

	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): DIANA CAROLINA **APELLIDOS:** RAMÍREZ BUITRAGO

NOMBRE(S): _____ **APELLIDOS:** _____

FACULTAD: _____ INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): LUZ ESTELA **APELLIDOS:** DURÁN CAICEDO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LA EMPRESA AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P

RESUMEN

El proyecto tiene como objetivo actualizar e implementar el manual específico de funciones y competencias de la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. ESP. Se utiliza una metodología descriptiva para tomar datos por medio de la observación directa y el uso de formularios para la recolección de información. Se toma como población a los 220 perfiles laborales. Los resultados presentan el diagnóstico de la condición actual del manual específico de funciones y competencias. Igualmente, se elabora el nuevo manual específico de funciones y competencias que mejora la estabilidad organizacional de la empresa. Por último, se formaliza e implementa el nuevo documento. Esta propuesta es un aporte a la empresa para un mejor control, distribución y definición de responsabilidades. Adicionalmente, se establecen normas que permitirán que se disminuya la incompetencia e irresponsabilidad de parte de los trabajadores. Con esto se pretende mejorar la prestación del servicio, maximizar la productividad y la competitividad.

PALABRAS CLAVES: manual de funciones, administración de personal, competencias de personal.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 126 **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

ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES
Y COMPETENCIAS DE LA EMPRESA AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P

DIANA CAROLINA RAMÍREZ BUITRAGO

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

2016

ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES
Y COMPETENCIAS DE LA EMPRESA AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P

DIANA CAROLINA RAMÍREZ BUITRAGO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Ingeniero Industrial

Directora

LUZ ESTELA DURÁN CAICEDO

Contador Público, Lic. Ciencias Económicas,
Esp. Administración y docencia universitaria

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2016



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Mayo, 26 del 2016
HORA: 09:00 - 10:00 a.m.
LUGAR: SALA 2 CREAD
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

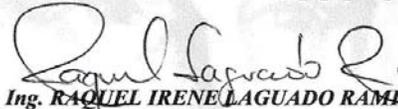
Título de la Tesis: "ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LA EMPRESA AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P."

Jurados: Ing. RAQUEL IRENE LAGUADO RAMIREZ
Ing. MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director: LUZ ESTELA DURAN CAICEDO

Nombre del estudiante	Código	Letra	Calificación Número
DIANA CAROLINA RAMIREZ BUITRAGO	1190958	CUATRO, UNO	4.1

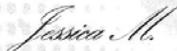
APROBADA


Ing. RAQUEL IRENE LAGUADO RAMIREZ


Ing. MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL


Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO


Vó.Bo. ROSA PATRICIA RAMIREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial



Agradecimientos

Agradezco a Dios, quien me ha dado la vida, la sabiduría, el valor y la fortaleza para terminar
mis estudios universitarios y alcanzar este sueño.

A mis padres, a mi hermano y a mi novio, que me brindaron el apoyo necesario y la motivación
para superar cada dificultad.

Y a todas aquellas personas que me aportaron su conocimiento y colaboración, en especial a mi
directora, Luz Estela Durán y a mi tutora, Julieth Yasmin Rivera y la Doctora Zulema Jiménez.

Contenido

	pág.
Introducción	14
1. Problema	16
1.1 Título	16
1.2 Planteamiento del Problema	16
1.3 Formulación del Problema	17
1.4 Justificación	18
1.4.1 A nivel de la empresa	18
1.4.2 A nivel del estudiante	20
1.5 Objetivos	20
1.5.1 Objetivo general.	20
1.5.2 Objetivos específicos	20
1.6 Alcance y Limitaciones	21
1.6.1 Alcance	21
1.6.2 Limitaciones	22
2. Marco Referencial	23
2.1 Antecedentes	23
2.2 Marco Contextual	25
2.2.1 Datos generales y ubicación del proyecto	25
2.2.2 Misión	27
2.2.3 Visión	28
2.2.4 Política de calidad	28

2.3 Marco Teórico	29
2.4 Marco Conceptual	36
2.5 Marco Legal	40
3. Diseño Metodológico	43
3.1 Tipo de Investigación	43
3.2 Población y Muestra	43
3.2.1 Población	43
3.2.2 Muestra	50
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	50
3.3.1 Fuentes primarias	50
3.3.2 Fuentes secundarias	51
3.4 Análisis de la Información	52
4. Resultados y Análisis	54
4.1 Diagnóstico del Manual Específico de Funciones y Competencias	54
4.1.1 Matriz DOFA	54
4.1.1.1 Planteamiento de ideas para la Matriz DOFA	55
4.1.1.2 Análisis, selección y priorización de la información	56
4.1.1.3 Elaboración de la matriz DOFA	58
4.1.1.4 Matriz de correlación	60
4.1.1.5 Análisis de los hallazgos y factores claves	61
4.1.1.6 Análisis de resultados	64
4.2 Elaboración del Manual Específico de Funciones y Competencias	64
4.2.1 Identificación de las necesidades y requerimientos del nuevo manual específico de funciones y competencias	65

4.2.2 Definición de los aspectos que comprenden el formato del perfil del cargo	65
4.2.3 Diseño del formato del perfil del cargo	67
4.2.4 Modificación y unificación de los perfiles en la escala salarial	67
4.2.5 Recolección de la información	76
4.2.6 Revisión y verificación de los perfiles de cargo	77
4.3 Formalización, Socialización e Implementación del Nuevo Manual Específico de Funciones y Competencias de la Empresa	78
5. Conclusiones	80
6. Recomendaciones	82
Referencias Bibliográficas	84
Anexos	87