



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
DIVISIÓN BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): MAIRA ALEJANDRA APELLIDOS: SILVA MELO

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES

DIRECTOR:

NOMBRE(S): JOSUE ANTONIO APELLIDOS: MARQUEZ PEREZ

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS AREAS ADMINISTRATIVA, COMERCIAL Y DESPACHOS DE LA EMPRESA COOPALUSTRE UBICADA EN SAN JOSE DE CUCUTA NORTE DE SANTANDER.

RESUMEN

El presente proyecto se realizó con el propósito de actualizar y diseñar el manual de procedimientos de la empresa Coopalustre. El proyecto comprende identificar cada uno de los procesos que se llevan a cabo con el fin de establecer responsabilidades así como el diseño del manual de procedimientos para las áreas administrativa, comercial y despachos que permite conocer la forma exacta en que se deben realizar las diferentes actividades dejando un aporte a la empresa para que realicen en forma ordenada, secuencial y detallada sus operaciones, estableciendo de manera formal los métodos y técnicas de trabajo a aplicarse, precisando las responsabilidades y evaluación de las mismas, y facilitando su interrelación.

PALABRAS CLAVE: Manual de procedimientos, Talento humano, lineamientos gerenciales, flujogramas.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 141 **PLANOS:** ____ **ILUSTRACIONES:** ____ **CD ROOM:** 1

**DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS ÁREAS
ADMINISTRATIVA, COMERCIAL Y DESPACHOS DE LA EMPRESA
COOPALUSTRE, UBICADA EN SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER**

MAYRA ALEJANDRA SILVA MELO

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES
SAN JOSÉ DE CÚCUTA**

2015

**DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS ÁREAS
ADMINISTRATIVA, COMERCIAL Y DESPACHOS DE LA EMPRESA
COOPALUSTRE, UBICADA EN SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER**

MAYRA ALEJANDRA SILVA MELO

**Anteproyecto presentado como requisito para optar al título de
Tecnólogo en Procesos Industriales**

Director

JOSUÉ ANTONIO MÁRQUEZ PÉREZ

Magíster en Talento Humano

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, 21 de Diciembre de 2015

HORA: 08:00 a.m.

LUGAR: AUDITORIO CREAD

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGIA EN PROCESOS INDUSTRIALES

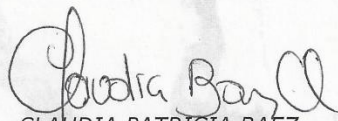
Título de la Tesis: "DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS AREAS ADMINISTRATIVA, COMERCIAL Y DESPACHOS DE LA EMPRESA COOPALUSTRE UBICADA EN SAN JOSE DE CUCUTA NORTE DE SANTANDER."

Jurados: MSc. CLAUDIA PATRICIA BAEZ
Esp ISABEL CRISTINA RANGEL
Esp. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

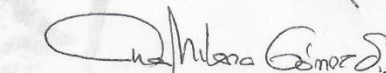
Director: MSc. JOSUE ANTONIO MARQUEZ PEREZ

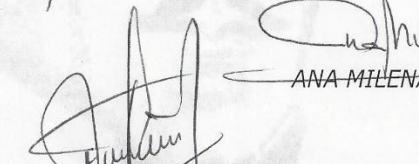
Nombre de los estudiantes	Código	Calificación	
		Letra	Número
MAYRA ALEJANDRA SILVA	1980262	Cuatro cero	4.0

A P R O B A D A


CLAUDIA PATRICIA BAEZ


ISABEL CRISTINA RANGEL


ANA MILENA GÓMEZ SOLTO


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

Quiero agradecer a Dios quien me guio en esta etapa por permitirme culminar este importante logro, por darme la fuerza necesaria para seguir adelante y no desfallecer con los percances que se presentaron en este camino, por colmarme de bendiciones y sabiduría a diario.

A mis padres por todo su esfuerzo y sacrificio al brindarme todo el amor, apoyo y comprensión en cada momento de mi vida y en especial por estar a mi lado en el cumplimiento de esta meta.

