	GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS		CÓDIGO	FO-GS-15	
			VERSIÓN	02	
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN			FECHA	03/04/2017
				PÁGINA	1 de 254
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad	

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): YINETH APELLIDOS: GARCIA VIVAS

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): CLARA PAOLA APELLIDOS: BARRETO PEDRAZA

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA EMPRESA PROYECCIONES PLÁSTICAS LIRIO DEL CAMPO S.A.S DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

RESUMEN

El presente proyecto se centró en el desarrollo de una propuesta de mejora en la gestión por procesos para la empresa proyecciones plásticas lirio del campo S.A.S de la ciudad de Cúcuta., donde, partiendo de un diagnóstico se obtuvieron los datos por el cual fueron de apoyo para el desarrollo del proyecto, seguidamente se presenta un análisis estratégico del contexto interno y externo, asimismo este contribuye en la organización de la estructura a conocer los posibles riesgos que causan impacto tanto positivo como negativo, así pues, mediante el diseño de la codificación establecido en la documentación y la localización donde quedará almacenada la información, por el cual a través de un manual de funciones y perfiles de cargo y un manual de procesos y procedimientos a fin de aportar eficiencia y eficacia de los procedimientos presentados en cada una de las áreas y sub áreas de la empresa.

PALABRAS CLAVES: Mejora continua, eficiencia, eficacia, gestión por procesos, manual de procesos y procedimientos, manual de funciones y perfiles de cargo.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 254 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM:

PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA EMPRESA
PROYECCIONES PLÁSTICAS LIRIO DEL CAMPO S.A.S DE LA CIUDAD DE CÚCUTA.

YINETH GARCIA VIVAS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2021

PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA EMPRESA
PROYECCIONES PLÁSTICAS LIRIO DEL CAMPO S.A.S DE LA CIUDAD DE CÚCUTA.

YINETH GARCIA VIVAS

Proyecto de Grado como requisito para optar al Título de Ingeniero Industrial

Director

CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

Ingeniero Industrial

MSc. Prevención de Riesgos Laborales

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 25 de Octubre, 2021

HORA: 02:00 p.m.

LUGAR: GOOGLE MEET – CORREO INSTITUCIONAL UFPS

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL



TÍTULO DE LA TESIS: PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA EMPRESA PROYECCIONES PLÁSTICAS LIRIO DEL CAMPO S.A.S DE LA CIUDAD DE CÚCUTA”.

JURADOS: WLAMYR PALACIOS ALVARADO
ALVARO JUNIOR CAICEDO

DIRECTOR: CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO LETRA	CALIFICACIÓN	NÚMERO
YINETH GARCÍA VIVAS	1192179	cuatro, cero	4,0

APROBADA


WLAMYR PALACIOS ALVARADO

Vo.Bo GAUDY CAROLINA PRADA BOTÍA
Director Plan de Estudios
Ingeniería Industrial
Magda M.


ALVARO JUNIOR CAICEDO

Dedicatoria

Dedico con mi corazón esta tesis al motor de mi vida, mi madre GLADYS PATRICIA VIVAS CADAVID, que me ha forjado y guiado constantemente al camino del saber, gracias por tu constancia y dedicación, por creer en mí cuando ni yo lo hacía, sin ella no lo habría logrado, TE AMO MADRE.

Yineth García vivas.

“...Todo lo puedo en cristo que me fortalece...”

Filipenses 4:13

Contenido

	Pág.
Introducción	16
1 Problema	18
1.1 Título	18
1.2 Planteamiento de problema	18
1.3 Formulación del problema	19
1.4 Justificación	20
1.4.1 A nivel de empresa	20
1.4.2 A nivel de estudiante	20
1.5 Objetivos	21
1.5.1 Objetivo general.	21
1.5.2 Objetivos específicos	21
1.6 Alcances y limitaciones	21
1.6.1 Alcance	21
1.6.2 Limitaciones	22
2 Marco referencial	23
2.1 Antecedentes	23
2.1.1 Internacionales	23

2.1.2	Nacionales	24
2.1.3	Regional	25
2.2	Marco teórico	27
2.2.1	Manual de procesos y procedimientos	27
2.2.2	Manual de funciones	29
2.2.3	Gestión por procesos	29
2.2.4	Gestión Documental	30
2.2.5	Diagrama de Ishikawa	31
2.2.6	Perfil de Capacidad Interna (PCI)	32
2.2.7	Matriz POAM	33
2.3	Marco conceptual	34
2.4	Marco contextual	36
2.4.1	Direccionamiento de la empresa.	36
2.4.2	Reseña histórica	37
2.4.3	Organigrama	38
2.4.4	Logo	38
2.4.5	Misión	39
2.4.6	Visión	39
2.4.7	Valores corporativos	39
2.5	Marco legal	40
3	Diseño metodológico	43

3.1	Tipo de investigación	43
3.2	Población y muestra	43
3.2.1	Población	43
3.2.2	Muestra	44
3.3	Instrumentos para la recolección de la información	44
3.3.1	Fuentes primarias	44
3.3.2	Fuentes secundarias	45
3.4	Análisis de la información	45
4	Desarrollo del proyecto	47
4.1	Diagnóstico del estado actual	47
4.1.1	Entrevista.	47
4.1.2	Lista de chequeo	52
4.1.3	Encuesta	55
4.1.4	Diagrama de Ishikawa	56
4.1.5	Análisis de los resultados del diagnóstico del estado actual	58
4.2	Contexto interno y externo	58
4.2.1	Matriz PCI	59
4.2.2	Matriz POAM	60
4.2.3	Análisis del contexto interno y externo.	61
4.2.4	Impacto en la organización	63

4.3	Estructura documental de la empresa	65
4.3.1	Caracterización de los procesos	65
4.3.2	Codificación y retención documental.	66
4.3.3	Diseño de los perfiles del cargo e investigación de funciones.	71
4.4	Actividades de la empresa documentadas	73
4.4.1	Diseño del manual de funciones y perfiles de cargo	74
4.4.2	Diseño del manual de procesos y procedimientos	78
	Conclusiones	84
	Recomendaciones	86
	Bibliografía	87