis primeramente a Dios por ser mi guía espiritual, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, por su amor y misericordia, porque a pesar de las dificultades nunca me abandonó.

A mis padres por haberme educado y soportado mis errores, por el amor que siempre me han brindado, por cultivar e inculcarme valores de vida, por ser incondicionales, por dedicar toda su vida a mí, les agradezco el cariño, la comprensión, la paciencia y el apoyo que me brindaron para culminar mi carrera profesional, gracias por eso a lo que yo llamo sacrificio y ellos llaman amor de padres.

A mi hijo Thomas Felipe por ser mi mayor motivo para seguir adelante, por ser mi fuerza y mi razón de ser, porque aunque no llego en el momento indicado, llegó para llenarme de amor, felicidad y motivos para alcanzar mis sueños.

A mi hermana María Rosaura por tender su mano y ayudarme cada vez que lo necesite, motivándome y haciendo su mayor esfuerzo para lograr lo que hoy he logrado.

A mis mejores amigos Camilo Rojas y Raiza Saraza por sus palabras de aliento cuando sentía que no podía seguir adelante, porque me tendieron su mano y me ayudaron a levantar cada vez que tropezaba.

A todos aquellos que no creyeron en mí, aquellos que esperaban mi fracaso en cada paso que daba hacia la culminación de mis estudios, aquellos que nunca esperaban que lograra terminar la carrera, los que apostaban a que me rendiría a medio camino, los que supusieron que no lo lograría, a todos ellos les dedico esta tesis, porque hoy puedo decir con orgullo lo logré.

Lenyir Francisco Perdomo González



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Febrero 04 del 2015

HORA: 04:00 p.m.

LUGAR: CREAD, SALA 4

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

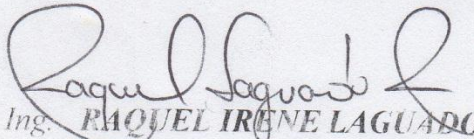
Título de la Tesis: "DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO A LA EMPRESA SERVICIO INTEGRAL DE SALUD OCUPACIONAL SISO LTDA. DE LA CIUDAD DE CÚCUTA"

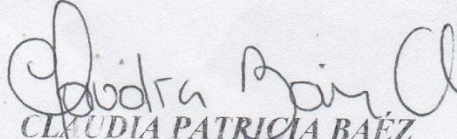
Jurados: Ing. **RAQUEL IRENE LAGUADO**
Doc. **CLAUDIA PATRICIA BAÉZ ARARAT**
Doc. **ANA MILENA GÓMEZ SOTO**

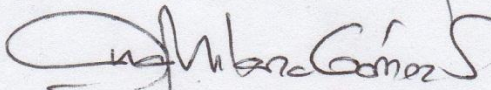
Director: ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO

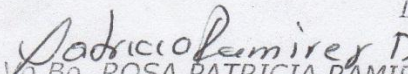
Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
LENYIR FRANCISCO PERDOMO GONZALEZ	1190489	CUATRO DOS	4,2

APROBADA


Ing. **RAQUEL IRENE LAGUADO**


Doc. **CLAUDIA PATRICIA BAÉZ**


Doc. **ANA MILENA GÓMEZ**


Yo.Bo. **ROSA PATRICIA RAMIREZ**
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial

Contenido

	pág.
Introducción	12
1. Problema	14
1.1 Título	14
1.2 Planteamiento del problema	14
1.3 Formulación del problema	16
1.4 Justificación del problema	16
1.4.1 A nivel de la empresa	16
1.4.2 A nivel del estudiante	16
1.5 Objetivos	17
1.5.1 Objetivo general	17
1.5.2 Objetivos específicos	17
1.6 Alcance y limitaciones	17
1.6.1. Alcances	17
1.6.2 Limitaciones	18
2. Marco Referencial	19
2.1 Antecedentes	19
2.2 Marco contextual	22
2.3 Marco teórico	26
2.4 Marco conceptual	34

2.5 Marco legal	36
3. Diseño Metodológico	37
3.1 Tipo de investigación	37
3.2 Población y muestra	37
3.2.1 Población	37
3.2.2 Muestra	38
3.3. Instrumentos para la recolección de datos	38
3.3.1 Fuentes primarias	38
3.3.2 Fuentes secundarias	38
4. Diseño del Sistema Organizacional de SISO Ltda	40
4.1 Diagnóstico del sistema administrativo organizacional actual de SISO Ltda	40
4.1.1 Análisis DOFA	45
4.1.2 Análisis de las funciones desempeñadas en los cargos de la empresa SISO Ltda	47
4.1.3 Descripción del Organigrama propuesto	50
4.1.4 Propuesta del Manual Funciones	54
4.2 Documentación de Procesos y Procedimientos	56
4.2.1 Propuesta de Manual de procesos y procedimientos	70
5. Implementación del Sistema Administrativo Organizacional de SISO Ltda	72
5.1 Socialización del sistema administrativo organizacional	72
5.2 Desarrollo de la implementación del sistema administrativo organizacional	73

5.3 Análisis y medición de la implementación del sistema administrativo organizacional	73
5.3.1 Matriz de priorización para análisis de implementación	74
5.3.2 Formato de matriz de priorización para el manejo de la atención al cliente	77
5.3.3 Indicadores de gestión del sistema organizacional	82
Conclusiones	90
Recomendaciones	92
Bibliografía	93