A toda la familia Rozo flores quienes estuvieron incondicionalmente ahí cuando más los necesitaba y ayudarme en todo lo que estuvo a su alcance.

A mi hermana Marleny Amparo Silva por su amor y su incondicional apoyo durante todo este proceso para culminar este gran logro.

Al profesor Josué Antonio Márquez por ser un buen director y por toda su dedicación y comprensión en la elaboración de este proyecto.

Finalmente, agradecer a las personas que estuvieron incondicionalmente apoyándonos directa o indirectamente en la elaboración de este proyecto.

Mayra Alejandra Silva Melo

CONTENIDO

	pág.
Introducción	1
1. Problema	3
1.1 Título	3
1.2 Planteamiento del problema	3
1.3 Formulación del problema	5
1.4 Justificación	5
1.4.1 A nivel de la empresa	5
1.4.2 A nivel de estudiante	5
1.5 Objetivos	6
1.5.1 Objetivo general	6
1.5.2 Objetivos específicos	6
1.6 Alcances y limitaciones	7
1.6.1 Alcances	7
1.6.2 Limitaciones	7
2. Marco referencial	8
2.1 Antecedentes	8
2.1.1 Internacionales	8
2.1.2 Nacionales	10
2.1.3 Regionales	13
2.2 Marco Contextual	15
2.2.1 Reseña histórica	15
2.2.2 Misión	17

2.2.3	Visión	17
2.2.4	Valores corporativos	17
2.2.5	Metas	18
2.2.6	Proyectos	18
2.2.7	Políticas de calidad	18
2.2.7.1	Política de no alcohol, drogas y/o sustancias psicoactivas y fumadores	19
2.2.7.2	Objetivos de la calidad	20
2.2.8	Logotipo	20
2.2.9	Organización Coopalustre. Áreas en donde se aplicara la actualización de sus procedimientos:	20
2.2.9.1	Área administrativa	20
2.2.9.2	Área comercial	21
2.3	Marco Teórico	21
2.3.1	Principios de la administración científica Frederick W. Taylor	21
2.3.2	Lineamientos para la elaboración y actualización de un manual de procedimientos	22
2.3.3	Manuales administrativos	25
2.3.4	Manual de procedimientos	25
2.3.5	La descripción de procedimientos	26
2.3.6	Utilidad del manual de procedimientos	27
2.3.7	Ventajas del manual de procedimientos	28
2.3.8	Que son los procedimientos	29
2.3.8.1	Otras definiciones aplicadas a los procedimientos	29
2.3.8.2	Objetivos, políticas y componentes del manual de procedimientos.	30
2.4	Marco Conceptual	32
2.5	Marco Legal	36
3.	Diseño Metodológico	39

3.1 Tipo de Investigación	39
3.1.1 Naturaleza de la investigación	39
3.1.2 Enfoque de investigación	39
3.1.3 Nivel de la investigación.	39
3.1.4 Diseño de la investigación	40
3.2 Población y muestra	40
3.3.1 Población	40
3.3.2 Muestra	41
3.4 Técnicas e Instrumento para la Recolección de Información	41
3.4.1 Fuente de información primaria	42
3.4.2 Fuente de información secundaria	42
3.5 Técnicas de análisis de datos	42
4. Desarrollo del proyecto	44
4.1 Identificación de los procesos en las áreas administrativa, comercial, y despachos de la empresa	44
4.1.1 Área administrativa	44
4.1.2 Area comercial	45
4.1.3 Área de despachos	45
4.2 Procedimientos y cargos de la empresa	45
4.2.1 Área administrativa	45
4.2.2 Área comercial	46
4.2.4 Área de despachos	46
4.3 Diseño del manual de procedimientos para la empresa Coopalustre	47
4.3.1 Área comercial	63
4.3.2 Área de despachos	99
10. Conclusiones	110

11. Recomendaciones	111
Anexos	115