

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

### RESUMEN TRABAJO DE GRADO

**AUTOR(ES):**

**NOMBRE(S):** YELITZA **APELLIDOS:** GUERRERO AMARO

**FACULTAD:** INGENIERÍA

**PLAN DE ESTUDIOS:** INGENIERÍA INDUSTRIAL

**DIRECTOR:**

**NOMBRE(S):** RAQUEL IRENE **APELLIDOS:** LAGUADO RAMIREZ

**TÍTULO DEL TRABAJO (PROYECTO):** ESTANDARIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE PRODUCCION CON BASE AL CICLO PHVA DE LA EMPRESA CULTIVOS CASABLANCA S.A.S. UBICADA EN EL MUNICIPIO DE CHIA

**RESUMEN**

En el actual proyecto de grado, se diseñó las caracterizaciones y estándares operativos de los procesos pertenecientes al área de producción con base en el ciclo PHVA para la empresa Cultivos Casablanca S.A.S, ubicada en el municipio de Chía, Cundinamarca, Vereda Fagua, finca El Rancho. Como primer objetivo se realizó un diagnóstico del estado actual de la documentación utilizada para el área de producción, seguidamente, se estableció la secuencia de los procesos operativos de las áreas de estudio. Una vez definida la secuencia, se procedió a caracterizar todos los procesos mediante la identificación de todas las actividades para el adecuado funcionamiento interno del área de producción, también se realizaron los estándares operativos de cada proceso donde se presenta el objetivo del proceso, el alcance, las definiciones necesarias para el entendimiento del documento, las condiciones generales, el diagrama de flujo y la descripción escrita del procedimiento.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión por procesos– Estandarización – Documentación - Caracterizaciones – SharePoint - Proceso

**CARACTERISTICAS:**

**PÁGINAS:** 149 **PLANOS:**      **ILUSTRACIONES:**      **CD ROOM:** 1     

<b>Elaboró</b>		<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
<b>Fe cha</b>	24/10/2014	<b>Fe cha</b>	05/12/2014	<b>Fe cha</b>	05/12/2014

ESTANDARIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE  
PRODUCCION CON BASE AL CICLO PHVA DE LA EMPRESA CULTIVOS  
CASABLANCA S.A.S. UBICADA EN EL MUNICIPIO DE CHIA

YELITZA GUERRERO AMARO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2018

ESTANDARIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE  
PRODUCCION CON BASE AL CICLO PHVA DE LA EMPRESA CULTIVOS  
CASABLANCA S.A.S. UBICADA EN EL MUNICIPIO DE CHIA

YELITZA GUERRERO AMARO

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

Director

RAQUEL IRENE LAGUADO RAMÍREZ

Ingeniera Industrial

Msc. en Organización Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2018

## Acta de sustentación

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

**FECHA:** Mayo, 23 del 2018  
**HORA:** 05:00 P.M  
**LUGAR:** Cread - Sala de Fotografía  
**PLAN DE ESTUDIOS:** INGENIERIA INDUSTRIAL


**Título de la Tesis:** "ESTANDARIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE PRODUCCIÓN CON BASE AL CICLO PHVA DE LA EMPRESA CULTIVOS CASABLANCA S.A.S. UBICADA EN EL MUNICIPIO DE CHÍA."


**Jurados:** Ing. PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO  
Ing. RUTH LEONOR REYES VILLALBA  
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

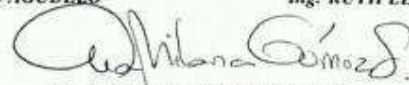
**Director:** Ing. RAQUEL IRENE LAGUADO RAMIREZ


Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
YELITZA GUERRERO AMARO	1191485	CUATRO, DOS	4.2

**APROBADA**

  
Ing. PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO

  
Ing. RUTH LEONOR REYES VILLALBA

  
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

  
Vo.Bº. RAQUEL IRENE LAGUADO RAMIREZ  
Coordinadora Comité Curricular  
Ingeniería Industrial

## **Agradecimientos**

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres Maritza amaro y Virgilio Guerrero por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

Gracias a la empresa Cultivos Casablanca S.A.S., por habernos brindado la oportunidad de desarrollar mi trabajo de grado y por todo el apoyo y facilidades que me fueron otorgadas, al igual por darme la oportunidad de crecer profesionalmente y aprender cosas nuevas.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en momentos difíciles. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

