

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/173

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

**AUTOR(ES):**

**NOMBRE(S):** IRIS FARLEIDES

**APELLIDOS:** CASTRO BECERRA

**FACULTAD:** INGENIERÍA

**PLAN DE ESTUDIOS:** INGENIERÍA INDUSTRIAL

**DIRECTOR:**

**NOMBRE(S):** WLAMYR

**APELLIDOS:** PALACIOS ALVARADO

**TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):** DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO PARA LA CORPORACIÓN SOCIAL DE TRABAJADORES DE CENTRALES ELÉCTRICAS DE NORTE DE SANTANDER – CORPSOTRACENS, UBICADO EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

### RESUMEN

En el presente proyecto de grado se realizó la estructura del sistema organizacional administrativo actual de CORPSOTRACENS., de Cúcuta. Se procedió a realizar el diagnóstico interno de la organización. Se logró identificar y documentar las funciones, procesos y procedimientos que se generan en cada uno de los departamentos, por otra parte se definió una estructura organizacional, que permitiera la elaboración de los manuales de funciones y procedimientos de la organización. Se diseñó una propuesta de medición del sistema planteado a través de los indicadores de gestión para el análisis, por último, se realizó la implementación del sistema organizacional administrativo en CORPSOTRACENS., estableciendo mejoras en la ejecución de los procesos internos de la organización, contribuyendo con la efectividad de los resultados esperados en la dinámica global de la entidad recreativa.

**PALABRAS CLAVE:** Manual, funciones, procesos, procedimientos, indicadores

**CARACTERÍSTICAS:** PÁGINAS: 173 PLANOS: \_\_ ILUSTRACIONES: \_\_ CD ROOM: \_1\_

Elaboró		Revisó		Aprobó	
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

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA ORGANIZACIONAL  
ADMINISTRATIVO PARA LA CORPORACIÓN SOCIAL DE TRABAJADORES DE  
CENTRALES ELÉCTRICAS DE NORTE DE SANTANDER – CORPSOTRACENS,  
UBICADO EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

IRIS FARLEIDES CASTRO BECERRA

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

2019

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA ORGANIZACIONAL  
ADMINISTRATIVO PARA LA CORPORACIÓN SOCIAL DE TRABAJADORES DE  
CENTRALES ELÉCTRICAS DE NORTE DE SANTANDER – CORPSOTRACENS,  
UBICADO EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

IRIS FARLEIDES CASTRO BECERRA

Trabajo de grado en modalidad pasantía presentado para optar al título de  
Ingeniero Industrial

Director

WLAMYR PALACIOS ALVARADO

Ingeniero Industrial

Magister en Gerencia de Empresas

Doctor en Ciencias Gerenciales

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

## **ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO**

FECHA: 08 de Febrero de 2019  
HORA: 04:00 p.m  
LUGAR: Sala de Juntas Dpto. Procesos Industriales FU109

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL


TÍTULO DE LA TESIS: "DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO PARA LA CORPORACIÓN SOCIAL DE TRABAJADORES DE CENTRALES ELÉCTRICAS DE NORTE DE SANTANDER – CORPSOTRACENS, UBICADO EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA "


JURADOS: Ing RUTH LEONOR REYES VILLALBA  
Ing ALIX BELÉN MARTINEZ ROJAS  
Lic ANA MILENA GÓMEZ SOTO

DIRECTOR: Ing. WLAMYR PALACIOS ALVARADO

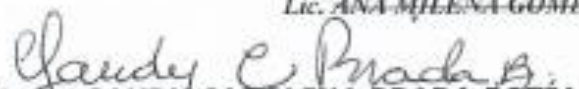
NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN	
		LETRA	NÚMERO
IRIS FARLEIDES CASTRO BECERRA	1191532	cuatro, cuatro	4,4

