

| | | | |
|--|---|---------------|-------------|
| | 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): CARLOS ARTURO **APELLIDOS:** RODRÍGUEZ PABÓN
NOMBRE(S): _____ **APELLIDOS:** _____

FACULTAD: _____ INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: _____ TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES

DIRECTOR:

NOMBRE(S): JUAN CARLOS **APELLIDOS:** BERMUDEZ CARRILLO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PROPUESTA PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES Y LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES DE LA EMPRESA COMPABON LTDA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

RESUMEN

La empresa Compabon Ltda es una organización dedicada a la distribución de los productos de la compañía Bavaria S.A. El proyecto tiene como objetivo actualizar el manual de funciones y elaborar el manual de procesos y procedimientos misionales de la empresa Compabon Ltda, en la ciudad de Cúcuta. Se utilizó una metodología descriptiva para recopilar información de los 50 trabajadores de la empresa que fueron seleccionados del área administrativa y operativa. Los resultados presentan el análisis del manual de funciones actual de la empresa, para complementarlo según las exigencias actuales y los perfiles de cada cargo. Se identificaron los procesos administrativos y operativos de la empresa, y sus respectivos procedimientos para ejecutarlos eficazmente. Finalmente, se describieron de forma clara y precisa las funciones, procesos y procedimientos de los departamentos administrativos y operativos.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 200 **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

PROPUESTA PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES Y LA
ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES DE
LA EMPRESA COMPABON LTDA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

CARLOS ARTURO RODRÍGUEZ PABÓN

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

2016

PROPUESTA PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES Y LA
ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES DE
LA EMPRESA COMPABON LTDA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

CARLOS ARTURO RODRÍGUEZ PABÓN

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Tecnólogo en Procesos Industriales

Director

JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO

Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES

SAN JOSE DE CÚCUTA

2016

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, 27 de abril de 2016

HORA: 09:00 a.m.

LUGAR: laboratorios empresariales 102

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGIA EN PROCESOS INDUSTRIALES

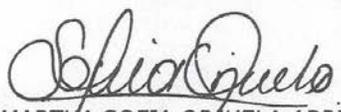
Título de la Tesis: "PROPUESTA PARA LA ACTUALIZACION DEL MANUAL DE FUNCIONES Y LA ELABORACION DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES DE LA EMPRESA COMPABON LTDA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA."

Jurados: Ing. MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL
Lic. JOSUE ANTONIO MARQUEZ PEREZ
Lic. ANA MILENA GOMEZ SOTO

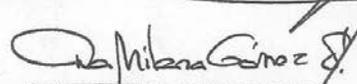
Director: Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO

| Nombre de los estudiantes | Código | Calificación | |
|---------------------------|---------|--------------|--------|
| | | Letra | Número |
| CARLOS ARTURO RODRIGUEZ P | 1980598 | cuatro uno | 4.1 |

APROBADA


MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL


JOSUE ANTONIO MARQUEZ PEREZ


ANA MILENA GOMEZ SOTO


Vo.Bo. ALVARO JR. CAICEDO ROLON
Coordinador Comité Curricular
Tecnología en Procesos Industriales

Contenido

| | pág. |
|---|-------------|
| Introducción | 13 |
| 1. El Problema | 15 |
| 1.1 Título | 15 |
| 1.2 Planteamiento del Problema | 15 |
| 1.3 Formulación del Problema | 17 |
| 1.4 Justificación | 17 |
| 1.5 Objetivos | 19 |
| 1.5.1 Objetivo general | 19 |
| 1.5.2 Objetivos específicos | 19 |
| 1.6 Alcances y limitaciones | 19 |
| 1.6.1 Alcances | 19 |
| 1.6.2 Limitaciones | 19 |
| 2. Marco referencial | 21 |
| 2.1 Antecedentes | 21 |
| 2.2 Marco Contextual | 24 |
| 2.2.1 Información de la empresa | 24 |
| 2.2.2 Estructura general | 25 |
| 2.2.2.1 Misión | 25 |
| 2.2.2.3 Visión | 25 |
| 2.2.2.4 Política de Calidad | 25 |
| 2.2.2.5 Política de Seguridad y Salud en el trabajo | 25 |

| | |
|--|----|
| 2.2.2.6 Política de Seguridad Vial | 26 |
| 2.2.2.7 Política de buenas prácticas de conducción | 27 |
| 2.2.2.8 Política sobre alcohol, tabaco y drogas psicoactivas | 28 |
| 2.3 Marco Teórico | 30 |
| 2.3.1 Teorías aplicables | 31 |
| 2.3.1.1 Teoría científica de la administración | 31 |
| 2.3.1.2 La administración de recursos humanos (personal) | 32 |
| 2.3.1.3 Descripción y especificación de puestos | 33 |
| 2.3.1.4 Competencia y desempeño laboral | 35 |
| 2.3.1.5 Especificaciones y cualificaciones mínimas del puesto | 37 |
| 2.3.1.6 Manual de procedimientos | 38 |
| 2.3.1.7 Flujograma y simbología | 38 |
| 2.3.1.8 Teoría de la productividad y eficiencia administrativa | 40 |
| 2.4 Marco Conceptual | 40 |
| 2.5 Marco Legal | 43 |
| 3. Diseño Metodológico | 44 |
| 3.1 Tipo de Investigación | 44 |
| 3.2 Población y Muestra | 45 |
| 3.2.1 Población | 45 |
| 3.2.2 Muestra | 46 |
| 3.3 Instrumentos para la Recolección de Datos | 49 |
| 3.3.1 Fuentes primarias | 49 |
| 3.3.1.1 Observación | 49 |

| | |
|---|----|
| 3.3.1.2 Encuesta | 50 |
| 3.3.1.3 Entrevista | 50 |
| 3.3.1.4 Formato único de análisis de procedimientos | 51 |
| 3.3.2 Fuentes secundarias | 51 |
| 3.3.2.1 Archivo del manual de funciones | 51 |
| 3.3.2.2 Textos | 51 |
| 3.3.2.3 Documentos | 52 |
| 3.3.2.4 Internet | 52 |
| 3.4 Análisis de la Información | 52 |
| 4. Presentación y Análisis de la Información Recopilada | 54 |
| 5. Conclusiones | 67 |
| Referencias Bibliográficas | 69 |
| Anexos | 72 |