

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

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): BRYAN EDUARDO APELLIDOS: MARQUEZ CAYCEDO

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGIA EN PROCESOS INDUSTRIALES

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ALIX BELEN APELLIDOS: MARTINEZ ROJAS

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PROPUESTA DEL DISEÑO DE LA DOCUMENTACION DEL PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA SERVISTEL SERVICIOS DE INGENIERIA DE SAN JOSE DE CUCUTA

RESUMEN

El proyecto tiene como propósito diseñar la documentación del proceso de gestión de talento humano que permita general un mejor servicio en la empresa Servistel servicios de ingeniería con este diseño se contribuye a estar a la vanguardia del mundo globalizado. Igualmente mejora el desempeño de las actividades de cada persona en sus puestos de trabajo en lo que permite la prestación de un mejor servicio supliendo las necesidades del cliente en el área de servicios de ingeniería eléctrica telecomunicaciones y seguridad, dado que por la falta de este tipo de documentación no se permitía el cumplimiento de las actividades realizadas por los trabajadores de la empresa, así como también las funciones de cada puesto de trabajo. Para cumplir con los objetivos planteados se realizan dos tipos de investigación; una descriptiva para la recopilación para el análisis, descripción de las características sobresalientes de la población a solucionar, otra de corte proyectiva que permite elaborar la propuesta como alternativa de solución.

PALABRAS CLAVE: Gestión, talento, servicio, ingeniería, telecomunicación.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 190 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM: 1

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

COPIA NO CONTROLADA

PROPUESTA DEL DISEÑO DE LA DOCUMENTACION DEL PROCESO DE GESTION DE
TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA SERVISTEL SERVICIOS DE INGENIERIA
DE SAN JOSE DE CUCUTA

BRYAN EDUARDO MARQUEZ CAYCEDO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGIA EN PROCESOS INDUSTRIALES
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

PROPUESTA DEL DISEÑO DE LA DOCUMENTACION DEL PROCESO DE GESTION DE
TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA SERVISISTEL SERVICIOS DE INGENIERIA
DE SAN JOSE DE CUCUTA

BRYAN EDUARDO MARQUEZ CAYCEDO

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

Tecnólogo en Procesos Industriales

Directora:

ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS

Ingeniera de producción industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGIA EN PROCESOS INDUSTRIALES

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, 09 de Octubre de 2018

HORA: 09:00 a.m.

LUGAR: Sala de Fotografía "CREAD"

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES

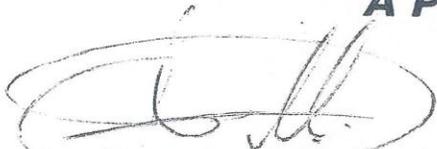
Título de la Tesis: "PROPUESTA DEL DISEÑO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA SERVISTEL SERVICIOS DE INGENIERIA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA. "

Nombre de los estudiantes	Código	Calificación	
		Letra	Número
BRYAN EDUARDO MARQUEZ CAYCEDO	1980526	Cuatro Cero	4,0

Jurados:
Ing. FABIAN YESID DÁVILA LÓPEZ
Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ
Lic. LUIS FRANCISCO SAYAGO

Director: ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS

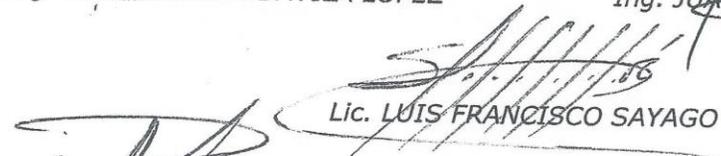
A P R O B A D A



Ing. FABIAN YESID DÁVILA LÓPEZ



Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ



Lic. LUIS FRANCISCO SAYAGO

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

Dedicatoria

Este trabajo de grado lo dedico en primer lugar a Dios, al milagroso de buga, la virgen del carmen, porque ha estado conmigo a cada paso que doy, bendiciéndome y dándome fortaleza y salud para alcanzar mis metas.

A mi madre, flor de maría Caycedo y a mi padre, Luis Eduardo marquez castellanos, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, se han Sacrificado por ver culminados mis sueños e ideales y espero jamás defraudarlos, además por sus consejos, sus valores, y apoyo en todo momento, pero más que nada por su gran amor.

A mi padrino, Wilmar escobar castellanos, quien me facilito realizar el trabajo de grado en su empresa, con sus recomendaciones, su tiempo me brindaron conocimientos y experiencias a nivel laboral y estudiantil.

Agradecimientos

Dejamos constancia de nuestra gratitud y agradecimiento a Dios, por darnos salud y vida.

A cada uno de los profesores de la Universidad Francisco de Paula Santander, por su constante labor para transmitir sus conocimientos, que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario.

De manera muy especial a la Ingeniera Alix Belén Martínez Rojas, quien acertadamente dirigió este trabajo de grado, ayudándonos con asesoría y dudas presentadas.

A todos los que consienten la empresa **SERVISISTEL SERVICIOS DE INGENIERIA**, por la confianza y apoyo depositado en mi para la ejecución de este trabajo de grado.

Contenido

	pág.
Introducción	15
1. Problema	17
1.1 Título	17
1.2 Planteamiento del Problema	17
1.3 Formulación del Problema	18
1.4 Justificación	18
1.4.1 A nivel empresarial	18
1.4.2 A nivel del estudiante	18
1.5 Objetivos	19
1.5.1 Objetivo general	19
1.5.2 Objetivos específicos	19
1.6 Alcance y limitaciones	19
1.6.1 Alcance	19
1.6.2 Limitaciones	20
2. Marco Referencial	21
2.1 Antecedentes	21
2.2 Marco Contextual	23
2.2.1 Información general	25
2.2.2 Direccionamiento	28
2.2.3 Misión	28
2.2.4 Visión	29

2.3 Marco Teórico	29
2.3.1 Evaluación de desempeño	29
2.3.2 Diagnóstico	31
2.3.3 Descripción de cargos	32
2.3.3.1 Modelos teóricos de descripción de cargos	33
2.3.4 Manual de funciones	34
2.3.4.1 Metodología para elaborar el manual de funciones	34
2.3.4.2 Estructura del manual de funciones	35
2.3.5 Enfoque basado en procesos	38
2.3.6 Plantilla de descripción y análisis de procedimientos	39
2.3.7 Manual de procedimientos	42
2.4 Marco Conceptual	45
2.5 Marco Legal	48
3. Diseño Metodológico	49
3.1 Tipo de Investigación	49
3.2 Población y Muestra	50
3.2.1 Población	50
3.2.2 Muestra	50
3.3 Instrumentos para la recolección de información	50
3.3.1 Información Primaria	50
3.3.2 Observación directa	50
3.3.3 Información Secundaria	50
3.4 Análisis de la Información	51

4. Resultado del Análisis	52
4.1 Establecer la Estructura Organizacional de la Empresa	52
4.1.1 Diagnóstico de la empresa servisistel servicios de ingeniería	52
4.1.2 Actualización de la estructura organizacional de la empresa	62
4.2 Diseñar el Manual de Funciones de los Puestos de Trabajo	67
4.2.1 Elaboración del manual de funciones de la empresa servisistel servicios de ingeniería	67
4.2.2 Diseño de manual de funciones y competencias laborales	68
4.3 Documentar los procedimientos de la gestión de talento humano para que exista una directriz que conlleve a organizar y estandarizar el proceso de gestión	70
5. Conclusiones	86
6. Recomendaciones	87
Referencias Bibliográficas	88
Anexos	92