## **Resumen**

En el actual proyecto de grado, se diseñó las caracterizaciones y estándares operativos de los procesos pertenecientes al área de producción con base en el ciclo PHVA para la empresa Cultivos Casablanca S.A.S, ubicada en el municipio de Chía, Cundinamarca, Vereda Fagua, finca El Rancho. Como primer objetivo se realizó un diagnóstico del estado actual de la documentación utilizada para el área de producción, seguidamente, se estableció la secuencia de los procesos operativos de las áreas de estudio. Una vez definida la secuencia, se procedió a caracterizar todos los procesos mediante la identificación de todas las actividades para el adecuado funcionamiento interno del área de producción, también se realizaron los estándares operativos de cada proceso donde se presenta el objetivo del proceso, el alcance, las definiciones necesarias para el entendimiento del documento, las condiciones generales, el diagrama de flujo y la descripción escrita del procedimiento. Los documentos creados se incluyeron en la plataforma SharePoint, para su fácil acceso y divulgación

## **Abstract**

In the current degree project, the characteristics and standards of the production processes were designed based on the PHVA cycle for the company Cultivos Casablanca SAS, in the municipality of Chía, Cundinamarca, sidewalk Fagua, El Rancho farm. As a first objective, a diagnosis of the current state of the documentation was made. Used for the production area, then the sequence of the operational processes of the study areas was established. Once the sequence was defined, all the processes were characterized by the identification of all the activities for the proper internal functioning of the production area, the operating processes of each process were also executed, where the objective of the process is presented, the scope, the definitions necessary for the understanding of the document, the general conditions, the flow chart and the written description of the procedure. The documents have been included in the SharePoint platform, for easy access and dissemination

## Contenido

	Pág.
Introducción	9
1. El Problema	10
1.1 Título	10
1.2 Planteamiento del Problema	10
1.3 Formulación del Problema	12
1.4 Justificación	12
1.4.1 A nivel de la empresa	12
1.4.2 A nivel del estudiante	13
1.5 Objetivos	13
1.5.1 Objetivo general	13
1.5.2 Objetivos específicos	13
1.6 Alcances y limitaciones	14
1.6.1 Alcances	14
1.6.2 Limitaciones	14
2. Marco Referencial	15
2.1 Antecedentes	15
2.2 Marco Contextual	18
2.2.1 Datos generales de la empresa	18



2.2.2	Reseña histórica de la empresa	18
2.2.3	Ubicación geográfica	19
2.2.4	Infraestructura y distribución física	20
2.2.5	Misión	20
2.2.6	Visión	21
2.3	Marco Teórico	21
2.3.1	Gestión por procesos	21
2.3.2.	Caracterización de procesos	25
2.3.3	Ciclo PHVA	27
2.4	Marco Conceptual	29
2.5	Marco Legal	30
2.5.1	Certificaciones de producto	32
3.	Diseño Metodológico	33
3.1	Tipo de Investigación	33
3.2	Población y Muestra	34
3.2.1	Población.	34
3.2.2	Muestra	34
3.3	Instrumentos para la Recolección de Información	34
3.3.1	Fuentes Primarias	35
3.3.2	Fuentes Secundarias	35

3.4 Análisis de la Información	35
4. Resultados	36
4.1 Diagnóstico de la documentación actual de los estándares operativos de producción de la empresa CULTIVOS CASABLANCA S.A.S.	36
4.1.1 Vigencia de la documentación de los estándares operativos	36
4.1.2 Análisis de la documentación actual	37
4.2 Identificación de la secuencia de los procesos operativos y elaboración de su respectiva caracterización de procesos	38
4.2.1 Secuencia de los procesos productivos de producción	38
4.2.2 Caracterización de procesos productivos	39
4.3 Documentación de los estándares operativos de los procesos de producción	40
4.3.1 Lineamientos para documentar los estándares operativos	40
4.3.2 Secuencia de las actividades de los procesos productivos de producción	40
4.3.3 Estándares operativos	41
4.4 Codificación de los estándares operativos de producción	42
4.5 Socialización de la documentación creada o actualizada	43
Conclusiones	44
Recomendaciones	45
Bibliografía	46
Anexos	50