

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/265

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): Camila Andrea

APELLIDOS: Bustamante Bustamante

FACULTAD: Ingeniería

PLAN DE ESTUDIOS: Tecnología en Procesos Industriales

DIRECTOR:

NOMBRE(S): Josué Antonio

APELLIDOS: Márquez Pérez

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): Propuesta del manual de funciones, procesos y procedimientos de la empresa de calzado Start Chic S.A.S de san José de Cúcuta.

RESUMEN

El presente proyecto identifica las funciones de cada trabajador, como también los procesos y procedimientos de la empresa de calzado Start Chic S.A.S; con el fin de minimizar o eliminar la evasión de responsabilidades y el desconocimiento en los empleados. También incluye el manual de funciones, procesos y procedimientos.

PALABRAS CLAVE: función, procesos, procedimientos.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 265 PLANOS: 0 ILUSTRACIONES: 99 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

PROPUESTA DEL MANUAL DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
EMPRESA DE CALZADO START CHIC S.A.S DE SAN JOSE DE CÚCUTA

CAMILA ANDREA BUSTAMANTE BUSTAMANTE

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES
CÚCUTA
2016

PROPUESTA DEL MANUAL DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
EMPRESA DE CALZADO START CHIC S.A.S DE SAN JOSE DE CÚCUTA

CAMILA ANDREA BUSTAMANTE BUSTAMANTE

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

Director

JOSUÉ ANTONIO MÁRQUEZ PÉREZ

Magíster en Finanzas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES

CÚCUTA

2016

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: 22 de noviembre de 2016
HORA: 11:00 a.m.
LUGAR: CREAD SALA 4
PALN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES.

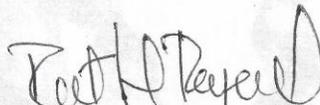
Título de la tesis: "PROPUESTA DEL MANUAL DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA DE CALZADO START CHIC S.A.S DE SAN JOSE DE CÚCUTA."

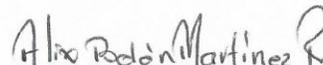
Jurados: Ing. RUTH LEONOR REYES
Ing. ALIX BELEN ROJAS
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director: Ing. JOSUE ANTONIO MARQUEZ PEREZ

Nombre de la estudiante	código	calificación	
		Letra	numero
CAMILA ANDREA BUSTAMANTE	1980597	tres nueve	3.9

A P R O B A D A


RUTH LEONOR REYES


ALIX BELEN ROJAS


ANA MILENA GÓMEZ SOTO



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

Contenido

	Pág.
Introducción	25
1. Problema	27
1.1 Título	27
1.2 Planteamiento del Problema	27
1.3 Formulación del Problema	28
1.4 Justificación	28
1.4.1 A nivel de estudiante	28
1.4.2 A nivel de empresa	28
1.5 Objetivos	29
1.5.1 Objetivo General	29
1.5.2 Objetivos Específicos	29
1.6 Alcances y Limitaciones	30
1.6.1 Alcances	30
1.6.2 Limitaciones	30
2. Marco Referencial	31
2.1 Antecedentes	31
2.1.1 Antecedentes Internacionales	31
2.1.2 Antecedentes Nacionales	32
2.1.3 Antecedentes Regionales	33
2.2 Marco Contextual	34
2.2.1 Información de la empresa	34

2.2.2 Estructura general	35
2.2.2.1 Misión	35
2.2.2.2 Visión	35
2.2.2.3 Valores Corporativos	35
2.3 Marco Teórico	37
2.3.1. Teorías administrativas	38
2.3.1.1 Teoría científica de la administración	38
2.3.1.2 Teoría de las relaciones humanas	40
2.3.1.3 Teoría estructuralista	41
2.3.2 Diseño de cargos	42
2.3.3 Descripción de cargos	43
2.3.4 Identificación de competencias	43
2.3.5 Diagramas de flujo	43
2.4 Marco Conceptual	45
2.5 Marco Legal	46
3. Diseño Metodológico	48
3.1 Tipo de Investigación	48
3.2 Población y Muestra	48
3.2.1 Población	48
3.2.2 Muestra	49
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	49
3.3.1 Fuentes Primarias	49
3.3.1.1 Observación Directa	49

3.3.1.2 Encuesta	50
3.3.1.3 Entrevista	50
3.3.1.4 Formato de procesos y procedimientos	50
3.3.2 Fuentes Secundarias	50
3.3.2.1 Libros	50
3.3.2.2 Trabajos de investigación	50
3.3.2.3 Internet	51
3.3.2.4 Información suministrada por la empresa Start Chic S.A.S	51
3.4 Análisis de la Información	51
4. Diagnóstico del estado actual de la empresa	52
4.1 Diagnóstico en el área administrativa	52
4.1.1 Organigrama	52
4.1.1.1 Condiciones del organigrama	52
4.1.2 Funciones definidas, escritas y especificadas	52
4.1.3 Funciones y responsabilidades	53
4.1.4 Manual de funciones	53
4.1.5 Manual de procesos y procedimientos	53
4.1.6 Misión y visión	53
4.1.7 Motivación	54
4.1.8 Contrato de trabajo	54
4.1.9 Relaciones de trabajo	54
4.1.10 Método para realizar actividades	54
4.1.11 Comunicación	55

