

	<b>GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>Código</b>	FO-SB-12/v0
	<b>BIBLIOTECARIOS</b>	<b>Página</b>	1/1
<b>ESQUEMA HOJA DE RESUMEN</b>			

**RESUMEN TRABAJO DE GRADO**

**AUTOR(ES):**

**NOMBRE(S):** MARÍA FERNANDA    **APELLIDOS:** ÁLVAREZ PANTALEÓN

**NOMBRE(S):** DAVID ALEXANDER    **APELLIDOS:** SOLÍS CAMACHO

**FACULTAD:** INGENIERÍA

**PLAN DE ESTUDIOS:** TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES

**DIRECTOR:**

**NOMBRE(S):** YANETH PATRICIA    **APELLIDOS:** ARMESTO PABÓN

**TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):** PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL ÁREA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA MEDINORTE CÚCUTA IPS S.A.S

**RESUMEN**

El proyecto trata sobre una propuesta de mejoramiento del área de gestión del talento humano en la empresa Medinorte Cúcuta IPS S.A.S. La situación actual de la empresa Medinorte Cúcuta IPS S.A.S, se basaba en que su talento humano no conocía las funciones que debían desempeñar y, por ende, no se cumplía con los objetivos en cada uno de los cargos, ya que no existía un manual de funciones documentado, que sirviera de soporte técnico para que se justificara y se le diera sentido a la existencia de los cargos en la institución, lo que no contribuía con el cumplimiento de la misión y visión institucional. Para ello, Propone un mejoramiento del área de gestión de talento humano en la empresa Medinorte Cúcuta IPS S.A.S. El desarrollo del proyecto, se basa en un tipo de investigación descriptiva. La población la conforman los empleados del área asistencial y administrativa, los cuales conforman un total de 111 empleados que constituyen además la muestra empleada. La recolección de información, se hace mediante observación directa y la aplicación de una encuesta. Para el análisis de los datos se utiliza la ficha ocupacional y se cuenta también con la ayuda de la tecnología informática (Microsoft Excel, Microsoft Word), para poder realizar análisis de datos.

**PALABRAS CLAVE:** talento humano, proceso, productividad.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PÁGINAS:** 97    **PLANOS:**         **ILUSTRACIONES:**         **CD ROOM:** 1

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

COPIA NO CONTROLADA

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL ÁREA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
EN LA EMPRESA MEDINORTE CÚCUTA IPS S.A.S

MARÍA FERNANDA ÁLVAREZ PANTALEÓN  
DAVID ALEXANDER SOLÍS CAMACHO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PUALA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL ÁREA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
PARA LA EMPRESA MEDINORTE CÚCUTA IPS S.A.S

MARÍA FERNANDA ÁLVAREZ PANTALEÓN

DAVID ALEXANDER SOLÍS CAMACHO

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de  
Tecnólogo en Procesos Industriales

Directora

YANETH PATRICIA ARMESTO PABÓN

Ingeniera en Producción Industrial

Especialista en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PUJALÁ SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

**FECHA:** Cúcuta, 3 de mayo de 2018

**HORA:** 8:00 a.m.

**LUGAR:** Cread sala 3

**PLAN DE ESTUDIOS:** TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES

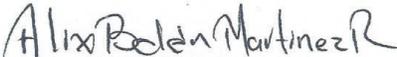
**Título de la Tesis:** "PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL AREA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA MEDINORTE CUCUTA IPS S.A.S"

Nombre de los estudiantes	Código	Calificación	
		Letra	Número
DAVID ALEXANDER SOLIS	1980575	cuatro	4,0
MARIA FERNANDA ALVAREZ	1980576	cuatro	4,0

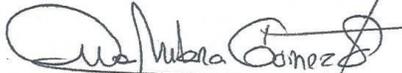
**Jurados:**  
Ing. ALIX BELEN MARTINEZ  
Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ  
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

**Director:** Ing. YANETH PATRICIA ARMESTO

## **A P R O B A D A**

  
Ing. ALIX BELEN MARTINEZ

  
Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ

  
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

  
**Vo.Bo. PEDRO GARZON AGUDELO**  
Coordinador Comité Curricular  
Tecnología en Procesos Industriales

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	12
1. Problema	15
1.1 Título	15
1.2 Planteamiento del Problema	15
1.3 Formulación del Problema	17
1.4 Justificación	17
1.4.1 A nivel de la empresa	17
1.4.2 A nivel del estudiante	17
1.5 Objetivos	18
1.5.1 Objetivo general	18
1.5.2 Objetivos específicos	18
1.6 Alcances y Limitaciones	18
1.6.1 Alcances	18
1.6.2 Limitaciones	19
2. Marco Referencial	20
2.1 Antecedentes	20
2.1.1 Antecedentes Internacionales	20
2.1.2 Antecedentes Nacionales	22
2.1.3 Antecedentes Regionales	24
2.2 Marco Contextual	26
2.2.1 Generalidades de la empresa	26

2.2.2 Aspectos organizacionales	27
2.2.2.1 Reseña histórica	27
2.2.2.2 Misión	28
2.2.2.3 Visión	28
2.2.2.4 Organigrama	29
2.3 Marco Teórico	30
2.3.1 Diagnóstico	30
2.3.2 Manual de funciones	31
2.3.2.1 Análisis ocupacional	32
2.3.2.2 Estructura del análisis de puestos	35
2.3.2.3 Descripción de cargos	37
2.3.3 Inducción a los nuevos empleados	38
2.3.3.1 Aspectos importantes en la inducción al personal	40
2.3.3.2 Contenido del programa de inducción	40
2.3.4 Evaluación de desempeño	41
2.3.4.1 Responsabilidad por la evaluación del desempeño	42
2.3.4.2 Objetivos de la evaluación del desempeño	42
2.3.4.3 Beneficios de la evaluación de desempeño	43
2.3.4.4 Pasos de una evaluación de desempeño	44
2.4 Marco Conceptual	45
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	49
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	50
3.3.1 Fuentes primarias	50
3.3.2 Fuentes secundarias	50
3.4 Análisis de Información	50
4. Propuesta de mejoramiento del área de Gestión del Talento Humano en la empresa Medinorte Cúcuta IPS S.A.S	51
4.1 Diagnóstico de la Situación actual de la Empresa en cuanto a la Gestión del Talento Humano en el área Asistencial y Administrativa de Medinorte Cúcuta IPS S.A.S	51
4.1.1 Resultados del análisis de cargos para el manual de funciones	54
4.1.2 Resultados del diagnóstico para el programa de inducción	62
4.1.3 Resultados del diagnóstico para el programa de evaluación de desempeño por competencias	66
4.2 Manual de funciones para Medinorte Cúcuta IPS S.A.S	68
4.3 Programa de Inducción para Medinorte Cúcuta IPS S.A.S	76
4.4. Programa de Evaluación del Desempeño por Competencias para el área Administrativa y Asistencial de Medinorte Cúcuta IPS S.A.S	80
5. Conclusiones	85
6. Recomendaciones	87
Bibliografía	90