

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN		Página

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): KEYLA MILDRED APELLIDOS: MORENO ALICASTRO

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): RAQUEL IRENE APELLIDOS: LAGUADO RAMÍREZ

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PROPUESTA DEL MANUAL DE SUPERVISIÓN PARA LOS PROCESOS DE AMPLIACIÓN, ADECUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA PLANTA FÍSICA DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER GESTIONADOS POR LA UNIDAD DE PLANEACIÓN FÍSICA.

### RESUMEN

Este proyecto presenta la propuesta del manual de supervisión para los procesos de ampliación, adecuación y mejoramiento de la planta física de la Universidad, gestionados por la Unidad de Planeación Física, de esta manera el departamento de planeación de la universidad Francisco de Paula Santander, pueda apropiarse de un instrumento que permita el desarrollo de la actividad de supervisión, de manera organizada y documentada.

PALABRAS CLAVE: propuesta, manual, procesos, adecuación, mejoramiento.

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 111 PLANOS: \_\_\_ ILUSTRACIONES: \_\_\_ CD ROOM: \_\_\_

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

PROPUESTA DEL MANUAL DE SUPERVISIÓN PARA LOS PROCESOS DE  
AMPLIACIÓN, ADECUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA PLANTA FÍSICA DE LA  
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER GESTIONADOS POR LA  
UNIDAD DE PLANEACIÓN FÍSICA

KEYLA MILDRED MORENO ALICASTRO

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

2017

PROPUESTA DEL MANUAL DE SUPERVISIÓN PARA LOS PROCESOS DE  
AMPLIACIÓN, ADECUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA PLANTA FÍSICA DE LA  
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER GESTIONADOS POR LA  
UNIDAD DE PLANEACIÓN FÍSICA

KEYLA MILDRED MORENO ALICASTRO

Proyecto presentado como requisito para optar al título de Ingeniero Industrial

Directora

RAQUEL IRENE LAGUADO RAMÍREZ

Ingeniera Industrial

Msc. Organización Industrial

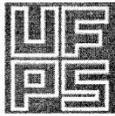
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: febrero, 08 del 2017  
HORA: 11:00 A.M.  
LUGAR: CREAD  
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "PROPUESTA DEL MANUAL DE SUPERVISIÓN PARA LOS PROCESOS DE AMPLIACIÓN, ADECUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA PLANTA FÍSICA DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER, GESTIONADOS POR LA UNIDAD DE PLANEACIÓN FÍSICA."

Jurados:

Ing. FANNY YURLEY HERNANDEZ VILLAMIZAR  
Ing. RUTH REYES VILLALBA  
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director: Ing. RAQUEL IRENE LAGUADO RAMIREZ

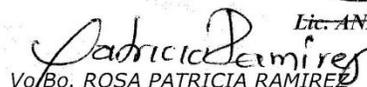
Nombre del estudiante	Código	Letra	Calificación Número
KEYLA MILDRED MORENO ALICASTRO	1190778	CUATRO, TRES	4.3

## APROBADA

  
Ing. FANNY YURLEY HERNANDEZ VILLAMIZAR

  
Ing. RUTH REYES VILLALBA

  
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

  
Vo/Bo. ROSA PATRICIA RAMIREZ  
Coordinadora Comité Curricular  
Ingeniería Industrial



## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	12
1. Problema	14
1.1 Título	14
1.2 Planteamiento del problema	14
1.3 Formulación del problema	16
1.4 Justificación	16
1.4.1 A nivel empresarial	16
1.4.2 A nivel del estudiante	17
1.5 Objetivos	17
1.5.1 Objetivo general	17
1.5.2 Objetivos específicos	18
1.6 Alcance y Limitaciones	18
1.6.1 Alcance	18
1.6.2 Limitaciones	19
1.6.2.1 De tipo académico	19
1.6.2.2 De tipo técnico	19

2. Marco referencial	20
2.1 Antecedentes	20
2.2 Marco contextual	23
2.2.1 Universidad Francisco de Paula Santander	23
2.2.1.1 Misión	24
2.2.1.2 Visión	25
2.2.2 Departamento de Planeación	25
2.2.2.1 Unidad de Planeación Física	26
2.2.3 Cúcuta	28
2.2.3.1 Localización demográfica	28
2.2.3.2 Economía.	29
2.3 Marco teórico	29
2.3.1 Diagnóstico	30
2.3.2 Análisis FODA	30
2.3.2.1 Matriz de evaluación de los factores internos	31
2.3.2.2 Matriz de evaluación de los factores externos	32
2.3.3 Diseño del manual	33
2.3.3.1 Metodología del Modelo Estándar de Control Interno MECI	34
2.3.3.1.1 Modelo de Operación por Proceso	34
2.3.3.1.2 Procedimiento	36

2.3.4 Proceso	37
2.3.5 Metodología Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA)	37
2.3.6 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 del 2009	38
2.3.6.1 Normatividad Sistema de Gestión de la Calidad	39
2.4 Marco Conceptual	44
2.5 Marco Legal	47
3. Diseño Metodológico	49
3.1 Tipo de Investigación	49
3.2 Población y Muestra	49
3.2.1 Población	49
3.2.2 Muestra	50
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	50
3.3.1 Información primaria	50
3.3.2 Información secundaria	50
3.4 Análisis de la información	51
4. Análisis y resultados	52
4.1 Diagnóstico de la situación actual de la actividad de supervisión de los procesos de ampliación, adecuación y mejoramiento de la planta física de la UFPS gestionados por la Unidad de Planeación Física	52
4.1.1 Análisis interno	52

4.1.1.1 Análisis de las encuestas aplicadas al personal de la UPF	52
4.1.2 Análisis DOFA	65
4.3 Diseño del manual de supervisión	70
5. Conclusiones	97
6. Recomendaciones	100
Bibliografía	101
Anexos	105