4.1.12 Descripción de lo que debe hacer y lograr cada área	55
4.1.13 Toma de decisiones	55
4.2 Diagnóstico del área de producción	55
4.2.1 Producción de calzado	55
4.2.2 Producto	55
4.2.3 Nuevos diseño de calzado	55
4.3 Diagnóstico del área financiera	56
4.3.1 Inventarios	56
4.3.2 Cartera de la empresa	56
4.3.3 Manejo de caja	56
4.3.4 Sistema contable	56
4.3.5 Proveedores	56
4.3.6 Nómina	56
4.3.7 Precios del calzado	56
4.3.8 Ventas	56
4.3.9 Metas de ventas	56
4.3.10 Pagos de los clientes	57
4.3.11 Devolución del pedido de calzado	57
5. Tabulación y análisis de la información recolectada	58
5.1 Análisis estadístico de la encuesta	58
6. Identificación de las funciones de cada cargo de la empresa	69
6.1 Descripción del área gerencial	69
6.1.1 Gerente y representante legal	69

6.2 Descripción del área administrativa	69
6.2.1 Contador	69
6.2.2 Auxiliar contable	69
6.2.3 Secretaria general	69
6.3 Descripción del área operativa	69
6.3.1 Jefe de producción	69
6.3.2 Patinador	70
6.3.3 Diseñador	70
6.3.4 Cortador	70
6.3.5 Guarnecedor	70
6.3.6 Troquelador	70
6.3.7 Montador	70
6.3.8 Ensuelador	70
6.3.9 Terminador	70
6.3.10 Empacador	70
6.3.11 Despachador	70
6.4 Descripción del área comercial	70
6.4.1 Vendedores	70
7. Identificación de los procesos y procedimientos de la empresa	72
7.1 Mapa de procesos	72
7.2 Identificación de los procesos estratégicos	72
7.2.1 Proceso de direccionamiento estratégico	72
7.2.2 Proceso de determinación del precio de calzado	74

7.3 Identificación de los procesos operativos de la empresa	75
7.3.1 Proceso de compras	75
7.3.2 Proceso de recepción de la materia prima e insumos	77
7.3.3 Proceso de diseño del calzado	79
7.3.4 Proceso de corte	80
7.3.5 Proceso de guarnición	83
7.3.6 Proceso de troquelado	87
7.3.7 Proceso de montado del calzado	89
7.3.8 Proceso de ensuelado	91
7.3.9 Proceso de terminado	93
7.3.10 Proceso de empaque	96
7.3.11 Proceso de ventas	98
7.4 Identificación de los procesos de apoyo	104
7.4.1 Proceso de despacho del pedido de calzado	104
7.4.2 Proceso de devolución del pedido de calzado	107
7.4.3 Proceso de manejo de cartera	109
7.4.4 Proceso de pago al proveedor de la materia prima e insumos	113
7.4.5 Proceso de contabilidad	116
7.4.6 Proceso de nómina	124
7.4.7 Proceso de manejo de caja	127
7.4.8 Proceso de gestión del talento humano	130
7.4.9 Proceso de archivo de documentos	135
8. Propuesta del manual de funciones, procesos y procedimientos a la empresa	136

8.1 Propuesta del manual de funciones	136
8.2 Propuesta del manual de procesos con sus pertinentes procedimientos	168
8.2.1 Proceso de direccionamiento estratégico	169
8.2.2 Proceso de determinación del precio de calzado	170
8.2.3 Proceso de compras	172
8.2.4 Proceso de recepción de la materia prima e insumos	174
8.2.5 Proceso de diseño de calzado	177
8.2.6 Proceso de corte	180
8.2.7 Proceso de guarnición	182
8.2.8 Proceso de troquelado	188
8.2.9 Proceso de montado	190
8.2.10 Proceso de ensuelado	193
8.2.11 Proceso de terminado	196
8.2.12 Proceso de empaque	199
8.2.13 Proceso de ventas	202
8.2.14 Proceso de despacho del pedido	211
8.2.15 Proceso de devolución	215
8.2.16 Proceso de manejo de cartera	218
8.2.17 Proceso de pago al proveedor	224
8.2.18 Proceso de contabilidad	229
8.2.19 Proceso de nómina	239
8.2.20 Proceso de manejo de caja	242
8.2.21 Proceso de gestión del talento humano	246

8.2.22 Proceso de archivo de documentos	253
9. Conclusiones	254
10. Recomendaciones	255
Referencias	256
Anexos	258