

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/157

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

### AUTOR:

**NOMBRE(S):** DIANA MARCELA **APELLIDOS:** GONZÁLEZ VILLAMIZAR

**FACULTAD:** DE INGENIERÍA

**PLAN DE ESTUDIOS:** TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES

**NOMBRE(S):** JESSICA JOHANNA **APELLIDOS:** MORA ROMERO

### TUTOR:

**NOMBRE(S):** EDWING HERNÁN **APELLIDOS:** CHICAÍZA BECERRA

**TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):** DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO DE PRODUCCIÓN EN LA ORGANIZACIÓN BLESS S.A.S., UBICADA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA.

### RESUMEN

El presente proyecto comprendió el proceso de producción de la organización Bless S.A.S., en el cual se establecieron cuatro objetivos. El proyecto se elaboró de la siguiente manera; se realizó un diagnóstico inicial basado en la documentación existente de la empresa para conocer su estado actual, en la que se observó la ausencia de un perfil de cargo definido y a pesar de tener identificados los procedimientos, estos no estaban documentados, lo que generaba reprocesos debido a la variación en la forma de realizar las actividades diarias; seguidamente se realizaron entrevistas y encuestas a los colaboradores para identificar las funciones, responsabilidades y requisitos básicos de cada cargo, para de esta manera dar cumplimiento al tercer objetivo, la elaboración del manual de funciones y procedimientos del proceso de producción, en el cual se identificaron además de las responsabilidades, factores como la formación y las habilidades y competencias para cada cargo, y finalmente el último hacer la respectiva socialización a los líderes involucrados en el proceso donde se comunicó la importancia de los manuales en la organización. Basado en los resultados se hacen una serie de recomendaciones que serán de gran ayuda para el crecimiento organizacional.

**PALABRAS CLAVE:** Manual, funciones, procedimientos.

### CARACTERISTICAS:

**PÁGINAS:** 157 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** 37 **CD ROOM:** 1

Elaboró		Elaboró		Elaboró	
Revisó		Revisó		Revisó	
Aprobó	Aprobó	Aprobó		<b>Fecha</b>	

DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO DE  
PRODUCCIÓN EN LA ORGANIZACIÓN BLESS S.A.S., UBICADA EN LA CIUDAD DE  
CÚCUTA

DIANA MARCELA GONZÁLEZ VILLAMIZAR

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2018

DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO DE  
PRODUCCIÓN EN LA ORGANIZACIÓN BLESS S.A.S., UBICADA EN LA CIUDAD DE  
CÚCUTA.

DIANA MARCELA GONZÁLEZ VILLAMIZAR

Proyecto presentado como requisito para optar al título de  
Tecnóloga en Procesos Industriales

Directora

JESSICA JOHANNA MORA ROMERO

Ingeniero Industrial

Especialista en Gerencia Financiera

Tutor

EDWING HERNÁN CHICAÍZA BECERRA

Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

**FECHA:** Cúcuta, 13 de Agosto de 2018  
**HORA:** 7:00 a.m.  
**LUGAR:** Sala de Juntas Dpto. Procesos Industriales (FU-109)

**PLAN DE ESTUDIOS:** TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES

**Título de la Tesis:** "DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO DE PRODUCCIÓN EN LA ORGANIZACIÓN BLESS S.A.S., UBICADA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA."

Nombre de los estudiantes	Código	Calificación	
		Letra	Número
DIANA MARCELA GONZÁLEZ VILLAMIZAR	1980683	cuatro dos	4,2

**Jurados:**  
Ing. PEDRO GARZÓN AGUDELO  
Ing. ALIX BELÉN MARTÍNEZ ROJAS  
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

**Director:** JESSICA JOHANNA MORA ROMERO  
**Tutor:** EDWING HERNÁN CHICAÍZA BECERRA

### **A P R O B A D A**

  
Ing. PEDRO GARZÓN AGUDELO

  
Ing. ALIX BELÉN MARTÍNEZ ROJAS

  
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

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

## Tabla de Contenido

	pág.
Introducción	12
1. Problema	13
1.1 Título	13
1.2 Planteamiento del Problema	13
1.3 Formulación del Problema	14
1.4 Justificación	14
1.4.1 A nivel empresa	14
1.4.2 A nivel estudiante	14
1.5 Objetivos Generales y Específicos	15
1.5.1 Objetivo general	15
1.5.2 Objetivos específicos	15
1.6 Alcance y Limitaciones	15
1.6.1 Alcances	15
1.6.2 Limitaciones	16
2. Marco Referencial	17
2.1 Antecedentes	17
2.1.1 Antecedentes internacionales	17
2.1.2 Antecedentes nacionales	18
2.1.3 Antecedentes regionales	18
2.2 Marco Contextual	19
2.2.1 Generalidades de la empresa	19

2.2.1.1 Construcción y aplicación del logo	19
2.2.1.2 Proporción	20
2.2.1.3 Color	20
2.2.2 Aspectos organizacionales	21
2.2.2.1 Reseña histórica	21
2.2.2.2 Misión	21
2.2.2.3 Visión	22
2.2.2.4 Organigrama general de la empresa por áreas	23
2.2.2.4.1 Organigrama de producción por cargos	24
2.3 Marco Teórico	25
2.3.1 Concepto de puesto	25
2.3.2 Descripción del puesto	26
2.3.3 Cuestionarios	27
2.3.3.1 Tipos de preguntas	27
2.3.4 Método de la entrevista	27
2.3.5 Métodos mixtos	28
2.3.6 Método de observación directa	28
2.3.6.1 Ventajas del método de observación directa	29
2.3.7 Análisis del puesto de trabajo	30
2.3.7.1 Objetivo del análisis de puestos de trabajo	30
2.3.8 Manual de procedimientos	30
2.4 Marco Conceptual	31
2.5 Marco Legal	32

3. Diseño Metodológico	34
3.1 Tipo de Investigación	34
3.2 Población y Muestra	34
3.2.1 Población	34
3.2.2 Muestra	34
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	35
3.3.1 Fuentes primarias	35
3.2.2 Fuentes secundarias	35
3.4 Análisis de la Información	36
4. Diseño del Manual de Funciones y Procedimientos para el Proceso de Producción en la Organización Bless S.A.S., Ubicada en la Ciudad de Cúcuta	37
4.1 Diagnóstico	37
4.1.1 Diagnóstico general.	37
4.1.2 Diagnóstico del proceso de producción.	39
4.2 Identificación de las funciones, responsabilidades y los respectivos procedimientos.	43
4.3 Elaboración del manual de funciones, procedimientos e instructivos.	49
4.3.1 Manual de funciones para el proceso de producción.	50
4.3.2 Procedimientos para el proceso de producción.	95
4.4 Socialización del manual de funciones y procedimientos a líderes.	138
5. Conclusiones.	139
6. Recomendaciones.	141
Referencias Bibliográficas	142
Anexos	144