

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

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): BRAYAN ANGEL ALI APELLIDOS: CALDERON FLECHAS

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ROSA PATRICIA APELLIDOS: RAMIREZ DELGADO

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES DE LA COMERCIALIZADORA MEYER MOTOR YAMAHA DE CÚCUTA

RESUMEN

El presente proyecto presenta el desarrollo de la actualización de los manuales de funciones y procedimientos donde se realizó de primera mano el diagnóstico del estado actual de los mismos, se realizó la organización de la empresa con base a sus procesos previamente caracterizados y sub procesos ilustrados en un mapa de procesos, posteriormente se modifica la estructura organizacional con base a sus cargos actuales, adicionalmente por medio de entrevistas se detectan los riesgos presentes en cada uno de sus procesos y se realiza las modificaciones a los manuales según lo identificado.

PALABRAS CLAVE: Manuales, Funciones, Procedimientos, Procesos, Riesgos.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 116 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

ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES DE LA
COMERCIALIZADORA MEYER MOTOR YAMAHA DE CÚCUTA

BRAYAN ÁNGEL ÁLI CALDERÓN FLECHAS

UNIVERSIDAD FRANCISCO PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
CÚCUTA
2019

ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES DE LA
COMERCIALIZADORA MEYER MOTOR YAMAHA DE CÚCUTA

BRAYAN ÁNGEL ALÍ CALDERÓN FLECHAS

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de ingeniero industrial

Directora

ROSA PATRICIA RAMÍREZ DELGADO

Msc en Gerencia de Empresas Industriales e Ingeniera de Producción Industrial

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: *jueves 15 de agosto de 2019*

HORA: *08:00 a.m*

LUGAR: *Sala 3 el cread, tercer piso*

PLAN DE ESTUDIOS: *INGENIERIA INDUSTRIAL*

TÍTULO DE LA TESIS: *"ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES DE LA COMERCIALIZADORA MEYER MOTOR YAMAHA DE CÚCUTA"*

JURADOS: *ANGELA GARCIA MONTOYA
RUTH REYES VILLALBA
ANA MILENA GÓMEZ SOTO*

DIRECTOR: *ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO*

| NOMBRE DEL ESTUDIANTE NÚMERO | CÓDIGO | CALIFICACIÓN |
|--|----------------|---------------------------------------|
| <i>BRAYAN ANGEL ALI CALDERON FLECHAS</i> | <i>1191526</i> | <i>LETRA cuatro, tres 4,3</i> |

APROBADA

Angela Garcia Montoya
ANGELA GARCIA MONTOYA

Ruth Reyes Villalba
RUTH REYES VILLALBA

Ana Milena Gomez Soto
ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Gaudy C. Prada B
Vo.Bo GAUDY CAROLINA PRADA BOTÍA

Director Plan de Estudios
Ingeniería Industrial

Magda M.

Contenido

| | Pág. |
|--|-------------|
| Introducción | 10 |
| 1. El Problema | 12 |
| 1.1 Título | 12 |
| 1.2 Planteamiento del Problema | 12 |
| 1.3 Formulación del Problema | 14 |
| 1.4 Justificación | 14 |
| 1.4.1 A nivel de la empresa | 14 |
| 1.4.2 A nivel del estudiante | 15 |
| 1.5 Objetivos | 15 |
| 1.5.1 Objetivo General | 15 |
| 1.5.2 Objetivos Específicos | 15 |
| 1.6 Alcances y Limitaciones | 16 |
| 1.6.1 Alcances | 16 |
| 1.6.2 Limitaciones | 16 |
| 2. Marco Referencial | 17 |
| 2.1 Antecedentes | 17 |
| 2.2. Marco Contextual | 21 |
| 2.2.1 Razón Social | 21 |
| 2.2.2 Generalidades | 21 |
| 2.2.3 Misión | 22 |
| 2.2.4 Visión | 22 |
| 2.2.5 Políticas Corporativas | 22 |
| 2.2.6 Valores Corporativos | 22 |
| 2.2.7 Estructura organizacional de la empresa Meyer Motos Yamaha | 23 |
| 2.3 Marco Teórico | 24 |
| 2.3.1 Enfoque basado en Procesos | 24 |
| 2.3.2 Gestión de Procesos | 27 |
| 2.3.3 Gestión del Riesgo | 29 |
| 2.3.4 Procedimientos | 31 |
| 2.3.5 Tipo de Procesos | 32 |
| 2.3.6 Cadena de valor | 33 |
| 2.3.7 Estructura para la documentación | 33 |
| 2.3.8 Mecánica para la elaboración de la documentación | 35 |
| 2.4. Marco Conceptual | 37 |
| 2.5 Marco Legal | 39 |
| 3. Diseño Metodológico | 41 |
| 3.1 Tipo de Investigación | 41 |
| 3.2 Población y Muestra | 41 |

| | |
|---|----|
| 3.2.1 Población | 41 |
| 3.2.2 Muestra | 42 |
| 3.3 Instrumentos o técnicas para la Recolección de Información | 42 |
| 3.3.1 Fuentes Primarias | 42 |
| 3.3.2. Fuentes Secundarias | 43 |
| 3.4. Análisis de la Información | 43 |
| 4. Análisis y Resultados | 44 |
| 4.1 Diagnóstico del estado actual de los manuales de funciones y procedimientos | 44 |
| 4.1.1 Revisión de los manuales presentes para cada uno de los cargos | 44 |
| 4.1.2 Análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta | 45 |
| 4.2 Diseño del Mapa de Procesos de la empresa Meyer motos Yamaha | 52 |
| 4.2.1 Estructura de procesos | 52 |
| 4.2.1.1 Procesos administrativos | 52 |
| 4.2.1.2 Procesos financieros | 53 |
| 4.2.1.3 Proceso comercial | 53 |
| 4.2.1.4 Procesos de recursos humanos | 54 |
| 4.2.2 Mapa de procesos | 54 |
| 4.2.3 Caracterización de procesos | 56 |
| 4.2.4 Identificación de riesgos | 58 |
| 4.2.5 Análisis de riesgos | 59 |
| 4.2.6 Valoración de Riesgos | 64 |
| 4.2.7 Resultados de la nueva valoración de Riesgos | 67 |
| 4.3 Reestructuración y actualización del Manual de Funciones | 68 |
| 4.3.1 Estructura Organizacional | 69 |
| 4.3.2 Perfil del cargo | 69 |
| 4.4 Manual de procedimientos | 72 |
| 4.4.1 Descripción de los procedimientos validados con ayuda del ciclo PHVA | 72 |
| 4.4.1.1 Esquema de clasificación de actividades | 73 |
| 4.4.2 Descripción de procedimientos | 75 |
| 4.5 Descripción de la estructura de los manuales. | 77 |
| 4.5.1 Estructura de la documentación | 77 |
| 4.5.2 Listado de documentos | 87 |
| 4.6 Socialización y ubicación de los manuales de procedimientos y funciones | 87 |
| 5. Conclusiones | 89 |
| 6. Recomendaciones | 91 |
| Referencias bibliográficas | 92 |
| Anexos | 95 |