

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB- 12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/89

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): ANGIE KARYNA APELLIDOS: HINESTROZA SORACA

NOMBRE(S): DANIELA PATRICIA APELLIDOS: FORERO RODRIGUEZ

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ALIX BELÉN APELLIDOS: MARTINEZ ROJAS

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE FACTURACIÓN DE LA CLÍNICA SAN JOSÉ S.A. DE LA CIUDAD SAN JOSÉ DE CÚCUTA

RESUMEN

El trabajo trata sobre una propuesta de diseño y actualización del manual de funciones y procedimientos para el área de facturación de la clínica San José S.A de la ciudad san José de Cúcuta. Debido a que, La administración de la salud en un país es algo que supera lo que tradicionalmente se ha interpretado como la gestión de recursos y va incluso mucho más allá de la administración de servicios de salud. Para ello, se realiza un análisis de la situación actual del proceso de facturación de cada área de la Clínica San José S.A. seguido de, identificar las funciones, responsabilidades, requisitos básicos de los cargos y los respectivos procedimientos que se desarrollan en cada área de facturación de la Clínica San José S.A; para luego, elaborar el manual de funciones, procedimientos e instructivos para cada una de las áreas de facturación de la Clínica San José de Cúcuta S.A y finalmente, socializar el manual de funciones, procedimientos e instructivos, a los jefes de Talento Humano, Gestión de Calidad, Facturación y colaboradores. El proyecto se trabaja bajo la modalidad de proyecto dirigido. La población es el personal de la clínica mientras que la muestra es representativa de 50 personas.

PALABRAS CLAVE: Manual, funciones, administración, salud, gestión de recursos.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 89 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

DISEÑO Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL ÁREA DE FACTURACIÓN DE LA CLÍNICA SAN JOSÉ S.A. DE LA CIUDAD
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

ANGIE KARYNA HINESTROZA SORACA
DANIELA PATRICIA FORERO RODRIGUEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES
SAN JOSÉ DE CUCUTA

2019

DISEÑO Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL ÁREA DE FACTURACIÓN DE LA CLÍNICA SAN JOSÉ S.A. DE LA CIUDAD
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

DANIELA PATRICIA FORERO RODRIGUEZ

ANGIE KARYNA HINESTROZA SORACA

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

Tecnólogo en Procesos Industriales

Directora:

ALIX BELÉN MARTINEZ ROJAS

Ingeniera de Producción industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIA
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: Julio 02 de 2019
HORA: 10:00 a.m
LUGAR: Sala 3 el cread, tercer piso

PLAN DE ESTUDIOS: *TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES*

TÍTULO DE LA TESIS: "DISEÑO Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE FACTURACIÓN DE LA CLINICA SAN JOSÉ S.A. DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA"

JURADOS: PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO
WLAMYR PALACIOS ALVARADO
RUTH ADRIANA CASTELLANOS

DIRECTOR: ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN LETRA NÚMERO
ANGIE KARYNA HINESTROZA SORACA	1980715	cuatro, cero 4,0
DANIELA PATRICIA FORERO RODRIGUEZ	1980780	cuatro, cero 4,0

APROBADA


PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO


WLAMYR PALACIOS ALVARADO


RUTH ADRIANA CASTELLANOS


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

Contenido

	pág.
Introducción	13
1. El Problema	15
1.1 Título	15
1.2 Planteamiento del Problema	15
1.3 Formulación del Problema	17
1.4 Justificación	18
1.4.1 A nivel de empresa	18
1.4.2 A nivel de estudiante	18
1.5 Objetivos	19
1.5.1 Objetivo general	19
1.5.2 Objetivos específicos	19
1.6 Alcances y Limitaciones	19
1.6.1 Alcances	19
1.6.2 Limitaciones	20
2. Marco Referencial	21
2.1 Antecedentes	21
2.2 Marco Contextual	24
2.2.1 Generalidades de la empresa	24
2.2.2 Aspectos organizacionales	25
2.2.2.1 Reseña histórica	25
2.2.2.2 Misión	32

2.2.2.3	Visión	32
2.2.2.4	Valores éticos	32
2.2.2.5	Servicios	34
2.2.2.6	Organigrama	36
2.3	Marco Teórico	37
2.3.1	Métodos del cuestionario	37
2.3.1.1	Tipos de preguntas	37
2.3.2	Método de la entrevista	37
2.3.3	Concepto de puesto	38
2.3.3.1	Diagnostico	39
2.3.4	Descripción del puesto	39
2.3.4.1	Modelos teóricos de descripción de cargos	40
2.3.5	Análisis del puesto de trabajo	41
2.3.6	Manual de funciones	41
2.3.6.1	Metodología para elaborar el manual de funciones	42
2.3.7	Manual de procedimientos	43
2.4	Marco Conceptual	43
2.5	Marco Legal	45
3.	Diseño Metodológico	47
3.1	Tipo de Investigación	47
3.2	Población y Muestra	47
3.2.1	Población	47
3.2.2	Muestra	49

3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	49
3.3.1 Fuentes primarias	49
3.3.2 Fuentes secundarias	50
3.4 Análisis de la Información	50
4. Resultados	51
4.1 Análisis de la Situación Actual del Proceso de Facturación de la Clínica San José S.A	51
4.2 Identificación de las funciones, responsabilidades y respectivos procedimientos	56
4.2.1 Aplicación del cuestionario y entrevista	56
4.2.2 Tabulación del cuestionario y entrevista	57
4.2.4 Identificación de puestos y procedimientos	72
4.2.3.1 Identificación de puestos	72
4.2.3.2 Identificación de procedimientos	75
4.3 Elaboración del Manual de Funciones y Manual de Procedimientos	82
4.3.1 Manual de funciones para el proceso de facturación	82
4.3.2 Manual de procedimientos del proceso de facturación	82
4.4 Socialización del Manual de Funciones, Procedimientos e Instructivos	83
5. Conclusiones	84
6. Recomendaciones	85
Referencias Bibliográfica	86