### **APROBADA**

  
Ing. RUTH LEONOR REYES VILLALBA

  
Ing. ALIX BELÉN MARTINEZ ROJAS

  
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

  
**Ver. Bo GAUDY CAROLINA PRADA BOTÍA**  
Coordinadora Comité Curricular  
Ingeniería Industrial

## Contenido

	<b>Pág.</b>
Introducción	17
1. Problema	19
1.1 Título	19
1.2 Planteamiento del problema	19
1.3 Formulación del problema	20
1.4 Justificación	20
1.4.1 A nivel de la empresa	20
1.4.2 A nivel del estudiante	21
1.5 Objetivos	21
1.5.1 Objetivo general	21
1.5.2 Objetivos específicos	22
1.6 Alcance y limitaciones	22
1.6.1 Alcance	22
1.6.2 Limitaciones	23
2. Marco referencial	24
2.1 Antecedentes	24
2.1.1 Antecedentes internacionales	24
2.1.2 Antecedentes nacionales	26

2.2 Marco contextual	28
2.2.1 Información general de la empresa	28
2.3 Marco teórico	29
2.3.1 Modelos de diseño de puestos	29
2.3.2 Definición, descripción y análisis de puesto	35
2.3.3 El proceso del análisis ocupacional	38
2.3.4 Definición del manual de funciones	39
2.3.5 Objetivos del manual de funciones	39
2.3.6 Esquema del manual de funciones	40
2.3.7 Diseño del manual específico de funciones y competencias laborales	41
2.3.8 Indicadores de gestión	41
2.3.9 Organización como sistema de funciones	42
2.4 Marco conceptual	43
2.5 Marco legal	45
3. Diseño metodológico	46
3.1 Tipo de investigación	46
3.2 Población y muestra	46
3.2.1 Población	46
3.2.2 Muestra	46
3.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de información	47

3.3.1 Fuentes primarias	47
3.3.2 Fuentes secundarias	47
3.4 Análisis de la información	47
4. Resultado y análisis	49
4.1 Diagnóstico del sistema administrativo organizacional actual de CORPSOTRACENS	49
4.1.1 Análisis FODA	57
4.2 Propuesta de la estructura organizacional	60
4.2.1 Formulación de la misión	60
4.2.1.1 Misión propuesta	62
4.2.2 Formulación de la visión	62
4.2.2.1 Visión propuesta	63
4.2.3 Políticas	63
4.2.3.1 Políticas generales	65
4.2.4 Objetivos estratégicos	66
4.2.4.1 Objetivo general	66
4.2.4.2 Objetivos específicos	66
4.2.5 Valores	67
4.2.5.1 Principios corporativos	68
4.2.6 Organigrama propuesto	69
4.2.7 Mapa de procesos propuesto	71

4.3 Análisis de las funciones desempeñadas en los cargos de CORPSOTRACENS	71
4.3.1 Descripción del organigrama propuesto	73
4.3.2 Propuesta del manual de funciones	74
4.3.2.1 Encabezado para los manuales de funciones	75
4.3.2.2 Presentación de manual de funciones	76
4.3.2.3 Encabezado para la caracterización de los cargos	79
4.3.2.4 Caracterización de los distintos riesgos de los cargos de la entidad recreativa	81
4.4 Documentación de procesos y procedimientos	81
4.4.1 Propuesta del manual de procesos y procedimientos	83
4.4.1.1 Encabezado para los manuales de procesos y procedimientos	84
4.4.2 Presentación del manual de procesos y procedimientos	85
4.4.3 Encabezado para la caracterización de los procesos	87
4.5. Implementación del sistema administrativo organizacional de CORPSOTRACENS	90
4.5.1 Socialización del sistema administrativo organizacional	91
4.5.2 Desarrollo de la implementación del sistema administrativo organizacional	91
4.5.3 Análisis y medición de la implementación del sistema administrativo organizacional	93
4.5.4 Matriz de correlación de estrategias	93
4.5.5 Proyectos estratégicos y responsables	99
4.5.6 Planes de acción	106
4.5.7 Matriz de priorización	127



4.5.8 Análisis de priorización de las estrategias	139
4.5.9 Sistema de medición	143
4.5.10 Sistema de indicadores	144
5. Conclusiones	154
6. Recomendaciones	157
Bibliografía	158
Anexos	160