

	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): KAREN DAYANA

APELLIDOS: ESTRADA HERNÁNDEZ

NOMBRE(S): KAREN DAYANA

APELLIDOS: PALLARES DURÁN

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ROSA PATRICIA

APELLIDOS: RAMÍREZ DELGADO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES DE LA ENTIDAD Y LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE LAS ÁREAS DE ATENCIÓN EN SALUD Y SALUD PÚBLICA DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER (IDS)

RESUMEN

El propósito de este trabajo de grado consistió en la actualización del manual de funciones de la entidad y los manuales de procedimientos en las áreas de atención en salud y salud pública, que generan un mayor control en el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander (IDS). Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos trazados, en la primera parte se realizaron encuestas, para determinar el diagnóstico de la situación actual de los manuales, donde se establecieron las fortalezas y falencias en ellos; luego, se realizaron entrevistas con el objetivo de la actualización de los 25 cargos, los cuales se complementaron con criterios significativos y solo 19 modificaron sus funciones, permitiendo una mejor operación en cada uno de los cargos existentes. Finalmente, de los 38 manuales de procedimientos, a través de la valoración de la planilla de análisis e identificación, se actualizaron 13, siendo de gran ayuda para la mejora en los procesos y lograr la satisfacción del cliente.

PALABRAS CLAVE: Diagnóstico, proceso, manual, funciones, procedimientos.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 285 PLANOS: ___ ILUSTRACIONES: 42 CD ROOM: ___

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	22/02/2017	Fecha	22/02/2017	Fecha	22/02/2017

ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES DE LA ENTIDAD Y LOS
MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE LAS ÁREAS DE ATENCIÓN EN SALUD Y
SALUD PÚBLICA DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE
SANTANDER (IDS)

KAREN DAYANA ESTRADA HERNÁNDEZ
KAREN DAYANA PALLARES DURÁN

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

2017

ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES DE LA ENTIDAD Y LOS
MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE LAS ÁREAS DE ATENCIÓN EN SALUD Y
SALUD PÚBLICA DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE
SANTANDER (IDS)

KAREN DAYANA ESTRADA HERNÁNDEZ

KAREN DAYANA PALLARES DURÁN

Proyecto presentado como requisito para optar al título de
Ingeniero Industrial

Directora

PATRICIA RAMÍREZ DELGADO

Ingeniera de Producción Industrial

MSc. en Gerencia de Empresas Industriales

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

2017



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: febrero, 07 del 2017
HORA: 05:00 P.M.
LUGAR: CREAD SALA DE FOTOGRAFIA
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES DE LA ENTIDAD Y LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE LAS AREAS DE ATENCION EN SALUD Y SALUD PÚBLICA DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER (IDS)."

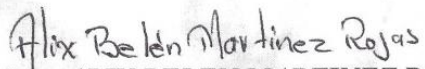
Jurados:

Ing. ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS
Ing. RUTH REYES VILLALBA
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director: Ing. ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
KAREN DAYANA ESTRADA HERNANDEZ	1190795	CUATRO, TRES	4.3
KAREN DAYANA PALLARES DURAN	1190914	CUATRO, TRES	4.3

APROBADA


Ing. ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS


Ing. RUTH REYES VILLALBA


Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO


Vg. Bó. ROSA PATRICIA RAMIREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial



Dedicatoria

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

A mi madre, Nerly Duran y a mi padre, Nelson Pallares, 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 abuela, Ana Durán, que con sus sabias palabras y voz de aliento me impulsa a seguir adelante, apoyándose en los momentos de dificultad.

A mi novio, Kevin Oicata, por su apoyo incondicional, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba, sin dudar ni un solo momento en mis capacidades

Karen Dayana Pallares Durán.

A Dios, Por haberme permitido llegar hasta este punto, por darme la oportunidad de vivir y lograr mis objetivos, por estar conmigo en cada paso que doy, y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi madre Blanca Hernández, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y por siempre apoyarme. Mami gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ti.

A mi esposo Jorge Cárdenas, que ha estado conmigo desde el primer día de mi carrera, por su confianza, amor y apoyo para seguir adelante y cumplir con otra etapa de mi vida.

Karen Dayana Estrada Hernández

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 Rosa Patricia Ramírez Delgado, quien acertadamente dirigió este trabajo de grado, ayudándonos con asesoría y dudas presentadas.

Al ingeniero Jefferson Leal por su aporte y apoyo.

A todos los que conforman el Instituto Departamental de Salud, por la confianza y apoyo depositado en nosotras para la ejecución de este trabajo.

Contenido

	pág.
Introducción	11
1. Problema	13
1.1 Título	13
1.2 Planteamiento del Problema	13
1.3 Formulación del Problema	14
1.4 Justificación	15
1.4.1 A nivel empresarial	15
1.4.2 A nivel del estudiante	15
1.5 Objetivos	16
1.5.1 Objetivo General	16
1.5.2 Objetivos Específicos	16
1.6 Alcance y Limitaciones	16
1.6.1 Alcance	16
1.6.2 Limitaciones	16
2. Marco Referencial	18
2.1 Antecedentes	18
2.2 Marco Teórico	20
2.2.1 Diagnóstico	20
2.2.2 Descripción de Cargos	21
2.2.2.1 Análisis de Cargos	22
2.2.2.2 Modelos Teóricos de Descripción de Cargos	22
2.2.3 Manual de funciones	23
2.2.3.1 Metodología para elaborar el manual de funciones	23
2.2.3.2 Estructura del manual de funciones	24
2.2.4 Enfoque basado en procesos	27
2.2.5 Proceso	27
2.2.6 Plantilla de descripción y análisis de procedimientos	30

2.2.7 Manual de procedimientos	34
2.2.7.1 Estructura	35
2.3 Marco Conceptual	37
2.4 Marco Contextual	40
2.4.1 Descripción de la empresa	40
2.4.1.1. Información general	40
2.4.2 Direccionamiento	42
2.4.2.1 Misión	42
2.4.2.2 Visión	43
2.4.3 Estructura	43
2.5 Marco Legal	44
3. Diseño Metodológico	46
3.1 Tipo de Investigación	46
3.2 Población y Muestra	47
3.2.1 Población	47
3.2.2 Muestra	49
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	51
3.3.1 Información Primaria	51
3.3.2 Información Secundaria	52
3.4 Análisis de la Información	53
4. Resultados y Análisis	54
4.1. Diagnóstico de las funciones de los cargos existentes y los procedimientos de las áreas de atención en salud y salud pública	54
4.1.1 Diagnóstico del manual de funciones	54
4.2 Actualización del manual de funciones	76
4.2.1 Unificación de cargos	76
4.2.2 Análisis y documentación de las funciones realizadas en cada uno de los cargos	78
4.3 Actualización de los manuales de procedimientos en las áreas de atención en salud y salud publica	80

4.3.1 Descripción y análisis de procedimientos	80
4.3.2 Identificación de las mejoras en los procedimientos	86
4.3.3 Documentación de la actualización de los manuales de procedimientos	86
5. Conclusiones	88
6. Recomendaciones	90
Bibliografía	91
Anexos	94