

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

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

**AUTOR(ES):**

**NOMBRE(S):** LIDIA CATERINE **APELLIDOS:** VERA ESTRADA  
**NOMBRE(S):** YENINFERTH ANDREA **APELLIDOS:** OROZCO ALVAREZ

**FACULTAD:** CIENCIAS EMPRESARIALES

**PLAN DE ESTUDIO:** TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

**DIRECTOR:**

**NOMBRE(S):** NESTOR EDGARDO **APELLIDOS:** CELY GUARIN

**TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):** DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE ADMINISTRACION Y PRODUCCIÓN PARA LA EMPRESA DE FOSFATOS DEL NORTE DE SANTANDER FOSFONORTE S.A.

### RESUMEN

El presente proyecto tiene como objetivo diseñar un manual de procedimientos del área de administración y producción en la empresa de Fosfatos de Norte de Santander FOSFONORTE S.A., estableciendo los lineamientos de desarrollo de las actividades en la estructura organizacional en el área de producción y administración. Se utilizó un tipo de investigación cualitativa con una población de 75 empleados de la empresa. Los resultados presentan el diagnóstico de la situación actual de las áreas de administración y de producción de la empresa. Igualmente, se establecieron los lineamientos de desarrollo de las actividades en las diferentes. Por último, se configuró el diseño del manual de procesos de las actividades en las áreas de administración y de producción basados en la estructura organizacional de la empresa.

**PALABRAS CLAVES:** manual de procedimientos, actividades administrativas, producción.

### CARACTERISTICAS:

**PÁGINAS:** 88 **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>Fecha</b>	24/10/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014

COPIA NO CONTROLADA

DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE ADMINISTRACION Y  
PRODUCCIÓN PARA LA EMPRESA DE FOSFATOS DEL NORTE DE SANTANDER  
FOSFONORTE S.A.

LIDIA CATERINE VERA ESTRADA  
YENINFERTH ANDREA OROZCO ALVAREZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA  
SAN JOSE DE CUCUTA

2016

DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE ADMINISTRACION Y  
PRODUCCION PARA LA EMPRESA DE FOSFATOS DEL NORTE DE SANTANDER  
FOSFONORTE S.A.

LIDIA CATERINE VERA ESTRADA  
YENINFERTH ANDREA OROZCO ALVAREZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Tecnólogo Comercial y Financiero

Director  
NESTOR EDGARDO CELY GUARIN  
Estadístico

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA  
SAN JOSE DE CUCUTA

2016



**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**  
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**HORA:** 8:00 A.M.  
**FECHA:** FEBRERO 25 DEL 2016  
**LUGAR:** CREAD 3 PISO SALA 4  
**JURADOS:** FABIAN YESID DAVILA LOPEZ  
JOSE ALEXANDER DURAN PEREZ  
SANDRA PATRICIA AVENDAÑO

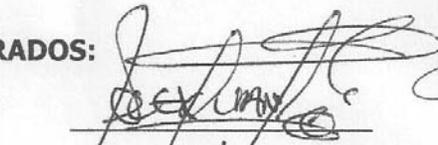
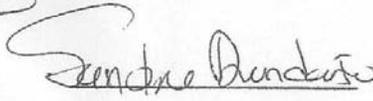
**TITULO DE LA TESIS:** DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y PRODUCCIÓN PARA LA EMPRESA DE FOSFATOS DEL NORTE DE SANTANDER "FOSFONORTE" S.A.

**DIRECTOR:** NESTOR EDGARDO CELY GUARIN

<b>NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NOTA</b>	<b>CALIFICACION</b>
<u>YENIFERTH ANDREA OROZCO ALVAREZ</u>	<u>1461036</u>	<u>3.8</u>	<u>TRES. OCHO</u>
<u>LIDIA CATERINE VERA ESTRADA</u>	<u>1460689</u>	<u>3.8</u>	<u>TRES. OCHO</u>

**PLAN DE ESTUDIO:** TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

**FIRMAS DE LOS JURADOS:**

VoBo.

  
COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	13
1. Problema	16
1.1 Título	16
1.2 Planteamiento del Problema	16
1.3 Objetivos de la Investigación	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación	18
1.5 Limitaciones	20
1.5.1 Limitación espacial	20
1.5.2 Limitación temporal	20
1.6 Alcance	20
2. Marco de Referencia	22
2.1 Antecedentes	22
2.2 Marco Teórico	27
2.2.1 Concepto general	27
2.2.2 Escuela tradicional	28
2.2.3 Escuela del comportamiento	29
2.2.4 Escuela del proceso administrativo	30
2.2.5 Escuela cuantitativa	31
2.2.6 Proceso de la administración	31
2.3 Marco Conceptual	33

2.3.1 Definición de términos	33
2.4 Marco Legal	35
2.4.1 Manual de calidad y Procedimientos ISO 9001:2008	35
3. Metodología	38
3.1 Tipo de Investigación	38
3.2 Tipo de Estudio	38
3.3 Población y Muestra	38
3.4 Obtención de Información	40
3.4.1 Identificación de cargos	40
3.4.2 Desarrollo del cuestionario	41
3.4.3 Obtención de datos	42
3.5 Análisis de Cargos	42
4. Diagnostico de la Situación Actual de las Areas de Administración y Producción de la Empresa Fosfatos de Norte de Santander Foffonorte S.A.	44
4.1 Creación y Aplicación del Cuestionario	44
4.2 Análisis de Matriz DOFA	48
5. Lineamientos de Desarrollo de las Actividades en las Áreas de Administración y Producción	49
6. Configuración del Diseño del Manual de Procesos de las Actividades en las Áreas de Administración y de Producción Basados en la Estructura Organizaconal de la Empresa	53
6.1 Manual de Procedimientos	53
7. Conclusiones	81
8. Recomendaciones	82

Referencias Bibliográficas

83

Anexos

86